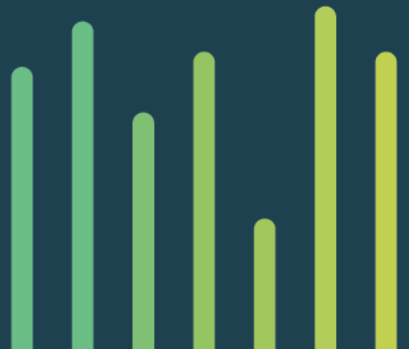




Protocolo de
sostenibilidad

2023

BPO
CONTACT
CENTERS



Ministerio de
Economía

PRONACOM
PROGRAMA NACIONAL DE COMPETITIVIDAD DE GUATEMALA

SECTOR BPO CONTACT CENTER



Ministerio de
Economía

PRONACOM
PROGRAMA NACIONAL DE COMPETITIVIDAD DE GUATEMALA

2 ANIVERSARIO | **CENTRARSE**
en GUATEMALA



—



ÍNDICE

1. GLOSARIO	
2. CONTEXTO DEL SECTOR BPO CONTACT CENTER	8
2.1 Contexto internacional	9
2.2 Contexto nacional	10
3. INSTRUMENTOS DE LA SOSTENIBILIDAD EMPRESARIAL	11
3.1 Instrumentos globales de la sostenibilidad empresarial	11
3.1.1 Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS)	11
3.1.2 Norma ISO 26000 – Guía de Responsabilidad Social	11
3.1.3 Pacto Global	13
3.1.4 Norma ISO 20400:2017 compras sostenibles - directrices	14
3.1.5 Principios Rectores de Naciones Unidas sobre Empresas y DDHH	14
3.1.6 Guías de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE) para empresas multinacionales	15
3.1.7 Corporación Financiera Internacional (IFC)	18
3.1.8 Banco Mundial MAS (Marco ambiental y Social)	18
3.1.9 Principios voluntarios de Seguridad y Derechos Humanos	19
3.1.10 Reportes	19
3.1.11 Otras iniciativas	19
3.2 Legislación Internacional	23
3.2.1 ESTADOS UNIDOS: Estrategia para combatir la corrupción	24
3.2.2 ESTADOS UNIDOS: Leyes sobre trabajo infantil	24
3.2.3 ESTADOS UNIDOS: Leyes sobre el trabajo infantil en sus cadenas de suministro mundiales	24
3.2.4 REINO UNIDO: La Ley de Soborno (United Kingdom Bribery Act, “UKBA”) de 2010	24
3.2.5 REINO UNIDO: Ley Inglesa sobre Esclavitud Moderna (Modern Slavery Act) de 2015	25
3.2.6 FRANCIA: Ley Francesa de Deber de Vigilancia (French Duty of Vigilance Law)	25
3.2.7 ALEMANIA: Ley alemana sobre la diligencia debida corporativa en las cadenas de suministro (junio de 2021)	25
3.2.8 NORUEGA: Ley de Transparencia Empresarial y Trabajo con Derechos Humanos Básicos y Trabajo Decentes (Ley de Transparencia 2021)	25
3.2.9 HOLANDA. Ley sobre debida diligencia en materia de trabajo infantil (2019)	25
3.2.10 BRASIL Decreto N° 540/2004 (la “lista suja”/“lista sucia”)	26
3.2.11 Unión Europea (UE)	26
3.3 Normas y Certificaciones	27
3.3.1 Normas Internacionales ISO	27
3.3.2 Instrumentos con evaluaciones de cumplimiento	28
3.3.3 Alcance sectorial	29
3.3.4 Otras iniciativas	29
3.4 Diagnóstico sectorial	32
3.5 Recomendaciones de acción para dar respuesta a los requerimientos globales y sectoriales en materia de sostenibilidad con enfoque de materialidad	32
3.5.1 Ambiental	33
3.5.2 Social	34
3.5.3 Gobernanza	41
3.5.4 Aplicación	44
4. ANEXOS	46
4.1 Anexo I: herramienta a las empresas por medio de la herramienta SurveyMonkey se les compartió este cuestionario para que lo llenaran sus practicas	46
5. REFERENCIAS	50



1. GLOSARIO

AMFORI	Asociación Empresarial Mundial para el Comercio Abierto y Sostenible
ASG	Ambientales, Sociales y Gobernanza
CAGR	Compound Annual Growth Rate
CSRD	Corporate Sustainability Reporting
ESRS	European Sustainability Reporting Standards
FAR	Reglamento Federal de Adquisiciones E.E.U.U.
FLA	Fair Labor Association
FLSA	Fair Labor Standards Act E.E.U.U.
GEI	Gases Efecto Invernadero
GRI	Global Reporting Initiative
IERIC	Instituto de Estadística y Registro de la Industria de la Construcción
IFC	International Finance Corporation
IFRS	International Financial Reporting Standards
IIRC	International Integrated Reporting Council
ISO	International Standards Organization
ISSB	International Sustainability Standards Board
LEED	Leadership in Energy and Environmental Design
ODS	Objetivos de Desarrollo Sostenible
OIT	Organización Internacional del Trabajo
ONU	Organización de Naciones Unidas
PRONACOM	Programa Nacional de Competitividad de Guatemala
PV	Principios Voluntarios
SAI	Social Accountability International
SASB	Sustainability Accounting Standards Board
SEC	Comisión de Bolsa y Valores E.E.U.U.
SMETA	Sedex Members Ethical Trade Audit
TCFD	Task Force on Climate – Related Financial Disclosures
TLCAN	Tratado de Libre Comercio de América del Norte
UE	Unión Europea
USMCA	Tratado de Libre Comercio entre Estados Unidos, México y Canadá
WRO	Emisión de Órdenes de Retención de Liberación E.E.U.U.



2. CONTEXTO DEL SECTOR BPO CONTACT CENTER

2.1 Contexto internacional

A nivel mundial, el sector de los Call Centers & BPO ha crecido espectacularmente durante las dos últimas décadas. La explosión en el crecimiento del sector de Call Centers coincide con el fenómeno del offshoring, una estrategia empresarial basada en la ubicación de ciertas actividades de la empresa en destinos extranjeros, principalmente para reducir costos, pero también en busca de los recursos adecuados, como por ejemplo una mayor disponibilidad de mano de obra, etc. Con el fenómeno del offshoring, durante los últimos años los destinos considerados por la localización de call centers se han multiplicado. De esta manera, los destinos que más atrajeron durante los 90 y principios del 2000, hoy día deben competir con un abanico mucho más amplio y variado de localizaciones a nivel internacional.

El costo de las llamadas internacionales ha disminuido tanto durante los últimos años, que hoy día cualquiera que tenga las infraestructuras de telecomunicaciones adecuadas es un competidor para los principales destinos. Los destinos que más han atraído y han marcado modelos propios de desarrollo han sido la India (con actividades de atención al cliente y servicios técnicos y de back office), Canadá (destino más 'cercano' geográficamente y culturalmente para la atención a los clientes de los Estados Unidos), Irlanda (como plataforma para las operaciones de empresas norteamericanas en Europa) y Australia (como plataforma de la región Asia-Pacífico).

Pero también es parte del contexto que los Call Centers presentan un sistema laboral que propende a la precarización y salarios bajos a nivel mundial. Lamentablemente, es un sector que representa la inconformidad del 80% de sus empleados, los cuales denuncian atropellos, jornadas laborales extendidas y salarios bajos. Es una tendencia que se repite en todos los países.

Las prácticas laborales de las empresas que operan en el sector, tanto de manera remota como presencial, están revelando condiciones de precarización laboral. La pandemia por COVID-19 ha aumentado las jornadas laborales, que, pese a que se realizan bajo la modalidad home office, presenta las irregularidades de no contar con un horario fijo, no garantiza las condiciones equitativas de insumos para los trabajadores y no garantiza un mejoramiento de los salarios.

Por ejemplo, en México, es uno de los trabajos más recurrentes en la juventud y se calcula que hay 150 mil trabajadores de *Call Centers*, 52 mil en la capital. Los trabajadores que realizan su jornada de forma presencial manifiestan que hay mucho hacinamiento, con muy bajos salarios. Un salario promedio de un trabajador de *Call Center* es de US \$164 dólares. El tipo de contrato que más se utiliza es el temporal y se renueva en períodos de entre uno y tres meses, regularmente en empresas que no tienen la misma razón social que la empresa para la que trabajan.

Como resultado de estas condiciones, el sector está siendo cuestionado a nivel global, no solo por los aspectos relacionados con las condiciones laborales, sino también por el impacto ambiental del sector tanto por el alto consumo energético que demanda como por la generación de residuos tecnológicos asociados.

De acuerdo con un estudio elaborado por WeKall, en 2020 los ingresos del mercado colombiano de Contact Center tuvieron un aumento de 22% respecto al 2019 y para el 2021 el sector está valorado a nivel mundial por más de US\$ 131 millones, registrando un crecimiento de 22,3% respecto al año anterior.

Dicho estudio proyecta que el mayor dinamismo se presenta en las regiones de Asia Pacífico y Europa y que para el 2031 el mercado de Contact Center Sudamericano alcanzará un valor de US \$3.602,4 millones, siendo Brasil y Argentina los países con mayor incremento de sus ingresos con US \$1.522 y US \$853 millones, respectivamente.

Por otro lado, también se espera una mayor penetración de los servicios de Contact Center en los sectores de telecomunicaciones, servicios financieros, seguros y salud.

En 2022, el servicio al cliente reportó mayor participación dentro de la facturación de las compañías de BPO, con un 21%, seguido de cobranzas, con un 13%, según cifras de la Asociación Colombiana de BPO (BPrO).

En esta industria, el servicio al cliente es uno de los temas que más reta a las empresas para garantizar una mejor experiencia al usuario. Los bancos, las entidades prestadoras de salud y todo tipo de industrias, en general, utilizan estos servicios del sector para fortalecer sus operaciones.

Durante la pandemia uno de los sectores que mayor atención al usuario requirió fue el de la salud. Américas BPS fue una de las empresas de BPO que trabajó de la mano con EPS e IPS a nivel nacional para brindarles atención a las necesidades de los pacientes.

Las compañías de todos los sectores han encontrado en el BPO un aliado que les permite tercerizar servicios con empresas especializadas. Es una ventaja, pues centran sus esfuerzos en fortalecer operaciones comerciales, abrir nuevos mercados y obtener procesos más ágiles.

En breve, los departamentos de atención al cliente de las empresas nacionales y regionales podrían estar ocupados por máquinas, más que por seres humanos. Esta es una de las proyecciones de la consultora tecnológica Gartner, quien prevé que los Call Centers podrían ahorrar hasta 80.000 millones de dólares de cara a 2026 al reemplazar a los empleados por chatbots.

Para dicho año más o menos un 10% de las interacciones de los agentes serán realizadas por Inteligencia Artificial (IA) conversacional. Actualmente un 1,6% de esas comunicaciones estarían automatizadas. La consultora Gartner estima que en este momento hay unos 17 millones de Contact Centers en todo el mundo y en conjunto desembolsarán US \$2.000 millones en softwares de IA para este año. Sin embargo, la implementación de IA y voicebots deben manejarse con cierta cautela, ya que en una fase inicial no son eficaces. La consultora recomienda su utilización en forma inicial, permitiendo la conexión con un operador de Call Center en caso de no obtener una respuesta e ir aumentando gradualmente el perfeccionamiento de la voicebot.

Los clientes de Estados Unidos cada vez confían más en los países de América Latina para brindar y atender a sus clientes, para tercerizar con nosotros la gestión de sus clientes. Cada día se reconoce más a Latinoamérica como la plataforma preferida para brindar servicios a los estadounidenses, según el CEO de la empresa Konecra. Los países latinoamericanos que se llevan el podio de inversiones en BPO de cara a 2026 son México y Colombia. Por otro lado, también existen servicios offshore desde España hacia Latinoamérica, principalmente dirigidos a países como Chile y Argentina.

Por otra parte, estudios recientes indican que las preferencias de los usuarios se orientan a la autogestión y un relevamiento de mindshare advierte que un 75% de los usuarios prefiere saber si se está comunicando con un robot o con una persona.

2.2 Contexto nacional

Se pone a disposición la Guía sectorial 2022 del sector BPO CONTACT CENTERS por PRONACOM.





3. INSTRUMENTOS DE LA SOSTENIBILIDAD EMPRESARIAL

3.1.1 Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS)

En septiembre de 2015, la Asamblea General de las Naciones Unidas aprobó la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible y con ella, los ODS, una llamada mundial para adoptar medidas que logren poner fin a la pobreza y a la desigualdad, alcanzar el acceso para todos a un trabajo decente y condiciones de vida dignas.

Los ODS son el nuevo marco principal de contribución al desarrollo sostenible, compuesto por 17 Objetivos y 169 metas que deben cumplirse antes de 2030, y está dirigido a todos los actores del planeta; los gobiernos, las empresas y sociedad civil. Los 17 ODS son (PNUD, 2015):

- Objetivo 1. Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo
- Objetivo 2. Poner fin al hambre, lograr la seguridad alimentaria y la mejora de la nutrición y promover la agricultura sostenible
- Objetivo 3. Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades
- Objetivo 4. Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos
- Objetivo 5. Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas
- Objetivo 6. Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos
- Objetivo 7. Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna para todos
- Objetivo 8. Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos
- Objetivo 9. Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación
- Objetivo 10. Reducir la desigualdad en y entre los países
- Objetivo 11. Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles
- Objetivo 12. Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles
- Objetivo 13. Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos
- Objetivo 14. Conservar y utilizar en forma sostenible los océanos, los mares y los recursos marinos para el desarrollo sostenible
- Objetivo 15. Proteger, restablecer y promover el uso sostenible de los ecosistemas terrestres, gestionar los bosques de forma sostenible, luchar contra la desertificación, detener e invertir la degradación de las tierras y poner freno a la pérdida de la diversidad biológica
- Objetivo 16. Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y crear instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles
- Objetivo 17. Fortalecer los medios de ejecución y revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible

3.1.2 Norma ISO 26000 – Guía de Responsabilidad Social

La Organización Internacional de Normalización (ISO por sus siglas en inglés) es una organización internacional no gubernamental independiente con una membresía de 165 organismos nacionales de normalización. A través de sus miembros, reúne a expertos para compartir conocimientos y desarrollar normas internacionales voluntarias, basadas en consenso y relevantes para el mercado que respaldan la innovación y brindan soluciones a los desafíos globales.

La Norma ISO 26000: 2010 guía de responsabilidad social 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 y sobre las maneras de integrar un comportamiento socialmente responsable en la organización.

La ISO 26000 es una norma internacional que ofrece una guía para integrar la responsabilidad social en todo tipo de organizaciones, con el fin de ayudarlas a contribuir al desarrollo sostenible. No es una norma de sistema de gestión y no es certificable.

La responsabilidad social está definida como la “*responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medio ambiente, a través de un comportamiento transparente y ético que:*

- *Contribuya al desarrollo sostenible, 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”.*²

Claramente se hace referencia a los impactos en la sociedad y en el ambiente, en una gestión ética y transparente en el marco del concepto de sostenibilidad. Incluye también, aspectos centrales como es la consideración de las partes interesadas. Otro aspecto es el cumplimiento con la legislación y, en especial queda plasmado el concepto de que la gestión se enmarque en la normativa internacional de cumplimiento. Este aspecto no es menor porque define una base de gestión en normas internacionales (que pueden ser de tipo vinculantes como convenios y acuerdos internacionales o voluntarias como las Guías de la OCDE para empresas multinacionales o los Principios Rectores de Naciones Unidas sobre empresas y derechos humanos). Finalmente, la definición hace foco en la real integración, buscando sean especialmente compromiso y realidad en la gestión.

Los siete **principios** generales que se definen en la norma son:

1. **Rendición de cuentas:** Las organizaciones deberían rendir cuenta por sus impactos en la sociedad, la economía y el ambiente. Ello implica que deberían aceptar un escrutinio adecuado y dar respuesta al mismo. El grado de respuesta ante aquellos afectados por sus decisiones y actividades, así como ante la sociedad en general, varía de manera acorde con la naturaleza del impacto y las circunstancias.
2. **Transparencia:** Las organizaciones debería ser transparentes en sus decisiones y actividades que impactan en la sociedad y el ambiente. Lo anterior implica que revelen de forma clara y precisa la información sobre las políticas, decisiones y actividades de las que es responsable, incluyendo sus impactos conocidos y probables sobre la sociedad y el ambiente. Dicha información debe estar fácilmente disponible y ser accesible y entendible para aquellos que se han visto o podrían verse afectados de manera significativa por la organización. La información debe ser oportuna y basada en hechos y presentarse de manera clara y objetiva, para permitir que las partes interesadas evalúen con exactitud el impacto que las decisiones y actividades de la organización producen sobre sus respectivos intereses.
3. **Comportamiento ético:** Las organizaciones deberían tener un comportamiento ético, basado en los valores de la honestidad, equidad e integridad. Estos valores implican la preocupación por las personas y el ambiente, y un compromiso de tratar el impacto de sus actividades y decisiones en los intereses de las partes interesadas.
4. **Respeto a los intereses de las partes interesadas:** Las organizaciones deberían respetar, considerar y responder a los intereses de sus partes interesadas. Para ello resulta indispensable que identifiquen a sus partes interesadas; reconozcan y muestren el debido respeto, tanto por los derechos legales de sus partes interesadas como por sus intereses y respondan a las inquietudes que éstas manifiesten.
5. **Respeto al principio de legalidad:** Las organizaciones deberían respetar el marco normativo obligatorio aplicable en todas las jurisdicciones en las que opera. Esto implica que deberían dar los pasos necesarios para conocer las leyes y regulaciones aplicables, para informar a aquellos dentro de la organización de su obligación de observar e implementar esas medidas y asegurarse que las actividades de sus relaciones cumplen con su respectivo marco normativo obligatorio aplicable.
6. **Respeto a la normativa internacional de comportamiento:** En situaciones en las que el marco normativo obligatorio aplicable no proporcione las salvaguardas ambientales o sociales adecuadas, una organización debería esforzarse por respetar, como mínimo, la normativa internacional de comportamiento.
7. **Respeto a los derechos humanos:** Los derechos humanos son inalienables. Las organizaciones deberían

reconocerlos y respetarlos en cada instancia de su gestión.

Las **siete materias fundamentales** en la responsabilidad social son:

1. **Gobernanza de la organización:** procesos y estructuras de toma de decisiones;
2. **Derechos humanos:** debida diligencia, situaciones de riesgo para los derechos humanos, evitar la complicidad, resolución de reclamaciones, discriminación y grupos vulnerables, derechos civiles y políticos, derechos económicos, sociales y culturales, principios y derechos fundamentales en el trabajo;
3. **Prácticas laborales:** trabajo y relaciones de trabajo, condiciones de trabajo y protección social, diálogo social, salud y seguridad ocupacional, desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo;
4. **Ambiente:** prevención de la contaminación, uso sostenible de los recursos, mitigación y adaptación al cambio climático, protección del ambiente, biodiversidad y restauración de hábitats naturales;
5. **Prácticas justas de operación:** anticorrupción, participación política responsable, competencia justa, promover la responsabilidad social en la cadena de valor, respeto de los derechos de propiedad;
6. **Asuntos de consumidores:** prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial, prácticas justas de contratación, protección de la salud y la seguridad de los consumidores, consumo sostenible, servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias, protección y privacidad de los datos de los consumidores, acceso a servicios esenciales, educación y toma de conciencia;
7. **Participación activa y desarrollo de la comunidad:** participación activa de la comunidad, educación y cultura, creación de empleo y desarrollo de habilidades, desarrollo y acceso a la tecnología, creación de riqueza e ingresos, salud, inversión social.

