



RUR Estelí

MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Tesis para optar al título de Máster en Administración de Empresas:

Propuesta de manual sobre responsabilidad social empresarial, basado en la norma ISO 26000 en Fundenuse sucursal Ocotal para el año 2019

Maestranes:

Alexis Ramón Palacios

Francisco Marcial Rivera García

Tutor:

Ph.D. Wuilder Andres Zavala Espinoza

Estelí, Febrero 2019

Tabla de Contenido

Dedicatoria	5
Agradecimiento	6
1. Introducción	7
2. Sumario	8
3. Problemática	9
3.1. Delimitación del problema	9
3.2. Formulación del problema	13
3.3. Sistematización del Problema	13
3.4. Justificación del problema.....	13
4. Objetivo de la investigación.....	16
4.1 Objetivo general.....	16
4.2 Objetivos específico	16
5. Marco teórico	17
5.1 Antecedentes históricos de la RSE	17
5.2 Concepto de RSE	24
5.3 Otras definiciones de RSE.....	25
5.4 Que son las normas ISO.....	26
5.5 La importancia de las normas ISO	26
5.6 ISO 26000	27
5.7 RSE en Nicaragua.....	30
5.8 La RSE en Fundenuse.....	31
5.8.1 Historial institucional.	31
5.8.2 Política de gestión de desempeño social de Fundenuse.....	32
5.8.2.1 Objetivos.	33
5.8.3.1 Objetivo general.....	33
5.8.2.1.2 Objetivos específicos.....	33
5.8.2.2 La misión y los valores.....	34
5.8.2.3 Los principios.....	34
5.8.2.4 El Sistema de Gestión de Desempeño Social	35
5.8.2.4.1 Los componentes del Sistema de Gestión Ambiental son los siguientes:	35
5.8.2.4.2 Definición y Monitoreo de los Objetivos Sociales.....	35

5.8.2.4.3 <i>Compromiso de la Junta Directiva, Equipo Gerencial y Empleados con los objetivos sociales.</i>	36
5.8.2.5 Diseño de Productos y servicios	39
5.8.2.6 Atención al cliente.....	40
5.8.2.6.1 Calidad de la cartera y prevención del sobreendeudamiento	40
5.8.2.7 Transparencia de la información.....	40
5.8.2.8 Trato justo y respetuoso a los clientes.....	41
5.8.2.9 <i>Privacidad de los datos de los clientes.</i>	42
5.8.2.10 Mecanismos para la resolución de reclamos.	42
5.8.2.11 Gestión del Talento Humano.	42
5.8.2.12 Lograr el equilibrio social y financiero	43
5.8.2.13 Auditoria interna al Sistema de Gestión de Desempeño Social.....	44
6. Hipótesis.....	45
7. Diseño metodológico	46
7.1 Tipología de la Investigación	46
7.2 Concepto de manual	47
7.3 Modelos de investigación	47
7.4 Matriz de operacionalización de variables.....	48
8 Resultados y análisis de resultados.	50
8.1 Evaluación o diagnóstico de los requerimientos que establece la norma ISO 26000.	50
8.2 Nivel de prioridad de la RSE en Fundenuse.....	50
8.3 Programas implementados por Fundenuse que demuestran su preocupación por su desarrollo social.	51
8.4 Principios de la norma ISSO.....	52
8.4.1 Gobernanza de la organización.	52
8.4.2 Derechos humanos.....	52
8.4.3 Prácticas Laborales.....	54
8.4.4 Medio Ambiente.....	55
8.4.5 Prácticas justas de operación.	56
8.4.6 Asuntos de consumidores	56
8.4.7 Participación activa y desarrollo de la comunidad.....	57
8.5 Procesos y procedimientos según lo establece la norma ISO 26000.....	58
8.5.1 Gobernanza de la organización.	58
8.5.2 Derechos humanos.....	59

8.5.3 Prácticas Laborales	60
8.5.4 Medio Ambiente	61
8.5.5 Prácticas justas de operación.....	61
8.5.6 Asuntos de consumidores	62
8.5.7 Participación activa y desarrollo de la comunidad.....	63
8.6 Mecanismo de control y seguimiento tomando en cuenta la ISO 26000, que permitan transparentar la información de las prácticas de RSE en Fundenuse sucursal Ocotál.	64
8.6.1. Gobernanza y Organización	65
8.6.2. Derechos Humanos	66
8.6.3. Prácticas laborales.....	67
8.6.4. Medio ambiente.....	68
8.6.5. Prácticas Justas de Operación	69
8.6.6. Asunto de los consumidores	70
8.6.7. Participación activa y desarrollo de la comunidad.....	71
8.7 Resumen de formatos de control de seguimiento.....	73
9. Nivel de Satisfacción de la difusión de las acciones realizadas por Fundenuse sobre RSE.....	74
10. Medios más efectivos para dar a conocer las acciones de responsabilidad social empresarial de Fundenuse.....	76
11 Conclusiones.....	78
12 Recomendaciones	78
16. Bibliografía	80
Anexos.....	83
Carta aval.....	84
Encuesta sobre Responsabilidad Social Empresarial en Fundenuse.....	85
Presupuesto	86
Organigrama.....	87
Actividades cronograma.....	88
Propuesta de manual de Responsabilidad Social Empresarial, basado en la norma ISO 26000 para Fundenuse sucursal Ocotál, para el año 2019	89

Dedicatoria

A Dios

Por permitarnos culminar una etapa más en el ámbito profesional y por el inmenso amor y misericordia que ha tenido con nosotros durante toda nuestra vida.

A nuestra familia

Por acompañarnos a lo largo de este periodo de estudio, por su sacrificio, comprensión y apoyo incondicional.

A Fundenuse

Por darnos la oportunidad de superarnos profesionalmente y porque hemos sido de los primeros colaboradores en ser tomados en cuenta para el estudio de una maestría.

Agradecimiento

A los maestros, a la universidad Upoli por los conocimientos transmitidos en cada uno de los módulos de estudio.

A nuestros compañeros de estudio por el compañerismo y apoyo brindado y compartido.

Al Licenciado Tomás Rodríguez Alas, al maestro tutor Wuilder Andrés Zavala Espinoza, al maestro Jorge Ulises Medina por su asesoría y acompañamiento en el trabajo de tesis.

1. Introducción

Este documento muestra los resultados de un estudio científico realizado por dos maestrantes como requisito de salida de la Maestría en Administración de Empresas (MBA), de la Universidad Politécnica de Nicaragua (UPOLI). En las siguientes páginas se muestran los resultados de una investigación realizada sobre Responsabilidad Social Empresarial, (RSE) para Fundenuse sucursal Ocotol para el año 2019, según la norma ISO 26000.

La propuesta de elaborar un manual de RSE para fundenuse Sucursal Ocotol ayudaría a mejorar los procesos y procedimientos que actualmente la Institución realiza.

Este documento abordará las prácticas que actualmente la institución realiza en torno a la RSE así como su aspecto histórico.

Con base en lo anterior, en este documento se muestran los resultados del diagnóstico realizado en Fundenuse, sobre la implementación de los principios de la norma de RSE. Fundenuse como entidad implementa la RSE aún sin tener una política definida y un manual sobre la citada norma.

Las técnicas e instrumentos para recoger y procesar información se muestran en el documento al igual que los resultados, las conclusiones, recomendaciones pertinentes y propuesta de manual, pudiendo retomar de ello que Fundenuse tiene un avance importante en RSE pese a que Nicaragua es un estado corresponsal de los procesos por no tener una estructura que monitoree y evalúe la implementación de las normas de RSE.

2. Sumario

En el capítulo 2 “Problemática” se aborda básicamente la delimitación y justificación del problema. Se plantea la necesidad que tiene Fundenuse sucursal Ocotol de elaborar un manual de RSE y se describen los beneficios que esto significaría para la institución.

Elaborar una propuesta de manual sobre responsabilidad social empresarial, en Fundenuse sucursal Ocotol para el año 2019, con base a la norma ISO 26000, que posibilite mejorar los procesos ordenados y planificados de RSE, es el objetivo y el contenido del capítulo 3.

En el capítulo 4 se abordan los objetivos de esta investigación y en el capítulo 5 se abordan los antecedentes históricos de la RSE lo cuales se remontan al siglo XIX ya que no se puede identificar un punto de partida de la RSE a nivel mundial. En este capítulo también se establece la historia de la RSE en Nicaragua la cual nos lleva al año 1951 y la práctica de la RSE en Fundenuse. Se abordan también algunos aspectos de la norma ISO 26000 y se hace una valoración del concepto de Manual.

3. Problemática

3.1. Delimitación del problema

Fundenuse fue conformada inicialmente como una Fundación destinada a desarrollar la economía local y municipal mediante el otorgamiento de pequeños créditos en el municipio de Ocotal (Fundación para el desarrollo de Nueva Segovia) en el año de 1994, pasando a micro financiera en el año 2014.

Fundenuse cuenta con un Código de Conducta y un Código de Gobierno Corporativo, que cubren los aspectos claves del comportamiento ético de los miembros de la Junta Directiva y controla los potenciales conflictos de interés al nivel del gobierno corporativo. La implementación del código es adecuada. (Raiting, 2017)

No hay evidencia de riesgos de conflicto de interés a nivel de gobierno corporativo o equipo gerencial. Adicionalmente, cabe mencionar que la institución se encuentra en la segunda fase de un proceso de fortalecimiento del gobierno corporativo con el proyecto de Gobernanza Institucional y Mayor Inclusión Financiera.

Los miembros de la Junta Directiva de Fundenuse no poseen ninguna especialización en desempeño social. Actualmente no se cuenta con un comité o responsable de desempeño social dentro de la Junta, si se revisa alguna información sobre el alcance hacia el cliente meta (porcentaje de clientes mujeres, porcentaje de clientes rurales y porcentaje de clientes jóvenes).

La satisfacción de las necesidades de los clientes (porcentaje de deserción y motivos de deserción), el trato responsable del personal, las prácticas de la protección al cliente, y al no disponer de objetivos específicos sobre el cambio deseado en la vida de los clientes no se revisa este tipo de información

Actualmente fundenuse no es miembro de Unirse que es el organismo nacional que promueve la RSE en Nicaragua y de la que son parte más de 70 empresas.

Debido a su crecimiento y demanda de los servicios ofrecidos actualmente está llegando a siete departamentos con 21 Sucursales, esto le ha permitido pasar de Fundación a Sociedad Anónima brindando servicios financieros con enfoque empresarial, social y ambiental a los micros, pequeños y medianos empresarios.

La norma ISO 26000 en su parte introductoria dice: El desempeño de una organización en relación con la sociedad en la que opera y con su impacto sobre el medio ambiente, se ha convertido en una parte crítica al medir su desempeño integral y su habilidad para continuar operando de manera eficaz. (ISO, 26000, pág. 7)

Por su parte la organización internacional del trabajo define así la RSE: La responsabilidad social de la empresa es el conjunto de acciones que toman en consideración las empresas, para que sus actividades tengan repercusiones positivas sobre la sociedad y que afirman los principios y valores por los que se rigen, tanto en sus propios métodos y procesos internos, (Taveras, 2013).

En la actualidad Fundenuse cuenta con una política de desempeño social y destina una gran parte de sus utilidades para el apoyo de instituciones benéficas, proyectos sociales y algunos beneficios para sus colaboradores, pero carece de un manual que ayuden a implementar adecuadamente la RSE y que permita llevar datos estadísticos y medibles sobre su alcance.

En su plan estratégico vigente hasta el año 2019 se observan objetivos, indicadores y estrategias sobre RSE, pero aún no se cuenta con un manual de RSE. Es indispensable para Fundenuse cuantificar la RSE y poseer información adecuada y un sistema de rendición de cuentas, que permitan transparentar la información y mantener un diálogo constructivo con todas las partes involucradas.

En este sentido, la ISO 26000 define que los principios que deben guiar la aplicación de la RSE en las organizaciones son la rendición de cuentas, la transparencia, el comportamiento ético y el respeto por las expectativas de los grupos de interés; el principio de legalidad; la normativa internacional de comportamiento y los derechos humanos. (ISO, ISO 26000 Responsabilidad Social Empresarial, 26000, pág. 24)

La RSE es el: “Hacer negocios basados en principios ético y apegados a la ley. La empresa tiene un rol ante la sociedad, ante el entorno en el cual opera. La Sociedad actual demanda cada vez más que las empresas contribuyan más activamente con el entorno que las rodea. Por ello, las organizaciones que deseen mantener su posición. (Murga Barañaño, 2007)

La práctica de la RSE en una empresa es realmente estratégico, ya que con esto se generará:

Mayor productividad; a través de mejores condiciones para el cliente interno que conduce a mejor retención de talentos.

Lealtad del cliente: satisfaciendo sus necesidades, empezando por proveerle un lugar donde pueda transmitir sus necesidades y quejas.

Acceso a mercados: por cumplimiento de estándares y certificaciones exigidas por actores externos, incluyendo consumidores.

Credibilidad: la empresa que es respetuosa de las personas, comunidades, medio ambiente y la sociedad en su conjunto proyecta una reputación que le garantiza mayor sostenibilidad en el tiempo, reduciendo riesgos. (ISO, ISO 26000 Responsabilidad Social Empresarial, 26000, pág. 66)

Hoy en día, la responsabilidad social es un término que comúnmente se asocia a conceptos relacionados con la ecología, la sustentabilidad, o bien, con actividades de compromiso con la sociedad, el desarrollo comunitario e incluso la filantropía. Un hecho real es que la (RSE) no está limitada a realizar acciones en favor del medio ambiente o a prestar ayuda a los que más lo necesitan

Si bien es cierto que la distinción por ser una firma socialmente responsable es cada vez más valorada al interior del sector empresarial, aún existe entre la población en general una gran confusión en su verdadero significado, debido a que integra diferentes temáticas: económicas, sociales y medioambientales, considerando además los conceptos y principios de la ética.

Definir a la RSE no ha sido tarea fácil, ya que los diferentes autores la describen de diferentes maneras: un estilo de gestión, una estrategia, un compromiso, un conjunto de políticas, prácticas y programas. Es posible afirmar que se trata de una acción voluntaria, que va más allá de las obligaciones legales; defiende el desempeño ético en todas las acciones y operaciones de la empresa.

Desde luego, no puede quedar fuera el cuidado y preservación del medio ambiente y del planeta en general, el compromiso frente a sus grupos de interés, y la responsabilidad de responder por los impactos, tanto positivos como negativos que genera en su entorno. Todo ello, para contribuir al bien común y al desarrollo sustentable.

Como puede observarse, esto ha implicado un cambio en la filosofía empresarial, en donde deben dejar de considerarse únicamente sus fines económicos para incluir aquellas dimensiones sociales y medioambientales, con el objeto de lograr el equilibrio conocido en el ámbito empresarial como “triple cuenta de resultados”.

En este sentido, para que la RSE en realidad muestre resultados e impactos positivos en su comunidad y el entorno, es indispensable que los miembros de la alta dirección conozcan estos principios y estén convencidos de sus beneficios, con la finalidad de que puedan promover una cultura de responsabilidad social. (Gallart, 2013)

3.2. Formulación del problema

¿Qué factores debe contener la propuesta de un manual sobre RSE para Fundenuse, sucursal Ocotál, en el año 2019 según la norma ISO 26000?

3.3. Sistematización del Problema

¿Se pone en práctica en Fundenuse Sucursal Ocotál, procedimientos de RSE mediante la política y manual, apegado a la norma ISO 26000?

¿Cómo se mejoraran los procesos de RSE con la propuesta de un manual para Fundenuse Sucursal Ocotál, apegados a la norma ISO 26000?

¿Cuál será el aspecto más importante a tomar en cuenta para la elaboración de la propuesta de manual RSE, de la norma ISO 26000?

¿Qué se debe tomar en cuenta, en la propuesta de manual de RSE para Fundenuse, sucursal Ocotál, para alcanzar buenas relaciones con: empresas, gobiernos, medios de comunicación, proveedores, organizaciones pares, clientes y la comunidad donde opera tomando como base le norma ISO 26000?

3.4. Justificación del problema

En esta investigación, estamos proponiendo la elaboración de un Manual de RSE, para Fundenuse sucursal Ocotál, con el objetivo de establecer mecanismos de control y medición de las practicas RSE de Fundenuse, que actualmente no existen.

Esta propuesta de manual traerá muchos beneficios a la Institución, logrando planificar con anticipación, montos y beneficiarios de la RSE, la importancia de esta investigación radica en que por primera vez se contará con un estudio científico sobre la RSE en una sucursal de Fundenuse.

La RSE representa una de los pilares básicos de una empresa. En la actualidad ninguna empresa debería prescindir de ella, que a medio plazo se traduce en resultados como: Agrega valor social, consolida la imagen de marca y reputación corporativa, mejora la comunicación con los diferentes actores de la empresa, otorga mayor competitividad, y ayuda al desarrollo de la comunidad.

Adicionalmente, los esfuerzos de Fundenuse serán motivadas por los beneficios económicos que conlleva el involucramiento con la comunidad. beneficios tangibles para la empresa; en concreto, la inversión social y el involucramiento con la comunidad otorgaran los siguientes beneficios:

Mejora el desempeño financiero.	Desarrolla habilidades en los trabajadores
Fortalece la imagen de la empresa.	Incrementa la moral.
Incrementa la lealtad	Preferencia de los consumidores.
Trae a nuevos inversionistas	Respeto a la dignidad de la persona
Empleo digno.	Solidaridad
Subsidiariedad	Contribución al bien común.
Confianza y Ética en los negocios	Prevención de negocios ilícitos.
Transparencia.	Honestidad y legalidad
Justicia y equidad.	Desarrollo social

En Fundenuse se practica la RSE pero aún no se ha medido de manera explícita cuál es su alcance y cuáles son los beneficios que puede aportar a la institución como por ejemplo: la manera que atrae nuevos clientes, la lealtad que despierta en los colaboradores, proveedores y clientes, y de qué manera se contribuye a la protección del medio ambiente.

Esta investigación pretende por primera vez definir todas esas prácticas de RSE que se están llevando a cabo en Fundenuse y a la vez se pretende dar a conocer los beneficios que se están alcanzando tanto para el cliente interno como para el cliente externo.

El valor teórico de esta investigación servirá de base para que Fundenuse y el resto de la industria de microfinanzas, elaboren mecanismos de control en los procesos y procedimientos de la RSE, además ayudará a promover y desarrollar nuevas investigaciones sobre este tema.

4. Objetivo de la investigación

4.1 Objetivo general

Elaborar propuesta de manual sobre responsabilidad social empresarial, en Fundenuse sucursal Ocotál para el año 2019, con base en la norma ISO 26000, que posibilite mejorar los procesos ordenados y planificados de RSE.

4.2 Objetivos específico

Realizar una evaluación o diagnóstico de los requerimientos que establece la norma ISO 26000, en Fundenuse sucursal Ocotál.

Establecer procesos y procedimientos según lo establece la norma ISO 26000, para Fundenuse sucursal Ocotál.

Definir mecanismo de control y seguimiento tomando en cuenta la ISO 26000, que permitan transparentar la información de las prácticas de RSE en Fundenuse sucursal Ocotál.

5. Marco teórico

5.1 Antecedentes históricos de la RSE

En este capítulo para efectos de la investigación se definieron algunas categorías de análisis de los antecedentes históricos de la RSE a nivel mundial, nacional y a nivel institucional, que nos ayudan al logro de los objetivos de esta tesis.

La historia de la RSE no tiene un inicio fijo, sin embargo, a fin de marcar algún antecedente, podríamos decir que hay documentos que datan del siglo XIX y a veces anteriores, y que dan fe de acciones por parte de las compañías en favor de sus trabajadores.

El nacimiento de la ONU y posteriormente el surgimiento de los Derechos Humanos sirvieron como una base sólida para que se generara una mayor conciencia social. Hechos como la Conferencia de Estocolmo en 1972, el Informe Brundtland en 1987 o el protocolo de Kyoto en 1997.

El nacimiento de grupos civiles como Amnistía Internacional, WWF, Greenpeace o Transparencia Internacional; las iniciativas formales empresariales como AA1000, SA8000, las Directrices de la OCDE han hecho hoy que la Responsabilidad Social se halla institucionalizado a través de distintos organismos alrededor del mundo.

Se han realizado grandes documentos como el Libro Verde y el Blanco; Los principios de Ecuador y se han publicado guías extraordinarias como las Directrices de la OCDE o la tan ansiada ISO 26000, hoy también los buenos ejemplos de responsabilidad social se multiplican por el mundo.

La RSE no es estática y seguirá cambiando y nuevos acontecimientos habrán de sumarse a este fenómeno, sin duda alguna, está cambiando la manera de hacer negocios en el mundo. El avance en la tecnología ha hecho de nuestra sociedad una aldea global. (ExpokNews, 2009).

El escritor colombiano Andres Octavio Cardona explica en su block informativo la creación e instauración de diversas instituciones desde 1919 que ha hecho que la RSE tenga un legado histórico que resaltar.

A pesar de que la responsabilidad social empresarial y corporativa es una de las labores a las que las compañías han prestado especial atención en los últimos años en Colombia y el mundo, su historia se puede remontar a casi un siglo de existencia con el nacimiento y la creación de pequeñas fundaciones y proyectos filantrópicos en países como Reino Unido o Francia.

Sin embargo, Beatriz Herrera, decana nacional de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Cooperativa de Colombia, explicó que la responsabilidad social empresarial ha existido desde siempre, “considerada como la forma ética en que los hombres de negocios y empresarios asumían sus responsabilidades frente a la sociedad en la cual desarrollaban sus actividades económicas”.

De este modo, surgió por la idea de que si las empresas usan los recursos que son propiedad de la sociedad, los empresarios por el valor de la ética deberían buscar la manera de devolver a la sociedad beneficios por el uso de los bienes sociales, según indicó Herrera.

Es así que de marcar un momento como inicio de su historia contemporánea hay que establecer a la Organización Internacional del Trabajo, en 1919, como la primera agrupación que surgió con el propósito de mejorar las condiciones laborales y los asuntos relacionados con el trabajo de forma puntual, mientras que en los más recientes se posiciona la renovación de los Objetivos del Milenio en 2015.

“En su evolución lo que sucede es que hemos pasado de tener un discurso filosófico como lo encontramos hasta antes de los años 60 y, a partir de los 70, ya hace parte de la gestión empresarial. En los años 80 se conforma su contexto socialmente responsable y hace parte de los planes estratégicos de las grandes organizaciones al incluir a los stakeholders y, a finales de los 90, es importante destacar la promulgación del Pacto Global”, agregó Herrera.

Para Ángela Peña, docente del Politécnico Grancolombiano, “en los últimos 20 años se han empezado a realizar acciones más profundas en la relación empresa-sociedad como son los negocios en base de la pirámide y prácticas que buscan generar valor social sobre el valor económico como lo son los emprendimientos sociales”.

En Colombia, “las prácticas de RSE son relativamente jóvenes y llevadas a cabo, en su mayoría, por la industria extractiva criticada en asuntos ambientales y sociales”, concluyó Peña.

Se han seleccionado 10 momentos históricos en la historia de la responsabilidad social empresarial en el mundo.

1919: Organización Mundial del Trabajo

La creación de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el 11 de abril de 1919, en pro de intervenir en los asuntos relativos al trabajo y las relaciones laborales, en más de 190 naciones, representó el puntapié de la responsabilidad corporativa moderna a nivel global.

