

## Indicadores de Desempeño Social

Los indicadores de desempeño social, dentro de la responsabilidad social están enfocados a proveer información sobre como afectan las actividades, productos y servicios de una organización el sistema social en donde opera. Incluyendo este sistema el lugar donde son fabricados, utilizados, dispuestos, almacenados y manejados sus productos.

Esta dimensión es quizá la más joven y menos desarrollada de la responsabilidad social, especialmente para organizaciones lucrativas. Existen documentos como los acuerdos de la Organización Internacional del Trabajo y de la OCED sobre esta dimensión específica para la operación de las organizaciones.

Es importante notar que estos indicadores involucran tanto al personal que labora para la organización como a la sociedad a la que esta puede afectar en forma general.

### Prácticas Laborales y Trabajo Digno

Una responsabilidad primordial de las organizaciones socialmente responsables es el trato a sus empleados y miembros en general. El trabajo que estos desarrollen no debe de poner en riesgo ni su integridad física, ni moral o psíquica. Se deben de observar no solamente las leyes locales, también acuerdos internacionales, y en este caso en especial, las tradiciones (algunas veces milenarias) no son justificantes para ofrecer prácticas de trabajo no éticas.

#### *Provisión de Trabajo*

**Definición de la fuerza de trabajo:** establecida por región, o país, el tipo de empleado, el tipo de contrato laboral, las formas de contratación, y cualquier otro indicador relevante sobre el tipo de trabajo.

**Creación neta de empleos:** contribución y comparación con la creación de empleos a nivel local, regional y nacional.

**Prestaciones superiores a la ley:** como se seleccionan y cuales son las prestaciones superiores a la ley, y a que empleados se les otorgan.

#### *Relaciones Empleado—Patrón*

**Porcentaje de trabajadores sindicalizados:** trabajadores sindicalizados en porcentaje del total de la fuerza laboral por zona, región y país, distinción entre sindicatos propios de la organización y sindicatos públicos.

**Políticas de involucramiento de empleados:** políticas sobre información y consulta a empleados sobre cambios organizacionales incluyendo procesos como reestructuración y reingeniería.

**Representación de los empleados en la planeación estratégica:** representación formal de los empleados en tomas de decisiones estratégicas de la organización, incluyendo el desarrollo de políticas organizacionales.

## ***Seguridad e Higiene***

**Prácticas en registro e información de accidentes/ enfermedades:** las prácticas que se utilizan para registrar los accidentes o enfermedades e informar a las autoridades pertinentes y como se comparan con el código de la OIT sobre Accidentes y Enfermedades de Trabajo.

**Comités conjuntos de seguridad e higiene:** nivel y capacidad de comités conjuntos de seguridad e higiene ocupacional, proporción de la fuerza de trabajo cubierta por dichos comités.

**Estadísticas:** días perdidos, días sin accidentes, accidentes fatales, enfermedades ocupacionales, etc. incluyendo todo tipo de miembros de la organización.

**SiDA:** descripción de programas y políticas oficiales sobre SiDA y HIV, tanto para el lugar de trabajo como más allá.

**Sistemas de Gestión de Seguridad e Higiene:** evidencia objetiva del cumplimiento con las guías de la OIT sobre sistemas de gestión para seguridad e higiene ocupacional.

**Acuerdos sobre Seguridad e Higiene:** acuerdos con sindicatos o cubiertos en contratos colectivos sobre seguridad e higiene ocupacional y la parte de la fuerza de trabajo cubierta por estos acuerdos.

## ***Capacitación y Educación***

**Promedio de horas por año por empleado:** estratificadas por tipo de empleado, tipo de capacitación, y categoría del empleado.

**Programas de educación continua:** programas enfocados a mantener la capacidad de los empleados para ser contratados y para terminar sus carreras.

**Políticas para manejo y mejora de habilidades:** políticas específicas y programas para establecer situaciones de aprendizaje continuo.

## ***Diversidad y Oportunidad***

**Igualdad de Oportunidad:** políticas formales y sistemas de vigilancia para evitar cualquier tipo de discriminación en cuanto a oportunidades de desarrollo dentro de la organización.

**Composición de los comités directivos:** indicadores de diversidad según sea culturalmente apropiado por género, etnia, etc.

## ***Derechos Humanos***

### **Planeación Estratégica**

**Políticas y guías:** políticas formales y guías oficiales dentro de la organización así como mecanismos de supervisión para asegurar que los derechos humanos son respetados en toda la organización.