Una vez se hayan comprendido los principios y se hayan identificado las materias fundamentales y los asuntos pertinentes y significativos, la organización debería intentar integrarlos en todas sus decisiones y actividades. Esto implica prácticas como: convertir la conducta empresarial responsable en una parte esencial de sus políticas, de su cultura organizacional y de sus estrategias y operaciones; generar competencias internas en materia de responsabilidad social y conducta empresarial responsable; desarrollar la comunicación interna y externa y revisar periódicamente estas acciones y prácticas relacionadas con la estrategia de la conducta empresarial responsable como eje de competitividad de la empresa (ISO, 2010).

Aunque ISO 26000 se desarrolló antes que la Agenda 2030 de la ONU y los ODS, ofrece más de 450 recomendaciones relacionadas con los principios y las materias fundamentales de responsabilidad social que ayudan a las organizaciones a contribuir a los ODS y dar respuesta a las expectativas de gestión de las empresas en el marco de la Agenda 2030. Para mayor información sobre la vinculación ISO 26000 y ODS (ISO, 2018).

3.1.3 Pacto Global

El Pacto Global o el Pacto Mundial de Naciones Unidas es un instrumento de la ONU que fue anunciado por el entonces Secretario General de las Naciones Unidas Kofi Annan en el Foro Económico Mundial (Foro de Davos) en su reunión anual de 1999. Es la mayor iniciativa voluntaria de responsabilidad social empresarial en el mundo. Actualmente, el Pacto Global de Naciones Unidas persigue dos objetivos principales:

- Incorporar los 10 Principios en las actividades empresariales de todo el mundo
- Canalizar acciones en apoyo de los objetivos más amplios de la ONU, incluidos los ODS

Tras la aprobación, en septiembre de 2015, de los ODS, se otorgó el mandato de Naciones Unidas al Pacto Global para sensibilizar y ayudar a las empresas a contribuir a la nueva agenda de desarrollo.

Los Diez **Principios** de Pacto Global:

Derechos Humanos

- Principio N.º 1. Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos
- Principio N.º 2. No ser cómplice de abusos de los derechos

Ámbito Laboral

- Principio N.º 3. Apoyar los principios de la libertad de asociación y sindical y el derecho a la negociación colectiva
- Principio N.º 4. Eliminar el trabajo forzoso y obligatorio
- Principio N.º 5. Abolir cualquier forma de trabajo infantil
- Principio N.º 6. Eliminar la discriminación en materia de empleo y ocupación

Ambiente

- Principio N.º 7. Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el ambiente
- Principio N.º 8. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental
- Principio N.º 9. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el ambiente

Anticorrupción

- Principio N.º 10. Las empresas e instituciones deberán trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidos extorsión y soborno (PNUD, 2000)

3.1.4 Norma ISO 20400:2017 compras sostenibles - directrices

Son directrices que proporcionan orientación en relación con cómo integrar la sostenibilidad en los procesos de abastecimiento, independientemente de la actividad, tamaño y localización de una organización. Su alcance abarca a las partes interesadas que intervienen o resultan impactadas por los procesos y decisiones de compra. Está alineada con la Norma ISO 26000:2010 - guía de responsabilidad social, ayudando a difundir las prácticas de responsabilidad social que ésta describe a través de la esfera de influencia de cada organización. Se entiende por compra sostenible al proceso por el cual las organizaciones satisfacen sus necesidades de bienes, obras y servicios de manera tal que aporten beneficios sociales, económicos y ambientales de largo plazo (ISO, 2017).

3.1.5 Principios Rectores de Naciones Unidas sobre Empresas y DDHH

Los Principios Rectores de Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos “Proteger, Respetar y Remediar”, publicados en 2011, afirman el principio de responsabilidad por parte de las empresas de respetar los derechos humanos, enfocándose principalmente en la forma en que las empresas deben poner en práctica esa responsabilidad; esto es, a través de la realización de la “debida diligencia” respecto de los derechos humanos que sus operaciones pueden afectar, ya sea en forma directa, indirecta o a través de su cadena de valor. Esto incluye evidenciar ese respeto en la definición y efectiva implementación de políticas y procedimientos que ayuden a prevenir posibles vulneraciones a los derechos humanos en los ámbitos internos o hacia afuera - y, en su caso, a proceder a su remediación (OHCHR, 2011).

La responsabilidad de respetar los derechos humanos es una responsabilidad que va más allá del cumplimiento de la ley. En tal sentido, es un deber que subsiste con independencia de la voluntad o capacidad del Estado de cumplir con su responsabilidad de protección. Esto implica que las empresas no pueden escudarse en el acatamiento del derecho nacional para justificar la violación de los derechos humanos incluidos en la normativa internacional en la materia.

En esencia, conforme el Principio 15, este deber de respeto requiere de acciones básicas que pueden resumirse en:

Compromiso político de respetar los Derechos Humanos; mediante una declaración política que sea aprobada y apoyada al más alto nivel directivo de la empresa y que sea pública tanto interna como externamente. Y que además quede reflejada en las políticas y los procedimientos operacionales necesarios para inculcar el compromiso asumido a nivel de toda la empresa.

Proceso de debida diligencia en materia de Derechos Humanos para identificar, prevenir, mitigar y rendir cuentas de cómo aborda el impacto de su actividad en ellos. La debida diligencia de Derechos Humanos puede definirse como la forma en la que la empresa toma noción y afronta los riesgos potenciales y/o reales en materia de derechos humanos que surgen de sus actividades en un momento determinado y un contexto operacional dado, y que podrían infringir determinados derechos humanos de los actores sociales relacionados. También considera las medidas que necesita adoptar la organización para prevenir y mitigar esos riesgos.

Este análisis debe estar basado en el concepto de mejora continua de forma tal que no sólo debe realizarse este proceso de debida diligencia, sino que deben, en forma continua también, fiscalizarse las medidas que en base al mismo se definan. Procesos de reparación de todas las consecuencias negativas sobre los derechos humanos que hayan provocado o contribuido a provocar.

En el caso que una empresa detecte una situación de este tipo, ya sea mediante el proceso de debida diligencia en materia de derechos humanos o por otros medios, debería tomar medidas para remediar esa situación, por sí sola o en cooperación con otros actores.

A tales efectos, más allá de la existencia de mecanismos estatales, ya sea judiciales o administrativos-, la empresa debería implementar mecanismos de reclamación a nivel operacional para los posibles afectados por las actividades empresariales, como un medio eficaz de reparación que muchas veces también puede actuar como medios eficaces para prevenir daños (Alzari, María José, 2016).

3.1.5.1 Tratados de Derechos Humanos

La Declaración Universal de los Derechos Humanos de 1948 es la piedra angular en la historia de estos derechos (ONU, 1948).

La Declaración, junto con los dos Pactos y sus Protocolos (Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos) y el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, constituyen la Carta Internacional de Derechos Humanos (ONU, 1966).

A esta tríada fundamental se adicionan los principales instrumentos elaborados en la materia por la Organización de Naciones Unidas (ONU), la Organización de Estados Americanos (OEA) y los Convenios Fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo (OIT).

Los principales tratados internacionales de Derechos Humanos y Convenios Fundamentales de la OIT; y su adopción por parte de Guatemala son importantes para tomarlos en cuenta.

3.1.5.2 Resolución ONU – Derecho Humano a gozar de un ambiente sano

En Julio de 2022 la Asamblea General de las Naciones Unidas, mediante la Resolución 76/300, reconoció el acceso a un ambiente limpio, sano y sostenible como un derecho humano universal.

La Asamblea General afirmó que la promoción de este derecho requiere la plena aplicación de los acuerdos multilaterales relativos al ambiente con arreglo a los principios del derecho ambiental internacional. Reconoció además que el ejercicio de los derechos humanos, entre ellos los derechos a buscar, recibir y difundir información y a participar efectivamente en la dirección de los asuntos gubernamentales y públicos, así como el derecho a un recurso efectivo, es fundamental para la protección de un ambiente limpio, saludable y sostenible.

También reconoce que el impacto del cambio climático, la gestión y el uso insostenibles de los recursos naturales, la contaminación del aire, la tierra y el agua, la gestión inadecuada de los productos químicos y los residuos, y la consiguiente pérdida de biodiversidad interfieren en el disfrute de este derecho, y que los daños ambientales tienen implicaciones negativas, tanto directas como indirectas, para el disfrute efectivo de todos los derechos humanos.

El reconocimiento del derecho a un ambiente sano por parte la Asamblea General y de otros foros de la ONU, aunque no es jurídicamente vinculante -lo que significa que los países no tienen la obligación legal de cumplirlo-, será un catalizador para la actuación en favor de un ambiente sano y limpio y capacitará a los ciudadanos de a pie para exigir responsabilidades a sus gobiernos (ONU, 2022).

3.1.6 Guías de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE) para empresas multinacionales

En el ámbito de la OCDE, la Declaración sobre Inversiones Internacionales y Empresas Multinacionales, adoptada en 1976, posee como parte integrante de la misma a las Guías Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales, cuya revisión más reciente se completó en mayo de 2011; éstas contienen las materias básicas y fundamentales de la sostenibilidad empresarial, totalmente alineadas con la Norma ISO 26000:2010 Guía de Responsabilidad Social y con los ODS publicados en 2015; como también con los Principios Rectores de las

Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos.

Las "Directrices", como se las denomina, son recomendaciones dirigidas a las empresas multinacionales que operan en países adherentes o que tienen su sede en ellos. Incluso se aplica a socios o inversores de países OCDE por sus actividades en países que no son parte de la Declaración, como puede ser el caso de Guatemala.

Contienen principios y disposiciones no vinculantes para una conducta empresarial responsable dentro del contexto global, conformes con las leyes aplicables y las normas reconocidas internacionalmente. Tienen el propósito de establecer guías estándar de conductas por parte de las empresas en sus operaciones comerciales que tienen entre otras la finalidad de mejorar la contribución al desarrollo sostenible. Las Guías enuncian principios y normas voluntarias para una conducta empresarial responsable en temas como publicación de informaciones, empleo y relaciones laborales, ambiente, lucha contra la corrupción, intereses de los consumidores y ciencia y tecnología.

3.1.6.1 Guía sobre diligencia debida para una conducta empresarial responsable (CER)

La OCDE publicó en mayo de 2018, la Guía con el objetivo de ayudar a las empresas a identificar y abordar los riesgos para las personas, el ambiente y la sociedad asociados con las operaciones, productos o servicios que desarrollan.

La CER significa que todas las empresas, independientemente de su forma jurídica, tamaño, estructura de propiedad o sector, evitan y abordan las consecuencias negativas de sus operaciones, al tiempo que contribuyen al desarrollo sostenible de los países en donde operan.

CER significa integrar y considerar los problemas ambientales y sociales dentro de las actividades comerciales centrales, incluso a través de las cadenas de suministro y las relaciones comerciales. Las recomendaciones incluidas en la Guía tienen la finalidad de que, mediante la implementación de procesos de debida diligencia, las empresas puedan evitar y abordar los impactos adversos relacionados con sus trabajadores, los derechos humanos, el ambiente, el soborno, los consumidores y el gobierno corporativo que pueden estar asociados con sus operaciones, cadenas de suministro y otras relaciones comerciales.

Para la OCDE, la debida diligencia se entiende como un proceso voluntario que llevan a cabo las empresas para identificar, prevenir y mitigar, y explicar cómo abordan estos impactos potenciales y reales, en sus propias actividades, sus cadenas de suministros y otras relaciones comerciales.

La debida diligencia pretende posibilitar que las empresas prevengan y, en su caso, reparen los impactos negativos que causan o que contribuyen a causar (OCDE, 2018).

La debida diligencia es importante ya que ayuda a anticipar y prevenir impactos, ya sean estos intrínsecamente riesgosos, debido a las características de la actividad empresarial, así como indirectamente riesgosos debido a las condiciones que existen en el entorno, como por ejemplo la ausencia del Estado en responsabilidades que les corresponde tutelar en dicho entorno. También puede ayudar a definir si es que una actividad empresarial determinada es viable o no (OCDE, 2018).

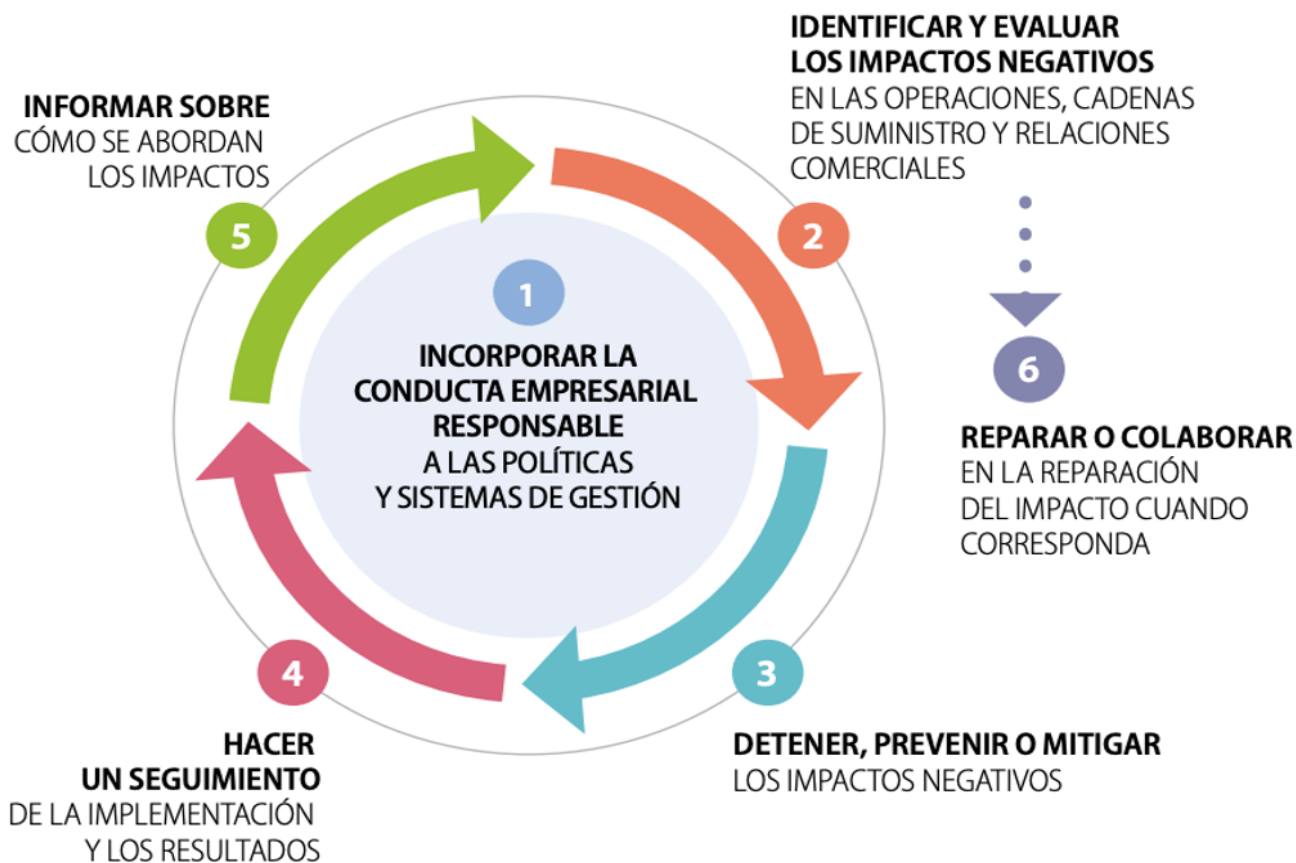
La Guía puntualiza que "prevenir y mitigar los impactos negativos de manera efectiva también puede ayudar a una empresa a maximizar sus aportes positivos a la sociedad, mejorar las relaciones con las partes interesadas y proteger su reputación. La debida diligencia puede ayudar a las empresas a crear más valor, entre otras cosas, mediante: la identificación de oportunidades para reducir costos; un mejor conocimiento de los mercados y las fuentes estratégicas de suministro; el fortalecimiento de la gestión de los riesgos empresariales y operativos específicos de la empresa; la disminución de la probabilidad de incidentes relacionados con asuntos recogidos en las Líneas Directrices de la OCDE para la Declaración Tripartita de Principios sobre las Empresas Multinacionales y la Política Social (La Declaración EMN); y una menor exposición a riesgos sistémicos. Una empresa también puede actuar con la debida diligencia para así cumplir con las exigencias legales pertinentes a ámbitos específicos de la CER, tales como el mercado laboral local, asuntos medioambientales, de gobierno corporativo, penales o de lucha contra el cohecho." (OCDE, 2018).

Los **elementos esenciales** de un proceso de debida diligencia son:

- **Es preventiva:** Intenta ante todo prevenir los impactos, y solo mitigar o reparar cuando la prevención no se posible.
- **Implica múltiples procesos y objetivos:** Es parte de un conjunto de procesos interrelacionados de toma de decisiones, y de la gestión de riesgos de la empresa
- **Es proporcional al riesgo:** Las medidas que tome una empresa se basan en la gravedad y la probabilidad de ocurrencia del impacto negativo
- **Puede requerir un proceso de priorización:** Con el fin de poder abordar los impactos, es posible que se jerarquicen en función de su gravedad y de la probabilidad de su impacto.
- **Es dinámica:** Se trata de un proceso continuo, receptivo y cambiante, basado en un ciclo de evaluación para que la empresa pueda aprender de lo que ha funcionado y lo que no.
- **No transfiere responsabilidades:** Se orienta a que cada empresa asuma la responsabilidad respecto de su impacto negativo, identificándolo adecuadamente, sin pretender que se asuman responsabilidades del gobierno ni de otras empresas.
- **Puede estar inspirada en normas internacionales:** Aunque es obligación cumplir la legislación nacional, la debida diligencia puede también tomar inspiración en normas internacionales. De esta manera, en ausencia o deficiencia de regulaciones nacionales en materia de derechos humanos, estas normas pueden ofrecer orientación sobre cómo implementar estándares aceptables.
- **Se adecúa a las circunstancias de cada empresa:** Pueden abordarse las distintas exigencias contenidas en la debida diligencia con un marco de flexibilidad, dependiendo del tamaño de la empresa, el contexto de sus actividades y modelo de negocios.
- **Se puede adaptar según las limitaciones comerciales:** En caso de que las empresas no tengan poder para influir o afectar sus relaciones comerciales, pueden tratar de influir mediante acuerdos contractuales, requisitos de precalificación, fideicomisos de votación, licencias o contratos de franquicia y, también, a través de esfuerzos de colaboración para agrupar influencia en asociaciones sectoriales o iniciativas intersectoriales
- **Se basa en compromiso con partes interesadas:** Con el fin de encontrar medidas de solución y mejoras, se pueden establecer compromisos con las partes interesadas y los titulares de derechos, siempre que sean de buena fe, y con un intercambio de información continuo, lo que ayudará a llevar a mejor término los acuerdos adquiridos.
- **Implica una comunicación continua:** La transmisión de información es parte del proceso de debida diligencia, lo que genera confianza en sus medidas y buena fe.