1945: Organización de las Naciones Unidas

Con su surgimiento el 24 de octubre de 1945, la Organización de las Naciones Unidas es, en la actualidad, la mayor agrupación internacional existente y que interviene, en el marco de la RSE, en el desarrollo económico y social y los derechos humanos en 193 países.

1948: Declaración de los derechos humanos

Este documento marcó un hito en la historia de los derechos humanos el 10 de diciembre de 1948 y sirvió como base para la creación de las dos convenciones internacionales de la ONU y el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de forma relevante.

1961: Amnistía Internacional

Este movimiento, creado por Peter Benenson en julio de 1961, es una iniciativa global integrada por más de siete millones de personas en la actualidad y más de 150 países y territorios que actúan para poner fin a los abusos contra los derechos humanos como su pilar.

1971: Green Peace

Esta organización, de las más reconocidas en todo el planeta, trabaja para defender el medio ambiente y cuenta con oficinas en 43 países de todos los continentes, con el apoyo de cuatro millones de socios y más de cuatro millones de ciberactivistas que actúan de manera pacífica.

1993: Transparencia Internacional

Esta organización no gubernamental contribuye en medidas contra crímenes corporativos y corrupción política en el ámbito internacional y opera en más de 70 países con el propósito de trabajar contra eventos corruptivos que van desde sobornos hasta desfalcos.

2000: Cumbre del Milenio y Metas del Milenio

Representantes de 189 estados firmaron en septiembre de 2000, en Nueva York, la Declaración del Milenio que incluyó ocho propósitos de desarrollo humano fijado y evaluado de nuevo en 2015 para marcarse otros objetivos que ahora son de desarrollo sostenible.

2005: Implementación del protocolo de Kioto

Este acuerdo internacional se adoptó inicialmente en 1997 pero solo fue hasta el 16 de febrero de 2005 cuando se ratificó y entró en vigor. Es un protocolo de la Convención Marco de Naciones Unidas sobre el Cambio Climático que busca medidas contra la contaminación. (Periodico La Republica, Andres Octavio Cardona 19 julio 2017)

En el documento LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN NICARAGUA, DIAGNÓSTICO PARA EL AÑO 2011, BAC CREDOMATIC. Elaborado en la UNAN Managua encontramos los datos históricos de que fortalecen esta investigación:

“Hacia finales de la década de los setenta y principios de los ochenta, y como consecuencia de la constatación de la creciente importancia de la empresa en el entorno socioeconómico, toma cuerpo con fuerza la doctrina relativa a la existencia de una RSE.

Parte de la apreciación del trascendental papel que la empresa desempeña en el contexto social y del considerable impacto de sus actuaciones: desde la perspectiva de la sociedad, la empresa se ha convertido en un importante agente social, cuyo rol es necesario redefinir en unos términos más acordes con el sentir general de la sociedad.

Este cambio de mentalidad y de expectativas genera presiones sobre la institución empresarial que reclaman la consideración de las externalidades y costos sociales generados por su actividad, ante la constatación de la insuficiencia del beneficio socioeconómica de la entidad.

De este nuevo enfoque nace la teoría sobre la existencia de una responsabilidad de la empresa hacia el conjunto de la sociedad, responsabilidad social entendida como una responsabilidad integral, esto es, económica y social, según la cual, la empresa, en el ejercicio de su función, ha de tomar conciencia de los efectos reales y totales de sus acciones sobre el entorno adoptando una actitud positiva hacia la consideración de los valores y expectativas del mismo.

Lo que en un primer momento pudo aparecer como un movimiento intelectual e ideológico logra posteriormente alcanzar un alto grado de elaboración científica, de modo que cristaliza en un cuerpo teórico suficientemente amplio y consolidado. (Friedman, 1967, p. 183; Schwartz, 1981, p. 203; Cuervo, 1983: *passim*; Castillo Clavero, 1990: *passim*)

“En el origen de la teoría sobre la responsabilidad social de la empresa se sitúa la discusión sobre cuál es la función de la empresa en la sociedad y si dicha función es meramente económica o tiene un alcance mayor. Tradicionalmente, se ha considerado que la empresa como unidad de producción cumple la función económica de producción de bienes y servicios para la satisfacción de las necesidades humanas.

La consideración tradicional de esta función entiende que la empresa, en el desarrollo de su actividad económico-productiva, cumple implícitamente una función social centrada en su contribución a los objetivos generales de la política económica, como metas expresivas del grado de bienestar económico y social deseable por la comunidad “ (Díez de Castro, 1982, p. 38-39)

“Se trata del mismo planteamiento en que se basa el propio Estado, que utiliza a la empresa como vehículo para intervenir en el medio social, a través de la política económica y social.

El intervencionismo del Estado en la economía puede ser entendido como una toma de conciencia por parte del sistema político acerca de la dimensión social del hecho económico, lo que por otra parte conlleva una fuerte carga política, pues la intervención del Estado se orienta hacia la protección de unos intereses y valores abstractos, justicia, salud, seguridad, por ejemplo” (Bueno, Cruz y Durán, 1989, p. 54-55)

La estrechez de este planteamiento se evidencia a través de diversas consideraciones críticas a la visión tradicional de la función de la empresa, que pueden sintetizarse en (Castillo Clavero, 1990: *passim*)

“Su concepción restrictiva de la empresa, que no se corresponde con su naturaleza real, ya que los efectos de la actividad empresarial trascienden lo meramente económico” (Sudreau, 1975, p. 171)

Su atribución exclusiva de las funciones sociales al Estado, sin considerar que otros agentes sociales puedan ser partícipes en la política social.

“Su errónea visión de la evolución del medio hacia una creciente conciencia social” donde se considera que los problemas sociales son de todos y todos deben participar en su resolución. (Martín López, 1981, p. 145).

Por su parte, “el contenido de la responsabilidad social de la empresa es fundamentalmente cambiante”. (Murphy, 1978, p. 19; Carroll, 1999, *passim*).

“ya que sus formulaciones concretas responderán a las circunstancias condicionantes de cada empresa, dando lugar a contenidos que serán contingentes, relativos y variables a tenor del tipo de empresa de que se trate, de su dimensión, sector de actividad, influencia, contexto geográfico, histórico, político y social” (Aguirre, Castillo y Tous, 1999, p. 58).

La determinación del contenido de la responsabilidad social, dado su carácter contingente, debe pues apoyarse en una metodología que permita establecer una relación entre las “salidas” de la empresa y las “entradas” o demandas de los interlocutores sociales, de forma que no se alcanza a realizar una distinción entre responsabilidades económicas y responsabilidades sociales.

Esta distinción es bastante arbitraria y que casi siempre resulta artificial porque en esencia son aspectos indisolublemente unidos: el verdadero contenido de la responsabilidad social de la empresa está en la integración de las finalidades propias de la empresa y las de la sociedad, en la consideración de los valores sociales y en su integración en la actividad empresarial. (Castillo Clavero, 1986 , *passim*)

De esta forma, al determinar las áreas de la responsabilidad social a través de las demandas sociales, puede constatararse que los campos de interés de los distintos grupos sociales hacia la empresa son tanto de naturaleza económica, como social. Por eso entendemos la responsabilidad social como una responsabilidad integral, amplia e inseparable de la propia responsabilidad económica.

El carácter dinámico de este contenido hace que evolucione en el tiempo unido a los intereses que la sociedad considera dignos de defensa en cada momento, situando el interés en puntos distintos.

Sin embargo, en general puede afirmarse que con el devenir del tiempo la responsabilidad social va progresivamente incorporando temas nuevos a su contenido, redefiniendo sus prioridades, y tomando una preocupación creciente por problemas cada vez más generales.

Así, en los años noventa la responsabilidad social se ha ido ligando a cuestiones como la ética empresarial, la teoría de los grupos de interés, el comportamiento social de la empresa y el concepto de “ciudadanía empresarial”, que denotan una visión amplia del problema. (Carroll, 1999, p. 292)

Más recientemente, temas como el comercio justo, la cooperación al desarrollo, la lucha contra la exclusión social, la promoción del voluntariado, la conciliación de la vida familiar y social, la protección de la infancia y juventud o la contribución a la sociedad del conocimiento se van incorporando como cuestiones emergentes al contenido de la responsabilidad social (BSR, 2001: web; Comisión Europea, 2001, s.f.)

5.2 Concepto de RSE

La RSE ha sido definida desde diversos ámbitos y de modos muy distintos. Podemos decir que la RSE aún es un concepto en construcción. A pesar de esta diversidad conceptual, en casi todos los enfoques es posible encontrar un fondo común que ha permitido llegar a un cierto consenso sobre el concepto de RSE.

La RSE nos propone una nueva concepción de la empresa, otorgando a ésta una dimensión amplia e integradora, que va más allá de la mera cuestión económica en la que se incorpora perfectamente la triple faceta de la sostenibilidad: económica, social y medioambiental.

El concepto de la RSE es entendido de manera limitada y muy frecuentemente utilizado de manera no apropiada, como por ejemplo: acción social, reputación corporativa, ética empresarial, marketing con causa social, sostenibilidad, entre otros.

Una de las definiciones más conocidas es la de la Comisión Europea: “La RSE es la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y ambientales en sus operaciones comerciales y en sus relaciones con sus interlocutores”. (Libro Verde, "Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas").

5.3 Otras definiciones de RSE

“La RSE es el compromiso que asume una empresa para contribuir al desarrollo económico sostenible por medio de colaboración con sus empleados, sus familias, la comunidad local y la sociedad, con el objeto de mejorar la calidad de vida”, (WBCSD, World Business Council for Sustainable Development)

“La RSE es el conjunto de prácticas empresariales abiertas y transparentes basadas en valores éticos y en el respeto hacia los empleados, las comunidades y el ambiente”, (PWBLF, Prince of Wales Business Leader Forum)

“La RSE se define como la administración de un negocio de forma que cumpla o sobrepase las expectativas éticas, legales, comerciales y públicas que tiene la sociedad frente a una empresa”, (BSR, Business for Social Responsibility)

"La RSE es una forma de gestión que se define por la relación ética de la empresa con todos los públicos con los cuales ella se relaciona, y por el establecimiento de metas empresariales compatibles con el desarrollo sostenible de la sociedad; preservando recursos ambientales y culturales para las generaciones futuras, respetando la diversidad y promoviendo la reducción de las desigualdades sociales", (Instituto Ethos de Empresas y Responsabilidad Social.)

“La RSE se refiere a una visión de los negocios que incorpora el respeto por los valores éticos, las personas, las comunidades y el medio ambiente. La RSE es un amplio conjunto de políticas, prácticas y programas integrados en la operación empresarial que soportan el proceso de toma de decisiones y son premiados por la administración”, (Foro de la Empresa y la Responsabilidad Social en las Américas)

“La RSE hace referencia a la manera en que la empresa integra valores sociales básicos con sus prácticas comerciales, operaciones y políticas cotidianas”, (The Center for Corporate Citizenship del Boston Collage)

5.4 Que son las normas ISO

La ISO (International Standardization Organization) es la entidad internacional encargada de favorecer normas de fabricación, comercio y comunicación en todo el mundo. Con sede en Ginebra, es una federación de organismos nacionales entre los que se incluyen AENOR en España, DIN en Alemania, AFNOR en Francia.

Entre las normas ISO más utilizadas se encuentran las referentes a las medidas de papel (ISO 216, que contempla los tamaños DIN-A4, DIN-A3, etc.), los nombres de lenguas (ISO 639), los sistemas de calidad (ISO 9000, 9001 y 9004), de gestión medioambiental (ISO 14000), ISO/IEC 80000 para signos y símbolos matemáticos y magnitudes del sistema internacional de unidades. (www.muyhistoria.es/curiosidades, s.f.)

5.5 La importancia de las normas ISO

La globalización y la innovación han traído consigo una alta competitividad empresarial a nivel mundial, siendo cada vez más complejo operar en los mercados donde, el consumidor, tiene más fuerza y poder que nunca.

Por ello, pese a que las normas ISO son de carácter voluntario, han cobrado gran importancia y cada vez son más las empresas que se unen a la ola del reconocimiento de dicha normativa, para ganar confiabilidad y prestigio con sus consumidores. La importancia de las normas ISO no es caprichosa, dado las múltiples ventajas que éstas aportan a las empresas:

- Mayores estándares de calidad en el producto o servicio que ofrezca una empresa.
- Ayudan a satisfacer las necesidades de los clientes, quienes son cada vez más exigentes, dada a la sociedad de la innovación e información en la que vivimos.
- Dota de profesionalidad a las empresas, aparte de ser una garantía para reducir costos, incrementar la rentabilidad de los procesos y aumentar los niveles de producción.
- Las normas ISO, además, aportan ventaja competitiva.

- Igualmente, las normas ISO facilitan que las empresas en su posesión, lleguen a una clientela mayor y de más relevancia, que, de no tener este distintivo, no podrían ni plantearse.

Son muchos los tipos de normas ISO que nos podemos encontrar, cada una de ellas especializada en un ámbito concreto: normas ISO de gestión de calidad, normas ISO de gestión de medio ambiente, normas ISO de gestión de riesgos y seguridad.

Así, la importancia de las normas ISO radica en el hecho de que ayudan a que las empresas apliquen eficazmente las nuevas tecnologías y hagan un uso adecuado, inteligente y optimizado de los recursos con los que cuentan, que son limitados.

En definitiva, lo que aportan las normas ISO es poder hablar, de manera internacional, en un idioma común en lo que respecta a los estándares de calidad. Un reto que facilita enormemente el comercio internacional, las exportaciones y donde el nivel de exigencia entre empresas se trata por igual.

Las normas ISO se adaptan a todas las empresas, de todos los tamaños y sectores. Además, la aplicación de las normas ISO conlleva a un reconocimiento internacional de las compañías y las impulsa hacia el crecimiento. Conseguir los estándares que indican las normas ISO se convierten así en uno de los objetivos de las políticas de calidad de la empresa que buscan conseguir un certificado de calidad.

5.6 ISO 26000

La ISO 26000 es una norma internacional ISO que ayuda a todo tipo de organización sea cual sea su tamaño, a operar de manera socialmente responsable. (Rojo, 2013). Según nos lo explica el sitio web sbqconsultores: Los beneficios que se consiguen con la implantación de la ISO 26000 se pueden resumir en la mejora de la reputación y el aumento de la ventaja competitiva.

Por otra parte, la Norma ISO 26000:2010 no es una norma de sistema de gestión por lo que no se puede certificar. Es decir, esta norma no contiene requisitos de obligatorio cumplimiento, por lo que ninguna certificación puede demostrar una conformidad con esta Norma Internacional.

Los principios que promueve esta ISO permite a las empresas realicen sus gestiones en armonía con su medio. Los involucrados que participaron con el desarrollo de esta norma entienden que existen varios principios para la responsabilidad social, sin embargo acordaron que las organizaciones deberían respetar como mínimo los siguientes siete principios que se describen a continuación:



Figura 1 Principios de la responsabilidad social. Ética en las organizaciones y la Responsabilidad social empresaria pág.49

Como parte de la definición del alcance de la responsabilidad social de una Organización, se deberán identificar los asuntos pertinentes y establecer sus prioridades, considerando las siguientes **Materias Fundamentales de Responsabilidad Social**.



Figura 2 Materias fundamentales de responsabilidad social.

En el momento que una Organización considere los PRINCIPIOS y las MATERIAS FUNDAMENTALES para la Responsabilidad Social, mencionados en la norma ISO 26000:2010 se podría decir que cuenta con una orientación sobre cómo poner en práctica su responsabilidad social. (Romero, 2010)

5.7 RSE en Nicaragua

La RSE en Nicaragua es relativamente nueva de acuerdo con el documento “Casos de Buenas Prácticas de Responsabilidad Social”, los antecedentes de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en nuestro país datan desde finales de 1950, cuando don Alfredo Pellas distribuía el diez por ciento de las utilidades entre sus trabajadores en el Ingenio San Antonio. (Sánchez, María Joaquina, 2016, pág. Economía)

El 30 de octubre 2013 se aprobó la ley 849 LEY GENERAL DE CÁMARAS, FEDERACIONES Y CONFEDERACIONES GREMIALES EMPRESARIALES DE NICARAGUA que en su artículo 8 inciso d dice: “Las cámaras, federaciones o confederaciones gremiales empresariales, deberán responder a la materialización del bien común a través de la promoción entre sus afiliados de la responsabilidad social empresarial.” (<http://legislacion.asamblea.gob.ni/normaweb.nsf/Document>, 2013)

En Nicaragua actualmente existe una Organización no gubernamental sin fines de lucro llamada UNIRSE (Unión Nicaragüense para la responsabilidad social empresarial) que aglutina a más de 70 miembros entre ellos una gran variedad de empresas, líderes empresariales, personas naturales y fundaciones empresariales.

El objetivo es promover la RSE como una nueva forma de hacer negocios. Fundada en el año 2005 La Unión Nicaragüense para la Responsabilidad Social Empresarial, tiene como objetivos promulgar, promover y profundizar el tema de la RSE con sus 7 ejes: Gobernabilidad, público Interno, proveedores, mercadeo, medio ambiente, Comunidades, Política Pública. (<http://www.unirse.org/>, 2016)

En Nicaragua es a partir de los años noventa donde la RSE empieza a tener auge pero aún falta un largo camino por recorrer en este campo. Para muchos la RSE es una buena manera de hacer marketing y mejorar la imagen institucional, pero la RSE es mucho más que eso.

El 23 de febrero del año 2016 el Consejo Directivo de la Comisión Nacional de las Microfinanzas (CONAMI) publicó la Norma de Gestión de Desempeño Social para Instituciones Financieras Intermediarias de Microfinanzas con el objetivo de establecer mediciones y publicaciones de estándares de desempeño social. (<https://www.google.com/www.conami.gob.ni>, 2016)

5.8 La RSE en Fundenuse

5.8.1 Historial institucional.

La Fundación para el Desarrollo de Nueva Segovia se constituye como fundación sin fines de lucro en 1993 y la actividad de microcrédito ha sido una de sus actividades principales a partir de su constitución.

En este campo, logró avances y un crecimiento paulatino durante 15 años; este crecimiento fue interrumpido por la crisis generalizada en la industria micro financiera Nicaragüense, que fue consecuencia de problemas en la cartera de crédito causados por el crecimiento acelerado durante años anteriores, estancamiento de la economía y movimientos políticos desfavorables para el sector. Esta crisis fue sentida especialmente durante el periodo de 2008 a 2011.

Con la entrada en vigencia de la Ley 769 de Fomento y Regulación de las Microfinanzas, la Fundación decide establecer una Sociedad Anónima FUNDENUSE S.A. en Octubre del año 2011 para especializarse en Microfinanzas, con un aporte de capital de US \$ 175,000 y con esta nueva entidad se registra en la CONAMI (Comisión Nacional de Microfinanzas).

Actualmente, Fundenuse opera en la zona noreste del país, 21 son sucursales en 5 departamentos del país, siendo ellos Nueva Segovia, Jinotega, Madriz, Matagalpa, Estelí, Leon y Boaco, que pertenecen a la región Norte, centro y occidente de Nicaragua.

Las zonas que atiende Fundenuse se caracterizan por sus altos niveles de producción agrícola y ganadera, alrededor de las cuales existe importante movimiento económico principalmente en las agencias establecidas en los puertos de montaña (Yalí, El Cuá, Jalapa, Pantasma, Quilalí y Wiwili).

Los productos principales (café, cacao y ganado) se comercializan tanto a nivel local, nacional e internacional. No existe regulación de precios, estos se fijan conforme al mercado.

En estas regiones operan una gran cantidad de oferentes de crédito al sector popular, entre los cuales se cuentan por lo menos 12 Instituciones de Micro Finanzas, una gran variedad y cantidad de Cooperativas, 3 instituciones Bancarias y una amplia gama de Casas Comerciales y prestamistas que ofrecen el crédito a los clientes de Fundenuse y la población en general.

La competencia principal de Fundenuse. que opera en el país es el Fondo de Desarrollo local FDL, la ahora Financiera FUNDESER, ambas en zonas rurales; la Financiera FINCA, PROMUJER, Financiera FAMA y Banco PROCREDIT en áreas urbanas. Es de esperar que en un corto plazo todos los competidores principales sean regulados por la SIBOIF mientras que FUNDENUSE S.A. es regulada por CONAMI.

Fundenuse desde su creación ha venido adoptando medidas de autorregulación como parte de una estrategia conservadora que garantice hacer frente a los riesgos internos y externos, lo que ha abonado favorablemente al momento de cumplir con las normativas emitidas por CONAMI, lo que ha venido a ayudar a estandarizar procesos.

Fundenuse tiene una visión social con un enfoque empresarial que conlleva el logro del auto sostenibilidad. Es una entidad comprometida en apoyar a los segmentos menos favorecidos, elevando el nivel económico y social de los mismos, a través de herramientas financieras y no financieras del sector urbano y rural del país, quienes no han tenido acceso al sistema financiero tradicional.

5.8.2 Política de gestión de desempeño social de Fundenuse

Fundenuse tal como lo establece su misión tiene constitutivamente un perfil social, por ello el desempeño social es inherente a su naturaleza y parte de su quehacer diario.

Fundenuse reconoce que tiene un compromiso con la sociedad de contribuir a reducir la pobreza y fomentar la igualdad y la equidad en sus diversas manifestaciones. Para ello su labor está orientada a promover la inclusión financiera de los sectores que tradicionalmente han sido excluidos como son la población en situación de pobreza, las mujeres, los microempresarios y los productores de las zonas rurales.

La presente política está alineada con los Estándares Universales de Desempeño Social y con la Norma de Gestión de Desempeño Social para Instituciones Financieras Intermediarias de Microfinanzas emitida por la Comisión Nacional de Microfinanzas, CONAMI.

5.8.21 Objetivos.

5.8.3.1 Objetivo general

Establecer el marco de referencia, las estructuras, los principios y las directrices para la planificación, liderazgo, ejecución, evaluación y mejoramiento continuo del Desempeño Social de FUNDENUSE, con el fin de alcanzar los objetivos de desarrollo sostenible que plantee la organización en sus planes de Acción.

5.8.2.1.2 Objetivos específicos

- Tener una guía para ejercer un liderazgo efectivo que ayude a preservar y mejorar el desempeño social en relación con las partes interesadas.
- Plantear las directrices que orienten la planificación de las acciones de FUNDENUSE con respecto al Sistema de Gestión de Desempeño Social.
- Establecer los criterios de evaluación de las acciones de Fundenuse en materia de Desempeño Social.
- Promover la mejora continua de nuestros procesos para obtener los resultados esperados con la mayor eficiencia posible.

5.8.2.2 La misión y los valores

Fundenuse constitutivamente se plantea un objetivo ambiental promulgado en su misión:

“Brindar servicios financieros con enfoque empresarial, social y ambiental a los micros, pequeños y medianos empresarios para contribuir a su desarrollo socioeconómico.”

Y se hace una lectura de los valores desde un enfoque social.

- **RESPONSABILIDAD:** En el trato a nuestros clientes, dándoles siempre el mejor servicio.
- **HONRADEZ:** Haciendo uso correcto de los recursos y evitando las actividades que provoquen un perjuicio a nuestros clientes.
- **LEALTAD:** con las partes interesadas para ganar su confianza con acciones coherentes con los lineamientos de esta política en todos los espacios, públicos y privados.
- **TRANSPARENCIA:** en el manejo de nuestras políticas, condiciones y precios de nuestros productos.