**Evidencia objetiva:** de la consideración de derechos humanos y el impacto de esta en decisiones de inversión, adquisiciones, contrataciones, etc.

**Cadena de producto:** políticas y prácticas formales para evaluar el respeto a los derechos humanos en toda la línea de proveedores.

**Capacitación:** capacitación a los miembros de la organización sobre todos los aspectos de derechos humanos relevantes a las actividades, productos o servicios de la organización.

### **No Discriminación**

Descripción de políticas y prácticas de supervisión para asegurar que no existe discriminación de tipo alguno dentro de la organización.

### **Libertad de Asociación**

Políticas formales sobre libertad de asociación y la implementación de estas aún en áreas en donde no es requerida por la ley.

### **Trabajo Infantil**

Políticas y prácticas que garanticen el respeto a la convención 138 de la OIT y evidencia de que estas políticas y prácticas se establecen independientemente de la legislación en donde se opera.

### **Trabajo Forzado**

Políticas y prácticas formales para evitar el trabajo forzado, evidencia de aplicación de estas prácticas indistintamente de requisitos legales o tradiciones culturales.

### **Prácticas Disciplinarias**

**Apelaciones:** establecimiento y aplicación de procesos formales y no discriminantes de apelaciones.

**Quejas:** sistema que garantice la “no venganza” sobre opiniones de los miembros de la organización y garantice la confiabilidad de los miembros de la organización.

### **Prácticas de Seguridad**

Capacitación del personal en su seguridad y en la salvaguarda de sus derechos humanos.

## **Derechos Indígenas**

**Necesidades:** descripción de políticas, y guías formales para describir las necesidades de poblaciones originales.

**Participación Comunitaria:** descripción de procesos formales para administrar quejas, autoridad y participación de las comunidades originales.

**Retribución:** porcentaje de las utilidades de un área de operaciones que son redistribuidas a las comunidades locales.

## **Sociedad**

### **Comunidad**

**Impactos en la Comunidad:** descripción de los impactos y su gestión en la comunidad, así como programas para evitar impactos sociales negativos por las operaciones de la organización.

**Reconocimientos:** reconocimientos recibidos relevantes al desempeño social, ético y ambiental de la organización.

### **Soborno y Corrupción**

Prácticas y políticas para evitar el soborno y las prácticas de corrupción, así como sistemas de supervisión para asegurar que estas se implementen.

### **Apoyo a Partidos y Organizaciones Políticas**

Descripción de políticas y programas para apoyar (económicamente o de otra forma) a partidos políticos u otro tipo de organizaciones políticas. Sistemas de supervisión para asegurar el respeto a dichas políticas.

### **Competencia y Control de Precios**

**Información sobre Demandas:** informes sobre demandas locales, nacionales o internacionales sobre prácticas de monopolio o similares.

**Comportamiento anti-competitivo:** políticas y procedimientos para evitar el comportamiento anti-competitivo de la organización.

### **Responsabilidad de Producto**

### **Seguridad e Higiene del cliente**

**Políticas de Seguridad e Higiene:** políticas, guías y procedimientos para salvaguardar la integridad física y psíquica de los clientes durante el uso de los servicios y productos.

**Informe de Incumplimientos:** con requisitos legales sobre medidas de seguridad e higiene para los clientes.

**Quejas:** formales sobre la seguridad e higiene de los productos o servicios de la organización.

**Códigos de Cumplimiento:** voluntarios sobre prácticas seguras para salvaguardar la integridad física y psíquica de los clientes.

## **Productos y Servicios**

**Políticas de información de producto:** políticas y procedimientos para incluir información pertinente en el producto mediante declaraciones y etiquetas.

**Informe de incumplimiento:** con requisitos legales o de asociaciones referentes al etiquetado y las declaraciones de los productos.

**Satisfacción del cliente:** descripción de los códigos y procedimientos así como políticas formales para buscar la satisfacción del cliente.

## **Publicidad**

**Políticas:** para garantizar la adherencia a códigos voluntarios y buenas prácticas de publicidad y mercadeo.

**Informe:** sobre las diferencias entre el mercadeo de los productos y servicios de la organización y los códigos y leyes de publicidad.

## **Respeto a la Privacidad**

**Respeto:** políticas y mecanismos para asegurar la confiabilidad del consumidor de los productos y servicios de la organización.

**Informe:** sobre fugas en la confiabilidad de los consumidores de los productos y servicios de la organización.