La Guía, teniendo en cuenta que la debida diligencia debe ser proporcional al riesgo y adecuarse a las circunstancias y al contexto de una empresa concreta, por lo anterior, recomienda tener un proceso de debida diligencia que incluye medidas:

1. Para integrar la CER en las políticas y sistemas de gestión de la empresa; Para identificar de los impactos negativos reales o potenciales en los ámbitos de la CER;
2. Para detener, prevenir o mitigar los impactos negativos;
3. Para hacer un seguimiento de la implementación y los resultados;
4. Para informar sobre cómo se abordan los impactos; y
5. Para reparar o colaborar en la reparación del impacto cuando corresponda



3.1.7 Normas de Desempeño IFC

Las Normas de Desempeño sobre Sostenibilidad Ambiental y Social definen los criterios que se debe respetar durante todo el ciclo de inversión de la IFC (IFC, 1956).

Son ocho **Normas de Desempeño** referidas a:

1. Evaluación y gestión de los riesgos e impactos ambientales y sociales.
2. Trabajo y condiciones laborales.
3. Eficiencia del uso de los recursos y prevención de la contaminación.
4. Salud y seguridad de la comunidad.
6. Adquisición de tierras y reasentamiento involuntario.
7. Conservación de la biodiversidad y gestión sostenible de los recursos naturales vivos.
8. Pueblos Indígenas.
9. Patrimonio cultural.

3.1.7 Banco Mundial MAS (Marco Ambiental y Social)

Se ponen a disposición las guías que permiten al Banco Mundial y a los Prestatarios gestionar mejor los riesgos ambientales y sociales de los proyectos y obtener mejores resultados en términos de desarrollo (Banco Mundial, 2018).

Este Marco se encuentra formado por diez Estándares Ambientales y Sociales:

1. Evaluación y Gestión de Riesgos e Impactos Ambientales y Sociales.
2. Trabajo y Condiciones Laborales.
3. Eficiencia en el Uso de los Recursos y Prevención y Gestión de la Contaminación.
4. Salud y Seguridad de la Comunidad.

5. Adquisición de Tierras, Restricciones sobre el Uso de la Tierra y Reasentamiento Involuntario.
6. Conservación de la Biodiversidad y Gestión Sostenible de los Recursos Naturales Vivos.
7. Pueblos Indígenas/Comunidades Locales Tradicionales Históricamente Desatendidas de África Sub sahariana.
8. Patrimonio Cultural.
9. Intermediarios Financieros.
10. Participación de las Partes Interesadas y Divulgación de Información.

3.1.9 Principios voluntarios de Seguridad y Derechos Humanos

Creada en el 2000, la Iniciativa de los Principios Voluntarios en Seguridad y Derechos Humanos (PV) es una iniciativa multi-actor que involucra a Gobiernos, compañías y organizaciones no gubernamentales (ONG) y promueve la implementación de una serie de principios guías para las empresas, con el objetivo de proveer seguridad en sus operaciones en una forma que sea respetuosa de los derechos humanos. Aunque originalmente se desarrolló para el sector extractivo y energético, los principios son implementados por una variedad de sectores.

Los PV reconocen que las empresas a menudo operan en entornos complejos con poca orientación sobre cómo cumplir con sus responsabilidades en materia de derechos humanos; es así que los PV ayudan a las empresas a comprender el entorno en el que operan, identificar los riesgos de derechos humanos relacionados con la seguridad y tomar medidas significativas para abordarlos.

A través de la Iniciativa de los PV, las compañías pueden alinear sus políticas, procedimientos y análisis corporativos internos con principios internacionales de derechos humanos reconocidos a nivel mundial, en relación con la provisión de seguridad para sus operaciones. Los principios guían a las empresas en la realización de una evaluación integral de riesgos para los derechos humanos en su compromiso con los proveedores de seguridad pública y privada, para garantizar que se respeten los derechos humanos.

Los principios voluntarios se dividen en tres **componentes**.

1. Evaluación de riesgos

La evaluación precisa de los riesgos es fundamental para la seguridad del personal, las comunidades locales y los activos, y para el éxito de las operaciones a corto y largo plazo de la Compañía.

2. Empresas y seguridad pública

Este componente orienta la relación entre las empresas y la seguridad pública para reducir el riesgo de abusos y promover el respeto a los derechos humanos.

3. Empresas y seguridad privada

Cuando los gobiernos anfitriones no puedan proporcionar seguridad para proteger el personal o los activos de una empresa, se pueden contratar proveedores de seguridad privada. Este componente proporciona orientación en este escenario (Voluntary Principles on Security and Human Rights, 2000).

3.1.10 Reportes

Unos de los grandes ejes de intenso crecimiento actual en la agenda de sostenibilidad es el de transparencia de la información por parte de las empresas, lo que lleva cada vez más a poder evidenciar de manera completa, comprensible, receptiva, precisa, equilibrada, oportuna y accesible, cómo se gestionan los aspectos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG).

Estamos asistiendo a un momento en el cual muchos instrumentos de reporte se amplían y combinan con la finalidad de alcanzar criterios uniformes de transparencia en relación el desempeño, en términos de las contribuciones positivas y negativas de la empresa al desarrollo sostenible.

A nivel internacional, el International Financial Reporting Standards (IFRS) anunció en 2021 la creación del

International Sustainability Standards Board (ISSB) con el objeto de crear un estándar mundial de aplicación a nivel global y crear un equivalente a las normas internacionales de contabilidad para el reporte. Una mayoría de las entidades dedicadas a estandarizar el reporte, a excepción de Global Reporting Initiative (GRI), han integrado sus estándares bajo el paraguas de ISSB-IFRS (por ejemplo: International Integrated Reporting Council - IIRC, Sustainability Accounting Standards Board-SASB, Task Force on Climate-Related Financial Disclosures-TCFD) (IFRS, 1973).

En cuanto a la Unión Europea, presenta un contexto legislativo que contribuirá a la estandarización de la forma de presentar la información en materia de sostenibilidad. Con la adopción de la nueva Directiva de reporte en materia de sostenibilidad (CSRD, por sus siglas en inglés) y los European Sustainability Reporting Standards (ESRS) emitidos por EFRAG el 15 de noviembre de 2022, a ser adoptados en junio de 2023, se acelerará el proceso de unificación de las diferentes metodologías de reporte y facilitará la comparabilidad entre las empresas que reportan.

Por otra parte, la Comisión de Bolsa y Valores (SEC, por sus siglas en inglés) propuso nuevas reglas para mejorar y estandarizar las divulgaciones que hacen las entidades registradas sobre los riesgos, metas y objetivos relacionados con el clima, sus emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) y sobre la evaluación del desempeño en relación a la gestión de los riesgos relacionados con el clima de las entidades registradas.

Todas estas iniciativas instalan nuevas responsabilidades para la dirección, y exigen la definición de estrategias y objetivos ASG considerando la doble materialidad y la implementación de sistemas de información y control.

Entre los estándares de mayor reconocimiento con relación a **aspectos sociales** encontramos:

3.1.10.1 Sustainability Accounting Standards Board (SASB)

Se fundó en 2011 con la misión de ayudar a empresas en el mundo a identificar, manejar, y reportar los temas de sostenibilidad que importan más a los inversionistas.

Para hacer esto, SASB ha desarrollado 77 sets de estándares específicos a industrias obteniendo retroalimentación de las empresas mismas, inversionistas, y otros participantes de mercado. Cada set de estándares se enfoca en lo que SASB ha determinado que son los temas financieramente más materiales para cada industria. El mapa de materialidad muestra cuáles son los temas más materiales para cada industria o sector e incluye 26 temas de sostenibilidad que se organizan bajo 5 dimensiones ESG (Social Capital, Human Capital, Business Model & Innovation, Leadership & Governance, and Environment) (SASB, 2011).

La siguiente lista de 26 se eligió enfocándose en los temas que más probablemente tengan un impacto financiero en una empresa:

- **Ambiente:** Emisiones de GEI, calidad del aire, gestión de la energía, gestión de agua y aguas residuales, gestión de residuos y materiales peligrosos, e impactos ecológicos.
- **Capital social:** Derechos humanos y relaciones comunitarias, privacidad del cliente, seguridad de datos, acceso y asequibilidad, calidad y seguridad del producto, bienestar del cliente, prácticas de venta y etiquetado de productos.
- **Capital humano:** Prácticas laborales, salud y seguridad de los empleados, compromiso de los empleados, diversidad e inclusión.
- **Modelo de negocio e innovación:** Diseño de productos y gestión del ciclo de vida, resiliencia del modelo de negocio, gestión de la cadena de suministro, abastecimiento de materiales y eficiencia, e impactos físicos del cambio climático
- **Liderazgo y Gobernanza:** Ética de negocios, comportamiento competitivo, gestión del entorno legal y regulatorio, gestión de riesgos de incidentes críticos y gestión de riesgos sistémicos

3.1.10.2 Global Reporting Initiative (GRI)

Se ha consolidado como una metodología de referencia internacional para desarrollar informes y memorias de sostenibilidad empresarial y crear reportes de información no financiera y presentarla según sus estándares y criterios ampliamente aceptados por instituciones y organismos internacionales.

En los últimos 20 años, GRI ha evolucionado su marco de reporte para incluir diferentes aspectos sociales y económicos de la sostenibilidad. Ha establecido una serie de principios y directrices para el reporte de sostenibilidad, además de haber desarrollado una red global de expertos y organizaciones totalmente comprometidas con la promoción de la sostenibilidad empresarial.

Esas directrices se basan en los llamados indicadores GRI, entendidos como un conjunto de estándares internacionales que se utilizan para medir y reportar el desempeño de sostenibilidad de una organización. De tal manera, se puede evaluar efectivamente el impacto de una empresa tanto en el medio ambiente, en la sociedad, así como en la economía (GRI, 2021).

La diferencia principal entre SASB y GRI es que la primera se enfoca en temas específicos. Los estándares GRI son más amplios y buscan cubrir la necesidad de información variada de grupos de interés de todo tipo de organización. SASB se enfoca en temas que pueden impactar financieramente a una empresa. Sin perjuicio de ello, GRI y SASB han anunciado un acuerdo de colaboración para ayudar a la implementación conjunta.

En **aspectos ambientales** identificamos:

3.1.10.3 Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)

La Junta de Estabilidad Financiera (FSB, por sus siglas en inglés) creó el TCFD para desarrollar recomendaciones sobre los tipos de información que las empresas deben divulgar para ayudar a los inversionistas, prestamistas y suscriptores de seguros a evaluar y cotizar adecuadamente un conjunto específico de riesgos relacionados con el cambio climático.

Las recomendaciones de divulgación están estructuradas en torno a cuatro áreas temáticas que representan elementos centrales de cómo operan las empresas: gobernanza, estrategia, gestión de riesgos, métricas y objetivos. Las cuatro recomendaciones están interrelacionadas y respaldadas por once divulgaciones recomendadas que construyen el marco que contiene información de apoyo a los inversores y otros a comprender cómo las organizaciones informantes piensan y evalúan los riesgos y oportunidades relacionados con el clima (TCFD, 2017).

3.1.10.4 Carbon Disclosure Project (CDP)

Es una organización benéfica sin fines de lucro que administra un sistema de divulgación global para que inversionistas, empresas, ciudades, estados y regiones administren sus impactos ambientales. Su misión es contribuir al logro de una economía próspera que funcione para las personas y el planeta a largo plazo. Anualmente genera un ranking en relación con las cuestiones de cambio climático, bosques y agua para empresas y ciudades (CDP, 2008).

3.1.10.5 Proyecto de estándares de reporte en materia de sostenibilidad (ESRS)

A nivel europeo, la Directiva de Informes de Sostenibilidad Corporativa (CSRD), aprobada en noviembre de 2022, incorpora la definición actualizada de nuevos estándares de reporte en materia de sostenibilidad (ESRS), los que se espera sean adoptados prontamente. Los contenidos de estos nuevos estándares incluyen: estrategia y gobernanza, riesgos y oportunidades, materialidad, desempeño y metas. A continuación se definen los estándares transversales (ESRS 1 y ESRS 2) y temáticos:

3.1.10.5.1 ESTÁNDARES TRANSVERSALES - ESRS 1 y ESRS 2

ESRS 1. Principios Generales: prescriben los conceptos y principios obligatorios que deben aplicarse al preparar las declaraciones de sostenibilidad con arreglo a la CSRD. Una empresa debe reportar toda información material sobre sus impactos, riesgos y oportunidades relacionados con la sostenibilidad de conformidad con la ESRS aplicable. La empresa debe identificar sus dos grupos principales de partes interesadas:

1. Partes interesadas afectadas: personas o grupos con intereses que se ven o podrían verse afectados -positiva o negativamente- por las decisiones y actividades de la empresa y a través de su cadena de valor.
2. Usuarios de los informes de sostenibilidad: partes interesadas en la empresa, que incluye: (i) inversores actuales y potenciales, prestamistas y otros acreedores (incluidos gestores de activos, entidades de crédito, compañías de seguros) (ii) socios comerciales de las empresas, sindicatos e interlocutores

sociales, organizaciones de la sociedad civil y organizaciones no gubernamentales. Algunas partes interesadas pueden pertenecer a ambos grupos.

ESRS 2. Información General: establecen los requisitos de divulgación de la información sobre sostenibilidad que son transversales. Esto incluye características generales de la organización y una visión general del negocio, pero también revelaciones específicas sobre el cumplimiento, como aproximaciones en relación con la cadena de valor. Además, información sobre estrategia, gobernanza y evaluación de la materialidad del impacto, los riesgos y las oportunidades de sostenibilidad (Forética, 2023).

3.1.10.5.2 ESTÁNDARES TEMÁTICOS

Las normas temáticas incluyen requisitos de divulgación que abarcan cuestiones ambientales, sociales y de gobernanza. Estos requisitos son independientes del sector. Tienen por objeto permitir a los usuarios de las divulgaciones en materia de sostenibilidad de las organizaciones comprender su impacto en estas dimensiones, los riesgos y oportunidades materiales relacionados con estas áreas y, en última instancia, su impacto en la capacidad de la empresa para crear valor. Las normas temáticas prescriben requisitos de divulgación que cubren políticas, objetivos, planes de acción y recursos, así como la medición del rendimiento en relación con temas específicos. A continuación, se presenta cada uno de los estándares (Forética, 2023):

Ambiental - ESRS E1-E5: Estos estándares esbozan los requisitos de divulgación para que las empresas informen sobre asuntos relacionados con el (i) cambio climático, (ii) contaminación, (iii) recursos hídricos y marinos, (iv) biodiversidad y ecosistemas, y (v) uso de recursos y economía circular.

Social - ESRS S1-S4: Las normas en materia social proporcionan un marco para que las entidades informen sobre (i) temas relacionados con su propia plantilla, (ii) los trabajadores de sus cadenas de valor, (iii) las comunidades afectadas por sus operaciones y (iv) los consumidores y usuarios finales de sus productos o servicios.

Gobernanza - ESRS G1: Los requisitos presentados en materia de gobernanza establecen requisitos de reporte que pretenden comprender la estrategia y el enfoque, los procesos y los procedimientos de la empresa, así como su desempeño con respecto a la “conducta empresarial” que comprende (i) cultura corporativa (ii) gestión de las relaciones con los proveedores (iii) evitar la corrupción y el soborno, (iv) el compromiso de la empresa de ejercer su influencia política, (v) protección de los denunciantes, (vi) el bienestar de los animales y (vii) políticas de pago

Estos estándares están siendo elaborados en el marco del EFRAG (Grupo Asesor Europeo de Información Financiera), asociación privada establecida en 2001 con el impulso de la Comisión Europea para servir al interés público. EFRAG amplió su misión en 2022 siguiendo el nuevo rol asignado en el CSRD, brindando asesoramiento técnico a la Comisión Europea en la elaboración de borrador de los Estándares de Informes de Sostenibilidad de la UE y/o borradores de enmiendas a estos Estándares. Sus Organizaciones Miembros son partes interesadas europeas y Organizaciones Nacionales y Organizaciones de la Sociedad Civil (EFRAG, 2001).

Las actividades de EFRAG se organizan en dos pilares: I. Pilar de información financiera: influir en el desarrollo de las Normas NIIF desde una perspectiva europea y cómo contribuyen a la eficiencia de los mercados de capitales y proporcionar asesoramiento de aprobación sobre (modificaciones a) las Normas NIIF a la Comisión Europea; II. Pilar de informes de sostenibilidad: desarrollar el borrador de los Estándares de Informes de Sostenibilidad de la UE y las enmiendas relacionadas para la Comisión Europea.

3.1.11 Otras iniciativas

Se incorporan algunas iniciativas que congregan diferentes actores y sectores con la finalidad de implementar iniciativas comunes en materia de sostenibilidad.

3.1.11.1 ISEAL Alliance

En 2004, ISEAL Alliance publicó por primera vez el “Código de Buenas Prácticas para el Establecimiento de Normas Sociales y Ambientales”. La versión actualizada de este documento normativo aclara los requisitos básicos para un proceso creíble de establecimiento de normas, e incluye requisitos específicos para las normas

de sostenibilidad. Los miembros que cumplen con el Código ISEAL deben demostrar adherencia a los criterios de referencia y mejora continua en relación con sus tres Códigos de Buenas Prácticas.

Son miembros de ISEAL: Alliance for Water Stewardship, Aluminium Stewardship Initiative, Aquaculture Stewardship Council, Assurance Services International, Better Cotton Initiative, Bonsucro, Climate Neutral Group, CottonConnect, Fair Trade USA, Fairtrade International, Forest Stewardship Council, GEO Foundation, Global Coffee Platform, Global Infrastructure Basel, Global Sustainable Tourism Council, GLOBALG.A.P., Gold Standard, GoodWeave, Green Seal, Hydropower Sustainability Council, Initiative for Responsible Mining Assurance, LEAF, Marine Stewardship Council, MarinTrust, OEKO-TEX, ProTerra Foundation, Rainforest Alliance, Responsible Jewellery Council, ResponsibleSteel, Round Table on Responsible Soy Association, Roundtable on Sustainable Biomaterials, Roundtable on Sustainable Palm Oil, Sustainable Agriculture Network, Sustainable Biomass Program, Sustainable Eel Group, Sustainable Fibre Alliance, Sustainable Rice Platform, Swiss Better Gold Association, Textile Exchange, The Copper Mark, Trustea, U.S. Cotton Trust Protocol, UEBT, (ISEAL Alliance, 2004).