5.8.2.3 Los principios

En cuanto al ámbito internacional: Fundenuse sigue los estándares universales de desempeño social promovidos por el Grupo de Trabajo de desempeño social, SPTF, por sus siglas en inglés.

En cuanto a la legislación: Fundenuse cumple con lo estipulado en la Ley 769, Ley de Regulación y Fomento de las Microfinanzas y la Normativa emitida por la CONAMI.

5.8.2.4 El Sistema de Gestión de Desempeño Social

5.8.2.4.1 Los componentes del Sistema de Gestión Ambiental son los siguientes:

1. La presente política.
2. El Plan de Gestión de Desempeño Social.
3. El Plan de Capacitación.
4. El Sistema de indicadores de seguimiento.
5. Los reportes a Junta Directiva y Gerencia.
6. El monitoreo de Auditoria.
7. Las evaluaciones al Sistema.

5.8.2.4.2 Definición y Monitoreo de los Objetivos Sociales

- a) La Junta directiva deberá hacer una declaración de la misión institucional y revisarla cuando se produzcan cambios fundamentales en el quehacer de la institución que ameriten cambios en los objetivos sociales de Fundenuse
- b) Todos los colaboradores y colaboradoras de la organización deberán conocer la Misión y tener claro el aporte que brindan desde su puesto de trabajo para su cumplimiento.
- c) La Junta directiva deberá establecer los objetivos y metas sociales. Las metas sociales deberán ser definidas siendo específicas, medibles, alcanzables, relevantes y delimitadas en el tiempo.
- d) La Junta Directiva, con la colaboración de la Gerencia General, deberá revisar, establecer y aprobar las metas sociales para cada período de planificación estratégica.
- e) Se deberá contar con al menos un indicador medible para cada una de sus metas sociales.

- f) La Gerencia General deberá definir los indicadores sociales, los gerentes de sucursal a través de los asesores de crédito serán los responsables de recopilar la información, el área de informática estará a cargo de la captura y procesamiento de la información y el análisis estará a cargo de la Gerencia de Crédito.
- g) El sistema de información gerencial (SIG) elaborará reportes periódicos de los indicadores sociales para la toma de decisiones de la gerencia y la junta directiva.
- h) El SIG elaborará reportes segmentando la información utilizando categorías como niveles de pobreza, genero, tipo de negocio, ubicación geográfica.
- i) Fundenuse. realizará monitoreo de forma periódica, al menos una vez al año, sobre la situación de pobreza de la clientela a través de una encuesta de todos sus clientes o con una muestra representativa, que permita medir el nivel de pobreza o la probabilidad de estar por debajo de la línea de pobreza nacional.
- j) Fundenuse medirá la evolución en el tiempo de la situación de pobreza de sus clientes.
- k) Fundenuse realizará monitoreo de forma periódica sobre los niveles de retención de clientes y evalúa esa retención considerando los distintos estratos referidos a la línea de pobreza y género.

5.8.2.4.3 Compromiso de la Junta Directiva, Equipo Gerencial y Empleados con los objetivos sociales.

- a) La Junta Directiva establece que se deberán cumplir los objetivos sociales expresados en la Misión, además se establecen como objetivos sociales la reducción de la pobreza de los clientes y la equidad de género. Para ello se establecerán metas sociales que materialicen los objetivos sociales y estos deberán estar expresados en el plan estratégico de la institución.

- b) La política de contribución a la reducción de la pobreza deberá ser revisada periódicamente por la Junta Directiva para garantizar que mantiene su vigencia.
- c) Los miembros de Junta Directiva, Equipo Gerencial y Empleados deberán recibir un proceso de inducción en el que se les instruya acerca de las implicaciones de la misión, los objetivos de la misión, las metas sociales y el código de ética.
- d) Los miembros de Junta Directiva, Equipo Gerencial y Empleados deberán recibir, al menos una vez al año, una capacitación vinculada a las temáticas de Gestión de Desempeño Social, incluyendo un refrescamiento sobre la misión, objetivos, metas sociales y código de ética de la propia institución, los estándares universales de GDS, la protección al cliente, entre otros.
- e) La Junta Directiva revisará al menos una vez al año, el cumplimiento de las metas sociales.
- f) La Junta Directiva revisará, al menos una vez al año, si la política de recursos humanos, particularmente la formación y los incentivos, son los adecuados para promover los objetivos sociales.
- g) La evaluación de desempeño del personal incluirá el aporte al cumplimiento de las metas sociales de la institución.
- h) El código de ética de Fundenuse deberá establecer las normas de conducta que materialicen los valores institucionales.
- i) Todos los colaboradores y colaboradoras en la organización deberán tener claros los valores y cómo aportan ellos desde su puesto de trabajo a su cumplimiento.
- j) Deberá quedar documentada la aceptación del código de ética por parte de los colaboradores y colaboradoras.

- k) Se deberán establecer claramente en la política de recursos humanos las sanciones al personal por faltas al código de ética o por incumplimiento a la norma de protección al usuario de servicios financieros.
- l) La Junta Directiva deberá revisar el sistema de gestión descrito en esta política una vez al año, manteniendo registros de cada una de las revisiones realizadas.
- m) La Gerencia General deberá definir planes para el cumplimiento de los objetivos y metas sociales de contribución a la reducción de la pobreza y otros objetivos sociales, este plan deberá ser aprobado por la Junta Directiva.
- n) Fundenuse deberá implementar sus planes, asignando plazos para cada acción y responsables de ejecución.
- o) Fundenuse dará seguimiento a la ejecución de los planes y de las acciones correctivas y/o preventivas que se establezcan cuando se presenten desviaciones.
- p) La Junta Directiva deberá asegurar que los planes de gestión de desempeño social cuenten con los recursos necesarios para su ejecución.
- q) La organización deberá realizar la asignación presupuestaria para cada una de las acciones definidas en los planes y revisar periódicamente el correcto uso de los recursos.
- r) Deberá existir evidencia de las decisiones tomadas con base en la información sobre la contribución a la reducción de la pobreza y equidad de género obtenida del sistema.

5.8.2.5 Diseño de Productos y servicios

- a) Fundenuse a través de la Gerencia de Crédito identificará los segmentos de población en condición de pobreza, de género y otros sectores a ser atendidos, definiendo perfiles de clientes.
- b) Fundenuse deberá definir un perfil sociodemográfico de su clientela meta.
- c) Fundenuse por medio del departamento de atención al usuario financiero implementará mecanismos para monitorear las necesidades de los diferentes segmentos identificados.
- d) Fundenuse deberá diseñar productos y servicios capaces de satisfacer las necesidades de los diferentes segmentos de población definidos. Revisará cada dos años los productos para asegurar que siguen satisfaciendo las necesidades de los segmentos definidos.
- e) Se documentará los procesos de servicio al cliente y contará con un mecanismo sistemático que asegure que los documentos:
 - i. Tengan un código de identificación único
 - ii. Sean aprobados por el personal competente.
 - iii. Estén accesibles a todo el personal que lo requiera para la realización de sus labores.
 - iv. Sean revisados y actualizados periódicamente.
 - v. Muestren el estado de revisión (versión vigente) y evidencia del control de cambios.
- f) Se deberán desarrollar métodos para obtener retroalimentación periódica de la clientela sobre la percepción del cumplimiento de sus necesidades a través de los productos y servicios prestados por la organización, de esto será responsable el área de crédito

- g) Deberán definirse los métodos para la utilización de la información y plantearse acciones correctivas y/o preventivas cuando se detecten oportunidades de mejora.

5.8.2.6 Atención al cliente

5.8.2.6.1 Calidad de la cartera y prevención del sobreendeudamiento

- a) Fundenuse llevará a cabo análisis adecuados de la capacidad de pago de los clientes para evitar el sobreendeudamiento.
- b) Se realizará un análisis individualizado de la capacidad de pago en cada ciclo de crédito.
- c) El análisis de capacidad de pago incluye una visita al cliente de verificación de la información que está proporcionando.
- d) Se utilizará la información del buró de crédito como medida de prevención de riesgo de sobreendeudamiento.
- e) Se compartirá la información de sus clientes con el buró de crédito.
- f) Se supervisará el uso adecuado de la información del buró de crédito como parte del análisis de la capacidad de pago del cliente.
- g) La Junta Directiva dará seguimiento a la calidad de la cartera y a los niveles de sobreendeudamiento de los clientes.
- h) Los incentivos al personal de campo promueven la calidad de la cartera.
- i) La gerencia monitorea el sobreendeudamiento de los clientes y la calidad de la cartera.

5.8.2.7 Transparencia de la información

- a) Fundenuse comunica todos los costos del crédito y explica la TCEA a sus clientes.
- b) El personal se deberá comunicar de manera efectiva de tal manera que el cliente entienda los términos del contrato, sus derechos y obligaciones y para ello recibirá la capacitación necesaria.
- c) Se deberá entregar un resumen detallando todos los costos del crédito.
- d) Se deberá hacer pública la información de los costos.

- e) Se utilizarán diversos mecanismos disponibles para comunicar el costo a sus clientes.
- f) Se entregará copia de toda la documentación que requiere firma de los clientes.
- g) Se entregará un plan de pago a los clientes junto con el contrato y se responderá a las solicitudes sobre la información de saldos de crédito.
- h) El personal debe explicar todas las condiciones del contrato antes de proceder a la firma.
- i) El personal dará suficiente tiempo al cliente para leer el contrato.
- j) El personal deber tener la capacidad de responder y responde a las preguntas de los clientes con respecto a las condiciones del contrato.
- k) Se deberá capacitar al personal en lo concerniente a la Norma sobre la Transparencia de las Operaciones de Microfinanzas.

5.8.2.8 Trato justo y respetuoso a los clientes.

- a) Se consideran apropiadas todas aquellas prácticas de cobro permitidas por la ley y que no vulneren la dignidad de los clientes, un detalle de estas prácticas deberá ser incluido en un manual de cobro
- b) La política de recursos humanos deberá contemplar la capacitación del personal para dar un trato justo y responsable a los clientes y este debe ser incluido en el plan de capacitación.
- c) Todos los clientes deberán ser tratados en igualdad y no debe haber discriminación por edad, genero, religión, afiliación política, condición social y cualquier otra condición que pueda generar desigualdad. El otorgamiento de un crédito solo puede realizarse considerando su capacidad de pago.
- d) Con el contrato a terceros para realizar las operaciones de cobro se deberá garantizar que los terceros cumplan con las normas establecidas para el cobro apropiado al igual que sus empleados.
- e) Se deberá informar por diferentes mecanismos a los clientes sobre sus derechos.

5.8.2.9 Privacidad de los datos de los clientes.

- a) Toda la información que Fundenuse posee de los clientes es privada y solo se hará uso para los fines estipulados en la relación comercial convenida entre ambas partes. Cualquier uso distinto, como compartir con terceros, deberá contar con la aprobación escrita del cliente.
- b) Fundenuse debe garantizar la seguridad de la información contenida en su SIG y estas medidas deben ser consideradas en la política de seguridad del sistema.
- c) Se deberá comunicar a los clientes cómo Fundenuse hará uso de su información y pedirá autorización para ello.

5.8.2.10 Mecanismos para la resolución de reclamos.

- a) Fundenuse deberá contar con un plan anual de trabajo de atención al cliente, como lo manda la normativa de la CONAMI.
- b) Fundenuse debe contar con un sistema de atención a quejas y reclamos, el cual debe funcionar eficientemente.
- c) La institución de institución de micro finanzas (IFIM) tiene mecanismos para dar a conocer a los clientes la forma de presentar reclamos.
- d) La IFIM capacita a su personal en lo concerniente a la Norma de atención al usuario y en los mecanismos para gestionar reclamos.
- e) La IFIM utiliza la información obtenida a través de las quejas y reclamos para mejorar sus productos y servicios.

5.8.2.11 Gestión del Talento Humano.

Para cumplir con los estándares concernientes al trato justo y responsable a los empleados, la IFIM tiene que considerar lo siguiente:

- a) Fundenuse deberá tener documentados los perfiles de puesto.
- b) Los perfiles de puesto deberán considerar las competencias requeridas en los diferentes puestos para atender a la población pobre y fomentar la equidad de género.

- c) Se deberá velar porque todos los colaboradores y colaboradoras cuenten con los medios de vida necesarios y no estén expuestos a alguna manifestación de exclusión social.
- d) En los planes de inducción y capacitación deberán existir acciones formativas sobre el tema de contribución a la reducción de la pobreza y enfoque de género.
- e) Deberá darse seguimiento a la ejecución de las acciones formativas y tomar acciones preventivas y/o correctivas ante cualquier desviación.
- f) Fundenuse deberá verificar la eficacia de las acciones formativas ejecutadas.
- g) Deberán mantenerse los registros de cada una de las actividades formativas ejecutadas, considerando como mínimo: fecha, duración, lugar, temas tratados, instructor(es), nombre completo de los participantes y evidencia de la verificación de eficacia.
- h) Se deberá garantizar condiciones de igualdad en su política salarial y de incentivos.
- i) Fundenuse deberá contar con un plan de incentivos a todo nivel, asociado al cumplimiento de las metas sociales.

5.8.2.12 Lograr el equilibrio social y financiero

Para lograr el equilibrio social y financiero Fundenuse deberá hacer lo siguiente.

- a) Fundenuse deberá monitorear la tasa de crecimiento para promover la sostenibilidad financiera y el bienestar de los clientes.
- b) Para establecer la tasa de crecimiento de la institución se deberá considerar los elementos externos tales como la saturación de mercado, la demanda de la clientela determinada a través de estudios de mercado, el crecimiento de la competencia.
- c) Para establecer la tasa de crecimiento se deben considerar los siguientes elementos internos, capacidad gerencial y carga de trabajo del personal, capacidad de supervisión y de controles de auditoría, capacidad de los recursos humanos y calidad de los sistemas de información.

- d) La tasa de crecimiento debe estimarse por sucursal y producto de crédito y éstas deberán ser aprobadas por la Junta Directiva.
- e) Los planes estratégicos y operativos deben considerar las tasas de rendimiento esperadas (ROE y ROA) y debe de prever el uso de los beneficios.
- f) Fundenuse deberá trabajar con financiadores cuyas expectativas en términos de rendimientos financieros, plazos previstos y estrategias de salida sean compatibles con sus objetivos sociales y la etapa de desarrollo de la institución.
- g) Para decidir las fuentes de financiamiento se deberá considerar como repercuten en el costo para el cliente.
- h) Los estados financieros de Fundenuse deberán ser publicados anualmente por los mecanismos pertinentes.

5.8.2.13 Auditoría interna al Sistema de Gestión de Desempeño Social

Para dar supervisar el cumplimiento de las políticas y procedimientos de Gestión de Desempeño social se deberá tomar en cuenta lo siguiente:

- a) Se deberá llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados con el fin de determinar si el sistema de gestión cumple con los requisitos establecidos en esta norma y con cualquier otro requisito declarado por la IFIM.
- b) Para cada auditoría a realizar se deberá preparar un Plan de Auditoría según las prioridades que defina el equipo directivo. Este plan deberá contener como mínimo: los criterios de auditoría, el alcance de la misma y la metodología para su realización.
- c) Deberán mantenerse registros de las auditorías realizadas y de sus resultados, los cuales deberán ser comunicados a los responsables de las áreas auditadas.
- d) Los responsables de las áreas auditadas deberán recomendar acciones correctivas y/o preventivas para eliminar las desviaciones detectadas y propiciar la mejora continua del sistema de gestión.

6. Hipótesis

Fundenuse al desarrollar la RSE será capaz de utilizarla acompañando a la estrategia general de la empresa permitiéndole permanecer en el medio nacional.

Al utilizar la RSE conllevará a Fundenuse obtener ventajas competitivas sustentables en el tiempo que permitirán a la empresa participar de este nuevo contexto económico de manera exitosa.

7. Diseño metodológico

7.1 Tipología de la Investigación

Tipología de la Investigación	
Alcance	Descriptiva
Propósito	Aplicada
Enfoque	Cualitativo
Tiempo	Transversal
Fuente	Mixta (primaria y secundaria)
Recurso	Mixta(de campo y documental)

Esta investigación tiene un alcance descriptivo porque permite detallar situaciones y eventos, es decir cómo es y cómo se manifiesta la práctica de la RSE y busca especificar propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis.

La investigación aplicada busca la generación de conocimiento con aplicación directa a los problemas de la sociedad o el sector productivo. Tiene un enfoque Cualitativo ya que será un proceso que recolectará, analizará y vinculará datos cualitativos de investigación para responder al planteamiento del problema.

El tiempo aplicado es transversal, es decir, se recolectaran datos en un momento y tiempo único con el propósito de describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. La fuente de información que se utilizada es mixta. Se realizaron entrevista al personal involucrado en las prácticas de RSE. Utilizamos información secundaria como información estadística y publicaciones.

Los recursos utilizados son de campo y documentales es decir, en el recurso de campo se realizaron entrevistas semiestructuradas a la alta gerencia de Fundenuse.

7.2 Concepto de manual

En los manuales de procedimientos son consignados, metódicamente tanto las acciones como las operaciones que deben seguirse para llevar a cabo las funciones generales de la empresa. Además, con los manuales puede hacerse un seguimiento adecuado y secuencial de las actividades anteriormente programadas en orden lógico y en un tiempo definido.

Los procedimientos, en cambio, son una sucesión cronológica y secuencial de un conjunto de labores concatenadas que constituyen la manera de efectuar un trabajo dentro de un ámbito predeterminado de aplicación, los que se deben de llevar de la misma forma, para obtener siempre el mismo resultado bajo las mismas circunstancias.

Todo procedimiento implica, además de las actividades y las tareas del personal, la determinación de los tiempos de realización, el uso de recursos materiales, tecnológicos y financieros, la aplicación de métodos de trabajo y de control para lograr un eficiente y eficaz desarrollo en las diferentes operaciones de una empresa. (www.ingenieria.unam.mx, s.f.)

7.3 Modelos de investigación

Esta investigación toma como modelo la norma ISO 26000 porque esta Norma Internacional se ha desarrollado utilizando un enfoque de múltiples partes interesadas, con la participación de expertos de más de 90 países y 40 organizaciones internacionales o regionales representativas, que están involucradas en diversos aspectos de la responsabilidad social

Esta Norma Internacional proporciona orientación sobre los principios que subyacen en la responsabilidad social, el reconocimiento de la responsabilidad social y el involucramiento con las partes interesadas, las materias fundamentales y los asuntos que constituyen la responsabilidad social y sobre las maneras de integrar un comportamiento socialmente responsable. (ISO, 26000, 2010, pág. 7).

7.4 Matriz de operacionalización de variables

Proyecto	Conceptualización de RSE	Dimensión	Indicadores	Medición	Fuente
Propuesto	El desempeño de una organización en relación con la sociedad en la que opera y con su impacto sobre el medio ambiente	Identificación	Nombre del proyecto	Propuesta de manual sobre responsabilidad social empresarial, para Fundenuse sucursal Ocotál para el año 2018 según la norma ISO 26000	Integrantes del grupo
			Lugar	Fundenuse, sucursal Ocotál.	Integrantes del grupo
		Propuesta de Manual	Montos a asignar a beneficiario o Instituciones benéficas	¿Qué parámetros se deben tomar en cuenta para la asignación de fondos?	Departamento de Finanzas, Contabilidad y Auditoría Interna.
				¿Qué montos se deben asignar?	Dirección Ejecutiva, departamento de Finanzas.
				¿Cómo debe rendir cuenta la Institución Beneficiada o Beneficiario final sobre los fondos asignados?	Contabilidad, Auditoría interna.
¿Cómo se debe ser el proceso interno de rendición de cuenta en Fundenuse, sobre los montos asignados para RSE?	Contabilidad				

				¿Cuáles son los parámetros adecuados ante auditoría interna para asignación de recursos, selección de Beneficiarios y rendición de cuentas de los fondos de RSE?	Dirección Ejecutiva, auditoría externa
			Procesos	¿Se están cumpliendo los procesos adecuados en la asignación y distribución de beneficios, según norma ISO 26000?	Auditoría interna, consulta ISO 26000
				¿Los procesos son ágiles y sencillos, para los beneficiarios?	Instituciones beneficiadas y beneficiario final
				¿Cuál es la percepción de los beneficiarios sobre la agilidad de los procesos de asignación de fondos, entrega y rendición de cuentas a RSE de Fundenuse?	Instituciones beneficiadas, empleados beneficiarios de Fundenuse.

8 Resultados y análisis de resultados.

8.1 Evaluación o diagnóstico de los requerimientos que establece la norma ISO 26000.

Como principio básico se toma como referencia la Norma Internacional ISO 26000 que proporciona orientación sobre los principios que subyacen en la responsabilidad social, el reconocimiento de la responsabilidad social y el involucramiento con las partes interesadas, las materias fundamentales y los asuntos que constituyen la responsabilidad social de la empresa.

Esta Norma Internacional hace énfasis en la importancia de los resultados y mejoras en el desempeño de la responsabilidad social, pretende ser de utilidad para todo tipo de organizaciones del sector privado, público y sin fines de lucro, con independencia de que sean grandes o pequeñas y estén operando en países desarrollados o en países en desarrollo.

8.2 Nivel de prioridad de la RSE en Fundenuse.

Según entrevista aplicada a gerentes de sucursal y gerentes de área de Fundenuse se determinó que la RSE es prioridad en la organización según la opinión de 11 directivos equivalente al 73%, mientras que un 27% considera que algunas veces la RSE es prioridad, tal y como se muestra en la gráfica siguiente.

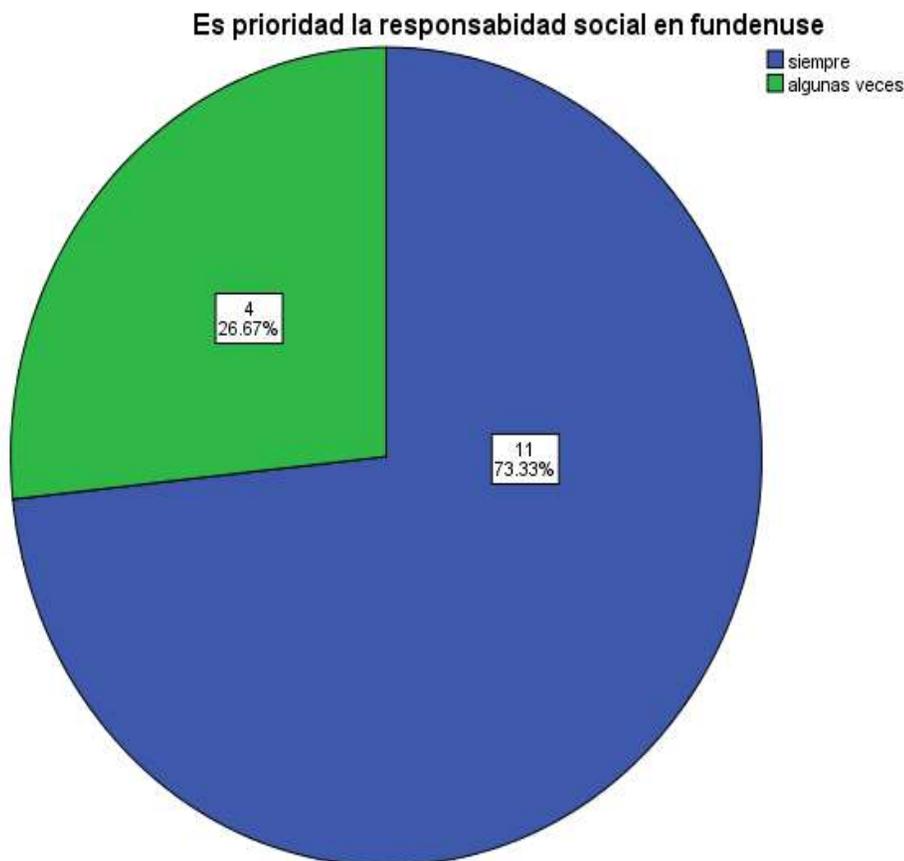


Ilustración 1, Fuente encuesta a directivos y gerentes de sucursal

8.3 Programas implementados por Fundenuse que demuestran su preocupación por su desarrollo social.

Según resultados obtenidos en entrevista realizada a 15 directivos y gerentes de sucursal de Fundenuse se determinó que el 53% afirma que los programas de RSE de Fundenuse son eficientes y de impacto en sus áreas de influencia, y 47% considera que algunas veces son eficientes y de impacto.

Esto se debe a que algunas veces los programas no son consensuados con los clientes, existe poca publicidad y no se evalúan. En cada uno de los principios de la norma que se citan a continuación se dan a conocer los programas implementados y su nivel de eficiencia.

8.4 Principios de la norma ISSO

8.4.1 Gobernanza de la organización.

Fundenuse está legalmente constituida, y es regulada por la comisión de micro finanzas de Nicaragua (CONAMI), es miembro activo de la asociación de micro finanzas (ASOMif), su Junta directiva son electos por la asamblea general, por medio de votos y por un periodo de 4 años, pueden ser reelecto si la asamblea así lo estima.

Basados en la norma ISO 26000 Fundenuse cuenta con una Junta Directiva que es el Órgano rector de la institución que toma e implementa decisiones con objetivos específicos basados en el plan operativo anual, donde establecen y definen fondos destinados a la gestión del desempeño social, ya que son principios que se consideran fundamentales en Fundenuse.

Este plan surge mediante la consulta y consenso a todo el personal de la institución y clientes, donde se seleccionan los proyectos que tienen más impacto y que más beneficio proporcionan a la población meta; Cada uno es analizado de manera minuciosa y aprobado en consenso por la Junta directiva, según lo explicado por director de Fundenuse en entrevista.

8.4.2 Derechos humanos.

Sobre el principio de derechos humanos la norma establece que una organización debería respetar los derechos humanos y reconocer su importancia y su universalidad.

Con base en entrevista realizada a la responsable de gestión humana y ciertos colaboradores de la organización más revisión documental de las evaluaciones al desempeño podemos afirmar que existe una adecuada aplicación de la norma.

La organización reconoce los derechos de los colaboradores y promueve la formación continua, así como el desempeño laboral de los trabajadores lo que de evidencia en reconocimientos, asensos y oportunidad de estudios para todos los colaboradores sin distinción de sexo, raza, credo político o religioso, lo único que se toma en cuenta es su grado de compromiso con la institución y el cumplimiento de sus responsabilidades.

Según resultados de entrevista aplicada a la responsable de recursos humanos Lic. Nereyda Osorio, de fecha 31 de enero de 2018 nos afirma lo siguiente: Los colaboradores de Fundenuse, reciben beneficios adicionales que ayudan a mejorar la calidad de vida de los propios colaboradores como la de sus familias.

Los colaboradores con más de seis meses en la Institución, reciben un abanico de beneficios mayor; bono de salud según el tiempo que tiene de laborar, bono escolar para los hijos que estudian, Beca para uno de sus hijos, Beca para estudios universitarios y técnicos a los colaboradores, Canasta navideña (Tarjeta Pali), Bono anual al desempeño y Lentes para el colaborador y sus familias con facilidades de pago.

Las remuneraciones salariales las define la actividad que realiza: para el caso del personal de Negocios (Supervisores, gerentes y asesores financieros) cuentan con un básico, más incentivos por productividad, junto a esto se les da viáticos de combustible y alimentación si así fuese necesario, para el cumplimiento de las tareas encomendadas.

Todos los colaboradores reciben de la institución uniformes cada seis meses, carnet de identificación, se les provee de condiciones básicas como: computadoras, impresoras, escritorios, sillas ergonómicas de oficina, material de oficina, teléfonos celulares, espacios y ambientes aireados e iluminados, un espacio para cafetería con café de manera permanente.

Para el personal de campo, se les asigna capotes para la época de lluvia, chalecos reflexivos, todo esto con el fin de que el colaborador pueda realizar su trabajo de una manera cómoda y con todas las condiciones necesarias.

Se destinan fondos para el proceso de inducción, capacitación y refrescamiento del personal nuevo y del personal con más tiempo en la institución, con el fin de que los colaboradores se actualicen con las normas y políticas institucionales.

8.4.3 Prácticas Laborales

Según la norma ISO 26000 las prácticas laborales de una Organización comprenden todas las políticas y prácticas relacionadas con el trabajo en nombre de la Organización, incluido el trabajo subcontratado.

La organización se apega a las leyes nacionales dictadas por el ministerio del trabajo, todos sus trabajadores están asegurados en el Instituto Nicaragüense de Seguridad Social (INSS) bajo el régimen integral, además la organización tiene contratado un seguro colectivo de accidentes personales con la compañía de seguros (ASSA).

“Cada colaborador que inicia a laborar en la empresa es capacitado por un mes en todas las normas, políticas y manuales de la institución; posteriormente es enviado a una área según su especialidad, para ser entrenado y para que se le facilite familiarizarse con su trabajo y la empresa” aseguró Nereyda Osorio en entrevista del 31 de enero de 2018.

El código de conducta Institucional, recoge las de manera específica todas los derechos y obligaciones de los colaboradores, que deben cumplirse a cabalidad, de igual manera se definen las sanciones que puede tener el colaborador si hay incumplimiento de los mismos.

Se capacita al personal en las normas de Higiene y seguridad, con el fin de mitigar riesgos laborales y que si en un momento se produce un accidente se pueda hacer frente para que no ocasionen mayores daños al colaborador, a los clientes y a los activos institucionales, según información recabada en grupo focal con gerentes y directores de área.

8.4.4 Medio Ambiente

Es uno de los temas que se toman con mucha seriedad y responsabilidad en la institución con base en entrevista realizada a gerente general y directores de área de Fundenuse, tomando en cuenta que las actividades de las organizaciones siempre generan un impacto en el medio ambiente independientemente donde se ubiquen.

Fundenuse destina anualmente un fondo el cual es la comunidad la que decide en que invertir: puede ir desde la elaboración de basureras metálicas, spot publicitarios promoviendo el correcto uso de la basura, hasta el apoyo a campañas de protección al medio ambiente, según entrevista a Denis Aleman gerente general de Fundenuse, el día 30 de Enero del 2018.

Fundenuse en su misión reza: “Brindar servicios financieros de forma ágil, oportuna y eficiente a los micros, pequeños y medianos empresarios para contribuir al desarrollo socioeconómico, bajo un enfoque empresarial con responsabilidad social y ambiental”

Esto se traduce en apoyo y financiamiento de créditos de energía verdes, cocinas mejoradas, productos solares, agua y saneamiento con plazos ajustados a la capacidad de cada cliente, explica en entrevista el gerente de Negocios Alvaro Quezada, el día 30 de Enero 2018.

Como un principio básico de ahorro de energía Institucional, la dirección ejecutiva de Fundenuse orientó y autorizó la compra de equipos electrónicos de alto ahorro de energía, esto tiene beneficios institucionales, pero el mejor beneficio es el aporte ambiental como Institución; según entrevista de Brenda Castellano, gerente de tecnología de Fundenuse, el día 31 de Enero del 2018.

8.4.5 Prácticas justas de operación.

Las Alianzas de trabajo con instituciones que coinciden en las zonas de influencia para mejorar las condiciones de vida los clientes, llevando otros servicios financieros y no financieros con el apoyo de las organizaciones aliadas buscando el principio fundamental de ganar, ganar para todos los involucrados en las alianzas estratégicas.

La organización está regulada por la Comisión Nacional de micro finanzas (CONAMI) cumple y hace cumplir las normas de riesgo crediticio, Políticas internas y reglamento interno.

Según la norma ISO 26000 la conducta ética de una organización en sus transacciones con otras Organizaciones. Incluyen relaciones entre organizaciones y agencias gubernamentales, así como relaciones entre organizaciones y sus socios, proveedores, contratistas, clientes, competidores, entre otras.

8.4.6 Asuntos de consumidores

Fundenuse hace su promoción y divulgación de los productos y servicios por diferentes medios, esto con el fin que el cliente conozca de manera clara las características que se les están ofreciendo, sin ocultar ninguna información.

Al momento de la entrega se hace una nueva explicación y se le lee el contrato con todas las cláusulas de deberes y derechos, al final se le entrega una copia y un resumen informativo, debidamente firmado y sellado.

El cliente, tiene derecho a reclamar e interponer quejas en los buzones de la sucursal, con la persona encargada de atención al cliente o llamar a los números que refleja el resumen informativo, esto según entrevista con gerente de negocios, responsable de atención al cliente y gerente general de Fundenuse.

8.4.7 Participación activa y desarrollo de la comunidad.

Actualmente está ampliamente aceptado que las organizaciones tengan relación con las comunidades en las que operan. La participación activa, ya sea de manera individual, o a través de asociaciones que busquen aumentar el bien público, ayuda a fortalecer la sociedad civil.

Las organizaciones que se involucran de manera respetuosa con la comunidad y sus instituciones, reflejan valores democráticos y cívicos. Algunas acciones podrían entenderse como filantropía, sin embargo las actividades filantrópicas por sí mismas no consiguen el objetivo de integrar la responsabilidad social en la organización.

Fundenuse tiene como principio el apoyo a los micro, pequeños, mediano empresarios para que se desarrollen y mejoren sus condiciones de vida, los ayuda a emprender nuevos negocios sostenibles generando su propio empleo con buenas prácticas de ahorro y administración de su empresa, información recopilada en grupo focal, con gerentes de Área de Fundenuse el día 20 de enero del 2018.

Para destinar los fondos de desarrollo social de las comunidades o priorizar proyectos que se están impulsando en la comunidad, Fundenuse solicita a las organizaciones benéficas, escuelas, centros religiosos, organismos de socorro entre otros, formulen sus proyectos y puedan concursar en el proceso de selección, explica el gerente general Denis Aleman y gerente Financiera Ada Eveling Rivera.

8.5 Procesos y procedimientos según lo establece la norma ISO 26000.

8.5.1 Gobernanza de la organización.

La Junta directiva como uno de los máximos órganos de dirección que aprueban procesos y procedimientos que la institución pone en marcha, en las diferentes áreas.

Estos procesos y procedimiento tienen su principio fundamental en: las normas del ente regulador (CONAMI), las leyes vigentes del país, normas internacionales, políticas, manuales y reglamentos internos; según información suministrada por grupo focal con Directores de Área.

Toda propuesta, casi siempre surge de la solicitud y la necesidad de la comunidad, esta pasa por los filtros de cada área según corresponda, una vez preseleccionado se eleva a Junta directiva para su selección final y aprobación; se destina el monto aprobado y se designa el área y colaborador encargado de dar seguimiento hasta la culminación del proyecto.

Las políticas y procesos relacionados con un área determinada se inician con una consultoría donde el especialista es un consultor que recopila información por medio de entrevistas y grupos focales (colaboradores de la institución, clientes y junta directiva), analiza el entorno interno y externo.

El consultor finaliza su proceso con la capacitación a las áreas involucradas y la presentación de resultados a las gerentes de área, donde se tiene la oportunidad de hacer cambios, según la necesidad y los objetivos que se buscan como institución.

El proceso finaliza con la presentación de los resultados finales a la Junta Directiva, quien es el órgano de dirección que le da la autorización final. Explica el Gerente general Denis Aleman, gerente de Negocios Alvaro Quezada, Gerente Financiero Ada Eveling Rivera, Gerente de tecnología Brenda Castellano, gerente de Riesgo Jose Aristides Velázquez; gerente Operativo Melvin Mendoza ; en grupo focal el día 20 de enero de 2018.

8.5.2 Derechos humanos.

En apego a la norma ISO 26000 en materia de derechos humanos en Fundenuse se realizan los siguientes procedimientos:

Procesos de contratación. Al surgir la vacante o puesto nuevo de trabajo, se procede a informar por las redes sociales, radio y televisión sobre los requisitos y capacidades que debe tener el candidato, el cual puede ser un colaborador interno o externo a la organización.

A lo interno de la organización, en la etapa de contratación de los colaboradores, se inicia con la recepción como mínimo de tres hojas de vida de candidatos al puesto vacante, seguido se realiza exámenes psicométrico y entrevista para definir sus capacidades según la plaza a la cual está aplicando.

Una vez seleccionado el colaborador firma contrato de periodo de prueba, se le llena todos los requisitos de ley para la inscripción en el INSS, Seguros de vida privado y se comienza con la inducción y reconocimiento de las distintas áreas de la organización.

Para el personal contratado en inicio de la relación laboral de un colaborador en la institución se respetan los derechos laborales, comenzando en no solicitar exámenes de embarazo y exámenes de VIH.

En estricto apego de ley 763 LEY DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD, Fundenuse ha construido rampas de acceso y marcadas las zonas de ingresos para las personas con discapacidad en tres sucursales a nivel nacional de las 20 existentes, equivalentes al 15%

8.5.3 Prácticas Laborales

Todos los colaboradores de la Institución realizan sus labores según su capacidad y su especialización por el cual han sido contratados.

En el proceso de selección depende del área donde se desempeñará, se inicia con la convocatoria por los diferentes medios, seguido de la recepción de hojas de vida, posteriormente se realiza preselección de los candidatos que se ajustan a la plaza vacante, se llaman a entrevista (como mínimo tres por cada plaza vacante), se delibera en comité tres jefes de área participantes.

Los candidatos seleccionados pasan por un periodo de inducción donde finalmente se realiza una evaluación por el encargado de área y ratifica su contratación por sus habilidades profesionales, es insignificante el sexo, su afinidad política o religiosa, expresa Nereyda Osorio gerente de gestión Humano y Denis Aleman Gerente general de Fundenuse.

Las contrataciones eventuales siguen las normas Nacionales e internacionales, esta cumple con lo citado en la Norma ISSO 26000.

Estas contrataciones deben ser sin injerencias, tráfico de influencias, con tres cotizaciones de especialista en el tema, no siempre depende del costo, sino que cumpla con todas las especificaciones para lo cual se requiere la contratación. Entrevista a Gerente de operaciones Melvin Mendoza el día 30 de Enero del 2018.

8.5.4 Medio Ambiente

Fundenuse ha integrado en sus políticas y manuales aspectos de medio ambiente, no cuenta con una política específica, pero en cada proyecto lo hace efectivo porque la misión lo reza.

Se respetan todos los aspectos ambientales, como principio de la organización y como mandato del órgano regulador CONAMI, como organización se hacen esfuerzos básicos de promover este respeto, integrando en sus productos crediticios ambientales y de ahorro de energía, al mismo tiempo Fundenuse, tiene en su plan anual, capacitar a sus clientes en temas ambientales.

Para la prevención de contaminación ambiental, se formuló un producto con ese propósito específico (agua y saneamiento), su fin es reducir la contaminación del manto acuífero en las zonas rurales y urbanas donde no hay servicios aguas negras, creando en la familias beneficiadas y en la comunidad, mejores condiciones de vida y salud.

Otros productos que buscan proteger el medio ambiente son: líneas verdes donde se financian a clientes estufas mejoradas con uso mínimo de leña, paneles solares para obtener energía limpia, y en otros casos el cliente opta por reducir el consumo de energía pública comprando estos productos. Entrevista a gerente de Negocios Alvaro Quezada, el 30 de enero del 2018.

8.5.5 Prácticas justas de operación.

Los proyectos en Alianza con otras organizaciones, son por afinidad en los objetivos, coincidencia en áreas de acción y conveniencia entre las partes. El objetivo principal es dar un mejor servicio, completo y ajustado a las necesidades de la población, esto se logra únicamente con estas alianzas estratégicas.

Estas Alianzas estratégicas se han logrado en convenciones, reuniones y congresos donde las partes (Fundenuse y su Aliado) presentan sus objetivos y formas de trabajo, si estas coinciden y se complementan fijan reunión para definir cuál será el rol de cada uno, si se logran acuerdos se llevan a reunión de Junta directiva, lo que analizan si se aprueban o niegan dicha alianza estratégica.

Si la Alianza es aprobada, se realiza convenio de colaboración entre las partes, si ambas organizaciones están de acuerdo se procede a la firma y anuncio oficial a los colaboradores de las dos o más organizaciones que participan, para que haya cooperación y pueda tener resultados positivos y duraderos. Entrevista con el gerente general Denis Aleman 30 de enero del 2018.

8.5.6 Asuntos de consumidores

Para Fundenuse un consumidor puede ser: todo aquel que hace uso de los servicios o productos que ofrece la institución, este puede ser un colaborador, un cliente de crédito o micro seguro, el que ofrece sus servicios profesionales, el cliente eventual que manda una remesa, el que le vende los materiales y equipos, el aliado estratégico o el fondeador.

Todos estos clientes, deben de estar en principio en su plan operativo anual, y dentro de sus políticas específicas, y manuales internos de funcionamiento, previamente aprobadas por la junta directiva, puntos medulares de funcionamiento pasan por este proceso, aunque existe un nivel de autonomía del gerente general para autorizar procesos mediante circulares institucionales.

Cada área tiene un gerente, quien elabora su plan anual de funcionamiento, con presupuestos y es en base a este que se va solicitando la ejecución según el cronograma establecido, en caso de no estar en el plan anual debe pasar a una etapa de consulta a las otras áreas, pasarlos a la Junta directiva para su aprobación. Grupo focal con gerentes de área el día 20 de enero de 2018.

Cada proceso debe pasar por las áreas de riesgo y cumplimiento, estas áreas analizan a nivel institucional y Nacional si cumplen con los requisitos establecidos en las leyes, normas, regulaciones nacionales e internacionales de prevención de lavado de dinero, financiamiento al terrorismo y financiamiento a la proliferación de armas de destrucción masiva. (PLD/FT/FP).

También se debe cumplir con el código procesal penal de Nicaragua para disminuir riesgos para que la institución no sea utilizada en actividades de LD/FT/FP. Entrevista con oficial de cumplimiento Aristides Velasquez y gerente de riesgo Alexander Merlo el día 31 de enero del 2018.

Para disminuir los riesgos de corrupción y tráfico de influencias de los colaboradores se cuenta con el código de conducta, que es de obligación lectura y análisis cada 6 meses en la organización por todo el personal, y para asegurar su lectura se realiza prueba escrita y si algún colaborador no aprueba, debe volver a leer y hacer nuevamente la prueba para anexar al expediente laboral.

En este código están detalladas todas las obligaciones y derechos del colaborador, pero también detalla las faltas y las sanciones que puede tener, los responsables de área y la auditoria interna, están en constante visitas y supervisiones en campo, para asegurarse el cumplimiento de las políticas y procesos establecidos. Entrevista a gerente de gestión Humana Nereyda Osorio.

8.5.7 Participación activa y desarrollo de la comunidad

Para la adjudicación de un proyecto social en la comunidad, el proceso comienza con la formulación o solicitud de los proyectos por parte de los organismos de socorro, escuelas, iglesias, sociedad civil, por medio de las áreas de Fundenuse.

La gerencia general, es quien preselecciona según objetivos de Fundenuse y POA, posterior a esta etapa el gerente general presenta a la junta directiva para ser aprobado. Entrevista a gerente general Denis Alemán el día 30 de enero 2018.

Una vez aprobado el proyecto social, la gerencia financiera destina fondos que son canalizados desde tesorería hacia gerencia operativa, para que se entreguen a la institución y proyecto seleccionado. La organización debe rendir cuentas a gerencia operativa de los gastos y presentar resultados del proyecto. Entrevista a responsable de servicios generales Diana Ortez.

8.6 Mecanismo de control y seguimiento tomando en cuenta la ISO 26000, que permitan transparentar la información de las prácticas de RSE en Fundenuse sucursal Ocotlán.

No es posible medir los avances y su efectividad en la implementación de las normas ISO 26000 relacionadas a la Responsabilidad Social Empresarial en Fundenuse si no se definen los mecanismos de control y seguimiento que se describen a continuación por cada uno de los componentes:

8.6.1. Gobernanza y Organización

Formato para Control y Seguimiento RSE Gobernanza y Organización

Parámetro a evaluar	Cumplimiento		Observación
	Si	No	
¿Cuenta Fúndense con una junta directiva que se actualiza según sus estatutos y reglamentos?	x		Legalmente constituida y elegida por votación.
¿Las decisiones más importantes de la Organización se toman en la Junta Directiva?	x		Políticas, manuales de procesos y procedimientos
¿Se aprueba un POA anual en el que se establece RSE y los Directivos Participan?	X		Se destina fondos anualmente para RSE.
¿La Junta Directiva supervisa sobre la implementación de la RSE?		x	Lo hace cada área de Fundenuse según corresponda y le rinden cuenta a la JD.
¿Se tienen asignadas las Responsabilidades sobre RSE en Fundenuse?	x		Hay RSE asignado en POA, especialmente para los colaboradores.
¿Fundenuse es una organización legalmente constituida?	x		Con todas las exigencias de ley y regulada por la CONAMI.
¿Se rinde cuentan ante la asamblea general por lo menos 2 veces al año?	x		Se rinde cuenta de cada proyecto social que se está ejecutando, a lo largo del año.

¿Los principios de la RSE se consideran de manera fundamental en Fundenuse dentro de su sistema de gobernanza?	x		Es una parte medular de la Institución.
¿Se cuenta con un adecuado liderazgo que motive a los colaboradores sobre RSE?		x	No se tiene un área específica, se hace por gerencia de área.

8.6.2. Derechos Humanos

Formato para Control y Seguimiento RSE Derechos Humanos

Parámetro a evaluar	Cumplimiento		Observación
	Sí	No	
¿Fundenuse cuenta con una política de gestión Humana, donde están claros los derechos y deberes de los colaboradores?	x		El código de conducta y política de gestión Humana
¿Cuenta Fundenuse con enfoque de igualdad derechos entre los colaboradores, especialmente el derecho a la vida, la libertad y la expresión?	x		No hay discriminación por sexo, raza, color político o religión, se tienen deberes y derechos institucionales y de ley.
¿Fundenuse valora los servicios prestados, remunerándolos según el cargo u ocupación que presta cada colaborador?	x		A cada colaborador se le remunera por su labor realizada.
¿Fundenuse, en su jornada laboral, determina espacios determinados para tomar refrigerios y alimentos?	x		Hay áreas específicas para tomar descanso y café.
¿Fundenuse asegura a sus colaboradores en el seguro social, ante posibles riesgos laborales?	x		Todos los de ley y otros como beneficio

			institucional a sus colaboradores.
¿Fundenuse asegura a sus colaboradores, ante accidentes y eventualidades que puedan acaecer según el tipo de trabajo realizado?	x		Contratos con empresas aseguradoras privadas para cubrir accidentes
¿Fundenuse apoya a sus colaboradores y a sus clientes en aspectos relacionados a la educación?	x		Capacitación permanente a sus colaboradores, a los clientes relacionados el ahorro, administración financiera.