3.1.11.2 ETHICAL TRADING INITIATIVE

A través de esta iniciativa, las empresas miembros, los sindicatos y las organizaciones voluntarias trabajan juntos para abordar las muchas preguntas complejas sobre qué pasos deben tomar las empresas para comerciar éticamente y cómo marcar una diferencia positiva en la vida de los trabajadores. El Código ETI es utilizado por múltiples instrumentos ASG como el punto de partida de una organización en relación con las prácticas laborales. Sus nueve principios son los siguientes: El empleo se elegirá libremente, se respetará la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva, las condiciones de trabajo serán seguras e higiénicas, no se empleará mano de obra infantil, se pagará un salario digno, las horas de trabajo no serán excesivas, no se practicará discriminación, se proporcionará un trabajo regular y no se permitirá un trato inhumano o severo.

Algunas de las organizaciones miembro son: AB LINDEX, ALDI, Alsico, Arco, Asda, asos, Avery Dennison, BBC STUDIOS, BBS Brick & Stone, Beeswift, Bestseller, Birdsnest, Boden, CED Stone Group, Co-operative Retail, Commercial Group, DAKS Simpson Limited, Fatface, Finlays, Flair Flooring Supplies Ltd, Flamingo Horticulture, H&M, Hardscape, Help for Heroes, Hot Springs, Hunter Apparel Solutions Ltd, Inditex, John Lewis Partnership, John Lewis, Waitrose, Joules, Kappahl, Liberty, London Underground, Margaret Howell, Marks & Spencer, Marshalls, Matrix APA, Mayoral Moda Infantil, ME+EM, Mi Hub Ltd, Dimensions, Alexandra, Yaffy, Monsoon Accessorize, Morrisons, Mr Price, N Brown, Natural Paving Products, New Look Retailers, Next Retail, Oliver Bonas, ONE+All, Parently Group Ltd, Pentland Brands, Berghaus, Boxfresh, Canterbury, Ellesse, Endura, Kanga, ROOS, Kickers (UK licensee), Lacoste (joint venture partner), Mitre, Red or Dead, SeaVees, Speedo, Primark (ABF Limited), Princes, Regatta, Regatta, Craghoppers, Dare 2b, Reiss, River Island, Rohan Designs, Ruia Group, Sainsbury's, Schoolblazer Limited, Seasalt, Smallworld accessories, Stella McCartney, Superdry PLC, Ted Baker, Tesco, TFG London, Hobbs, Phase Eight, Whistles, The Body Shop International, The Very Group, The White Company, Typhoo Tea, Unigloves, Union Hand-Roasted, Westfalia Fruit UK, WGC Group, WH Smith, White Stuff (ETI, 1998).

3.2 Legislación Internacional

2.2.1 ESTADOS UNIDOS: Estrategia para combatir la corrupción

En el Memorando de Estudio de Seguridad Nacional del 3 de junio de 2021, la lucha contra la corrupción se estableció como un interés central de seguridad nacional de los Estados Unidos requiriendo a los departamentos y agencias federales: a) realizar una revisión interinstitucional para hacer un balance de las medidas anticorrupción existentes en el gobierno de los Estados Unidos y b) tratar de subsanar las brechas persistentes en la lucha contra la corrupción. Sobre la base de los hallazgos de la revisión, el 6 de diciembre de 2021, se lanzó la Estrategia de los Estados Unidos para contrarrestar la corrupción que establece un enfoque integral sobre cómo los Estados Unidos trabajarán, tanto a nivel nacional como internacional, para prevenir, limitar y responder a la corrupción y los delitos relacionados (Departamento de Estados Unidos de EE.UU. 2022).

3.2.2 ESTADOS UNIDOS: Leyes sobre trabajo infantil

3.2.2.1 Ley de Normas Laborales Justas de 1938

La Ley de Normas Laborales Justas (FLSA) es la ley de mayor alcance para el trabajo infantil en los Estados Unidos a nivel federal. El objetivo de la FLSA no es prohibir que ningún menor trabaje, sino prevenir el trabajo infantil opresivo y explotador.

Las disposiciones sobre trabajo infantil de la FLSA tienen como objetivo restringir la edad en que un niño puede obtener empleo oficialmente, así como garantizar que los niños que trabajan trabajen en un entorno seguro y saludable para su edad. La FLSA establece que: Los niños menores de 14 años no pueden ser empleados para trabajos no agrícolas cubiertos por la FLSA; Los niños entre las edades de 14 y 15 años pueden ser empleados con horarios restringidos fuera del horario escolar, pero solo para trabajos no manufactureros y no peligrosos; Los niños entre las edades de 16 y 17 años pueden ser empleados por un número ilimitado de horas si el trabajo no es declarado peligroso por el Secretario de Trabajo. Una vez que los jóvenes alcanzan la edad de 18 años, ya no están sujetos a las disposiciones establecidas por la FLSA (Child Labor, 1938).

3.2.3 ESTADOS UNIDOS: Leyes sobre el trabajo infantil en sus cadenas de suministro mundiales

3.2.3.1 La Ley Arancelaria de 1930 / Órdenes de retención de liberación

La Sección 307 de la Ley Arancelaria de 1930 fue la primera ley aprobada en los Estados Unidos que se centró en evitar que los bienes creados con trabajo forzado o por contrato fueran importados al país. Sin embargo, no fue sino hasta 1999 que una enmienda a la Ley aclaró que el término trabajo forzoso incluía el trabajo infantil por contrato. La Ley prohíbe a las empresas, importar mercancías extraídas, producidas o fabricadas, total o parcialmente, en cualquier país extranjero mediante trabajo forzoso y trabajo infantil. La Ley se aplica mediante la emisión de órdenes de retención de liberación (WRO), que niegan la entrada de mercancías a los Estados Unidos. Disposición de Trabajo Forzoso del T-MEC: En 2020, un nuevo acuerdo comercial conocido como el Acuerdo Estados Unidos-México-Canadá (USMCA) reemplazó al TLCAN. La Disposición de Trabajo Forzoso del T-MEC requiere que cada uno de los tres países tome medidas para prohibir la importación de bienes creados con trabajo infantil. También apoya el desarrollo de actividades de cooperación vinculadas a las leyes y prácticas laborales para prevenir, mitigar y reducir las peores formas de trabajo infantil y promover protecciones laborales para niños y menores (Gobierno de los Estados Unidos, 1930).

3.2.3.2 Ley de Transparencia en las Cadenas de Suministro de California de 2010

California aprobó la Ley de Transparencia en las Cadenas de Suministro para dar a los consumidores visibilidad de los productos que compran. La Ley obliga a las empresas a revelar públicamente sus esfuerzos para erradicar la esclavitud moderna y el trabajo infantil dentro de su cadena de suministro, para que los consumidores puedan tomar decisiones más informadas sobre las marcas que apoyan (Estado de California Departamento de Justicia, 2010).

3.2.3.3 Ley Global Magnitsky de 2016

Esta Ley permite a los Estados Unidos imponer sanciones económicas y negar la entrada a los Estados Unidos a cualquier persona extranjera identificada como involucrada en abusos contra los derechos humanos o corrupción, incluido el trabajo infantil (Gobierno de los Estados Unidos, 2016).

3.2.3.4 Reglamento Federal de Adquisiciones (FAR)

FAR establece estándares para la adquisición de bienes y servicios por parte del gobierno de los Estados Unidos. La regulación incluye fuertes disposiciones y restricciones sobre la adquisición de bienes creados con trabajo forzoso y trabajo infantil por parte del gobierno de los Estados Unidos (Gobierno de los Estados Unidos, 2023).

3.2.4 REINO UNIDO: La Ley de Soborno (United Kingdom Bribery Act, "UKBA") de 2010

Entró en vigencia en julio de 2011 y se aplica al soborno del sector público y privado. Esta ley prohíbe que se ofrezcan y se reciban sobornos e incluye un delito de responsabilidad objetiva. Cabe destacar que esta ley

tiene efecto extraterritorial, ya que todo individuo o persona jurídica que tenga una “conexión cercana” con el Reino Unido debe cumplir con la ley de soborno en todos sus negocios a nivel mundial, e incluye sanciones penales graves tanto a personas jurídicas como a personas humanas (Reino Unido, 2010).

3.2.5 REINO UNIDO: Ley Inglesa sobre Esclavitud Moderna (Modern Slavery Act) de 2015

La ley exige informar anualmente sobre las medidas que hayan adoptado para garantizar que no existe la esclavitud o la trata de personas en las cadenas de suministro de las empresas alcanzadas por la norma.

La regulación establece que las empresas deben contar con una declaración pública contra la esclavitud moderna que indique políticas y códigos de ética para combatir la esclavitud, que designe un responsable, que promueva acuerdos con sus proveedores para establecer criterios mínimos, que incluya auditorías de la cadena e implemente una estrategia de sensibilización y entrenamiento (Reino Unido, 2015).

3.2.6 FRANCIA: Ley Francesa de Deber de Vigilancia (French Duty of Vigilance Law)

Establece que las empresas de origen francés o localizadas en Francia, con más de cinco mil empleados dentro de la compañía y sus subsidiarias directos e indirectos deben establecer e implementar un “plan efectivo de vigilancia”. El plan incluirá las medidas de vigilancia razonables para permitir la identificación de riesgos y la prevención de violaciones graves de los derechos humanos y las libertades fundamentales, lesiones corporales graves o daños al ambiente o riesgos para la salud derivados directa o indirectamente de las operaciones de la empresa y de las empresas que controla, así como de las operaciones de los subcontratistas o proveedores (República de Francia, 2017).

3.2.7 ALEMANIA: Ley Alemana sobre la diligencia debida corporativa en las cadenas de suministro (junio de 2021)

El Parlamento Federal Alemán, aprobó la ley sobre la diligencia debida en las cadenas de suministro; en especial respecto de temas ambientales y de derechos humanos. La ley entró en vigor ahora en 2023 para empresas con 3.000 o más empleados, y en 2024 para empresas con 1.000 o más empleados. Las filiales alemanas de empresas multinacionales o aquellas con oficinas en Alemania también se encuentran incluidas.

La ley alemana que exige que las empresas respeten las leyes internacionales sobre trabajo infantil y forzado, respeten las protecciones ambientales y de los trabajadores y paguen a los trabajadores salarios justos. La norma surge como consecuencia del Plan Nacional de Acción en empresas y derechos humanos de 2016 (Business & Human Rights Resource Centre, 2023).

3.2.8 NORUEGA: Ley de Transparencia Empresarial y Trabajo con Derechos Humanos Básicos y Trabajo Decentes (Ley de Transparencia 2021)

La norma tiene como objetivo promover el respeto de las empresas por los derechos humanos básicos y las condiciones de trabajo dignas a lo largo de las cadenas de suministro en la producción de bienes y servicios, así como también asegurar el acceso del público en general a la información sobre la manera en la que las empresas se hacen cargo de las consecuencias negativas de sus actividades. Las empresas deberán llevar a cabo la debida diligencia a lo largo de toda su cadena de suministro, publicar los resultados y proporcionar más información según lo solicite el público en general. Se aplica a empresas con más de 50 empleados y una facturación superior a NOK 70 millones (US\$ 8,2 millones) (Business & Human Rights Resource Centre, 2021).

3.2.9 HOLANDA. Ley sobre debida diligencia en materia de trabajo infantil (2019)

La norma impone obligaciones a las empresas y sus cadenas de suministro para prevenir el trabajo infantil, cuando los productos que se originen por ellas vayan a estar a disposición de los consumidores holandeses.

Estas empresas deben evaluar si existe una presunción razonable de que los bienes y servicios de su cadena de suministro han sido producidos con trabajo infantil. En el caso de que se presuma razonablemente que el trabajo infantil ha contribuido a un producto o servicio, la empresa debe elaborar un plan de acción para

erradicarlo (Business & Human Rights Resource Centre, 2019).

3.2.10 BRASIL Decreto N° 540/2004 (la “lista suja”/“lista sucia”)

Se creó una “lista sucia” pública de empleadores declarados culpables de explotar a los trabajadores en condiciones abusivas y coercitivas la cual se actualiza cada seis meses. Cualquier trabajador ubicado en Brasil, incluidos los trabajadores no brasileños, puede presentar una queja sobre cualquier empleador que opere en el país, incluidas las empresas internacionales. Las personas presentan quejas sobre las condiciones de trabajo de un empleador ante el gobierno brasileño (específicamente el “Ministério do Trabalho e Previdência” o Ministerio del Trabajo) o una organización de la sociedad civil. El gobierno brasileño investiga la queja y el(los) lugar(es) de trabajo correspondiente(s). Si la investigación determina que los trabajadores están sujetos a condiciones análogas a la esclavitud, los terratenientes pueden ser procesados y el empleador puede ser multado. Los empleadores también se incluyen en la “lista sucia”. Se les impide acceder a la financiación pública y se enfrentan a un acceso limitado a la financiación privada. Los empleadores son monitoreados durante dos años antes de que su nombre pueda ser eliminado de la lista (Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, 2023).

3.2.11 Unión Europea (UE)

3.2.11.1 Reportes no Financieros

Directiva de la Unión Europea sobre Reportes No Financieros (Directiva 2014/95/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 22 de octubre de 2014), en vigencia desde mediados de 2017, requiere que las empresas tanto públicas como privadas, que cuenten con un promedio de más de 500 empleados, publiquen una declaración anual sobre cuestiones ambientales y sociales, sobre aspectos relativos a sus empleados, acciones relacionadas al respeto de los Derechos Humanos y la lucha contra la corrupción y los sobornos.

Actualmente, se ha aprobado a fines de 2022 la nueva Directiva de Informes de Sostenibilidad Corporativa (CSRD) que ha entrado en vigencia el en enero 2023, marcando una importante actualización de la Directiva anterior.

La Directiva, como principal novedad, establece que las empresas dentro de su alcance deberán presentar su información no financiera de acuerdo con unos estándares comunes, con el fin de homogeneizar en mayor medida la información publicada por las empresas de la Unión. En este contexto, el Grupo Asesor Europeo de Información Financiera (EFRAG, por sus siglas en inglés) ha sido el responsable de desarrollar y emitir este nuevo marco de estándares: los “European Sustainability Reporting Standards” (ESRS), referidos más arriba. Se espera que la Comisión adopte este primer conjunto de normas en junio de 2023 (Forética, 2023).

3.2.11.2 Proyecto de Directiva Europea sobre debida diligencia en derechos humanos

Los órganos de la Unión han adoptado una propuesta de Directiva sobre la diligencia debida de las empresas en materia de sostenibilidad. La propuesta tiene por objeto fomentar un comportamiento empresarial sostenible y responsable a lo largo de las cadenas de suministro mundiales. Se les exigirá que determinen y, en caso necesario, prevengan o mitiguen los efectos adversos de sus actividades en los derechos humanos (por ejemplo, trabajo infantil y explotación de los trabajadores) y en el ambiente (por ejemplo, contaminación y pérdida de biodiversidad).

Esta propuesta se aplica a las actividades propias de la empresa, sus filiales y sus cadenas de valor (relaciones comerciales establecidas de forma directa o indirecta). Para cumplir con el deber de diligencia debida de las empresas, estas deben:

- integrar la diligencia debida en sus estrategias;
- determinar los efectos negativos reales o potenciales en los derechos humanos y el ambiente;
- prevenir o mitigar posibles efectos negativos;
- poner fin a los efectos negativos reales o reducirlos al mínimo;
- establecer y mantener un procedimiento de reclamación;
- supervisar la eficacia de la estrategia y las medidas de diligencia debida,
- y comunicar públicamente sobre diligencia debida.

Además, ciertas empresas deben contar con un plan para garantizar que su estrategia empresarial sea compatible con la limitación del calentamiento del planeta a 1.5°C, de conformidad con el Acuerdo de París (Comisión Europea, 2022).

3.3 Normas y Certificaciones

3.3.1 Normas Internacionales ISO

En el marco de las normas internacionales ISO se distinguen dos tipos de normas: las normas de recomendaciones y las normas de sistemas de gestión que especifican requisitos para su uso.

ISO ha desarrollado en los últimos años la Guía 82:2019 Directrices para abordar la sostenibilidad en las normas (ISO, 2019), un documento que brinda orientación a los desarrolladores de normas sobre cómo tener en cuenta la sostenibilidad en la redacción, revisión y actualización de las normas ISO, como así también la Guía ISO 84:2020 Directrices para abordar el cambio climático en los estándares (ISO, 2020), dirigida a quienes participan en el desarrollo de estándares, de modo de desarrollar un enfoque específico para abordar sobre una base específica la sostenibilidad y particularmente el cambio climático en tema sobre el que se va a normalizar.

También es importante mencionar que ISO en su compromiso con la Agenda 2030 y los ODS han desarrollado una herramienta para los responsables políticos y todos los que trabajan para lograr cero emisiones netas de gases de efecto invernadero para una empresa, grupo o país. Las Directrices para el cero neto, brindan una referencia común para los esfuerzos colectivos, ofreciendo una base global para armonizar, comprender y planificar para el cero neto para los actores a nivel estatal, regional, municipal y organizacional.

Por otra parte, es importante destacar que se ha desarrollado el IWA 26:2017 Using ISO 26000:2010 in management systems (ISO, 2017), un documento que brinda orientación sobre el uso de ISO 26000:2010 a organizaciones que han implementado uno o más estándares de sistemas de gestión (MSS) de ISO. También proporciona orientación sobre cómo aplicar un enfoque de sistema de gestión cuando se utiliza la norma ISO 26000:2010.

Adicionalmente, cabe mencionar que ISO ha creado un comité técnico para la economía circular, el cual está elaborando un paquete de normas en la materia. Se espera que las mismas estén publicadas en 2024.

Las siguientes normas son referentes en ASG y están adoptadas en Guatemala:

3.3.1.1 ISO 9001:2015

La Norma ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos, promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos. En el modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos los clientes juegan un papel significativo para definir los requisitos como elementos de entrada (ISO, 2015).

3.3.1.2 ISO 14001:2015

La Norma ISO 14001:2015 Sistemas de gestión ambiental – Requisitos con orientación para su uso, es el marco para la gestión ambiental más reconocido a nivel mundial, dado que es suficientemente flexible como para que pueda ser aplicado por organizaciones grandes o pequeñas, privadas o públicas permite a las organizaciones gestionar el mejoramiento del impacto ambiental negativo de sus actividades y demostrarlo (ISO, 2015).

3.3.1.3 ISO 45001:2018

La Norma ISO 45001:2018 Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo – Requerimientos con orientación para su uso, es el marco de referencia para gestionar los riesgos relacionados con la salud y seguridad en el ámbito laboral. Los resultados previstos/esperados del sistema de gestión de la salud y

seguridad en el trabajo son prevenir lesiones y deterioro de la salud relacionados con el trabajo a los trabajadores y proporcionar lugares de trabajo seguros y saludables; en consecuencia, es crítico para la organización eliminar los peligros y minimizar los riesgos para la salud y seguridad en el trabajo tomando medidas preventivas y protectoras eficaces (ISO, 2018).