8.6.3. Prácticas laborales

Formato para Control y Seguimiento RSE Prácticas Laborales.

Parámetro a evaluar	Cumplimiento		Observación
¿Todos los colaboradores de Fundenuse son tratados con respeto y es varada la labor que desempeñan?	Si x	No	Definidos en el código de conducta.
¿Fundenuse cumple y hace cumplir las leyes y normas laborales nacionales e internacionales?	x		Se definen en política y son estricto cumplimiento
¿Se cumple con las leyes nacionales e internacionales al hacer contrataciones de servicios laborales eventuales?	x		Son de estricto cumplimiento

¿Existe imparcialidad entre los trabajadores sin diferencia del sexo, para asignación de responsabilidades y beneficios?	x		No se evalúa a nadie por su sexo, sino por su desempeño
¿Fundenuse da todas las condiciones de seguridad a sus colaboradores para el desempeño de las labores encomendadas?	x		Se le dan las condiciones necesarias básicas para la ejecución de su labor diaria.

8.6.4. Medio ambiente

Formato para Control y Seguimiento RSE Medio Ambiente

Parámetro a evaluar	Cumplimiento		Observación
¿Fundenuse dentro de su política se establecen prácticas y procedimientos de protección y cuidado del medio ambiente?	Si	No x	Todos se ejecutan por cada área, se hacen como proyectos comunes.
¿Fundenuse respeta los principios ambientales de: Responsabilidad ambiental, enfoque precautorio, gestión de riesgo ambiental, no contaminación ambiental?	x		Todos los dictados por las leyes nacionales.
¿Fundenuse implementa medidas y acciones de prevención de la contaminación ambiental?	x		Se hace pero por conciencia colectiva, pero no está escrito.
¿Fundenuse promueve el ahorro de energía entre sus colaboradores hasta donde sea posible, incluyendo la compra de bienes eco eficientes?	x		Se hace para disminuir costos Institucionales, y por principios dictados en la visión, no está escrito.

8.6.5. Prácticas Justas de Operación

Formato para Control y Seguimiento RSE Prácticas Justas de operación

Parámetro a evaluar	Cumplimiento		Observación
	Si	No	
¿Cuenta Fúndense con una política de prácticas Justas de operación con las demás empresas y proveedores?	x		Existen políticas de compra, de contratación, de Fondeo y de Alianzas estratégicas.
¿Fundenuse identifica posibles riesgos de corrupción y cuenta con políticas que combaten la corrupción y la extorsión?	x		Existe área en Fundenuse encargada de este tema. Gerencia de Riesgo.
¿Fundenuse se asegura que sus funcionarios y directivos sean personas ejemplo anticorrupción y con compromiso y motivación en la implementación de políticas anticorrupción.	x		Código de conducta de estricto cumplimiento
¿Fundenuse asegura la remuneración de sus colaboradores	x		Cada quince y treinta de cada mes.

8.6.6. Asunto de los consumidores

Formato para Control y Seguimiento RSE Asunto de los consumidores.

Parámetro a evaluar	Cumplimiento		Observación
	SÍ	NO	
¿El cliente puede elegir libremente su producto, con plazos y montos según su necesidad?	x		No hay interferencia en la decisión del cliente, es libre de elegir su producto o servicio.
¿El cliente conoce claramente el producto y las condiciones que tiene para optar ellos?	x		Se explica en cada proceso.
¿El cliente se le explica claramente los precios, términos y condiciones del producto o servicio, antes o después de recibirlo?	x		El cliente se lleva resumen informativo.
¿Fundenuse le da al cliente contratos con un lenguaje claro, legible y comprensible?	x		Se le entrega copia del contrato.
¿Fundenuse promueve en los clientes una eficaz educación y les permite entender los impactos en su bienestar y el medio ambiente de las elecciones de producto o servicios que elige?	x		Se les da educación financiera.
¿Fundenuse analiza las quejas y mejora las prácticas para responder esas quejas?	x		Existe buzón de quejas en cada sucursal, el resumen informativo lleva número de atención al cliente y CONAMI

¿Fundenuse informa de manera clara a los consumidores la forma que puede acceder a servicios postventa y apoyo?	x		No es permitido promocionar un producto con características y costos distintos a los que corresponden.
¿En Fundenuse no se usan datos personales de los clientes para propósitos distintos a los especificados?	x		Existe el sigilo de la información, se usa solo con autorización.

8.6.7. Participación activa y desarrollo de la comunidad

Formato para Control y Seguimiento RSE participación activa y desarrollo de la comunidad.

Parámetro a evaluar	Cumplimiento		Observación
	Si	No	
¿Consulta Fúndense con la comunidad al determinar prioridades de inversión social y actividades de desarrollo de la comunidad?	x		Todo proyecto es solicitado por la población meta en consulta.
¿Fundenuse mantiene relaciones transparentes con funcionarios del gobierno local, y representantes políticos, sin sobornos ni influencias indebidas?	x		Con todas las entidades gubernamentales, según sea necesario.
¿Fundenuse promueve actividades culturales?	x		Apoya con patrocinios
¿Fundenuse analiza el impacto de sus decisiones de inversión sobre la creación de empleo?	x		Es uno de los fines de Fundenuse.

¿Fundenuse considera contribuir al desarrollo de tecnologías que puedan replicarse fácilmente y tengan un impacto positivo en la erradicación de la pobreza y el hambre?	x		Alianzas estratégicas con empresas y organizaciones que trabajan con esta línea.
¿Fundenuse considera involucrase en Alianzas con organizaciones para mejorar el desarrollo de la comunidad con contrapartes?	x		Ya lo está haciendo y le ha dado excelentes resultados.
¿Fundenuse apoya iniciativas adecuadas para estimular la diversificación económica existente en la comunidad?	x		Es uno de los temas de educación financiera.
¿Fundenuse considera promover la buena salud dentro de la comunidad promoviendo productos o servicios que mejoren la calidad de vida de la población?	x		Mejorando el medio ambiente se mejora la salud.
¿Fundenuse considera apoyar el acceso duradero y universal a servicios esenciales en materia de salud y agua potable y servicios sanitarios adecuados, como medio para prevenir enfermedades?	x		Proyecto de agua y saneamiento.

8.7 Resumen de formatos de control de seguimiento

Principio	Valoración Cuantitativa	Observaciones
1- Gobernanza y Organización	13/14	De 14 puntos de 13 debido al bajo involucramiento de la junta directiva
2- Derechos Humanos	15/15	Se cumplen todas las leyes nacionales e internacionales
3- Prácticas laborales	14/14	No hay diferencias en trato a los colaboradores
4- Medio Ambiente	13/14	13 de 14 por falta de manual de medio ambiental de RSE
5- Practicas Justas de Operación	15/15	Se cumple con las normas y estándares naciones e internacionales
6- Asunto de los consumidores	14/14	Los clientes internos y externos están claros sobre los productos y servicios que reciben.
7- Participación activa y desarrollo de la comunidad	14/14	Los productos, servicios y proyectos impulsados, salen de una necesidad expresada por el cliente.
TOTAL	98/100	

9. Nivel de Satisfacción de la difusión de las acciones realizadas por Fundenuse sobre RSE.

En la gráfica siguiente se muestran los resultados de la encuesta aplicada a 15 directivos y gerentes de sucursal de Fundenuse, sobre el nivel de satisfacción en la difusión de acciones realizadas por Fundenuse sobre RSE, El 47 % consideran regular el nivel de difusión de acciones, el 40% considera que el nivel de difusión es satisfactorio y solo un 13% considera muy satisfactoria la difusión.

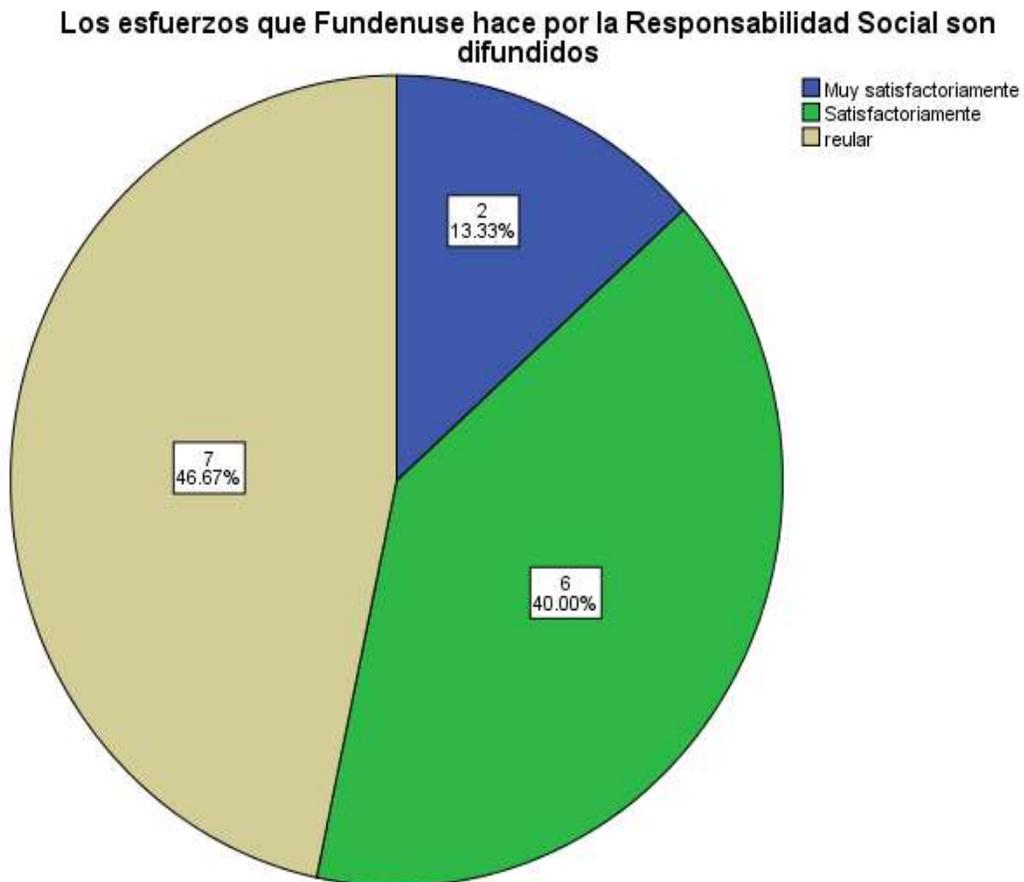


Ilustración 2: Fuente encuesta aplicada a directivos y gerentes de sucursal

Fundenuse ha tenido una cultura organizacional de relación directa con sus clientes, no cuenta con una estrategia de divulgación de un área de marketing y publicidad considerando que son muchas las acciones que ya se han realizado en donde se han involucrado los diferentes niveles gerenciales sin llegar a conocer el impacto real de los programas ejecutados.

Dentro de los mecanismos de control y seguimiento que se requiere sean implementados podemos citar los siguientes:

1. Auditoria social: en cada uno de los programas y proyectos implementados por Fundenuse se debe crear un comité de seguimiento y control en donde la organización delegue a un colaborador que vele por sus intereses. Fundenuse cuenta con una unidad de auditoria interna que puede retomar en sus planes de trabajo, realizar auditoria social a estos proyectos.
2. Realizar convenios de colaboración con cada una de las organizaciones con las que Fundenuse desarrolla proyectos de colaboración, estableciendo claramente las responsabilidades y obligaciones de las partes, retomando y haciendo énfasis en aquellos aspectos de la ISO 26000 de la RSE que es de interés de Fundenuse fortalecer o desarrollar.
3. Exigir las memorias o informes narrativos del impacto social de los programas y proyectos social.
4. Diseñar políticas y estrategias de divulgación, para dar a conocer todas las acciones y proyectos que Fundenuse implemente y tenga participación, adicionalmente se pueden implementar programas de pasantías con estudiantes de periodismo o comunicación social, asociar el reconocimiento de productividad de las sucursales con RSE.
5. Diseñar un boletín informativo en el que se incluyan los proyectos RSE desarrollados por Fundenuse.
6. Realizar evaluaciones periódicas de los planes de fortalecimiento institucional con base en la norma ISO 26000.

10. Medios más efectivos para dar a conocer las acciones de responsabilidad social empresarial de Fundenuse.

Según resultados de encuesta realizada a los directivos y gerentes de sucursal de Fundenuse el 60% consideran que el medio más adecuado para dar a conocer las acciones y proyectos sociales es la televisión, el 20% opinan que es la radio el medio más efectivo, el 13% manifiestan que son las redes sociales y en menor medida es la prensa o medios escrito, los resultados se muestran en la gráfica siguiente.

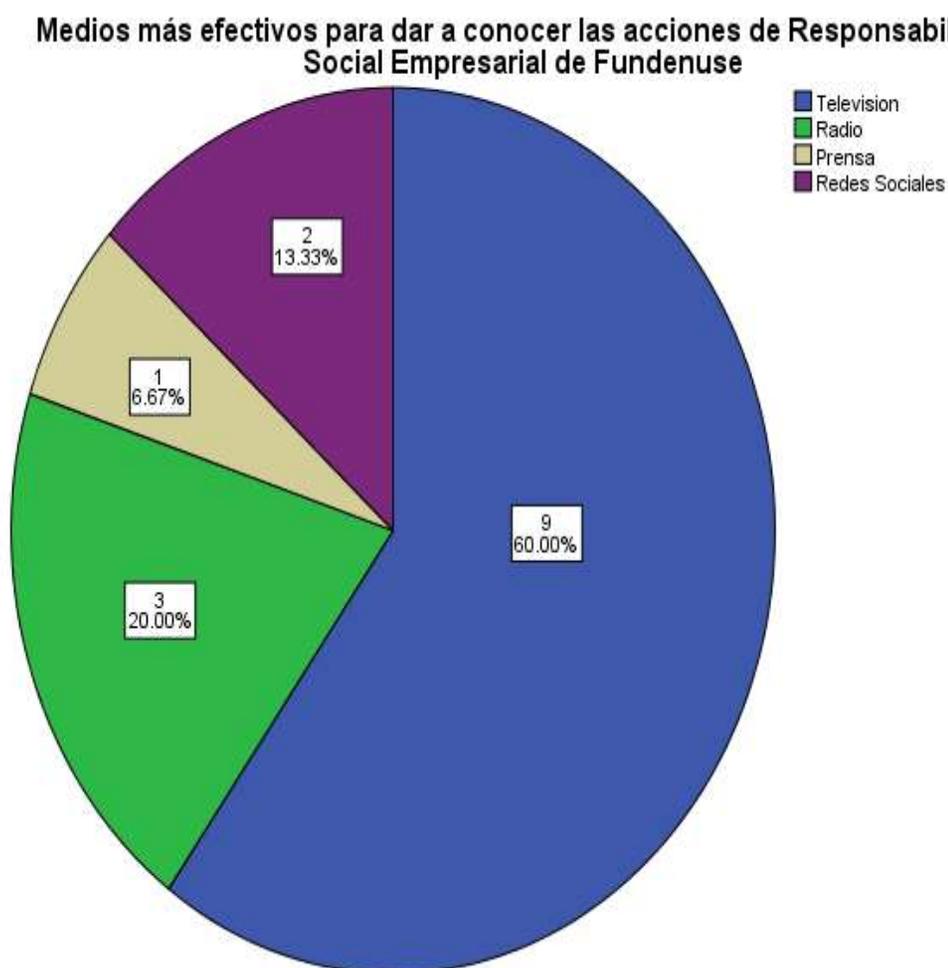


Ilustración 3 , Fuente encuesta a directivos y gerentes de Fundenuse

Es razonable que el 80% de los encuestados consideren que los medios más efectivos para la divulgación de acciones sean la televisión y la radio, porque el 53% de la clientela de Fundenuse son de la zona rural, en donde estos medios son económicos y accesibles, además son mayores de edad y con un porcentaje del 57% de clientes mujeres.

Fundenuse utiliza medio audio visual en casa matriz y sus 21 sucursales para dar a conocer sus acciones en general, pero no existen testimonios del impacto social de los diferentes proyectos implementados.

11 Conclusiones

A pesar que nuestro país es solo miembro corresponsal de los órganos internacionales que rigen la RSE, por no contar con las estructuras para el control y seguimiento de las Normas, Fundenuse es una de las empresas que realiza acciones de Responsabilidad Social Empresarial.

Existen recomendaciones descritas en informe de auditoría sobre Responsabilidad Social Empresarial, que no han sido implementadas o superadas por Fundenuse. (Por sigilo no se muestran)

La Junta directiva de Fundenuse y sus colaboradores de sucursal Ocotlán Nueva Segovia ha trabajado bajo los VII principios de la norma del organismo internacional de estandarización (ISO) 26000 referida a la responsabilidad social empresarial, aun sin tener instrumento propio de la organización que oriente su aplicación, seguimiento y evaluación.

Fundenuse Carece mecanismos efectivos y medibles de control y seguimiento de sus programas sociales que generen información confiable para la toma de decisión confiable para la toma de decisión.

Los medios más efectivos para dar a conocer los programas y proyectos sociales de Fundenuse son la Televisión y la Radio, considerado por el 80% de directivos y gerentes de sucursal.

La implantación de acciones de responsabilidad social en el ámbito ambiental y social deben ser constantes y concertadas con otras instituciones

12 Recomendaciones

La Junta directiva de Fundenuse y sus colaboradores de sucursal Ocotol Nueva Segovia deberán aprobar e implementar la propuesta de manual sobre RSE derivada de este estudio, que permita contar con un instrumento aprobado.

La Junta directiva de Fundenuse y sus colaboradores de sucursal Ocotol Nueva Segovia deben procurar la superación de las recomendaciones de auditoría relacionadas con la RSE.

Fundenuse debe definir mecanismos de control y seguimiento que permitan transparentar las prácticas de responsabilidad social empresarial, adoptando la norma ISO 26000, implementando políticas y estrategias como: auditoria social, convenios, estrategias de divulgación y evaluación de planes de fortalecimiento.

Fortalecer las estrategias de publicidad de sus programas de proyectos sociales mediante televisión y radio, a la vez hacer uso de medios audiovisuales en sus instalaciones para dar a conocer los resultados de proyectos sociales desarrollados.

La implantación de acciones de responsabilidad social en el tema ambiental se debe realizar de manera constantes y concertadas con otras instituciones.

Fundenuse debería afiliarse al organismo Unirse que aglutina a las empresas socialmente responsables de Nicaragua.

16. Bibliografía

(s.f.).

Aguirre, Castillo y Tous, 1999, p. 58. (s.f.).

Ares, F. (s.f.). *De Oca a Oca RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL*. (F. Ares, Productor)
Recuperado el 13 de 9 de 2017, de De Oca a Oca RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL:
https://www.escepticos.es/...pdf/ee.../ee_24_responsabilidad_social_empresarial.pdf

BSR, 2001: web; Comisión Europea, 2001. (s.f.).

BSR, Business for Social Responsibility. (s.f.).

Bueno, Cruz y Durán, 1989, p. 54-55. (s.f.).

Carroll, 1999, p. 292. (s.f.).

Castillo Clavero, 1986, passim. (s.f.).

Castillo Clavero, 1990: passim. (s.f.).

Codenet, R. |. (s.f.). *RSC: Responsabilidad Social Corporativa*. Recuperado el 14 de 11 de 2017, de
RSC: Responsabilidad Social Corporativa: <http://codenet.com.pe/rsc/>

Díez de Castro, 1982, p. 38-39. (s.f.).

ExpokNews. (1 de 12 de 2009). *Historia de la Responsabilidad Social*. Recuperado el 5 de 11 de
2017, de Historia de la Responsabilidad Social: <https://www.expoknews.com/historia-de-la-responsabilidad-social/>

Foro de la Empresa y la Responsabilidad Social en las Américas. (s.f.).

(s.f.). *Friedman, 1967, p. 183; Schwartz, 1981, p. 203; Cuervo, 1983: passim; Castillo Clavero, 1990: passim.*

Gallart, R. D. (09 de 09 de 2013). *El Economista*. Recuperado el 05 de 11 de 2017, de El
Economista: [/www.eleconomista.com.mx/opinion/Que-implica-la-Responsabilidad-Social-Empresarial-20130909-0009.html](http://www.eleconomista.com.mx/opinion/Que-implica-la-Responsabilidad-Social-Empresarial-20130909-0009.html)

<http://legislacion.asamblea.gob.ni/normaweb.nsf/Document>. (13 de 10 de 2013).

<http://www.unirse.org/>. (2016).

<http://www.unirse.org/>. (2016). <http://www.unirse.org/>. Obtenido de <http://www.unirse.org/>.

<http://www.unirse.org/>. (16 de 04 de 2016). <http://www.unirse.org/>. Obtenido de
<http://www.unirse.org/>: <http://www.unirse.org/>

<http://www.unirse.org/>. (16 de 04 de 2016). <http://www.unirse.org/>. Obtenido de
<http://www.unirse.org/>: <http://www.unirse.org/>

<http://www.unirse.org/>. (16 de 04 de 2016). <http://www.unirse.org/>. Obtenido de
<http://www.unirse.org/>: <http://www.unirse.org/>

<http://www.unirse.org/>. (2016). <http://www.unirse.org/>. Obtenido de <http://www.unirse.org/>.

<https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=2ahUKEwi2mN6k8KDgAhXSqFkKHYHOAVoQFjAAegQIChAC&url=http%3A%2F%2Fwww.conami.gob.ni%2Fimages%2Ffiles%2Fnormas%2FCD-CONAMI-005-03FEB23-2016.pdf&usg=AOvVaw0X3c8jZ3axnA8MJjfPcfSQ>. (04 de 05 de 2016).

<https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=2ahUKEwi2mN6k8KDgAhXSqFkKHYHOAVoQFjAAegQIChAC&url=http%3A%2F%2Fwww.conami.gob.ni%2Fimages%2Ffiles%2Fnormas%2FCD-CONAMI-005-03FEB23-2016.pdf&usg=AOvVaw0X3c8jZ3axnA8MJjfPcfSQ>. (2016).

<https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=2ahUKEwi2mN6k8KDgAhXSqFkKHYHOAVoQFjAAegQIChAC&url=http%3A%2F%2Fwww.conami.gob.ni%2Fimages%2Ffiles%2Fnormas%2FCD-CONAMI-005-03FEB23-2016.pdf&usg=AOvVaw0X3c8jZ3axnA8MJjfPcfSQ>.

<https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwi2mN6k8KDgAhXSqFkKHYHOAVoQFjABegQIBBAB&url=http%3A%2F%2Fwww.conami.gob.ni%2Findex.php%2F10-normativa&usg=AOvVaw28NaE5MClyMNVA5j4LcNQX>. (2016).

<https://www.google.com/www.conami.gob.ni>. (2016). Obtenido de <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwi2mN6k8KDgAhXSqFkKHYHOAVoQFjABegQIBBAB&url=http%3A%2F%2Fwww.conami.gob.ni>

Instituto Ethos de Empresas y Responsabilidad Social. (s.f.).

ISO. (2010). *26000*. Recuperado el 09 de 12 de 2017, de ISO: www.normas-iso.com/iso-26000-responsabilidad-social

ISO. (28 de 9 de 26000). *ISO 26000 Responsabilidad Social Empresarial*. (O. I. Estandarización, Productor) Recuperado el 6 de 10 de 2017, de ISO 26000 Responsabilidad Social Empresarial: https://www.iso.org/iso/iso_26000_project_overview-es.pdf

Libro Verde, "Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas". (s.f.).

Martín López, 1981, p. 145. (s.f.).

Murga Barañao, J. (7 de 10 de 2007). *Responsabilidad social y empresarial*. Recuperado el 16 de 10 de 2017, de Responsabilidad Social Empresarial: <http://europa.sim.ucm.es/compludoc/AA?articuloid=567168>

Murphy, 1978, p. 19; Carroll, 1999, passim. (s.f.).

Periodico La Republica, Andres Octavio Cardona 19 julio 2017. (s.f.).

PWBLF, Prince of Wales Business Leader Forum. (s.f.).

Raiting, M. F. (2017). *Micro Finanza Raiting*. Recuperado el 08 de 12 de 2017, de www.microfinanzarating.com/index.php?lang=es

- Rodríguez, T. (s.f.). Política Social Desempeño. *Política Social Desempeño FUNDENUSE*.
- Rojo, A. (13 de 08 de 2013). *Consultora de Sistemas de Gestión y Normas ISO*. Recuperado el 05 de 11 de 2017, de Consultora de Sistemas de Gestión y Normas ISO:
www.s bqconsultores.es/iso-26000-en-que-consiste-y-cuales-son-sus-beneficios/
- Romero, M. A. (01 de 11 de 2010). *Global Standards Certification*. Recuperado el 05 de 11 de 2017, de Global Standards Certification.: [//www.globalstd.com/pdf/rs-iso26000-2010](http://www.globalstd.com/pdf/rs-iso26000-2010)
- Sánchez, María Joaquina. (24 de 02 de 2016). El Nuevo Diario. *RSE en Nicaragua*. Recuperado el 06 de 11 de 2017, de El Nuevo Diario: ww.elnuevodiario.com.ni/economia/385917-responsabilidad-social-nicaragua/
- Sudreau, 1975, p. 171. (s.f.)*.
- Taveras, C. G. (3 de 6 de 2013). *Master Executive en Dirección de Empresas Tecnológicas e Industriales*. Recuperado el 13 de 10 de 2017, de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) : <http://www.eoi.es/blogs/mintecon/2013/06/03/responsabilidad-social-empresarial-rse-4/>
- (s.f.). *The Center for Corporate Citizenship del Boston Collage*.
- WBCSD, World Business Council for Sustainable Developmet. (s.f.)*.
- www.ingenieria.unam.mx. (s.f.). Recuperado el 06 de 11 de 2017, de Manual de Procedimiento:
www.ingenieria.unam.mx/~guiaindustrial/disenoinfo/6/1.htm
- www.muyhistoria.es/curiosidades. (s.f.). Obtenido de
www.muyhistoria.es/curiosidades/preguntas-respuestas/que-son-las-normas-iso.

Anexos

Carta aval

Managua, 8 de diciembre de 2017

Doctor
Kenneth Joel Fonseca Lupiac
Upoli

Estimado Doctor:

Revisando el avance del trabajo "PROPUESTA DE MANUAL SOBRE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL, PARA FUNDENUSE SUCURSAL OCOTAL PARA EL AÑO 2018, SEGÚN LA NORMA ISO 26000 de los maestrantes: Alexis Ramón Palacios y Francisco Marcial Rivera, considero que el instrumento adecuado para la recolección de datos es la entrevista semiestructurada a la alta Gerencia (Junta Directiva, Miembros de la Asamblea General, Gerencia General) y clientes.

Esta recomendación la doy desde mi experiencia como consultor en el área de Gestión de Desempeño Social, que me ha permitido trabajar con más de 120 instituciones de microfinanzas entre las que se encuentran las Financieras FDL, FUNDESER y FAMA del mercado nacional, así cómo también he sido consultor para la Comisión Nacional de Microfinanzas, CONAMI

Me despido de usted. Atentamente.



Tomás Ernesto Rodríguez Alas

Encuesta sobre Responsabilidad Social Empresarial en Fundenuse

1- ¿Cree que la Responsabilidad Social es una prioridad en la gestión empresarial de Fundenuse?

Siempre _____

Algunas veces _____

Nunca _____

2- ¿Considera que Fundenuse tiene programas eficientes y de impacto que demuestran su preocupación por el desarrollo social de sus áreas de influencia?

Siempre _____

Algunas veces _____

Nunca _____

3- Cree que los esfuerzos que Fundenuse hace por la Responsabilidad Social son difundidos de manera:

Muy satisfactoria _____

Satisfactoria _____

Regular _____

Poca _____

Nula _____

4- ¿Cuáles cree que son los medios más efectivos para dar a conocer las acciones de Responsabilidad Social Empresarial de Fundenuse?

Televisión _____

Radio _____

Prensa _____

Redes sociales _____

Página web _____

Otro, ¿Cuál? _____

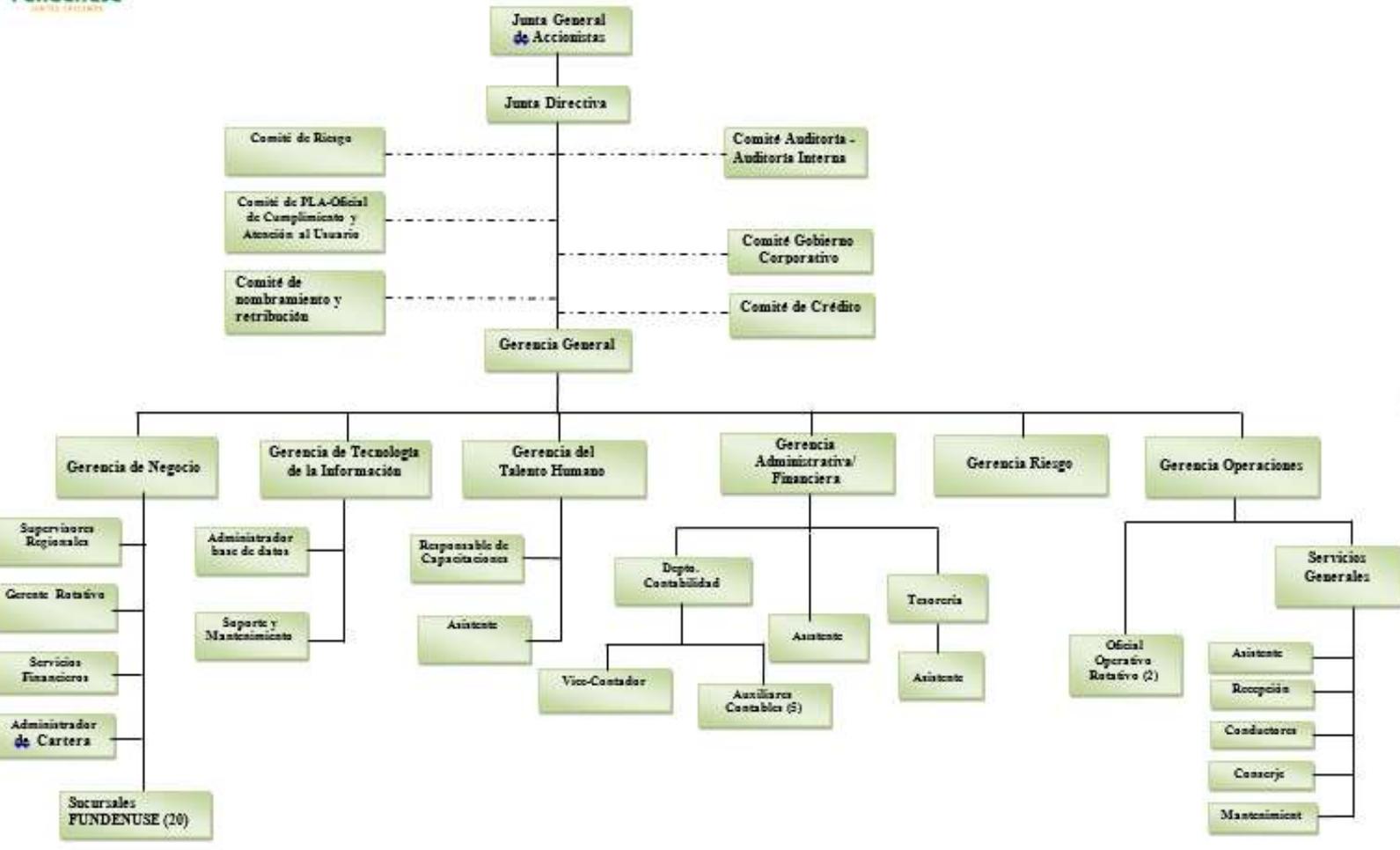
5- ¿Cómo puede mejorar Fundenuse su Responsabilidad Social Empresarial?

6- ¿Cree conveniente la creación de un área de Responsabilidad Social Empresarial en Fundenuse? Sí, no, ¿Porqué

Presupuesto

No	Rubros y Renglones	Monto en dólares
1	Personal investigativo	
	Investigadores (2)	U\$ 800.00
	Viáticos	U\$ 900.00
2	Trabajo de Campo	
	Entrevistas	U\$ 300.00
	Reuniones focales	U\$ 400.00
3	Procesamiento de Datos	U\$ 300.00
	Análisis de datos	U\$ 200.00
4	Revisión (tutoría)	U\$100.00
5	Edición	U\$300.00
	Validación de la Empresa (Equipo gerencial Fundenuse)	U\$200.00
6	Impresión Final	U\$200.00
	Total	U\$ 3,700.00

Organigrama



N	Actividades cronograma	Septiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre				Enero				Febrero			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elección del tema			■																					
2	Delimitación del tema			■																					
3	Definición del problema de Investigación				■	■																			
4	Elaboración de los objetivos				■	■																			
5	Justificación de la Investigación				■	■																			
6	Desarrollo del Marco Teórico				■	■																			
7	Formulación de las Hipótesis						■																		
8	Diseño Metodológico						■	■																	
	Tipo de Investigación						■	■	■																
	Operacionalización de variables										■														
	Diseño de instrumentos										■	■													
	Revisión del instrumento											■													
	Validación y fiabilidad del instrumentos												■												
9	Trabajo de Campo											■	■	■											
10	Procesamiento de Datos														■	■	■	■							
11	Análisis de datos															■	■	■	■	■	■				
12	Informe Final																		■	■	■	■	■	■	

**Propuesta de manual de Responsabilidad Social Empresarial, basado en la norma
ISO 26000 para Fundenuse sucursal Ocotlal, para el año 2019**



Presentación	4
Importancia de implementar la R.S.E en Fundenuse.	5
Misión, visión y valores de Fundenuse en torno a la RSE.	6
1. Materia fundamental: Gobernanza de la organización	7
1.1 concepto.....	7
1.2 Gobernanza de la organización y responsabilidad social	8
1.3 Acciones y expectativas relacionadas	8
2. Derechos humanos	9
2.1 Visión general sobre los derechos humanos.....	9
2.2 Derechos humanos y responsabilidad social	9
3. Prácticas laborales.....	11
3.1 Visión general sobre las prácticas laborales	11
3.2 Prácticas laborales y responsabilidad social	12
3.3 Acciones y expectativas relacionadas	12
3.4 condiciones de trabajo y protección social.....	13
3.4.2 Acciones y expectativas relacionadas	14
3.5 Asunto sobre prácticas laborales: salud y seguridad ocupacional.....	15
3.5.1 Descripción del asunto	15
3.5.2 Acciones y expectativas relacionadas	16
3.6.1 Descripción del asunto	18
3.6.2 Acciones y expectativas relacionadas	18
4. El medio ambiente.....	19
4.1 Visión general del medio ambiente - Las organizaciones y el medio ambiente	19
4.2 El medio ambiente y la responsabilidad social	19
4.3 Principios y consideraciones.....	20
5 Prácticas justas de operación	21
5.1 Visión general de las prácticas justas de operación	21
5.1.1 Organizaciones y prácticas justas de operación	21
5.2 Principios y consideraciones.....	22
5.3 Asunto sobre prácticas justas de operación: anti–corrupción	22
5.3.1 Descripción del asunto	22
5.3.2 Acciones y expectativas relacionadas	23

6	Asuntos de clientes	24
6.1	Asuntos de clientes y responsabilidad social	24
6.1.1	Principios y consideraciones	24
6.1.2	Principios	24
6.3	Consideraciones	25
6.4	Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias	29
6.4.1	Descripción del asunto	29
7.	Asunto de clientes	30
7.1	protección y privacidad de los datos de los clientes	30
7.1.1	Descripción del asunto	30
7.1.2	Acciones y expectativas relacionadas	31
8	Participación activa y desarrollo de la comunidad	32
8.1	Visión general de la participación activa y el desarrollo de la comunidad	32
8.2	Principios y consideraciones	33
8.2.1	Principios	33
8.2.3	Acciones y expectativas relacionadas	34
8.2.4	Asunto sobre participación activa y desarrollo de la comunidad: educación y cultura	35
8.2	Descripción del asunto	35
8.3	Acciones y expectativas relacionadas	36
8.4	Asunto sobre participación activa y desarrollo de la comunidad: creación de empleo y desarrollo de habilidades	37
8.4.1	Descripción del asunto	37
8.4.2	Acciones y expectativas relacionadas	37
8.4.3	Asunto sobre la participación activa y desarrollo de la comunidad: inversión social	38
8.4.4	Descripción del asunto	38
8.5	Acciones y expectativas relacionadas	39
8.6.	Términos y definiciones	40

Presentación

No cabe duda que en la actualidad la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es una materia necesaria para la mayoría de las empresas que desean tener una permanencia estable en el tiempo y es una herramienta de gran importancia en la gestión empresarial.

Los primeros esfuerzos de RSE se dieron a partir del año 2005 con un grupo de trabajo donde participaron 45 organizaciones internacionales, 99 países, 450 expertos y observadores realizando 8 reuniones plenarias, se aprueba el documento oficial el 13 de septiembre de 2010 donde 72 países votaron donde Nicaragua es un miembro corresponsal sin derecho a voto por no tener un cuerpo nacional de estandarización.

En Nicaragua sin embargo sigue siendo una materia pendiente para muchas instituciones o empresas que aún no ven en la RSE una forma de hacer negocios, sin embargo Unirse (unión nicaragüense para la responsabilidad social empresarial) está realizando esfuerzos por aglutinar empresas con una visión socialmente responsable.

Esta organización no gubernamental y sin fines de lucro ha adoptado la ISO 26000 y está promoviendo entre sus más de 100 empresas miembros formas de hacer negocio de manera sustentable en lo económico, social y ambiental.

Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es un tema relativamente nuevo en nuestro país y que en estos últimos años ha sido discutido ampliamente por empresarios y organizaciones de la región centroamericana.

Cada vez más las empresas en nuestra región son conscientes de la importancia de promover una conducta empresarial que vaya más allá de generar utilidades y que incorporen aspectos sociales y ambientales. La RSE ha evolucionado de ser un enfoque filantrópico a un enfoque mucho más estratégico.

Tomando en cuenta este contexto nacional y como parte de nuestra tesis de investigación hemos tomado la decisión de realizar una propuesta de manual para la Institución micro financiera Fundenuse. El propósito de este manual en RSE es ayudar a la IMF a mejorar sus sistemas y prácticas de gestión de desempeño social a través del tiempo.

Importancia de implementar la R.S.E en Fundenuse.

La inclusión de un manual de RSE en Fundenuse podría tener influencia en los siguientes ítems:

- Ventaja competitiva
- Reputación
- Capacidad para atraer y retener trabajadores, clientes o usuarios.
- Mejorar la productividad y compromiso de sus trabajadores
- Mejorar la percepción de los inversionistas, propietarios, donantes, patrocinadores y comunidad financiera, lo que permita obtener recursos para apalancar sus proyectos.
- Mejorar la relación con otras empresas, gobiernos, medios de comunicación, clientes y la comunidad donde se esté desempeñando.

Misión, visión y valores de Fundenuse en torno a la RSE.

Fundenuse fue constituida en el 2011 como sociedad anónima especializada en microfinanzas, con el objetivo de impulsar el desarrollo económico y social de la región, por medio de la oferta de servicios financieros y no financieros a personas de escasos recursos que por sus condiciones económicas no tienen acceso a la banca formal.

En la actualidad Fundenuse cuenta con una política de gestión de desempeño social la cual está alineada con los estándares universales de desempeño social y con la norma de Gestión de desempeño social para instituciones financieras de microfinanzas emitida por la Comisión Nacional de Microfinanzas, (Conami)

En los últimos años Fundenuse ha ampliado su cobertura geográfica y su portafolio de productos y servicios. De igual manera ha introducido varias herramientas de gestión incluyendo costeo de productos y agencias, análisis de crédito, gestión de riesgos, cumplimiento, sistema de información gerencial (SIG) que permiten mejorar las operaciones y controles.

La institución también ha participado en diversos programas tales como: Microseguros, Micropensiones, Coaching, Finanzas Rurales y Ambiente, Leasing, Transparencia y Gestión de Desempeño Social. (Auditoria de desempeño social de Fundenuse 2,015)

La misión de Fundenuse nos dice lo que pretende alcanzar como institución:

“Ser una institución financiera que brinde servicios de calidad ofreciendo las mejores alternativas para el sector de la micro, pequeña y mediana empresa, operando en el marco del sistema financiero regulado y cumpliendo de estándares internacionales” y sus valores institucionales pretenden ayudar a alcanzar este objetivo:

- Honradez
- Lealtad
- Transparencia
- Responsabilidad

Con esta propuesta de manual se pretende brindar una herramienta que permita mejorar las prácticas de RSE en la institución y que la vez permita llevar un mejor seguimiento, control y difusión de la gestión de desempeño social que se está llevando.

Paso a paso del manual de Responsabilidad social empresarial para Fundenuse.

1. Materia fundamental: Gobernanza de la organización

1.1 concepto

La gobernanza de la organización es el sistema por el cual una organización toma e implementa decisiones para lograr sus objetivos.

La gobernanza de Fundenuse puede incluir, tanto mecanismos de gobernanza formal basados en estructuras y procesos definidos, como mecanismos informales que surjan en conexión con la cultura y los valores de la organización, a menudo bajo la influencia de las personas que lideran la organización.

La gobernanza de la organización es una función fundamental de las organizaciones de todo tipo, dado que constituye el marco para la toma de decisiones dentro de la organización.

1.2 Gobernanza de la organización y responsabilidad social

En el contexto de la responsabilidad social, la gobernanza de la organización tiene la característica particular de ser, tanto una materia fundamental en la que deberían actuar las organizaciones, como un medio para aumentar la capacidad de las organizaciones de comportarse de manera socialmente responsable respecto a las otras materias fundamentales.

Esta característica particular surge del hecho de que una organización que se plantea ser socialmente responsable, debería contar con un sistema de gobernanza de la organización que permita a la organización supervisar y poner en práctica los principios de la responsabilidad social

1.3 Acciones y expectativas relacionadas

Los procesos y estructuras para la toma de decisiones de Fundenuse deberían permitirle:

- Desarrollar estrategias, objetivos y metas que reflejen su compromiso hacia la responsabilidad social.
- Demostrar compromiso y rendición de cuentas por parte de los líderes.
- Crear y nutrir un ambiente y cultura en los que se practiquen los principios de la responsabilidad social.
- Crear un sistema de incentivos económicos y no económicos asociados al desempeño en responsabilidad social.
- Usar eficientemente los recursos financieros, naturales y humanos.
- Promover oportunidades justas para que los grupos minoritarios, (incluyendo mujeres y grupos raciales y étnicos), puedan ocupar cargos directivos de la organización.
- Equilibrar las necesidades de la organización y sus partes interesadas, incluidas las necesidades inmediatas y aquellas de las generaciones futuras.
- Establecer procesos de comunicación en dos direcciones con sus partes interesadas, identificando áreas de acuerdo y desacuerdo y negociando para resolver posibles conflictos.

- Promover la participación eficaz de los empleados de todos los niveles, en las actividades de la organización relacionadas con la responsabilidad social.
- – Equilibrar el nivel de autoridad, responsabilidad y capacidad de las personas que toman decisiones en representación de la organización.
- Mantener registro de la implementación de las decisiones para asegurar que dichas decisiones se llevan a cabo de manera socialmente responsable y para determinar la rendición de cuentas por los resultados de las decisiones y las actividades de la organización, sean éstos positivos o negativos.
- Revisar y evaluar, periódicamente, los procesos de gobernanza de fundenuse adaptar los procesos en función del resultado de las revisiones y comunicar los cambios a toda la organización.

2. Derechos humanos

2.1 Visión general sobre los derechos humanos

Los derechos humanos son los derechos básicos que le corresponden a cualquier ser humano por el hecho de serlo. Hay dos amplias categorías de derechos humanos. La primera categoría concierne a derechos civiles y políticos e incluye derechos tales como el derecho a la vida y a la libertad, la igualdad ante la ley y la libertad de expresión.

La segunda categoría concierne a derechos económicos, sociales y culturales e incluye derechos como el derecho al trabajo, el derecho a la alimentación, el derecho al máximo nivel alcanzable de salud, el derecho a la educación y el derecho a la seguridad social.

2.2 Derechos humanos y responsabilidad social

El reconocimiento y el respeto de los derechos humanos son ampliamente considerados como esenciales, tanto para el principio de legalidad, como para los conceptos de equidad y justicia social y son el fundamento básico de la mayoría de las instituciones esenciales de la sociedad, tales como el sistema judicial.

Los Estados tienen el deber y responsabilidad de respetar, proteger, cumplir y hacer realidad los derechos humanos. Una organización tiene la responsabilidad de respetar los derechos humanos, incluso dentro de su esfera de influencia.

2.3 Acciones y expectativas relacionadas

En el caso específico de los derechos humanos, un proceso de debida diligencia para Fundenuse debería incluir, de una forma adecuada para el tamaño y las circunstancias de la organización, los siguientes elementos:

- Una política de derechos humanos para la organización, que ofrezca una orientación significativa a quienes están dentro de la organización y a quienes están estrechamente ligados a ella.
- Medios para evaluar la manera en que las actividades existentes y propuestas podrían afectar a los derechos humanos.
- Medios para integrar la política de derechos humanos en toda la organización.
- Medios para registrar el desempeño a lo largo del tiempo, para poder hacer los ajustes necesarios en las prioridades y el enfoque.
- Acciones para tratar los impactos negativos de sus decisiones y actividades.

Los siguientes ejemplos de grupos vulnerables se describen junto con las acciones y expectativas específicas relacionadas:

- **Las mujeres** Las políticas y actividades de Fundenuse deberían guardar el debido respeto por los derechos de las mujeres y promover el tratamiento igualitario de hombres y mujeres.
- **Las personas con discapacidad** son a menudo vulnerables, en parte porque se tiene un concepto erróneo de sus habilidades y capacidades. Fundenuse debería contribuir a garantizar que se otorgue dignidad, autonomía y plena participación en la sociedad

a hombres y mujeres con discapacidad. Una tarea concreta podría ser la construcción de rampas en cada de sus sucursales.

- **Los niños** son especialmente vulnerables, en parte debido a su condición de dependientes. Siempre se deberían respetar y tener en cuenta los principios de la Convención sobre los Derechos del Niño, que incluyen la no-discriminación, el derecho del niño a la vida, a la supervivencia, al desarrollo y a la libre expresión.

Fundenuse debería contar con políticas que ayude a sus empleados a garantizar el bienestar, la salud, la educación y el sano desarrollo de sus pequeños hijos.

3. Prácticas laborales

3.1 Visión general sobre las prácticas laborales

Las prácticas laborales de Fundenuse deben comprender todas las políticas y prácticas relacionadas con el trabajo que se realiza dentro, por o en nombre de la organización, incluido el trabajo subcontratado.