3.3.1.4 ISO 50001:2018

La Norma Internacional ISO 50001:2018 Sistemas de gestión de la energía — Requisitos con orientación para su uso. Este documento especifica los requisitos para establecer, implementar, mantener y mejorar un sistema de gestión de energía (EnMS). El resultado previsto es permitir que una organización siga un enfoque sistemático para lograr la mejora continua del rendimiento energético y el EnMS (ISO, 2018).

3.3.1.5 NORMAS ISO DE GOBERNANZA DE LAS ORGANIZACIONES

La Norma ISO 37000:2021 - Gobernanza de las organizaciones – Orientación, proporciona principios clave, prácticas relevantes y un marco para guiar a los órganos de gobierno de la organización sobre cómo cumplir con sus responsabilidades para que las organizaciones puedan cumplir su propósito (ISO, 2021).

La Norma ISO 37001:2016 Sistemas de gestión antisoborno - Requisitos con orientación para su uso, especifica una serie de medidas que ayudan a las organizaciones a abordar sus riesgos de soborno y a prevenir, detectar y responder al soborno (ISO, 2016).

La Norma ISO 37002:2021 - Sistema de gestión de denuncias – Directrices, refiere a una serie de medidas que ayudan a las organizaciones a alentar y facilitar la denuncia de conductas inapropiadas; a apoyar y proteger a los denunciantes y otras personas involucradas; a garantizar que los informes de conductas inapropiadas se traten de manera adecuada y oportuna; y a mejorar la cultura organizacional, la gobernanza y la prevención de estas irregularidades (ISO, 2021).

La Norma ISO 37301:2021 - Sistemas de gestión del compliance - Requisitos con orientación para su uso refiere a una serie de medidas que ayudan a las organizaciones a abordar sus obligaciones de compliance y también resulta adecuada para potenciar el cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos en los marcos de sistemas de gestión implementados por la organización (ISO, 2021).

3.3.2 Instrumentos con evaluaciones de cumplimiento

3.3.2.1 Fair Labor Association (FLA)

Organización que brinda capacitación y herramientas para desarrollar experiencia en las empresas e impulsar la innovación en las prácticas comerciales, mejorando en última instancia las condiciones de trabajo y la vida de los trabajadores que fabrican los productos que compra. Brindan orientación específica para las empresas a efectos de lograr la acreditación de la FLA y también proveen capacitación continua para las empresas acreditadas. El Código de Trabajo Justo y los Principios de Trabajo Justo de la FLA se alinean con los estándares de derechos laborales establecidos por la OIT; cuando éstas se implementan por completo, ayudan a las empresas a cumplir con otros estándares, como los Principios Rectores de la ONU, las Directrices de la OCDE y los ODS de la ONU (FLA,1996).

3.3.2.2 SMETA

La Auditoría de Comercio Ético de los Afiliados a Sedex (SMETA, por sus siglas en inglés), es un procedimiento de auditoría que reúne buenas prácticas en una técnica de auditoría ética (Sedex, 2003).

Sus criterios de evaluación son los siguientes:

- OA Derechos universales que cubre el Pacto Global de Naciones Unidas.
- OB Sistemas de gestión e implementación de código.
- 1 Empleo elegido libremente

- 2 Libertad de asociación
- 3 Condiciones de seguridad e higiene
- 4 Trabajo infantil
- 5 Salarios y beneficios dignos
- 6 Horas de trabajo
- 7 Discriminación
- 8 Empleo regular
- 8A Subcontratación y Trabajando en casa
- 9 Trato severo o inhumano
- 10A Derecho a trabajar
- 10B2 Medio ambiente
- 10B4 Medio ambiente de 4 pilares
- 10C Ética empresarial

3.3.2.3 SA 8000

La SA8000 es una certificación voluntaria la cual fue creada por la Social Accountability International - SAI, con el propósito de promover mejores condiciones laborales. Se basa en la Declaración de los Derechos Humanos de la ONU, los Convenios de la OIT, las normas internacionales sobre derechos humanos y las leyes nacionales del trabajo (SAI, 2014).

Sus requisitos son los siguientes:

1. Trabajo infantil
2. Trabajo forzoso u obligatorio
3. Salud y seguridad
4. Libertad sindical y derecho de negociación colectiva
5. Discriminación
6. Medidas disciplinarias
7. Horario de trabajo
8. Remuneración
9. Sistemas de gestión

3.3.2.4 NORMAS AA1000

La serie de normas Accountability 1000 (AA1000) ha sido elaboradas por el ISEA (Institute for Social and Ethical Accountability) una organización internacional sin ánimo de lucro fundada en 1996 con la participación de multinacionales, organizaciones no gubernamentales, académicos y empresas consultoras.

Esta serie de normas han sido elaboradas para proveer a las organizaciones de cualquier sector, tamaño y región de unos estándares de mejora de la sostenibilidad (AccountAbility, 2015).

Las características claves de la serie AA1000 son las siguientes:

- Cubre todos los resultados de la organización, económicos, sociales y ambientales, es decir, el “desempeño sostenible”.
- Examina cómo una organización conoce, comprende e integra a los diferentes grupos de interés.
- Se centra de manera especial en las partes interesadas y en la precisión de la información que se provee, así como en las políticas de la organización y el cumplimiento de las regulaciones obligatorias.
- Establece los criterios para el aseguramiento de las declaraciones públicas, de forma que se fomente la credibilidad de los reportes de sostenibilidad.
- Evalúa la información proporcionada a las partes interesadas con respecto a la capacidad de la organización de dar respuesta a sus inquietudes, puesto que interpreta la acción de reportar como evidencia de un compromiso permanente con ellas.

3.3.2.5 Amfori BSCI

Fue establecida por Amfori, Asociación Empresarial Mundial para el Comercio Abierto y Sostenible, en 2003, con

el objetivo de mejorar el desempeño social en las cada vez más complejas cadenas de suministro globales. El Código de Conducta de AMFORI BSCI, que incluye once principios fundamentales, se basa en las normas laborales de la OIT, la Carta de Derechos Humanos de las Naciones Unidas y otras normativas nacionales e internacionales clave en la esfera de los derechos humanos (Amfori BSCI, 2018).

Sus criterios de evaluación son los siguientes:

PARTE 1 SALUD Y SEGURIDAD, HIGIENE

- General
- Seguridad en la construcción
- Seguridad contra incendios
- Máquinas / Instalaciones
- Materiales peligrosos
- Cantinas y dormitorios

PARTE 2 GESTIÓN DE RESIDUOS

- Autorizaciones legales
- Desechos sólidos y peligrosos
- Aguas residuales, emisiones atmosféricas y ruido
- Reducción de energía y agua

PARTE 3 TRABAJO INFANTIL

- Trabajo infantil
- Trabajadores jóvenes

PARTE 4 HORAS DE TRABAJO, SALARIOS Y BENEFICIOS

- Horas de trabajo
- Salarios y beneficios

PARTE 5 PRÁCTICAS LABORALES

- Capacidad de los trabajadores para estar representados ante la dirección
- Trabajo forzoso
- Discriminación
- Prácticas disciplinarias

3.3.2.6 Fairtrade

Fairtrade International trabaja para compartir los beneficios del comercio de manera más equitativa, a través de estándares, certificación, apoyo a los productores, programas y promoción. Fundada en 1997, Fairtrade International es una asociación sin fines de lucro y de múltiples partes interesadas (Fair Trade, 1997).

3.3.3 Alcance sectorial

3.3.3.1 ISO 18295-1:2017 Customer contact centres — Part 1: Requirements for customer contact centres

Esta norma especifica los requisitos de servicio para los centros de contacto con el cliente (CCC). Especifica un marco para cualquier CCC que tenga como objetivo ayudar a proporcionar a los clientes servicios que satisfagan o superen sus necesidades de manera continua y proactiva. ISO 18295-1:2017 es aplicable a los CCC internos (cautivos) y subcontratados (operadores externos) de todos los tamaños, en todos los sectores y todos los canales de interacción, incluidos los entrantes y salientes. Detalla métricas de rendimiento (KPI) como y donde sea necesario (ISO, 2017).

3.3.3.2 ISO 18295-2:2017 Customer contact centres — Part 2: Requirements for clients using the services of customer contact centers

Este documento especifica los requisitos para las organizaciones que utilizan los servicios de los centros de contacto con el cliente (CCC). Su objetivo es garantizar que las expectativas del cliente se cumplan de manera consistente mediante la provisión y gestión de acuerdos apropiados con los CCC que cumplan con los requisitos de la norma ISO 18295-1. Este documento es aplicable a clientes que utilizan CCC de todos los tamaños, en todos los sectores, incluidos los centros internos y los centros subcontratados (operadores externos), a través de múltiples canales de contacto, incluidos los medios de voz y no de voz (ISO, 2017).

3.3.3.3. MGCIC: Modelo Global Calidad para la Interacción con Clientes

El Modelo Global Calidad para la Interacción con Clientes es un estándar de calidad específico para Call / Contact Centers, BPS, Service Desk y áreas de relacionamiento con clientes (IMT, 2004).

3.3.3.4 ISO 27001:2022

La Norma ISO 27001:2022 Seguridad de la información, ciberseguridad y protección de la privacidad Sistemas de gestión de la seguridad de la información — Requisitos. Es una Norma internacional que sirve para controlar y cuidar la seguridad de la información.

Se trata de un conjunto de políticas, procesos y procedimientos que aseguran la información de los clientes cumpliendo con la característica de confidencialidad, integridad y disponibilidad dando como resultado un sistema de gestión de seguridad de la información eficiente (ISO, 2022).

3.3.3.5 PCI: DSS: PAYMENT CARD INDUSTRY DATA SECURITY STANDARD

PCI Data Security Standard (PCI DSS), es un estándar de seguridad que define el conjunto de Requerimientos para gestionar la seguridad, definir políticas y procedimientos de seguridad, arquitectura de red, diseño de software y todo tipo de medidas de protección que intervienen en el tratamiento, procesado o almacenamiento de información de tarjetas de crédito (Spredly, 2023).

3.3.3.6 Telemerk: NIVEL DE MADUREZ, DESEMPEÑO Y EXPERIENCIA

Certificación de la Dirección del Call Center y Contact Center, Certificación de las Mejores Prácticas de Call Center y Contact Center, Certificación de las Prácticas de Innovación y Desarrollo (Telemerk, 2023).

3.3.3.7 COPC Certification

La certificación del estándar de experiencia del cliente (CX) de COPC brinda reconocimiento y validación del desempeño operativo sobresaliente de su empresa al brindar una experiencia excepcional al cliente. Las empresas certificadas por COPC son líderes innovadores en sus respectivas industrias y están comprometidas con la excelencia operativa.

Lograr la certificación muestra a sus clientes y partes interesadas que su organización se dedica a ser la mejor en la gestión de la experiencia del cliente (COPC, 1996).

3.3.4 Otras iniciativas

Más allá de las iniciativas descritas, existen diversos esquemas de evaluación ASG, provenientes tanto del ámbito empresarial como del resultado de alianzas multistakeholder. Se presenta a continuación el listado de algunos protocolos seleccionados, según orden alfabético:

- ERS-A-ELEVATE RESPONSIBLE SOURCING AUDIT / Elevate
- ICS-Initiative for Compliance and Sustainability
- NATURAL and SOCIAL AND HUMAN CAPITAL PROTOCOLS / Capitals Coalition
- PERFORMANCE STANDARDS / International Finance Corporation-IFC
- PRINCE 's ACCOUNTING FOR SUSTAINABILITY PROJECT (A4S)/American Institute of Certified Public

Accountants-AICPA

- SLCP-SOCIAL & LABOR CONVERGENCE PROGRAM / Social & Labor Convergence
- STAKEHOLDERS CAPITALISM METRICS / International Business Council (IBC), an organization within the World Economic Forum
- SUSTAINABILITY REPORTING GUIDANCE / IPIECA
- VAP-VALIDATED ASSESSMENT PROGRAM / Responsible Business Alliance-RBA
- WORKPLACE CODE OF CONDUCT / Fair Labor Association-FLA

3.4 DIAGNÓSTICO SECTORIAL

Desde el Programa Nacional de Competitividad (PRONACOM) se elaboraron guías sectoriales de diferentes sectores, para este protocolo se contó con la metodología de implementación de los protocolos sectoriales de sostenibilidad de la Asociación Civil Centro para la Acción de la Responsabilidad Social Empresarial en Guatemala (CENTRARSE). La cual promueve un levantamiento de línea base para el sector en las 7 materias de responsabilidad social que se alinea a las diferentes directrices internacionales y funcionan para realizar el análisis correspondiente para la mitigación de riesgos para los o posibles inversionistas. Este diagnóstico demuestra las brechas a tomar en cuenta para contextualizar nacionalmente al sector.

Se contó con el apoyo de las siguientes organizaciones para lograr la muestra del sector:

1. Asociación Guatemalteca de Exportadores (AGEXPORT), Comisión de Contact Centers

Los resultados obtenidos por el levantamiento es el siguiente:



3.5 RECOMENDACIONES DE ACCIÓN PARA DAR RESPUESTA A LOS REQUERIMIENTOS GLOBALES Y SECTORIALES EN MATERIA DE SOSTENIBILIDAD CON ENFOQUE DE MATERIALIDAD

Las Buenas Prácticas son un conjunto de acciones o iniciativas implementadas, que han demostrado ser eficaces para la mejora o solución de un problema o dificultad en un contexto determinado y que puede ser utilizado como modelo a replicar. Por lo tanto, se considera que, para lograr una empresa sostenible, la implementación de buenas prácticas resulta una herramienta clave.

Los procesos que desarrollan los establecimientos productivos incluyen un sinnúmero de prácticas, algunas de ellas enmarcadas en los requisitos de la normativa obligatoria aplicable y otras de carácter voluntario que, en tanto consideren el abordaje de cuestiones de índole social y ambiental, pueden constituirse en buenas prácticas. Resulta deseable que se profundice el proceso de cambio cultural hacia la sostenibilidad a través del incremento en la adopción de este tipo de prácticas en forma progresiva.

La aplicación de buenas prácticas implica conocimiento, comprensión, planificación, gestión, registro, medición y mejora del desempeño orientada al logro de objetivos planteados desde un enfoque de gobernanza y socio ambiental.

Si bien las expectativas a nivel internacional requieren asegurarse que todos los temas se atienden, lo cierto es que en función de cada sector habrá diferentes intensidades y por lo tanto esto incidirá en la determinación de su priorización.

A continuación, se detallan todos los temas materiales y se destacan los puntos materiales más críticos para el sector BPO: CONTACT CENTERS en celeste.

La identificación usa la clasificación de los criterios ASG (ambiental, social y gobernanza), incluyendo en cada punto las materias fundamentales de la responsabilidad social que surgen de la Guía ISO 26000 como también otros aspectos relevantes de gestión que aparecen en forma reiterada en las iniciativas identificadas anteriormente.

3.5.1 AMBIENTAL

En relación con la dimensión ambiental, se identifican las siguientes categorías: Cambio climático, prevención de la contaminación, biodiversidad y uso sostenible de los recursos, tomando en cuenta que los ODS que impactan son los siguientes: 6, 7, 11, 12, 13, 15, 17.

3.5.1.1. Subcategorías

Para cada una de ellas fueron identificadas diferentes subcategorías, a saber:

a) **Operación ecoeficiente (AG 63-2007, AG 791-2003): involucra recursos naturales: agua, aire, implementar acciones de reciclado y/o reúso de agua, eficiencia energética, implementar acciones de reducción de consumo de energía**

b) **Prevención de la contaminación (AG 281-2015, AG 164-2021): implementar acciones de reducción, reutilización y/o reciclaje, la gestión y reducción en la generación de residuos sólidos e implementar acciones de disposición final adecuada de residuos sólidos**

c) **Biodiversidad: involucra protección del ambiente, la biodiversidad y restauración de hábitats naturales, implementar acciones de minimización de impactos negativos sobre la biodiversidad, deforestación**

d) **Cambio climático (política nacional de cambio climático de Guatemala): involucra adaptación y mitigación al cambio climático, implementar acciones de reducción de emisiones de gases de efecto invernadero, implementar acciones de reducción de emisiones contaminantes**

3.5.1.2 Recomendaciones de acción

Para cada una de estas subcategorías se presentan a continuación recomendaciones de acción:

3.5.1.2.1 Operación Ecoeficiente

En cuanto a **recursos naturales**, se recomienda:

- medir huella hídrica
- analizar los riesgos relacionados con el agua
- implementar acciones de reciclado y/o reúso de agua
- Sobre **eficiencia energética**, se recomienda implementar acciones de reducción de consumo de energía, por ejemplo:
 - Usar luminarias de bajo consumo.
 - Implementar acciones de automatización de apagado de equipos.
 - Capacitación al personal para el uso responsable.

3.5.1.2.2 Prevención de la contaminación

En relación con la implementación de acciones de reducción, reutilización y/o reciclaje, la gestión y reducción en la generación de residuos sólidos e implementación de acciones de disposición final adecuada de residuos sólidos se recomienda:

- Medir la generación de residuos.
- Generar un programa de reducción, reciclaje y reutilización.
- Capacitar a los trabajadores y proveedores en el manejo de residuos sólidos.
- Mapear y generar alianzas con empresas que provean servicios de recolección de residuos y que cuenten con una disposición final adecuada y que faciliten un historial de peso recaudado.

3.5.1.2.3 Biodiversidad

En materia de protección del ambiente, la biodiversidad y restauración de hábitats naturales, se recomienda implementar acciones de minimización de impactos negativos sobre la biodiversidad, comprendiendo la diversidad de ecosistemas, diversidad de especies y diversidad genética y contribuyendo a asegurar la supervivencia de especies terrestres y acuáticas, la diversidad genética y los ecosistemas naturales, llevando a cabo acciones para proteger a las especies raras, amenazadas o en peligro de extinción. De igual manera se espera que se conserven los servicios ecosistémicos (áreas ribereñas, pantallas de viento naturales, zonas de amortiguamiento vegetativo, control de inundaciones, áreas de filtración) y se lleven a cabo acciones para proteger hábitats y corredores de hábitats y los ecosistemas o áreas naturales protegidas que incluyen bosques, humedales y pastizales/pastizales.

En relación con la deforestación, se recomienda implementar medidas para reducir la deforestación como alternativa a su estrategia de sostenibilidad y compensación por la emisión de GEI.

3.5.1.2.4 Cambio climático

- Para contribuir a la adaptación y mitigación se recomiendan las siguientes acciones:
- Medir la huella de carbono.
- Implementar acciones de reducción de emisiones de gases de efecto invernadero.
- Identificar impactos del cambio climático e implementar acciones de adaptación, por ejemplo, fortalecimiento de infraestructuras para movilidad sostenible.

3.5.2 SOCIAL

En relación con la dimensión social, se identifican las siguientes **categorías**: laboral, comunidad y consumidores, los ODS que impactan son los siguientes: 1, 2, 3, 4, 5, 8, 10 y 17.

3.5.2.1 Subcategorías

Para cada una de ellas fueron identificadas diferentes **subcategorías**, a saber:

a) **Laboral**: involucra trabajo y relaciones laborales, condiciones de trabajo y protección social (código de trabajo de Guatemala), diálogo social, salud y seguridad ocupacional (AG 229-2014 y sus reformas, NTG ISO 45001), y desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo

b) **Comunidad**: involucra participación activa de la comunidad, generación de riqueza e ingresos, desarrollo y acceso a la tecnología, salud, e inversión social

c) **Consumidores**: involucra prácticas justas de marketing, protección de la salud y la seguridad, servicios de atención al cliente

Para cada una de las diferentes subcategorías se identificaron los siguientes temas clave:

En la subcategoría **Trabajo y relaciones laborales**, se identificaron como temas clave: convenios fundamentales OIT, trabajo infantil, trabajo adolescente, trabajo forzoso, subcontratación y trabajo a domicilio, e Igualdad.

En la subcategoría **Condiciones de trabajo y protección social**, se identificaron como temas clave: salarios y beneficios (salario digno), horas de trabajo, trabajo regular.

En la subcategoría **Salud y seguridad ocupacional**, se identificaron como temas clave: salud y seguridad y acoso laboral.

En la subcategoría **Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo**, se identificaron como temas clave: Privacidad de los datos del trabajador y formación.

En la subcategoría Diálogo social, se identificó como tema clave: Libertad sindical y negociación colectiva y participación de los trabajadores.

3.5.2.2 Recomendaciones de acción

Para cada una de las categorías, subcategorías y temas clave se presentan a continuación **recomendaciones de acción**:

3.5.2.2.1 Laboral - Trabajo y relaciones laborales

1. Convenios fundamentales OIT:

La Declaración de la OIT de 1998 relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo recoge como derechos fundamentales en el trabajo: la libertad sindical y el derecho de negociación colectiva, la eliminación del trabajo forzoso, la abolición efectiva del trabajo infantil y la eliminación de la discriminación en el empleo y ocupación. En junio de 2022, en el marco de la Conferencia Internacional del Trabajo, se añade la seguridad y la salud laboral a los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo de la OIT. Son estos derechos laborales los que ostentan la categoría de derechos humanos.

En ese contexto, las prácticas laborales deberían ser coherentes con la Declaración Universal de Derechos Humanos y con los principios que subyacen en las normas laborales de la OIT aplicables y esto debería reflejarse en las políticas, procesos y procedimientos e instrucciones relacionados con el área de recursos humanos.

Se recomienda:

- Revisión integral de toda la documentación relacionada.
- La puesta en práctica de un manual para los trabajadores que incluyan los compromisos de la empresa y las obligaciones del trabajador.

En el marco de la sostenibilidad lo que se espera en relación ambiente laboral es que las políticas de empleo y las prácticas de contratación, la remuneración, las condiciones laborales, el acceso a la formación y a la promoción, y la finalización del empleo estén:

- a) Basadas únicamente en las exigencias del trabajo y libres de discriminación basada en razones personales tales como raza, color, género, religión, nacionalidad, origen social, opinión política, edad o discapacidad, estado civil o situación familiar, las relaciones personales, el estado de salud, ser portador o padecer de enfermedades tales como VIH/SIDA diabetes o celiaquía.
- b) Que contengan los cuidados necesarios para prevenir el acoso, abuso o malos tratos, incluyendo cualquier

expresión de bullying o violencia.

c) Se tomen acciones positivas para proporcionar protección y permitir el ascenso a grupos vulnerables. Ejemplo de ello son: el establecimiento de lugares de trabajo para personas con discapacidad y el desarrollo de programas que aborden asuntos, tales como la promoción del trabajo para trabajadores jóvenes y mayores, la igualdad de oportunidades laborales para las mujeres, y la representación más equilibrada de las mujeres en cargos directivos.

1.1 Trabajo infantil:

Los Convenios 138 y 182 de la OIT (ratificados por Guatemala) refieren a “trabajo infantil” como todo trabajo que priva a los niños de su niñez, su potencial y su dignidad y que es perjudicial para su desarrollo físico y psicológico. Por lo tanto, todo trabajo que se considere peligroso y perjudicial para el bienestar físico, mental o moral del niño, o que interfiere con su escolarización. Lo anterior ya que les priva de la posibilidad de asistir a clases o les obliga a abandonar la escuela de forma prematura, o les exige combinar el estudio con un trabajo pesado y que consume tiempo, por lo que se considera trabajo infantil.

La expectativa a nivel internacional es no contratar menores, por lo tanto, no debería haber menores de 14 años según la edad mínima de admisión al empleo establecida por la ley en Guatemala, pero adicionalmente se recomienda:

- a.** Mantener registros respecto de la edad de todos los trabajadores contratados que demuestren que se cumple con dicha expectativa.
- b.** Desarrollar mecanismos de control de la edad de los trabajadores indirectos (agencias/subcontratistas) para evitar el uso de mano de obra infantil.
- c.** Desarrollar mecanismos de remediación ante la eventual identificación de mano de obra infantil en las operaciones

1.2 Trabajo adolescente:

En caso de contratar adolescentes de acuerdo con lo permitido por ley para el sector, se recomienda:

- a.** Asegurarse que los mismos no realizan tareas peligrosas, ni trabajo nocturno.
- b.** Asegurarse que las horas trabajadas por los adolescentes no sean excesivas.
- c.** Si la ley lo exige asegurarse que se realicen los estudios médicos correspondientes.

1.3 Trabajo forzoso:

El trabajo forzoso se refiere a todo trabajo realizado por una persona bajo amenaza o penalidad, en el cual la persona no ha dado consentimiento voluntario. Esto puede implicar cualquier forma de sanción, por ejemplo, una sanción monetaria o formas físicas de penalización, tales como la pérdida de derechos o restricciones al movimiento de los/las trabajadores/as o la retención de su documento de identidad, pasaporte o permiso de residencia.

Se recomienda implementar sistemas (o medidas) para identificar y prevenir las diversas formas de esclavitud moderna o trata de personas dentro de las propias operaciones. En relación con este tema tan sensible es fundamental:

- a.** Proveer a los trabajadores con la información relacionada con los términos y condiciones de empleo (contrato/carta de ofrecimiento de empleo/manual para el trabajador) en el idioma apropiado para los trabajadores.
- b.** Asegurarse que esos términos son comprendidos por los trabajadores.
- c.** Asegurarse que estos términos se respetan.
- d.** Asegurarse que no hay condiciones que limiten la libertad del trabajador para dejar el empleo.
- e.** Asegurarse que los trabajadores reciben el pago de su salario según lo establece la ley o el convenio colectivo de trabajo sin dilaciones y que no existen retenciones indebidas.
- f.** Asegurarse que los trabajadores realizan las horas extras en forma voluntaria y las mismas no son excesivas.^{1.4}

1.4 Subcontratación y trabajo a domicilio:

Se recomienda implementar mecanismos de debida diligencia que demuestren que la empresa no se beneficia de prácticas laborales injustas, explotadoras o abusivas, realizadas por socios, proveedores o subcontratistas, incluidos los trabajadores a domicilio.

1.5 Igualdad:

La discriminación por motivos de raza, color, religión, nacionalidad, ideología, opinión política o gremial, género, posición económica, condición social, características físicas, edad, discapacidad, estado civil, situación familiar, orientación sexual, estado de salud, entre otras, atenta contra la dignidad de las personas, y no respeta los principios de igualdad y no discriminación que son parte de las bases del estado de derecho.

Por tal motivo las políticas y prácticas de contratación, la remuneración, las condiciones laborales, el acceso a la formación y a la promoción, y la finalización del empleo deben estar basadas únicamente en las exigencias del trabajo y no en características o situaciones personales. Se recomienda implementar procesos que aseguren la igualdad de oportunidades para todos los trabajadores y no discriminar, ya sea directa o indirectamente, en ninguna práctica laboral.

En relación con este tema tan sensible es fundamental:

- a. Eliminar cualquier práctica arbitraria o discriminatoria de despido.
- b. Propender a que el diseño de las instalaciones donde se desarrollan las actividades favorezca la inclusión.
- c. Asegurarse que las condiciones de contratación y promoción del personal se basan únicamente en criterios de idoneidad y no contienen sesgos de discriminación.
- d. Implementar mecanismos que aseguren el cumplimiento del principio de igualdad de retribución por trabajo de igual valor.
- e. Implementar mecanismos que aseguren que las condiciones de reclutamiento, contratación, promoción y desvinculación respetan el principio de no discriminación o de trato igual.

3.5.2.2.2 Laboral - Condiciones de trabajo y protección social

Las condiciones de trabajo inciden en la calidad de vida de las personas y sus familias e incluyen: salarios y otras compensaciones, duración de la jornada laboral, descansos y vacaciones, prácticas disciplinarias, protección de la maternidad y paternidad y aspectos tales como acceso a agua potable, servicios sanitarios, comedores y servicios médicos, entre otros.

La protección social está relacionada con el ejercicio de los derechos económicos, sociales y culturales; abarca una variedad de políticas y acciones destinadas a mitigar la reducción o pérdida de ingresos en caso de accidente de trabajo, enfermedad, maternidad, paternidad, vejez, desempleo e invalidez y a proporcionar asistencia médica y beneficios familiares.

1. Salarios y beneficios (salario digno): se recomienda implementar mecanismos que aseguren el cumplimiento de las normas relativas al pago de las remuneraciones, en cuanto a monto, lugar, tiempo, modo y con respecto a la entrega de copia firmada por el empleador de los recibos correspondientes.
2. Horas de trabajo: se recomienda implementar mecanismos que aseguren el cumplimiento de las normas en materia de duración del trabajo, descanso semanal, vacaciones, licencias, feriados y días no laborables.
3. Trabajo regular: se recomienda implementar mecanismos que aseguren el pago en término de los aportes y contribuciones de la seguridad social y de los fondos sindicales a cargo de la empresa.

3.5.2.2.3 Laboral - Salud y seguridad ocupacional

En el marco de la sostenibilidad la salud y la seguridad ocupacional 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. Proporcionar un ambiente de trabajo seguro y saludable implica promover

y mantener el más alto grado de bienestar físico, mental y cognitivo de los trabajadores y prevenir daños en la salud provocados por las condiciones laborales; lo anterior, a través de políticas y prácticas tendientes a prevenir lesiones y deterioro de la salud relacionados con el trabajo a los trabajadores y para proporcionar lugares de trabajo seguros y saludables.

1. Salud y Seguridad: Se recomienda:

- Implementar mecanismos que aseguren el cumplimiento de las normas sobre salud y seguridad en el trabajo.
- Se sugiere además del cumplimiento regulatorio se adopten medidas proactivas para prevenir en forma eficaz los riesgos del trabajo. Ello requiere:
 - La realización de estudios de riesgo para cada uno de los puestos de trabajo.
 - Una planificación de medidas para abordarlos.

La capacitación regular a los trabajadores y medidas de control operacional y de evaluación de desempeño. La implementación de las acciones correctivas que eliminen los peligros en lo posible o los reduzcan o atiendan con el fin de prevenir en forma eficaz los riesgos del trabajo.

2. Acoso laboral: En cuanto a este riesgo psicosocial se recomienda:

Establecer políticas y procedimientos para prevenir y denunciar el acoso, la violencia y el abuso en el lugar de trabajo.

Asegurarse que todos los trabajadores están capacitados en estas políticas y procedimientos.

En relación con este riesgo es fundamental:

- Establecer y comunicar a los trabajadores los procedimientos disciplinarios relacionados con situaciones de violencia, acoso o abuso laboral.
- Asegurarse que los procedimientos disciplinarios no incluyan sanciones inapropiadas o excesivas (eliminación de privilegios, asignación de trabajo extra, etc.).
- Disponer de procesos para que todas las sanciones disciplinarias se registren.
- Establecer un procedimiento detallado de quejas que sea confidencial y sin temor a represalias, el cual debería estar comunicado a todos los trabajadores.

3.5.2.2.4 Laboral - Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo

En el marco de la sostenibilidad el desarrollo humano se refiere tanto al acceso a oportunidades económicas y sociales como al desarrollo del sentido de contribución a la sociedad y de pertenencia a la comunidad, y está relacionado con la expansión de las capacidades individuales de manera tal que el conocimiento permita mejorar la calidad de vida de las personas. Es por ello que el esperable es que se implementen políticas e iniciativas en el lugar de trabajo que aborden diferentes inquietudes sociales tales como, entre otras, mejorar la diversidad del personal con enfoque de géneros, equilibrar responsabilidades familiares, aumentar la competencia y calificaciones que incrementan la capacidad del individuo de asegurar y mantener un empleo decente y promover la salud y el bienestar de las personas.

1. Privacidad de los datos del trabajador: en relación a dicho tema se recomienda implementar mecanismos que aseguren la inexistencia de decisiones o acciones de la empresa que puedan afectar la intimidad y dignidad de los trabajadores. Asimismo es necesario proteger de manera efectiva la privacidad y los datos de carácter personal de los trabajadores.

2. Formación: se recomienda realizar acciones regulares de capacitación y formación en condiciones igualitarias de acceso y trato.

3.5.2.2.5 Comunidad-Participación activa de la comunidad

Impacto/influencia directa con la comunidad aledaña. Se recomienda implementar las siguientes acciones:

- a. Implementar mecanismos participativos a los representantes de la comunidad en la determinación de prioridades de inversión social.
 - b. Realizar una precisa identificación de los impactos reales o potenciales.
 - c. Identificar la influencia directa o indirecta con la comunidad aledaña para definir acciones.
 - d. Acciones para minimizar los impactos negativos.
2. Impactos /influencia indirecta: se recomienda contribuir a mitigar crisis humanitarias situaciones de emergencias de seguridad alimentaria, desastres naturales como inundaciones, sequías, tsunamis y terremotos, desplazamientos de población entre otros.
3. Grupos vulnerables: se recomienda realizar acciones de involucramiento para identificar sus necesidades y expectativas e incluirlas en la estrategia de la organización en el marco de las regulaciones internacionales en el tema.

Entre los grupos vulnerables se destacan:

- a. Pueblos indígenas
- b. Niños, Niñas y adolescentes
- c. Mujeres
- d. Personas con características de vulnerabilidad (pobreza)
- e. Migrantes
- f. Personas con discapacidad

3.5.2.2.6 Derechos culturales:

El concepto de cultura es transversal y engloba las diferentes formas y cosmovisiones de vida, el patrimonio cultural, las expresiones culturales, el lenguaje, la literatura escrita y oral, la música y las canciones, la comunicación no verbal, los sistemas de religión y de creencias, los ritos y las ceremonias, los deportes y juegos, los métodos de producción o la tecnología, el entorno natural y el producido por el ser humano, la comida, el vestido y la vivienda, así como las artes, costumbres y tradiciones.

Se recomienda implementar mecanismos que aseguren el respeto de los derechos culturales vinculados con las diferentes partes interesadas de la empresa vinculados a la libertad para ejercer las prácticas culturales y acceder a sus expresiones materiales e inmateriales.

3.5.2.2.7 Personal y fuerzas de seguridad

La relación entre el personal de seguridad sea este privado o público, ha generado impactos adversos en el contexto de las relaciones entre los sectores productivos y las comunidades.

Se recomienda establecer mecanismos de capacitación y control para asegurar que todo el personal y fuerzas de seguridad respetan y hacen cumplir los derechos humanos internacionalmente reconocidos. En este sentido, contar con una política de respeto de los derechos humanos conocida e implementada acompaña a la gestión.

3.5.2.2.8 Comunidad-Generación de riqueza e ingresos

Las empresas contribuyen al desarrollo desde el ejercicio de su objeto social en el marco del cumplimiento de las leyes y regulaciones, por ello es importante que consideren el impacto económico y social de sus actividades. En este sentido que se recomienda:

- Implementar mecanismos que aseguren el cumplimiento fiscal, tributario y de la seguridad social.
- Implementar procedimientos de compras y contrataciones que den preferencia a los productos y servicios de proveedores locales con el fin de promover su desarrollo
- considerar el impacto económico de reducir o eliminar las operaciones en la comunidad.

3.5.2.2.9 Comunidad-Desarrollo y acceso a la tecnología

Las empresas pueden contribuir al desarrollo de la comunidad promoviendo conocimientos, habilidades y tecnologías de modo que promueva el desarrollo de las personas. Las tecnologías de la información y las nuevas herramientas de comunicación son una base fundamental para muchas actividades económicas y en este sentido es clave el acceso a la información. Al respecto se recomienda realizar, por ejemplo:

- Acciones de involucramiento con universidades u otras entidades científicas para el desarrollo de tecnologías innovadoras.
- Adopción de prácticas que permitan la transferencia y la difusión tecnológica.
- Actividades de formación para mejorar el acceso a las nuevas tecnologías.

3.5.2.2.10 Comunidad-Salud

La salud es un derecho humano y un elemento esencial de la vida en sociedad ya que cualquier amenaza puede afectar su desarrollo.

Las empresas tienen la capacidad de contribuir a la promoción de la salud y la prevención de amenazas para la salud y de enfermedades. Se recomienda, realizar a ma manera de ejemplo las siguientes acciones:

- Promoción de modos de vida saludable.
- Promoción de cuidado ambiental.
- Participar en campañas de salud pública.
- Contribuir a mejorar el acceso a los servicios de salud.

3.5.2.2.11 Comunidad-Inversión social

Este concepto se refiere a la inversión de recursos en iniciativas y programas orientados a mejorar aspectos sociales de la vida en comunidad y 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.

En este sentido los procesos de involucramiento con las partes interesadas son clave y el intercambio de información, la realización de consultas y la negociación son herramientas útiles para tener un enfoque participativo al identificar e implementar cualquier iniciativa de inversión social con el fin de apoyar a los grupos vulnerables (mujeres y niñas, personas con discapacidad, niños, gente indígena, migrantes y trabajadores migrantes, las personas discriminadas por su descendencia, incluida la casta, las personas discriminadas por su raza, otros grupos vulnerables como ancianos, desplazados, pobres, personas analfabetas, personas que viven con VIH/SIDA, minorías religiosas, entre otros). En relación a lo anterior se recomienda *realizar las siguientes acciones*:

- realizar acciones de Aarticulación entre organizaciones del estado, empresas y de la sociedad civil para contribuir al desarrollo de la comunidad y maximizar sinergias.
- lidentificar los grupos vulnerables con los que la organización tiene vinculación directa o indirecta y diseñar programas de inclusión.
- Colaboración de los empleados en proyectos sociales de la empresa en el marco de acciones de voluntariado aplicable, realizar acciones para el desarrollo de habilidades tendientes a ampliar oportunidades para apoyar el desarrollo local.