Las prácticas laborales se extienden más allá de la relación de una organización con sus empleados directos o de las responsabilidades que una organización tenga en un lugar de trabajo de su propiedad o que esté bajo su control directo.

Las prácticas laborales incluyen reclutamiento y promoción de trabajadores; procedimientos disciplinarios y de resolución de reclamaciones; transferencia y traslado de trabajadores; finalización de la relación de trabajo; formación y desarrollo de habilidades; salud, seguridad e higiene industrial, y cualquier política o práctica que afecte a las condiciones de trabajo, en particular, la jornada laboral y la remuneración.

Las prácticas laborales incluyen también el reconocimiento de las organizaciones de trabajadores y la representación y participación, tanto de organizaciones de trabajadores como de empleadores, en negociaciones colectivas, diálogos sociales y consultas.

3.2 Prácticas laborales y responsabilidad social

La creación de puestos de trabajo, así como los salarios y otras compensaciones que se pagan por el trabajo realizado, se encuentran entre las contribuciones sociales y económicas más importantes de una organización.

El trabajo enriquecedor y productivo es un elemento esencial en el desarrollo humano; los niveles de vida mejoran gracias al pleno empleo y el empleo seguro. Su ausencia constituye una causa primordial de problemas sociales.

Las prácticas laborales tienen un mayor impacto sobre el respeto al principio de legalidad y en el sentido de la justicia presente en la sociedad: las prácticas laborales socialmente responsables son esenciales para la justicia social, la estabilidad y la paz [67].

3.3 Acciones y expectativas relacionadas

Fundenuse debería:

- Tener la confianza de que todo trabajo sea desempeñado por mujeres y hombres reconocidos legalmente como empleados o reconocidos legalmente como trabajadores autónomos.
- No tratar de evitar las obligaciones que la ley impone al empleador disfrazando relaciones, que de otra manera, serían reconocidas como relaciones laborales bajo la ley.
- Reconocer la importancia del empleo seguro, tanto para los trabajadores individuales, como para la sociedad: valerse de la planificación activa de la fuerza de trabajo para evitar el empleo de trabajadores de manera casual o el excesivo uso de trabajadores de manera temporal, excepto cuando la naturaleza del trabajo a realizar sea realmente de corto plazo o por temporada.
- Proporcionar aviso razonable, información oportuna y, cuando se plantean cambios en sus operaciones, tales como cierres que afectan al empleo, considerar,

conjuntamente con los representantes de los trabajadores, si existiesen, la manera de mitigar lo más posible los impactos negativos.

- Asegurar la igualdad de oportunidades para todos los trabajadores y no discriminar, ya sea directa o indirectamente, en ninguna práctica laboral.
- Eliminar cualquier práctica arbitraria o discriminatoria de despido.
- Proteger la privacidad y los datos de carácter personal de los trabajadores.
- Dar los pasos necesarios para asegurarse de que la contratación o la sub-contratación del trabajo se hará sólo a organizaciones legalmente reconocidas o, que si no, pueden y están dispuestas a asumir las responsabilidades de un empleador y a proporcionar condiciones laborales decentes.

3.4 condiciones de trabajo y protección social

3.4.1 Descripción del asunto

Las condiciones de trabajo incluyen salarios y otras formas de compensación, jornada laboral, períodos de descanso, vacaciones, prácticas disciplinarias y de despido, protección de la maternidad y aspectos del bienestar, tales como agua potable, servicios sanitarios, comedores colectivos y acceso a servicios médicos.

Muchas de las condiciones de trabajo se establecen en leyes y regulaciones nacionales o en acuerdos jurídicamente vinculantes entre aquellos para quienes se desempeña el trabajo y aquellos que lo desempeñan. El empleador determina muchas de las condiciones de trabajo.

Las condiciones de trabajo afectan considerablemente la calidad de vida de los trabajadores y sus familias, así como el desarrollo económico y social. Debería darse una consideración justa y adecuada a la calidad de las condiciones de trabajo.

3.4.2 Acciones y expectativas relacionadas

Fundenuse debería:

- Asegurar que las condiciones de trabajo cumplen las leyes y regulaciones nacionales y que son coherentes con las normas laborales internacionales aplicables.
- Respetar niveles más altos de disposiciones establecidas mediante otros instrumentos legalmente obligatorios, tales como los convenios colectivos.
- Respetar, al menos, las disposiciones mínimas definidas en las normas laborales internacionales, como las establecidas por la OIT, especialmente donde aún no se ha adoptado legislación nacional.
- Proporcionar condiciones de trabajo decentes en relación a salarios, descanso semanal, vacaciones, salud y seguridad, protección de la maternidad y conciliación de la vida familiar y laboral.
- Cuando sea posible, permitir la observancia de tradiciones y costumbres nacionales o religiosas.
- proporcionar condiciones de trabajo a todos los trabajadores que permitan, en la mayor medida posible, conciliar la vida familiar y laboral y que sean comparables a las que ofrecen otros empleadores similares en la localidad afectada;
- Proporcionar salarios y otras formas de remuneración, de conformidad con las leyes, regulaciones o acuerdos colectivos nacionales.

Fundenuse debería pagar salarios que, al menos, fueran adecuados a las necesidades de los trabajadores y sus familias. Al hacerlo, debería tomar en cuenta el nivel general de salarios existente en el país, el costo de vida, los beneficios de la seguridad social y los niveles de vida relativos de otros grupos sociales.

Fundenuse debería respetar el derecho de los trabajadores a cumplir el horario laboral normal o acordado, según las leyes, regulaciones o convenios colectivos.

También debería proporcionar a los trabajadores descanso semanal y vacaciones anuales remuneradas.

Fundenuse debería respetar las responsabilidades familiares de los trabajadores proporcionándoles un horario laboral razonable, bajas por paternidad/maternidad y, en la medida de lo posible, guarderías y otras instalaciones que puedan ayudar a los trabajadores a conseguir una adecuada conciliación entre la vida familiar y laboral.

Fundenuse debería compensar a los trabajadores por las horas extraordinarias conforme a las leyes, regulaciones o convenios colectivos. Cuando solicite a los trabajadores que trabajen horas extraordinarias, Fundenuse debería tener en cuenta los intereses, la seguridad y el bienestar de los trabajadores involucrados y cualquier riesgo intrínseco al trabajo.

Fundenuse debería cumplir con las leyes y las regulaciones que prohíben las horas extraordinarias no remuneradas y respetar siempre los derechos humanos básicos de los trabajadores, concernientes al trabajo forzoso.

3.5 Asunto sobre prácticas laborales: salud y seguridad ocupacional

3.5.1 Descripción del asunto

La salud y la seguridad en el trabajo implican promover y mantener el más alto grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores y prevenir daños en la salud provocados por las condiciones laborales.

También se refiere a la protección de los trabajadores frente a riesgos para la salud y a la adaptación del ambiente de trabajo a las necesidades fisiológicas y psicológicas de los trabajadores.

La carga financiera y social por enfermedades, lesiones y muertes relacionadas con el empleo es elevada para la sociedad. La contaminación accidental y crónica y otros riesgos en el lugar de trabajo que son perjudiciales para los trabajadores también pueden generar impactos en la comunidad y en el medio ambiente.

Los temas de salud y seguridad se relacionan con equipos, procesos, prácticas y sustancias (químicas, físicas y biológicas) peligrosos.

3.5.2 Acciones y expectativas relacionadas

Fundenuse debería:

- Desarrollar, implementar y mantener una política de salud y seguridad ocupacional basada en el principio de que normas sólidas en materia de salud y seguridad y el desempeño de la organización se apoyan y refuerzan mutuamente.
- Comprender y aplicar principios de gestión de la salud y la seguridad, incluyendo la jerarquía de controles: eliminación, sustitución, controles de ingeniería, controles administrativos, procedimientos laborales y equipos de protección personal.
- Analizar y controlar los riesgos para la salud y la seguridad derivados de sus actividades.
- Comunicar la exigencia que establece que los trabajadores deberían seguir todas las prácticas de seguridad en todo momento y asegurarse de que los trabajadores siguen los procedimientos adecuados.
- Proporcionar el equipo de seguridad necesario, incluyendo el equipo de protección personal, para la prevención de lesiones, enfermedades y accidentes laborales, así como para el tratamiento de emergencias.
- Registrar e investigar todos los incidentes y problemas en materia de salud y seguridad, con el objeto de minimizarlos o eliminarlos.
- Abordar las maneras específicas en que los riesgos de salud y seguridad ocupacional afectan de forma diferente a mujeres (como, por ejemplo, a las embarazadas, las que han dado a luz recientemente y trabajadores en circunstancias concretas, como, por ejemplo, las personas con discapacidad, los trabajadores sin experiencia o los jóvenes.

- Proporcionar protección equitativa en salud y seguridad a trabajadores de tiempo parcial y temporales, así como a los trabajadores sub-contratados.
- Esforzarse por eliminar los riesgos psicosociales en el lugar de trabajo que contribuyen o provocan estrés y enfermedades.
- Proporcionar la formación adecuada en todos los aspectos pertinentes a todo el personal.
- Respetar el principio de que las medidas de salud y seguridad en el lugar de trabajo no deberían involucrar gastos monetarios para los trabajadores.
- Basar sus sistemas de salud, seguridad y medio ambiente en la participación de los trabajadores afectados y reconocer y respetar los derechos de los trabajadores a:
- Obtener información completa y precisa, en el momento oportuno, concerniente a los riesgos de salud y seguridad y de las mejores prácticas empleadas para hacer frente a esos riesgos.
- Consultar y ser consultado, libremente, acerca de todos los aspectos de salud y seguridad relacionados con su trabajo.
- Rechazar un trabajo sobre el que razonablemente pueda pensarse que representa un peligro inminente o serio para su vida o salud o para la vida y la salud de otros.
- Buscar asesoramiento externo de organizaciones de trabajadores y de empleadores, así como de otras que tengan conocimiento del tema.
- Informar a las autoridades competentes sobre asuntos de salud y seguridad.
- Participar en decisiones y actividades relacionadas con la salud y la seguridad, incluyendo la investigación de incidentes y accidentes.
- Estar libre de las amenazas de represalias por llevar a cabo cualquiera de las acciones mencionadas

3.6 Asunto sobre prácticas laborales: desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo

3.6.1 Descripción del asunto

El desarrollo humano incluye el proceso de ampliar las opciones de las personas expandiendo las capacidades y funciones humanas, permitiendo, así, que hombres y mujeres puedan disfrutar de vidas largas y saludables, que posean amplios conocimientos y que tengan un nivel de vida decente.

El desarrollo humano también incluye el acceso a oportunidades políticas, económicas y sociales para poder ser creativo y productivo y gozar de respeto hacia uno mismo y de un sentido de pertenencia a una comunidad y de contribución a la sociedad.

Fundenuse puede usar políticas e iniciativas en el lugar de trabajo para obtener un mayor desarrollo humano, abordando inquietudes sociales importantes, como combatir la discriminación, equilibrar responsabilidades familiares, promover la salud y el bienestar y mejorar la diversidad de su personal.

También Fundenuse puede usar políticas e iniciativas en el lugar de trabajo para aumentar la capacidad y la empleabilidad de los individuos. La empleabilidad se refiere a las experiencias, competencia y calificaciones que incrementan la capacidad del individuo de asegurar y mantener un empleo decente.

3.6.2 Acciones y expectativas relacionadas

Fundenuse debería:

- Proporcionar a todos los trabajadores, en todas las etapas de su experiencia laboral, acceso al desarrollo de habilidades, formación y aprendizaje práctico y oportunidades para la promoción profesional, de manera equitativa y no discriminatoria.
- Asegurar que, cuando sea necesario, los trabajadores que hayan sido despedidos reciban ayuda para acceder a un nuevo empleo, formación y asesoramiento.

- Establecer programas paritarios entre empleados y empleadores que promuevan la salud y el bienestar.

4. El medio ambiente

4.1 Visión general del medio ambiente - Las organizaciones y el medio ambiente

Las decisiones y actividades de las organizaciones invariablemente generan un impacto en el medio ambiente, con independencia de dónde se ubiquen. Estos impactos podrían estar asociados al uso que la organización realiza de los recursos, la localización de las actividades de la organización, la generación de contaminación y residuos y los impactos de las actividades de la organización sobre los hábitats naturales.

Para reducir sus impactos ambientales, Fundenuse debería adoptar un enfoque integrado que considere las implicaciones directas e indirectas de carácter económico, social, de salud y ambiental de sus decisiones y actividades.

4.2 El medio ambiente y la responsabilidad social

La sociedad se enfrenta a muchos desafíos ambientales, incluyendo el agotamiento de los recursos naturales, la contaminación, el cambio climático, la destrucción de hábitats, la extinción de especies, el colapso de ecosistemas completos y la degradación de los asentamientos humanos urbanos y rurales.

A medida que la población mundial crece y el consumo aumenta, estos cambios son amenazas crecientes para la seguridad humana y la salud y el bienestar de la sociedad. Es necesario identificar opciones para reducir y eliminar los volúmenes y patrones insostenibles de producción y consumo y para asegurar que el consumo de recursos por persona llegue a ser sostenible. Los temas ambientales en el ámbito local, regional y global están interconectados. Se requiere un enfoque integral, sistemático y colectivo, para abordarlos.

La responsabilidad ambiental es una condición previa para la supervivencia y la prosperidad de los seres humanos. Por ello, es un aspecto importante de la responsabilidad social. Los temas ambientales están estrechamente relacionados con otras materias fundamentales y asuntos de responsabilidad social. La educación ambiental y la creación de capacidad son fundamentales para promover el desarrollo de sociedades y estilos de vida sostenibles.

4.3 Principios y consideraciones

Fundenuse debería respetar y promover los siguientes principios ambientales:

- **Responsabilidad ambiental:** además de cumplir con las leyes y regulaciones, Fundenuse debería asumir responsabilidades por los impactos ambientales provocados por sus actividades en áreas rurales o urbanas y en el medio ambiente en general. En reconocimiento de los límites ecológicos, debería actuar para mejorar su propio desempeño, así como el desempeño de otros dentro de su esfera de influencia.
- **Gestión de riesgos ambientales:** Fundenuse debería implementar programas desde una perspectiva de sostenibilidad basada en el riesgo, para evaluar, evitar, reducir y mitigar los riesgos e impactos ambientales de sus actividades.

En sus actividades de gestión ambiental, Fundenuse debería evaluar la pertinencia de los siguientes enfoques y estrategias, y emplearlos según sea adecuado:

- **Evaluación del impacto ambiental:** Fundenuse debería evaluar los impactos ambientales antes de iniciar una nueva actividad o proyecto y utilizar los resultados de la evaluación como parte del proceso de toma de decisiones.
- **Producción más limpia y ecoeficiencia:** Se trata de estrategias para satisfacer las necesidades humanas usando recursos de manera más eficiente y generando menos contaminación y residuos. Un punto importante se centra en hacer mejoras en el origen de un proceso o actividad en lugar de hacerlo al final de éste.

Los enfoques de producción más limpia y segura, y eco-eficiencia incluyen: mejorar prácticas de mantenimiento; actualizar o introducir nuevas tecnologías o procesos; reducir el uso de materiales y energía; usar energías renovables; racionalizar el consumo de agua; eliminar o gestionar de forma segura materiales y residuos tóxicos y peligrosos y mejorar el diseño de productos y servicios.

- **Uso de tecnologías y prácticas ambientalmente apropiadas:** Fundenuse debería tratar de adoptar y, cuando sea adecuado, promover el desarrollo y la difusión de tecnologías y servicios ambientalmente apropiados.
- **Adquisición sostenible:** en sus decisiones de compra, Fundenuse debería tener en cuenta el desempeño ambiental, social y ético de los productos o servicios que está adquiriendo, a lo largo de todo su ciclo de vida.

Cuando sea posible, debería dar preferencia a productos y servicios que minimizan sus impactos, haciendo uso de esquemas de etiquetado fiable y eficaz verificados de manera independiente u otros esquemas de verificación, como, por ejemplo, el eco-etiquetado

- **Aprendizaje e incremento de la toma de conciencia:** Fundenuse debería crear la toma de conciencia y promover el aprendizaje adecuado para apoyar los esfuerzos ambientales dentro de la organización y su esfera de influencia.

5 Prácticas justas de operación

5.1 Visión general de las prácticas justas de operación

5.1.1 Organizaciones y prácticas justas de operación

Las prácticas justas de operación se refieren a la conducta ética de una organización en sus transacciones con otras organizaciones. Incluyen las relaciones entre organizaciones y agencias gubernamentales, así como, entre organizaciones y sus socios, proveedores, contratistas, clientes, competidores, y las asociaciones de las cuales son miembros.

Los asuntos relacionados con las prácticas justas de operación se presentan en los ámbitos de anticorrupción, participación responsable en la esfera pública, competencia justa, comportamiento socialmente responsable, relaciones con otras organizaciones y en el respeto a los derechos de la propiedad.

5.2 Principios y consideraciones

Tener un comportamiento ético es fundamental para establecer y mantener relaciones legítimas y productivas entre las organizaciones. Por lo tanto, la observancia, promoción y fomento de normas de conducta ética subyacen en todas las prácticas justas de operación.

La prevención de la corrupción y la práctica de una participación política responsable dependen del respeto al principio de legalidad, la adhesión a normas éticas, la rendición de cuentas y la transparencia. La competencia justa y el respeto a los derechos de propiedad no se pueden lograr, si las organizaciones no operan entre ellas de manera honesta, equitativa e íntegra.

5.3 Asunto sobre prácticas justas de operación: anti-corrupción

5.3.1 Descripción del asunto

La corrupción es el abuso de un poder otorgado, con el objetivo de obtener una ganancia privada. La corrupción puede adoptar muchas formas. Los ejemplos de corrupción incluyen sobornos (solicitar, ofrecer o aceptar un soborno en efectivo o en especie) que involucren a funcionarios públicos o a personas del sector privado, conflicto de intereses, fraude, blanqueo de dinero, desfalco, ocultación y obstrucción a la justicia y tráfico de influencias.

La corrupción socava la eficacia y la reputación ética de una organización y puede convertirla en sujeto de procesamiento penal, así como de sanciones civiles y administrativas. La corrupción puede tener como resultado la violación de los derechos humanos, el deterioro de los procesos políticos, el empobrecimiento de las sociedades y el daño al medio ambiente.

También puede distorsionar la competencia, la distribución de la riqueza y el crecimiento económico.

5.3.2 Acciones y expectativas relacionadas

Para prevenir la corrupción, Fundenuse debería:

- Identificar los riesgos de corrupción e implementar y mantener, políticas y prácticas que combatan la corrupción, y la extorsión.
- Asegurar que sus líderes sean un ejemplo anti-corrupción y proporcionen compromiso, motivación y supervisión en la implementación de políticas anti-corrupción.
- Apoyar y formar a sus empleados y representantes en sus esfuerzos por erradicar el soborno y la corrupción y proporcionar incentivos por los avances en esas materias.
- Aumentar la toma de sus empleados, representantes, contratistas y proveedores respecto de la corrupción y cómo combatirla.
- Asegurar que la remuneración de sus empleados y representantes es adecuada y se produce sólo por servicios prestados de manera legítima.
- Establecer y mantener un sistema eficaz para luchar contra la corrupción.
- Alentar a sus empleados, socios, representantes y proveedores a que informen sobre violaciones de las políticas de la organización y tratamientos inmorales e injustos adoptando mecanismos que permitan ofrecer información y hacer un seguimiento de la acción, sin miedo a represalias.
- Informar a las autoridades competentes sobre violaciones a la ley penal.
- Trabajar en la lucha contra la corrupción, alentando a los demás con los que la organización realiza operaciones para que adopten prácticas anticorrupción similares.

6 Asuntos de clientes

6.1 Asuntos de clientes y responsabilidad social

Los asuntos de clientes relativos a la responsabilidad social están relacionados, entre otros temas, con las prácticas justas de *marketing*, la protección de la salud y la seguridad, el consumo sostenible, la resolución de controversias y la compensación, la protección de la privacidad y de los datos, el acceso a productos y servicios esenciales, el tratamiento de las necesidades de los clientes vulnerables y desfavorecidos y la educación, entre otros temas.

6.1.1 Principios y consideraciones

6.1.2 Principios

Las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor y el Pacto Internacional sobre los Derechos Económicos, Sociales y Culturales expresan los principios que deberían guiar las prácticas socialmente responsables, en relación con las necesidades legítimas de los clientes.

Incluyendo la satisfacción de las necesidades básicas y el derecho de todos a tener un nivel de vida adecuado que incluya alimentación, vestimenta y vivienda, y a la mejora continua de las condiciones de vida y disponibilidad de los productos y servicios esenciales, incluidos los financieros. También incluyen el derecho a promover el desarrollo económico y social de forma justa, equitativa y sostenible y la protección del medio ambiente. Estas necesidades legítimas incluyen:

- **Seguridad:** Derecho a tener acceso a productos no peligrosos y a que los clientes estén protegidos frente a los procesos de producción, productos y servicios peligrosos para la salud o la vida.
- **Estar informado:** Acceso de los clientes a una información adecuada que les permita tomar decisiones fundamentadas, de acuerdo con sus deseos y necesidades individuales y a estar protegidos frente a publicidad o etiquetado engañosos o con información errónea.

- **Escoger:** La promoción y protección de los intereses económicos de los clientes, incluyendo la capacidad de elegir dentro de una gama de productos y servicios, ofertados a precios competitivos con la garantía de una calidad satisfactoria.
- **Ser escuchado:** Libertad de formar grupos de clientes y otros grupos u organizaciones pertinentes y la oportunidad de que dichas organizaciones puedan presentar sus opiniones en los procesos de toma de decisiones que les afecten, especialmente en la creación y ejecución de las políticas gubernamentales, y en el desarrollo de productos y servicios.
- **Ser compensado:** Disponibilidad de compensación eficaz para el cliente, concretamente en forma de acuerdo equitativo ante demandas justas, incluida la compensación por inadecuada representación, productos mal elaborados o servicios insatisfactorios.
- **Educación:** La educación al cliente, incluyendo la educación sobre los impactos ambientales, sociales y económicos de las elecciones de los clientes, permite a los clientes tomar decisiones fundamentadas e independientes respecto a productos y servicios.
- **Un ambiente saludable:** Se trata de un ambiente que no ponga en riesgo el bienestar de las generaciones presentes y las futuras. El consumo sostenible, incluye la satisfacción de las necesidades de productos y servicios de las generaciones presentes y futuras de forma sostenible, en términos económicos, sociales y ambientales.

6.3 Consideraciones

Si bien el Estado tiene la responsabilidad primordial en cuanto a garantizar que se respete el derecho a la satisfacción de las necesidades básicas, una organización puede contribuir al cumplimiento de este derecho.

Particularmente, en aquellas áreas en que el Estado no satisface adecuadamente las necesidades básicas de las personas, una organización debería ser sensible al impacto de sus actividades en la capacidad de las personas para satisfacer dichas necesidades.

Los grupos vulnerables tienen distintas capacidades y, en su rol como clientes, los grupos vulnerables tienen necesidades particulares a las que se debe dar respuesta y, en algunos casos, pueden requerir productos y servicios especialmente personalizados.