3.5.2.2.12 Consumidores -Prácticas justas de marketing

Con el fin de atender temas de diversidad en particular, se recomienda lo siguiente:

- Considerar la adaptación en el diseño de condiciones de accesibilidad, con el fin de extender al máximo posible el uso de productos o servicios (por ejemplo, braille, traducción simultánea -lenguaje de señas o idiomas- símbolos para poblaciones analfabetas)
- Implementar mecanismos para asegurar que todas las piezas de comunicación estén exentas de situaciones de discriminación

3.5.2.2.13 Consumidores -Servicios de atención al cliente

Se recomienda:

- Implementar mecanismos que aseguren la calidad de productos/servicios y llevar a la práctica acciones relacionadas con la satisfacción del cliente
- Implementar procedimientos para recibir, tramitar y dar respuesta a quejas y reclamos clientes y/o consumidores

3.5.3 GOBERNANZA

En relación a la dimensión Gobernanza, se identifican las siguientes categorías: Gobierno corporativo, Derechos humanos y Prácticas Justas de Operación. Los ODS que impactan son: 16, 17

3.5.3.1 Subcategorías

Para cada una de ellas fueron identificadas diferentes subcategorías siguientes:

- a)** Derechos humanos/Conducta empresarial responsable (CER): gestión de la debida diligencia intra-organización y en la cadena de valor, sistemas de reclamos y quejas
- b)** Gobierno corporativo: sistema de gestión y monitoreo y transparencia y rendición de cuentas/acceso a la información no financiera.
- c)** Prácticas Justas de Operación: anticorrupción, competencia leal, promover la responsabilidad social en la cadena de valor

3.5.3.2 Recomendaciones de acción

Para cada una dichas categorías, subcategorías y temas clave se presentan a continuación **recomendaciones de acción:**

3.5.3.2.1 Derechos Humanos /Conducta Empresarial Responsable (CER)

Gestión de la debida diligencia intra-organización y en la cadena de valor: La gestión de la debida diligencia es uno de los temas más desafiantes para una organización. Es por ello que se recomienda:

- Realizar instancias de revisión de las actividades directas de la organización para identificar si las mismas podrían afectar a los derechos humanos
- Realizar instancias de revisión de las actividades indirectas de la organización para identificar si las mismas podrían afectar a los derechos humanos
- realizar un análisis de las condiciones sociales y ambientales en las que se producen los bienes y servicios adquiridos

- Implementara mecanismos para que aquellos que crean que se han cometido abusos contra sus derechos puedan realizar el reclamo y, de corresponder, obtener una compensación/reparación
- implementar mecanismos que aseguren que no exista discriminación por causas ilegítimas tales como: raza, color, género, edad, idioma, nacionalidad o país de origen, religión, etnia o procedencia social, casta, motivos económicos, discapacidad, embarazo, pertenencia a un pueblo indígena, afiliación a un sindicato, afiliación política u opiniones políticas o de otro tipo en ninguna de las actividades de la organización
- implementara mecanismos de incidencia en la esfera de influencia para propender a la no existencia de discriminación directa o indirecta por causas ilegítimas tales como: raza, color, género, edad, idioma, propiedad, nacionalidad o país de origen, religión, etnia o procedencia social, casta, motivos económicos, discapacidad, embarazo, pertenencia a un pueblo indígena, afiliación a un sindicato, afiliación política u opiniones políticas o de otro tipo
- implementara mecanismos para facilitar el acceso a la educación y el aprendizaje de los miembros de las comunidades, proporcionando apoyo y/o facilidades
- implementara mecanismos que garanticen la libertad de asociación y reconocimiento eficaz del derecho a la negociación colectiva
- implementara mecanismos que garanticen la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio
- implementara mecanismos que garanticen la abolición eficaz del trabajo infantil
- implementara mecanismos que garanticen la eliminación de la discriminación en relación con el empleo y la ocupación

3.5.3.2.2. GOBIERNO CORPORATIVO

Para la subcategoría sistema de gestión y monitoreo se identificaron como temas clave: compromisos políticos firmados por la alta dirección, roles y responsabilidades, conocimiento de los requisitos legales y expectativas del mercado, respuestas ante emergencias, involucramiento con partes interesada, por ejemplo: participación ciudadana, gestión de la información, licencias y certificaciones.

Para cada una dichas categorías, subcategorías y temas clave se presentan a continuación **acciones que se recomiendan implementar:**

Compromisos políticos, estos pueden estar incluidos en un código de ética y/o ser un instrumento de política especial y/o contar con procedimientos expresos que den respuestas a esos compromisos, en relación con:

- El respeto de los derechos humanos.
- El cumplimiento de los convenios fundamentales de la OIT.
- Tolerancia cero del trabajo infantil.
- Tolerancia cero del trabajo forzoso.
- La igualdad de oportunidades y la no discriminación.
- Salud y seguridad en el ámbito laboral incluyendo los aspectos psicosociales.
- La libertad sindical y negociación colectiva.
- Un ambiente de trabajo libre de acoso laboral.
- El régimen de sanciones de la empresa.
- La existencia de salarios y beneficios que cumplan con los mínimos legales y del sector y se orienten hacia el concepto de salario digno.
- Las horas de trabajo entendiendo que las mismas deberían cumplir con los límites legales establecidos y no deberían superar las 12 horas totales diarias o las 60 horas totales semanales entre horas normales y extraordinarias.
- El trabajo registrado realizado por trabajadores que cumplen con las condiciones para trabajar.
- El respeto de las condiciones de desarrollo del trabajo adolescente protegido.
- El respeto del ambiente y la biodiversidad.
- Los derechos de uso y tenencia de la tierra.
- Las practicas éticas de negocios, **la lucha contra la corrupción, conflicto de interés y confidencialidad**

de la información.

2. Definición de objetivos y metas: se recomienda definir objetivos y metas de acción con indicadores de gestión que permitan evaluar su desempeño. Al respecto se recomienda entre otros:

- objetivos de equidad de género
- objetivos de salud y seguridad laboral
- objetivos ambientales
- objetivos de contribución a la mitigación y adaptación al cambio climático
- objetivos de contribución al desarrollo local inclusivo

3. Roles y responsabilidades: Se recomienda designar formalmente a miembro/s de la gerencia responsable/s del cumplimiento efectivo de todos los compromisos políticos de la organización y de todas las obligaciones de compliance (obligaciones legales y otros compromisos asumidos con las partes interesadas)

4. Conocimiento de los requisitos legales y expectativas del mercado: Se recomienda realizar lo siguiente:

- Diseñar implementar y mantener sistemas de gestión adecuados para el contexto del sitio y efectivos para garantizar el cumplimiento de sus obligaciones legales y otros compromisos con las partes interesadas vinculados con las políticas de la organización.
- Disponer de un sistema de formación permanente para que la gerencia se mantenga actualizada respecto de las leyes y regulaciones locales y nacionales y de las expectativas de las partes interesadas en relación estándares sociales ambientales y éticos
- Disponer de mecanismos de comunicación, información y capacitación para la toma de conciencia sobre las políticas de la organización.
- Disponer de un sistema de control y cumplimiento respecto de las sanciones legales de orden social y ambiental.

5. Respuestas ante emergencias: se recomienda disponer de un plan integral de emergencia y evacuación para cualquier tipo de situación de emergencia relacionado con incendios, emergencias médicas, accidentes ambientales, desastres naturales, tiradores activos, ataques aéreos y desobediencia civil; el plan también debe cumplir con todas las leyes

6. Involucramiento con partes interesadas y participación ciudadana: se recomienda organizar espacios de dialogo para la consulta y participación de los trabajadores que permitan identificar aportes, inquietudes o expectativas. También se recomienda disponer de instancias de involucramiento efectivo con las partes interesadas relevantes que permitan identificar las expectativas pertinentes más relevantes

7. Gestión de la información: se recomienda asegurarse que toda la información está controlada

8. Licencias y certificaciones: se recomienda disponer de procesos que aseguren que todas las licencias y permisos de operación están actualizados

9. Transparencia y rendición de cuentas/acceso a la información no financiera: se recomienda elaborar documentos que transparenten de manera completa, comprensible, receptiva, precisa, equilibrada, oportuna y accesible, información sobre como la empresa gestiona sus aspectos ASG

10. Sistemas de reclamos y quejas: se recomienda establecer canales internos y externos, y procesos que aseguren la confidencialidad y la inexistencia de represalias para el denunciante

3.5.3.2.3 Prácticas justas de operación

1. Anticorrupción: dada la importancia de los temas de anticorrupción y practicas éticas de negocios en el contexto actual se recomienda:

- Adoptar códigos escritos de conducta o ética que especifiquen el compromiso de la organización respecto a la integridad y principios de cero tolerancia sobre sobornos, corrupción o prácticas comerciales poco éticas. Por

ejemplo, fraude, evasión de impuestos, interés político, prácticas anticompetitivas, extorsión o lavado de dinero, etc.

- Disponer de un sistema transparente para informar de manera confidencial y gestionar la resolución de problemas como el soborno, la corrupción y las prácticas comerciales poco éticas.

Competencia leal: se recomienda realizar sus actividades de manera coherente con las leyes y regulaciones en materia de competencia y cooperar con las autoridades competentes establecer procedimientos y mecanismos de control para evitar involucrarse o ser cómplice de conductas anti-competencia.

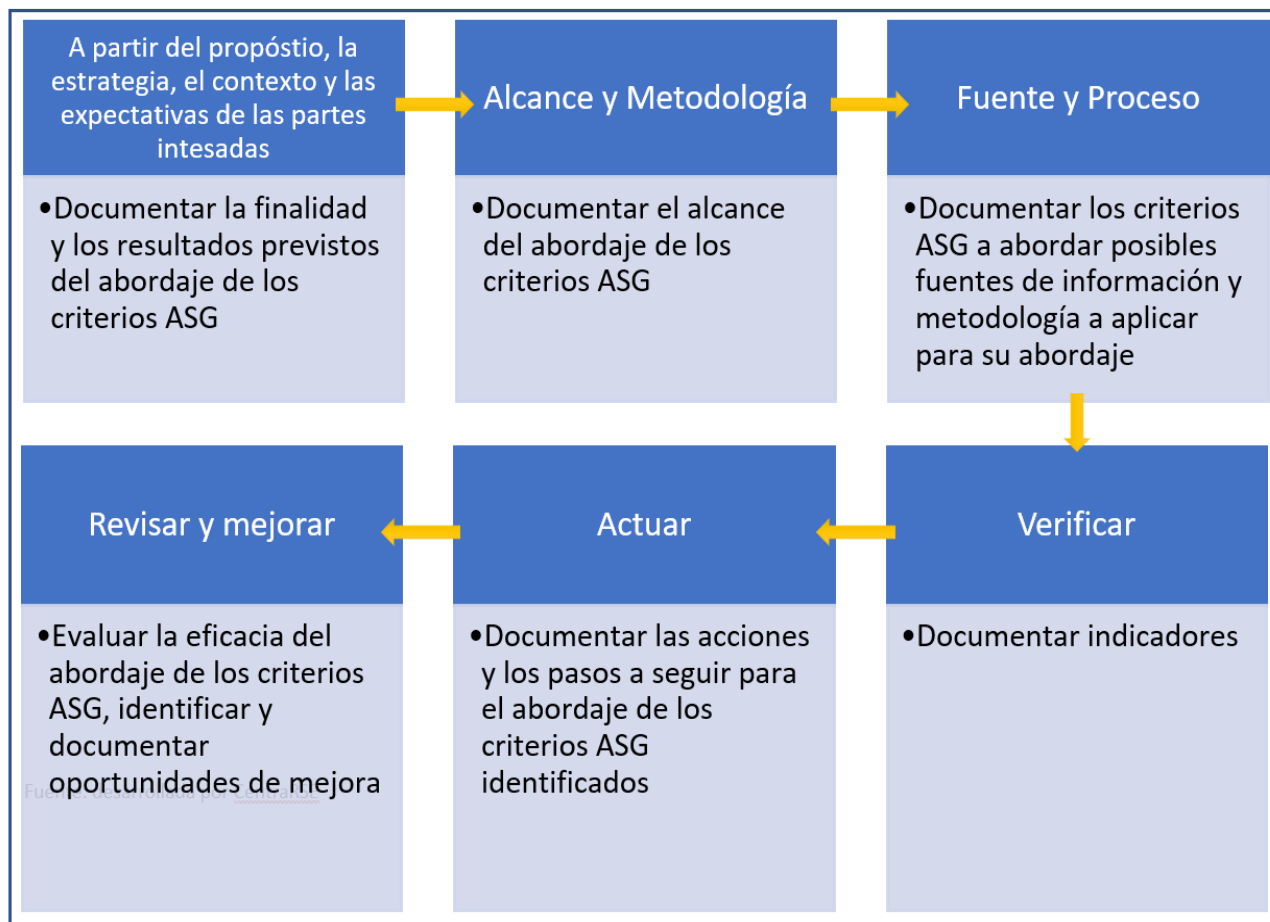
Promover la responsabilidad social en la cadena de valor: para la gestión de la cadena de valor – cadena de suministro se recomienda:

- asegurar la existencia de condiciones contractuales justas (pago de precios justos, plazo de entrega adecuados y con contratos estables)
- el respeto a las condiciones contractuales
- la puesta en práctica de procedimientos de evaluación y selección de proveedores que incluya un enfoque social y ambiental
- la integración de dimensiones sociales y ambientales en los contratos
- realizar acciones para la mejora de la responsabilidad social en la esfera de influencia

3.5.4 Aplicación

En este contexto, enmarcado por expectativas de diferentes y múltiples grupos de interés, todos los temas detallados a continuación deben ser considerados como materiales y se debe contar con evidencias de gestión, de estar atendiendo esos temas con la profundidad requerida conforme la importancia para el sector en un momento determinado y a las expectativas de sus partes interesadas. Esta gestión sugiere implementarse en el marco de PHVA (planificar, hacer, verificar, actuar).

El esquema a continuación refleja los procesos y acciones esperados:



Para un levantamiento y análisis de brechas, pueden utilizar la herramienta IndicaRSE, disponible para Guatemala.

Para conocer sobre buenas prácticas de sostenibilidad dentro del sector, visite el código QR.



4. ANEXOS

4.1 ANEXO I: HERRAMIENTA

A las empresas por medio de la herramienta SurveyMonkey se les compartió la siguiente encuesta para que lo llenaran según sus prácticas implementadas.

Gobernanza			
Pregunta	Expectativas	Si	No
1	¿Conoce y cumple las leyes y regulaciones aplicables a su actividad económica?		
2	¿Su empresa cuenta con una estrategia de sostenibilidad?		
3	¿Cuenta con un sistema de gobernanza que permita supervisar los indicadores de cumplimiento de la estrategia de sostenibilidad?		
4	¿En su estructura organizacional cuenta con un comité, área o encargado de la estrategia de sostenibilidad a nivel gerencial?		
5	¿La alta dirección tiene mecanismos para rendir cuentas en el desempeño social, ambiental y económico?		
6	¿Identifica y mapea a sus partes interesadas?		
7	¿Reconoce y respeta los derechos legales y los intereses de las partes interesadas? (incluso cuando no tengan un rol formal en la gobernanza de la organización)		
8	¿Atiende inquietudes manifestadas por las partes interesadas?		
9	¿Cuenta con un código de ética por escrito?		
10	¿Comunica las normas de comportamiento ético a sus partes interesadas internas y externas?		
11	¿Cuenta con mecanismos para denunciar faltas al código de ética incluyendo los derechos humanos?		
12	¿Realiza regularmente auditorías financieras?		
13	¿Realiza regularmente auditorías sociales?		
14	¿Realiza regularmente auditorías ambientales?		
15	¿Publica un reporte de sostenibilidad?		
16	¿Cuenta con certificaciones? ¿Cuáles?		
Derechos Humanos			
Pregunta	Expectativas	Si	No
1	¿Tiene una política/declaración de Derechos Humanos?		
2	¿Cuenta con mecanismos para integrar la política de Derechos Humanos en toda la organización?		
3	¿Cuenta con un mecanismo de debida diligencia para asegurar que no participa, facilita o se beneficia de las violaciones de los Derechos Humanos?		
4	¿Tiene mecanismos para que las partes interesadas denuncien abusos en contra de sus Derechos Humanos?		
5	¿El proceso de selección para ocupar cargos directivos, está exento de prácticas discriminatorias?		
Prácticas Laborales			
Pregunta	Expectativas	Si	No
1	¿Cuenta con reglamento interno de trabajo?		