Tienen necesidades especiales porque probablemente desconocen sus derechos y responsabilidades o porque pueden no ser capaces de actuar, aun conociéndolos. También es posible que desconozcan los posibles riesgos asociados a los productos o servicios o que no puedan evaluarlos y que, por ello, no puedan realizar juicios equilibrados.

6.4 Acciones y expectativas relacionadas

Al comunicarse con los clientes, Fundenuse debería:

- No involucrarse en prácticas que sean confusas, engañosas, fraudulentas o injustas, incluida la omisión de información esencial.
- Consentir en compartir de forma transparente información pertinente, fácilmente accesible y comparable, como base para una decisión fundamentada por parte del consumidor.
- Identificar claramente su publicidad y sus actividades de *marketing*.
- Dar a conocer abiertamente los precios e impuestos totales, los términos y las condiciones de los productos y servicios (así como cualquier accesorio que pueda ser necesario para el uso) y los costos de entrega. Cuando se ofrezca crédito al consumo, debería proporcionar detalles de la tasa de interés anual real, así como la tasa de porcentaje anual aplicada, que incluye todos los costos involucrados, la cantidad a pagar, el número de pagos y la fecha de vencimiento de las cuotas.
- Probar las declaraciones o afirmaciones, proporcionando datos e información relacionados con las mismas, cuando se solicite.
- No utilizar textos, audio o imágenes que perpetúen estereotipos en relación con, por ejemplo, género, religión, raza, discapacidad o relaciones personales.
- Considerar de forma primordial en la publicidad y el *marketing* los intereses superiores de los grupos vulnerables, incluidos los niños, y no involucrarse en actividades que puedan perjudicar sus intereses.
- Proporcionar información completa, precisa y comprensible que pueda ser objeto de comparaciones en lenguas oficiales o de uso común en el punto de venta y conforme con la regulación aplicable sobre:
 - Todos los aspectos importantes de los productos y servicios, incluidos los productos financieros o de inversión, teniendo en cuenta, idealmente, el ciclo de vida completo.
 - Los aspectos clave de la calidad de los productos y servicios, determinados utilizando procedimientos de ensayo normalizados y, comparados, cuando sea posible, con desempeños medios o con las mejores prácticas.

- Proporcionar dicha información debería quedar limitado a circunstancias en las que sea adecuado y práctico y sea de ayuda para los consumidores.
- Aspectos de salud y seguridad relacionados con los productos y los servicios, tales como el uso potencialmente peligroso, materiales peligrosos y productos químicos peligrosos contenidos en los productos o liberados por ellos durante su ciclo de vida;
- Información relativa a la accesibilidad de los productos y servicios.
- La localización de la organización, incluidos la dirección postal, el número de teléfono y dirección de correo electrónico, cuando se realice venta a distancia nacional o entre países, incluso a través de Internet, comercio electrónico o por correspondencia.
- Utilizar contratos que:
- Estén escritos en lenguaje claro, legible y comprensible.
- No incluyan términos contractuales injustos, como la injusta exclusión de la responsabilidad, el derecho a cambiar unilateralmente los precios y las condiciones, la transferencia del riesgo de insolvencia a los consumidores o períodos contractuales excesivamente largos y eviten prácticas prestatarias abusivas que incluyan tipos de interés no razonables para los créditos.
- Proporcionen información clara y suficiente acerca de los precios, características, términos, condiciones y costos, la duración del contrato y los períodos de cancelación.

6.4 Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias

6.4.1 Descripción del asunto

Los servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias son mecanismos que una organización utiliza para abordar las necesidades de los consumidores después de la venta de los productos o la prestación de los servicios. Dichos mecanismos incluyen una instalación adecuada, certificados de garantía, garantías, apoyo técnico acerca del uso, así como disposiciones relacionadas con la devolución, la reparación y el mantenimiento.

Los productos y servicios que no ofrecen un desempeño satisfactorio, ya sea por desperfectos o fallos, o como resultado de un mal uso, podrían acarrear una violación de los derechos de los consumidores, así como pérdida de dinero, recursos y tiempo.

Los proveedores de productos y servicios pueden aumentar la satisfacción del consumidor y disminuir el nivel de quejas, ofreciendo productos y servicios de gran calidad. Deberían proporcionar asesoramiento claro a los consumidores respecto del uso adecuado y de los recursos o soluciones ante un mal desempeño.

Fundenuse puede hacer seguimiento de la eficacia de sus servicios de postventa, apoyo y de sus procedimientos de resolución de controversias mediante encuestas a sus usuarios.

6.4.2 Acciones y expectativas relacionadas

Fundenuse debería:

- Tomar medidas para prevenir quejas, ofreciendo a los consumidores, incluidos aquellos que adquieren los productos por ventas a distancia, la opción de devolver los productos dentro de un período específico de tiempo u obtener otras soluciones adecuadas.
- Analizar las quejas y mejorar las prácticas para responder a las quejas.
- Ofrecer certificados de garantía que excedan los períodos de garantía otorgados por ley y que sean idóneos para la duración esperada de la vida útil del producto, cuando sea adecuado.
- Informar de manera clara a los consumidores acerca de la forma en que pueden acceder a servicios postventa y apoyo, así como de los mecanismos de resolución de controversias y compensación.
- Ofrecer sistemas adecuados y eficientes de apoyo y asesoramiento.
- Ofrecer mantenimiento y reparación a un precio razonable y en localizaciones accesibles y proporcionar información adecuada sobre el plazo previsto para la disponibilidad de los repuestos de los productos.

7. Asunto de clientes

7.1 protección y privacidad de los datos de los clientes

7.1.1 Descripción del asunto

Con la protección y privacidad de los datos del cliente se pretende salvaguardar el derecho de los clientes a la privacidad, limitando el tipo de información reunida y las formas en que esa información se obtiene, utiliza y se mantiene segura.

El incremento del uso de la comunicación electrónica (incluidas las transacciones financieras) y las pruebas genéticas, así como el crecimiento a gran escala de las bases de datos, crea inquietudes respecto de cómo se puede proteger la privacidad de los clientes, particularmente, en lo que respecta a la información de identificación personal.

Fundenuse puede ayudar a mantener su credibilidad y la confianza de los clientes mediante el uso de sistemas rigurosos para la obtención, uso y protección de los datos de los consumidores.

7.1.2 Acciones y expectativas relacionadas

Para evitar que la recopilación y el procesamiento de datos de carácter personal infrinjan la privacidad, Fundenuse debería:

- Limitar la recopilación de datos de carácter personal a información que sea esencial para la provisión de los productos y servicios, o bien que sea proporcionada con el consentimiento informado y voluntario del consumidor.
- Abstenerse de hacer que el uso de servicios o el derecho a ofertas especiales dependa de la aceptación del cliente de un uso no deseado de datos para fines comerciales.
- Obtener los datos únicamente por medios legales y justos.
- Especificar el propósito para el que se recopilan los datos de carácter personal, bien con carácter previo, o en el momento de su recopilación.
- No revelar, ni poner a disposición, ni usar los datos de carácter personal, para propósitos distintos de aquellos especificados, incluido el *marketing*, excepto cuando exista consentimiento informado y voluntario del consumidor, o cuando sea requerido por la ley.
- Proporcionar a los consumidores el derecho a verificar si la organización dispone de datos sobre ellos y cuestionar estos datos, según esté estipulado por ley. Si el cuestionamiento tiene éxito, la información debería ser borrada, rectificada, completada o enmendada, según sea adecuado.
- Proteger, según sea adecuado, los datos de carácter personal mediante salvaguardas adecuadas de seguridad.
- Estar abierta a avances, prácticas y políticas relacionadas con los datos de carácter personal y ofrecer de forma inmediata las maneras posibles para establecer la existencia, naturaleza y uso principal de la información personal.

- Revelar la identidad y localización habitual de la persona encargada de rendir cuentas sobre la protección de los datos en la organización (llamado a veces controlador de datos) y hacer a esta persona responsable de rendir cuentas del cumplimiento de las medidas antes mencionadas y las leyes aplicables.

8 Participación activa y desarrollo de la comunidad

8.1 Visión general de la participación activa y el desarrollo de la comunidad

Actualmente está ampliamente aceptado que las organizaciones tengan relación con las comunidades en las que operan. Esta relación debería basarse en la participación activa de la comunidad para contribuir al desarrollo de la comunidad.

La participación activa, -ya sea de manera individual, o a través de asociaciones que busquen aumentar el bien público-, ayuda a fortalecer la sociedad civil. Las organizaciones que se involucran de manera respetuosa con la comunidad y sus instituciones, reflejan valores democráticos y cívicos, y los fortalecen.

Comunidad, en este capítulo, se refiere a los asentamientos residenciales o sociales de otro tipo, ubicados en un área geográfica que se encuentra próxima físicamente al sitio en que se encuentra una organización o dentro de las áreas de impacto de la misma.

El área y los miembros de la comunidad afectados por los impactos de una organización dependerán del contexto y especialmente del tamaño y naturaleza de dichos impactos. Sin embargo, en general, también se puede entender el término comunidad, como un grupo de personas que tienen determinadas características en común, por ejemplo, una comunidad “virtual” interesada en un asunto particular.

La contribución de Fundenuse al desarrollo de la comunidad, puede ayudar a promover niveles más elevados de bienestar dentro de la comunidad. De forma general, ese desarrollo, se entiende como la mejora de la calidad de vida de una población.

El desarrollo de la comunidad no es un proceso lineal; más bien, es un proceso a largo plazo, en el que estarán presentes intereses diferentes y en conflicto. Las características históricas y culturales hacen única a cada comunidad e influyen en las posibilidades de su futuro.

El desarrollo de la comunidad es, por tanto, el resultado de características sociales, políticas, económicas y culturales y depende de las características de las fuerzas sociales involucradas. Las partes interesadas en la comunidad podrían tener intereses diferentes, incluso intereses en conflicto.

8.2 Principios y consideraciones

8.2.1 Principios

Fundenuse debería:

- Considerarse a sí misma como parte de la comunidad, al abordar la participación activa y el desarrollo de la comunidad, y no como parte separada.
- Reconocer y dar la debida consideración a los derechos de los miembros de la comunidad a tomar decisiones con relación a su comunidad y así perseguir, de la manera que elijan, formas de maximizar sus recursos y oportunidades.
- Reconocer y dar la debida consideración a las características, por ejemplo: culturas, religiones, tradiciones e historia, de la comunidad mientras interactúa con ella.
- Reconocer el valor de trabajar en alianza con otras organizaciones, apoyando el intercambio de experiencias, recursos y esfuerzos.

8.2.2 Consideraciones

Fundenuse debería considerar apoyar políticas públicas relacionadas cuando se involucra con la comunidad. Esto podría ofrecer oportunidades para maximizar los resultados deseados que promuevan el desarrollo sostenible, a través de una visión compartida y un entendimiento común de las prioridades y alianzas para el desarrollo.

A menudo, las organizaciones crean alianzas y se asocian con otros para defender y promover sus propios intereses. No obstante, estas asociaciones deberían representar los intereses de sus miembros sobre la base del respeto al derecho de otros grupos e individuos a hacer lo mismo, y siempre deberían operar de una manera que fomentara el respeto al principio de legalidad y los procesos democráticos.

Antes de decidir sobre el enfoque a dar a la participación activa y el desarrollo de la comunidad, una organización debería investigar sus impactos potenciales en la comunidad y planificar las formas de mitigar los impactos negativos y optimizar los impactos positivos.

Las áreas más importantes para la participación activa y el desarrollo de la comunidad dependerán de cada comunidad en particular y del conocimiento único, de los recursos y de la capacidad que cada organización aporte a la comunidad.

8.2.3 Acciones y expectativas relacionadas

Fundenuse debería:

- Consultar a los grupos representativos de la comunidad al determinar las prioridades de la inversión social y las actividades de desarrollo de la comunidad. Debería prestarse especial atención a los grupos vulnerables, discriminados, marginados, no representados e infrarrepresentados, e involucrarlos de una manera que pueda ayudarles a extender sus opciones y respetar sus derechos.
- Consultar y dar cabida a comunidades, incluyendo los pueblos indígenas, en los términos y condiciones de desarrollo que les afecten. La consulta debería tener lugar con carácter previo al desarrollo y debería basarse en información completa, precisa y accesible.

- Participar en asociaciones locales mientras sea posible y adecuado, con el objetivo de contribuir al bien público y a los objetivos de desarrollo de las comunidades.
- Mantener relaciones transparentes con funcionarios del gobierno local y representantes políticos, sin sobornos o influencias indebidas.
- Alentar y apoyar a los ciudadanos para que actúen como voluntarios en los servicios a la comunidad.
- Contribuir a la formulación de políticas y al establecimiento, implementación, seguimiento y evaluación de programas de desarrollo. Al hacerlo, una organización debería respetar y tener la debida consideración por los derechos y opiniones de otros para expresar y defender sus propios intereses.

8.2.4 Asunto sobre participación activa y desarrollo de la comunidad: educación y cultura

8.2 Descripción del asunto

La educación y la cultura constituyen la base del desarrollo social y económico y son parte de la identidad de la comunidad. La preservación y la promoción de una cultura y la promoción de una educación, compatibles con el respeto a los derechos humanos tienen un impacto positivo sobre la cohesión social y el desarrollo.

8.3 Acciones y expectativas relacionadas

Fundenuse debería:

- Promover y apoyar la educación en todos los niveles e involucrarse en acciones que mejoren la calidad de la educación y el acceso a la misma, promuevan el conocimiento local y ayuden a erradicar el analfabetismo.
- Promover, en particular, las oportunidades de aprendizaje para grupos vulnerables o discriminados.
- Alentar la incorporación de los niños a la educación formal y contribuir a la eliminación de los obstáculos que impidan que los niños puedan obtener una educación (como, por ejemplo, el trabajo infantil).
- Promover actividades culturales, cuando sea adecuado, reconocer y valorar las culturas locales y las tradiciones culturales, que sean coherentes con el principio de respeto a los derechos humanos. Las acciones para respaldar las actividades culturales que empoderan los grupos históricamente desfavorecidos son particularmente importantes como medio para combatir la discriminación.
- Considerar facilitar la educación en materia de derechos humanos y aumentar la toma de conciencia sobre los mismos.
- Ayudar a conservar y proteger el patrimonio cultural, especialmente en aquellos lugares donde las actividades de la organización puedan tener un impacto sobre el mismo.

8.4 Asunto sobre participación activa y desarrollo de la comunidad: creación de empleo y desarrollo de habilidades

8.4.1 Descripción del asunto

El empleo es un objetivo internacionalmente reconocido, en relación con el desarrollo económico y social.

Con la creación de empleo, todas las organizaciones, grandes y pequeñas, pueden hacer una contribución a la reducción de la pobreza y la promoción del desarrollo económico y social. En la creación de empleo, los empleadores deberían tener en cuenta las orientaciones pertinentes ofrecidas en los apartados.

El desarrollo de habilidades es un componente esencial de la promoción del empleo y de la ayuda a las personas a garantizar trabajos decentes y productivos, y es primordial para el desarrollo económico y social.

8.4.2 Acciones y expectativas relacionadas

Fundenuse debería:

- Analizar el impacto de sus decisiones de inversión sobre la creación de empleo y, cuando sea viable económicamente, puede realizar inversiones directas que alivien la pobreza, a través de la creación de empleo.
- Considerar el impacto que tiene en el empleo la elección de una tecnología determinada y, cuando sea viable económicamente en el largo plazo, preferir tecnologías que maximicen las oportunidades de empleo.
- Considerar el impacto que tienen las decisiones de subcontratación en la creación de empleo, tanto dentro de la organización que toma las decisiones, como dentro de las organizaciones externas que se ven afectadas por tales decisiones.
- Considerar los beneficios de crear empleo directo, en lugar de utilizar acuerdos de trabajo temporal.

- Considerar participar en programas nacionales y locales de desarrollo de habilidades, incluidos los programas de aprendizaje de oficios, programas centrados en grupos desfavorecidos concretos, programas permanentes de aprendizaje y esquemas de reconocimiento de habilidades y de certificación.
- Considerar ayudar a desarrollar y mejorar programas de desarrollo de habilidades en la comunidad, cuando éstos sean inadecuados, posiblemente en alianza con otros miembros de la comunidad.
- Prestar especial atención a los grupos vulnerables en materia de empleo y creación de capacidad.
- Considerar ayudar a promover las condiciones marco necesarias para la creación de empleo.

8.4.3 Asunto sobre la participación activa y desarrollo de la comunidad: inversión social

8.4.4 Descripción del asunto

La inversión social aparece cuando las organizaciones invierten sus recursos en iniciativas y programas orientados a mejorar aspectos sociales de la vida en comunidad. Los tipos de inversiones sociales podrían incluir proyectos relacionados con educación, formación, cultura, cuidado de la salud, generación de ingresos, desarrollo de infraestructuras, mejora del acceso a la información o cualquier otra actividad que promueva el desarrollo económico y social.

Al identificar oportunidades para la inversión social, Fundenuse debería poner su contribución en línea con las necesidades y prioridades de las comunidades en las que la institución opera. El intercambio de información, la realización de consultas y la negociación son herramientas útiles para tener un enfoque participativo al identificar e implementar la inversión social. La inversión social no excluye la filantropía (por ejemplo, subsidios, voluntariado y donaciones).

Fundenuse debería también fomentar la participación activa de la comunidad en el diseño y la implementación de proyectos, ya que puede ayudar a que los proyectos sobrevivan y prosperen cuando la organización deje de participar. Las inversiones sociales deberían priorizar proyectos que sean viables en el largo plazo y que contribuyan al desarrollo sostenible.

8.5 Acciones y expectativas relacionadas

Fundenuse debería:

- Tener en cuenta la promoción del desarrollo de la comunidad al planificar los proyectos de inversión social. Todas las acciones deberían ampliar las oportunidades de los ciudadanos, por ejemplo, aumentando las adquisiciones y cualquier tipo de subcontratación, a nivel local, para apoyar el desarrollo local;
- Evitar acciones que perpetúen la dependencia de la comunidad en las actividades filantrópicas de la organización, su continua presencia o apoyo.
- Evaluar sus propias iniciativas existentes relacionadas con la comunidad e informar a la comunidad y las personas dentro de la organización e identificar donde se pueden hacer mejoras.
- Considerar aliarse con otras organizaciones, incluidos el gobierno, las empresas o las ONG, con el fin de maximizar sinergias y hacer uso de recursos, conocimiento y habilidades complementarias.
- Considerar contribuir a programas que proporcionen acceso a alimentación y otros productos esenciales para los grupos vulnerables o discriminados y para personas con bajos ingresos, teniendo en cuenta la importancia de contribuir al incremento de sus capacidades, recursos y oportunidades.

Las declaraciones y acciones de los líderes de Fundenuse y los propósitos, aspiraciones, valores, ética y estrategias establecen el rumbo de la institución. Para que la responsabilidad social sea una parte importante y eficaz del funcionamiento de la organización, debería reflejarse en estos aspectos de la organización.

Fundenuse debería establecer su rumbo, convirtiendo la responsabilidad social en parte integral de sus políticas, cultura o, estrategias, estructuras y operaciones. Algunas de las formas en que puede hacer esto son:

8.6. Términos y definiciones

Para el propósito de este documento, se aplican los siguientes términos y definiciones.

Rendición de cuentas

Condición de responder por decisiones y actividades ante los órganos de gobierno de la organización, autoridades competentes y, más ampliamente, ante sus partes interesadas

Cliente

Miembro individual del público general que compra o utiliza propiedad, productos o servicios para propósitos privados.

Cliente

Organización o miembro individual del público general que compra propiedad, productos o servicios para propósitos comerciales, privados o públicos

Debida diligencia

Proceso exhaustivo y proactivo para identificar los impactos negativos reales y potenciales de carácter social, ambiental y económico de las decisiones y actividades de una organización a lo largo del ciclo de vida completo de un proyecto o de una actividad de la organización, con el objetivo de evitar y mitigar dichos impactos negativos

Empleado

Individuo que mantiene una relación reconocida como “relación de empleo” en la legislación o práctica nacionales.

Medio ambiente

Entorno natural en el cual una organización opera, incluyendo el aire, el agua, el suelo, los recursos naturales, la flora, la fauna, los seres humanos, el espacio exterior y sus interrelaciones

Comportamiento ético

Comportamiento acorde con los principios de correcta o buena conducta aceptados en el contexto de una situación determinada y que es coherente con la normativa internacional de comportamiento.

Igualdad de género

Trato equitativo para mujeres y hombres

Nota 1 a la entrada: Esto incluye el mismo trato o, en algunos casos, un trato que, siendo diferente, puede ser considerado equivalente en términos de derechos, beneficios, obligaciones y oportunidades.

Impacto de una organización

Impacto cambio positivo o negativo que se genera en la sociedad, la economía o el medio ambiente, producido, en su totalidad o parcialmente, como consecuencia de las decisiones y actividades pasadas y presentes de una organización

Iniciativa de responsabilidad social

Iniciativa programa o actividad dedicados expresamente a cumplir un objetivo particular relacionado con la responsabilidad social.

Normativa internacional de comportamiento

Expectativas de comportamiento organizacional socialmente responsable derivadas del derecho internacional consuetudinario, principios de derecho internacional generalmente aceptados o acuerdos intergubernamentales, reconocidos de manera universal o casi universal

Organización

Entidad o grupo de personas e instalaciones con responsabilidades, autoridades y relaciones establecidas y objetivos identificables.

Gobernanza de la organización

Sistema por el cual una organización toma e implementa decisiones con el fin de lograr sus objetivos.

Principio

Base fundamental para la toma de decisiones o para determinar un comportamiento

Producto

Artículo o sustancia que se ofrece para la venta o es parte de un servicio entregado por una organización.

Servicio

Acción de una organización para satisfacer una demanda o necesidad.

Diálogo social

Negociación, consulta o simple intercambio de información entre los representantes de gobiernos, empleadores y trabajadores, sobre temas de interés común relacionados con política económica y social.

Responsabilidad social

Responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medio ambiente, mediante un comportamiento ético y transparente que:

- Contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad.
- Tome en consideración las expectativas de sus partes interesadas.
- Cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento.
- Esté integrada en toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones.

Esfera de influencia

Ámbito/alcance de una relación política, contractual, económica o de otra índole, a través de la cual una organización tiene la capacidad de afectar las decisiones o actividades de individuos u organizaciones.

Partes interesadas

Individuo o grupo que tiene interés en cualquier decisión o actividad de la organización.

Involucramiento con las partes interesadas

Actividad llevada a cabo para crear oportunidades de diálogo entre una organización y una o más de sus partes interesadas, con el objetivo de proporcionar una base fundamentada para las decisiones de la organización.

Cadena de suministro

Secuencia de actividades o partes que proporcionan productos o servicios a la organización.

Desarrollo sostenible

Desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades.

Transparencia

Apertura respecto a las decisiones y actividades que afectan a la sociedad, la economía y el medio ambiente, y voluntad de comunicarlas de manera clara, exacta, oportuna, honesta y completa.

Cadena de valor

Secuencia completa de actividades o partes que proporcionan o reciben valor en forma de productos o servicios.

Grupo vulnerable

Grupo de individuos que comparten una o varias características que son la base de discriminación o circunstancias adversas en el ámbito social, económico, cultural, político o de salud, y que les causan una carencia de medios para alcanzar sus derechos o disfrutar de las mismas oportunidades que los demás.

Trabajador

Persona que desempeña un trabajo, ya sea un o alguien que trabaja por cuenta propia.