2	¿Establece contratos de trabajo por escrito con sus colaboradores?		
3	¿Protege la privacidad y los datos de carácter personal de los colaboradores?		
4	¿Se asegura que la contratación y subcontratación del personal se hace sólo a organizaciones legalmente reconocidas?		
5	¿La empresa asume su responsabilidad indirecta (corresponsabilidad) como empleador y asegura que el personal subcontratado posee condiciones laborales decentes?		
6	¿Se asegura que las condiciones de trabajo cumplen las leyes y regulaciones nacionales y que son coherentes con las normas laborales internacionales aplicables?		
7	¿Cumple con el pago de todas las prestaciones laborales contempladas en la ley?		
8	¿Asegura que los salarios sean afectos únicamente a restricción y deducciones permitidas por la ley?		
9	¿Realiza el pago directamente a sus colaboradores?		
10	¿Paga prestaciones o beneficios adicionales a los de ley?		
11	¿Planifica las necesidades de reclutamiento de personal, evitando el empleo de colaboradores de manera casual o el excesivo uso de trabajadores de manera temporal? (Excepto cuando la naturaleza del trabajo sea realmente de corto plazo o por temporada)		
12	¿Se compromete formalmente a proporcionar las herramientas y equipo necesarios para desarrollar su trabajo?		
13	¿Desarrolla, implementa y mantiene una política de salud y seguridad ocupacional?		
14	¿Analiza y controla los riesgos para la salud y la seguridad derivados de sus actividades?		
15	¿Tiene mecanismos para exigir a los colaboradores cumplir con las prácticas y procesos de seguridad en todo momento?		
16	¿Capacita a su personal en temas de Salud y Seguridad Ocupacional?		
17	Cuando aplique, ¿Proporciona el equipo de seguridad necesario a los colaboradores incluyendo capacitación para su adecuado uso?		
18	¿Registra e investiga todos los incidentes y problemas en materia de salud y seguridad, con el objeto de minimizarlos o eliminarlos?		
19	¿Posee planes de contingencia y señalización adecuados en todas sus instalaciones?		
20	¿Su política de salud y seguridad ocupacional indica otorgar el equipo adecuado sin costo al colaborador?		
21	¿Posee un programa formal de inducción para los nuevos colaboradores?		
22	¿Realiza encuestas de clima organizacional de forma periódica?		
23	¿Cuenta con mecanismos para conocer e implementar sugerencias, iniciativas u opiniones de los colaboradores?		
24	¿Posee un programa de evaluación del desempeño de los colaboradores? (Se debe considerar la retroalimentación en ambas vías a todo nivel de la empresa)		
25	¿Cuenta con un programa de detección de necesidades de capacitación?		
26	¿Ofrece flexibilidad de horario para asuntos particulares de sus colaboradores? (eventos de los hijos, emergencias, estudios, etc.)		
27	¿Existen programas de desarrollo personal para los colaboradores? (Ej. Tratamiento de adicciones, balance entre vida familiar y laboral, ciudadanía responsable, motivacionales, multiétnicidad, medio ambiente)		

28	En caso de tener colaboradores con estudios primarios, secundarios y superiores inconclusos, ¿los ayuda a que concluyan sus estudios dándoles flexibilidad en sus jornadas laborales?		
29	¿Existen programas de corresponsabilidad, que provean oportunidades de educación a los familiares de sus colaboradores?		
30	¿Cuenta con un programa de voluntariado estratégico?		
31	¿Cuenta con un programa de inclusión laboral para grupos vulnerables?		
32	¿Cuenta con Asociación Solidarista o Sindicato?		
Medio Ambiente			
Pregunta	Expectativas	Si	No
1	¿Cuenta con una política de gestión ambiental?		
2	¿Cuenta con un mecanismo para la identificación de los impactos ambientales de sus decisiones y actividades?		
3	¿Tiene mecanismos para identificar las fuentes de contaminación y residuos relacionadas con sus actividades, productos y/o servicios?		
4	¿Mide, registra e informa acerca de sus fuentes de contaminación significativas?		
5	¿Implementa medidas para la prevención de la contaminación y residuos?		
6	¿Tiene programas de capacitación en educación ambiental?		
7	¿Mide, registra e informa sobre los usos significativos de energía, agua, materias primas y otros recursos?		
8	¿Implementa medidas de eficiencia en los recursos para reducir el uso de energía, agua, materias primas y otros recursos teniendo en cuenta mejores prácticas y niveles de referencia?		
9	¿Complementa o reemplaza con fuentes alternativas, sostenibles, renovables y de bajo impacto el uso de recursos no renovables?		
10	¿Utiliza materiales reciclados?		
11	¿Envía sus residuos a destinos finales adecuados? (Ej. Centro de acopio, centro de reciclaje certificados o autorizados)		
12	¿Mide, registra e informa sobre sus emisiones significativas de Gases Efecto Invernadero utilizando métodos bien definidos en normas internacionalmente acordadas?		
13	<u>Identifica impactos negativos potenciales de todas sus actividades sobre la biodiversidad y ecosistemas?</u>		
Prácticas Justas de Operación			
Pregunta	Expectativas	Si	No
1	¿Identifica los riesgos de corrupción asociados a su actividad?		
2	¿Cuenta con políticas y prácticas para combatir la corrupción, extorsión y soborno?		
3	¿Capacita e incentiva a sus colaboradores, representantes, contratistas y proveedores en el tema de corrupción y como combatirla?		
4	¿Establece procedimientos y otros mecanismos de salvaguarda para evitar involucrarse o ser cómplice de conductas <u>anti-competencia</u> ?		
5	¿Integra en sus políticas y prácticas de compra, distribución y contratación criterios éticos, ambientales, salud y seguridad ocupacional?		
6	¿Lleva a cabo un proceso de debida diligencia con su cadena de valor?		
7	¿Promueve el trato justo y práctico de los costos y beneficios de la implementación de prácticas socialmente responsables en su cadena de valor? (esto incluye prácticas de compra adecuados, pago de precios justos, plazos de entrega adecuados, contratos estables)		

8	¿Implementa políticas y prácticas que promuevan el respeto de los derechos de la propiedad y el conocimiento tradicional?		
Asuntos de Consumidores			
Pregunta	Expectativas	Si	No
1	¿Cuenta con un mecanismo para evitar prácticas de marketing que sean confusas, engañosas, fraudulentas o injustas, incluyendo la omisión o exageración de información esencial?		
2	¿Cuenta con un mecanismo de libre acceso a la información, que permite al cliente y/o consumidor la decisión de compra?		
3	¿Brinda información sobre los precios e impuestos totales, así como los términos y condiciones de los productos y servicios y costo de entrega al consumidor?		
4	¿Cuenta con un mecanismo para retirar o detener los productos o servicios que constituyen un peligro, tienen un defecto o contienen información falsa o engañosa?		
5	¿Recupera los productos del mercado empleando medidas y medios adecuados para llegar a las personas que compraron sus productos o hicieron uso de sus servicios?		
6	¿Tiene una política establecida de atención al cliente?		
7	¿Cuenta con un mecanismo para recibir y responder quejas y/o denuncias por parte de los clientes y/o consumidores?		
8	¿Cuenta con un área, departamento o persona encargada de rendir cuentas en la empresa, sobre la protección de datos de los consumidores?		
Participación Activa de la Comunidad			
Pregunta	Expectativas	Si	No
1	¿Cuenta con una política de relacionamiento comunitario?		
2	¿Consulta a grupos representativos de las comunidades al determinar las prioridades de la inversión social y las actividades de desarrollo de la comunidad?		
3	Al ingresar o retirarse de una comunidad ¿evalúa el impacto en lo social, ambiental y económico?		
4	¿Contribuye con iniciativas que estimulen la diversificación de la actividad económica existente en la comunidad?		
5	¿Su política de compra y contrataciones considera dar preferencia a los productos y servicios de los proveedores locales y contribuir a su desarrollo?		
6	¿Contribuye con programas y alianzas duraderas que apoyen a los miembros de la comunidad a establecer negocios y cooperativas, mejorar la productividad y promover el espíritu emprendedor?		
7	¿Apoya mediante las vías adecuadas el desarrollo de las asociaciones de emprendedores establecidas en la comunidad?		



5. REFERENCIAS

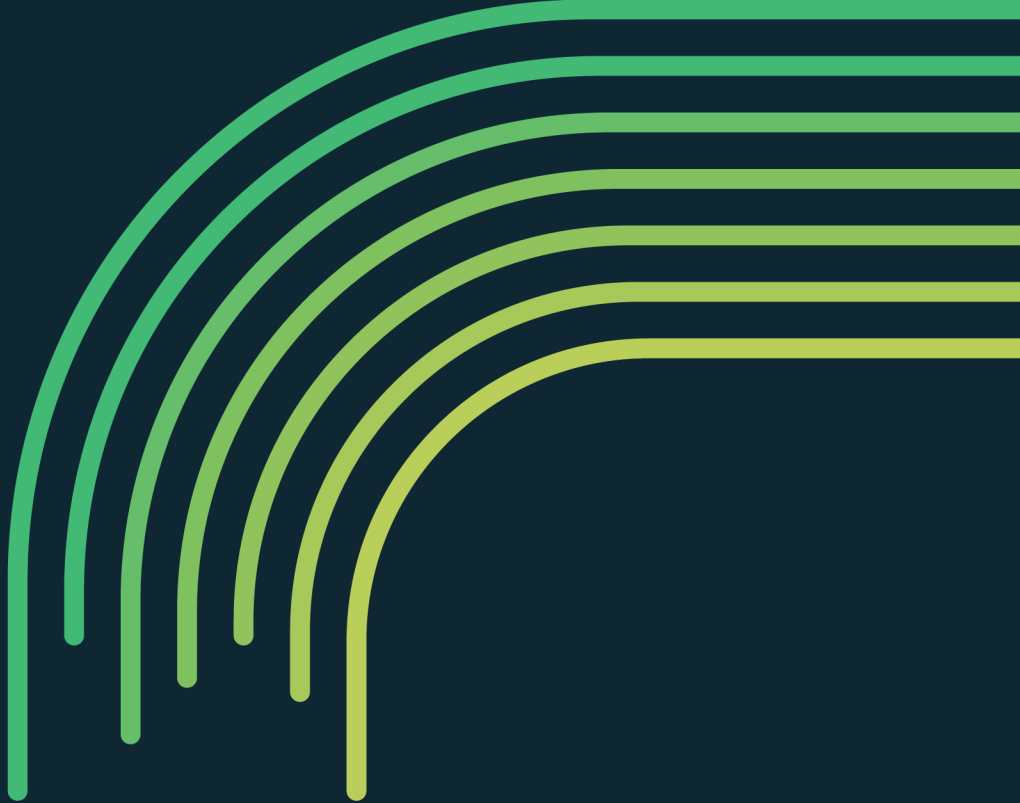
1. AccountAbility. (2015). *AA1000 AccountAbility Stakeholder Engagement Standard*. <https://www.accountability.org/standards/aa1000-stakeholder-engagement-standard/>
2. Alzari, María José. (2016). *Análisis de riesgos en derechos humanos, (1a ed.)* CEADS; Deloitte & Co. S.A., 2016. <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/ar/Documents/risk/Análisis%20de%20Riesgos%20en%20DDHH%20CEADS%20Deloitte.pdf>
3. Amfori BSCI. (2018). *Manual del sistema de amfori BSCI - Parte I*. <https://www.amfori.org/sites/default/files/Part%20I%20F%20VR-jtt-Updated%20%28trad.ES%29%20REV%20DiM.pdf>
4. Banco Mundial. (2018). *El marco ambiental y social (MAS)*. <https://www.bancomundial.org/es/projects-operations/environmental-and-social-framework>
5. Business & Human Rights Resource Centre. (2019). *Dutch senate votes to adopt child labour due diligence law*. <https://www.business-humanrights.org/en/latest-news/dutch-senate-votes-to-adopt-child-labour-due-diligence-law/>
6. Business & Human Rights Resource Centre. (2021). *Norwegian parliament adopts the transparency act*. <https://www.business-humanrights.org/en/latest-news/norwegian-parliament-adopts-the-transparency-act/>
7. Business & Human Rights Resource Centre. (2023). *German mandatory human rights, due diligence law enters into force*. <https://www.business-humanrights.org/en/latest-news/german-due-diligence-law/>
8. Child Labor. (1938). *Wage and hour division. United States Government*. <https://www.dol.gov/agencies/whd/child-labor>
9. Comisión Europea. (2022). *Economía justa y sostenible: la Comisión establece normas para que las empresas respeten los derechos humanos y el medio ambiente en las cadenas de suministro mundiales*. https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/es/ip_22_1145
10. COPC. (1996). *COPC Certification*. <https://www.copc.com/about-copc-inc/>
11. Corporación Financiera Internacional [IFC]. (1956). *Acerca de IFC*. https://www.ifc.org/wps/wcm/connect/multilingual_ext_content/ifc_external_corporate_site/home_es
11. Creadle to Creadle Products Innovation Institute. (2023). *Cradle to Cradle Certified*. <https://c2ccertified.org/>
12. Departamento de Estados Unidos de EE.UU. (2022). *Combatiendo la corrupción global y los abusos de los derechos humanos*. <https://www.state.gov/translations/spanish/combatiendo-la-corrupcion-global-y-los-abusos-de-los-derechos-humanos/>
13. Disclosure Insight Action [CDP]. (2008). *Acerca de nosotros*. <https://www.cdp.net/en/latin-america>
14. EFRAG. (2001). *About us*. <https://www.efrag.org/About/Facts>
15. Estado de California Departamento de Justicia. (2010). *Ley de transparencia de las cadenas de suministro de California*. <https://oag.ca.gov/SB657>

16. Fair Labor Association [FLA]. (1996). *About Fair Labor Association*.
<https://www.fairlabor.org/>
17. Fair Trade. (1997). *How Fair Trade Works*.
<https://www.fairtrade.net/>
18. Forética. (2023). *ESRS: Camino hacia los futuros estándares en materia de sostenibilidad*.
https://foretica.org/wp-content/uploads/2023/01/VF_ESRS_Camino-hacia-los-futuros-estandares-en-materia-de-sostenibilidad.pdf
19. Gobierno de los Estados Unidos. (1930). *Ley arancelaria de 1930/órdenes de restricción y labor*.
<https://ustr.gov/sites/default/files/files/agreements/FTA/USMCA/Text/23-Labor.pdf>
20. Gobierno de los Estados Unidos. (2016). *Global Magnitsky Act. United States Government*.
<https://www.state.gov/global-magnitsky-act/>
21. Gobierno de los Estados Unidos. (2023). *Reglamento federal de adquisiciones. United States Government*.
<https://www.gsa.gov/policy-regulations/regulations/federal-acquisition-regulation-far>
22. IMT. (2004). *Certificación del modelo global para la intercacción con los clientes versión 3.0*.
<https://imt.com.mx/certificacion/> AccountAbility. (2015). *AA1000 AccountAbility Stakeholder Engagement Standard*.
23. International Financial Reporting Standards [IFRS]. (1973). *Who we are*.
<https://www.ifrs.org/about-us/who-we-are/#history>
24. International Standard Organization [ISO] (2010). *ISO 26000:2010 Guía de responsabilidad social*.
<https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:es>
25. International Standard Organization [ISO] (2015). *ISO 14001:2015 Sistemas de gestión ambiental — Requisitos con orientación para su uso*.
<https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:14001:ed-3:v1:es>
26. International Standard Organization [ISO] (2015). *ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos*.
<https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:es>
27. International Standard Organization [ISO] (2016). *ISO 37001:2016 Sistemas de gestión antisoborno — Requisitos con orientación para su uso*.
<https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:37001:ed-1:v1:es>
28. International Standard Organization [ISO] (2017). *IWA 26:2017 Using ISO 26000:2010 in management systems*.
<https://www.iso.org/standard/72669.html>
29. International Standard Organization [ISO] (2018). *ISO 45001:2018 Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo — Requisitos con orientación para su uso*.
<https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:45001:ed-1:v1:es>
30. International Standard Organization [ISO] (2018). *ISO 26000 y los ODS*.
https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/store/sp/PUB100401_sp.pdf
31. International Standard Organization [ISO] (2018). *ISO 50001:2018 Sistemas de gestión de la energía — Requisitos con orientación para su uso*.
<https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:50001:ed-2:v1:es>
32. International Standard Organization [ISO] (2019). *ISO Guide 82:2019 Guidelines for addressing sustainability in standards*.
<https://www.iso.org/standard/76561.html>
33. International Standard Organization [ISO] (2020). *ISO Guide 84:2020 Guidelines for addressing climate change in standards*.
<https://www.iso.org/standard/72496.html>

34. International Standard Organization [ISO] (2021). *ISO 37301:2021 Sistemas de gestión de Compliance — Requerimientos con guía para su uso*.
<https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:37301:ed-1:v1:es>
35. International Standard Organization [ISO] (2021). *ISO 37000:2021 Gobernanza de las organizaciones — Orientación*.
<https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:37000:ed-1:v1:en>
36. International Standard Organization [ISO] (2021). *37001:2021 Sistemas de gestión antisoborno — Requisitos con orientación para su uso*.
<https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:37001:ed-1:v1:es>
37. International Standard Organization [ISO] (2021). *37002:2021 Sistemas de gestión de la denuncia de irregularidades — Directrices*.
<https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:37002:ed-1:v1:en>
38. International Standard Organization [ISO] (2022). *IWA 42:2022 Directrices para el cero neto*.
<https://www.iso.org/obp/ui/es/#iso:std:iso:iwa:42:ed-1:v1:es>
39. International Standard Organization [ISO]. (2017). *ISO 18295-1:2017 Customer contact centres — Part 1: Requirements for customer contact centres*.
<https://www.iso.org/standard/64739.html>
40. International Standard Organization [ISO]. (2017). *ISO 18295-1:2017 Customer contact centres — Part 2: Requirements for clients using the services of customer contact centres*.
<https://www.iso.org/standard/64739.html>
41. International Standard Organization [ISO]. (2022). *ISO/IEC 27001:2022 Information security, cybersecurity and privacy protection — Information security management systems — Requirements*.
<https://www.iso.org/search.html?q=27001>
42. Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. (2023). *Ministerio de Trabajo y Empleo publica actualización de la lista de patrones capturados utilizando mano de obra análoga a la esclavitud*.
<https://www.gov.br/trabalho-e-previdencia/pt-br/noticias-e-conteudo/trabalho/2023/abril/ministerio-do-trabalho-e-emprego-divulga-atualizacao-da-lista-de-empregados-flagrados-utilizando-mao-de-obra-analoga-a-de-esravo>
43. Naciones Unidas [ONU]. (1948). *Declaración universal de derechos humanos*.
<https://www.un.org/es/about-us/universal-declaration-of-human-rights>
44. Naciones Unidas [ONU]. (1966). *Pacto internacional de derechos civiles y políticos y el pacto internacional de derechos económicos, sociales y culturales*.
<https://www.un.org/es/documents/ag/res/21/ares21.htm>
45. Naciones Unidas [ONU]. (1966). *Principales tratados internacionales sobre derechos humanos aprobados y ratificados por Guatemala*. OJ.
<http://ww2.oj.gob.gt/cursos/COMPILACION3/docs/instrumentos/Ratificaciones.pdf>
46. Naciones Unidas [ONU]. (2022). *El acceso a un medio ambiente limpio y saludable es un derecho humano universal*. Noticias ONU.
<https://news.un.org/es/story/2022/07/1512242>
47. Naciones Unidas, Derechos Humanos, Oficina del alto comisionado [OHCHR]. (2011). *Principios rectores sobre las empresas y los derechos humanos: puesta en práctica del marco de las Naciones Unidas para “proteger, respetar y remediar”*.
https://www.ohchr.org/sites/default/files/documents/publications/guidingprinciplesbusinesshr_sp.pdf
48. Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos [OCDE]. (2018). *Conducta empresarial responsable en América Latina y el Caribe (CERALC)*.
<http://mneguidelines.oecd.org/RBC-LAC-scope-and-activities-Spanish.pdf>
49. Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos [OCDE]. (2018). *Guía de la OCDE de Debida Diligencia para una Conducta Empresarial Responsable*.
<https://mneguidelines.oecd.org/Guia-de-la-OCDE-de-debida-diligencia-para-una-conducta-empresarial-responsable.pdf>

50. Reino Unido. (2010). *United Kingdom Bribery Act. The law society.*
<https://www.lawsociety.org.uk/topics/regulation/bribery-act-2010>
51. Reino Unido. (2015). *Modern Slavery Act. Legislation Govern United Kingdom.*
<https://www.legislation.gov.uk/ukpga/2015/30/contents/enacted>
52. República de Francia. (2017). *Ley francesa de deber de vigilancia. Legifrance.*
<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000034290626/>
53. Sedex. (2003). *SMETA, la auditoría líder mundial.*
<https://www.sedex.com/es/soluciones/>
54. Social Accountability International [SAI]. (2014). *SA8000:2014 Standard.*
https://sa-intl.org/wp-content/uploads/2020/02/SA8000Standard_Espanol.pdf
55. Spreadly. (2023). *Cumplimiento de la PCI.*
<https://www.spreadly.com/pci?>
56. Task Force on Climate Related Financial Disclosures [TCFD]. (2017). *About.*
<https://www.fsb-tcf.org/>
57. Telemerk. (2023). *Certificación de call centers y contact centers.*
https://telemarketing.com.mx/call_center_telemarketing_mexico/certificacion_call_center/
58. Voluntary Principles on Security and Human Rights. (2000). *The Voluntary Principles on Security and Human Rights*
<https://www.voluntaryprinciples.org/the-principles/>





Ministerio de
Economía

PRONACOM
PROGRAMA NACIONAL DE COMPETITIVIDAD DE GUATEMALA

