



Centro de
Especializaciones
Noeder

Curso de Capacitación

GESTIÓN INTEGRAL DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL Y SOSTENIBILIDAD

CICLO INTENSIVO

CLASE 04

**MATERIAS FUNDAMENTALES DE LA
RESPONSABILIDAD SOCIAL - PARTE II**

Mg. Ing. Saúl Sánchez Hernández



MATERIAS FUNDAMENTALES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL - II

ESTRUCTURA DE LA NORMA ISO 26000



6. ORIENTACIÓN SOBRE MATERIAS FUNDAMENTALES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

6.1. GENERALIDADES

Para definir **el alcance** de su responsabilidad social, identificar asuntos pertinentes y establecer sus prioridades, una organización debería abordar las siguientes **materias fundamentales**:

- gobernanza de la organización;
- derechos humanos;
- prácticas laborales;
- medio ambiente;
- prácticas justas de operación;
- asuntos de consumidores, y
- participación activa y desarrollo de la comunidad.

CAPÍTULO 6. Orientación sobre materias fundamentales de responsabilidad social.

Explica las materias fundamentales y asuntos pertinentes relacionados con la responsabilidad social. Para cada materia fundamental, se ha proporcionado información sobre su alcance, su relación con la responsabilidad social, los principios y consideraciones relacionados, y las acciones y expectativas relacionadas, en cuanto a los asuntos pertinentes.



MATERIAS FUNDAMENTALES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL - II

PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN

6.6 PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN

6.6.1 VISIÓN GENERAL DE LAS PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN

6.6.1.1 ORGANIZACIONES Y PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN

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

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

6.6.1.2 Prácticas justas de operación y responsabilidad social.

6.6.2 Principios y consideraciones.

6.6.3. Asunto 1: Lucha contra la corrupción

6.6.4. Asunto 2: Participación política responsable

6.6.5. Asunto 3: Competencia leal

6.6.6. Asunto 4: Promoción de la responsabilidad social en la cadena de valor

6.6.7. Asunto 5: Respeto de los derechos de propiedad.





MATERIAS FUNDAMENTALES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL - II

ASUNTOS DE CONSUMIDORES

6.7 ASUNTOS DE CONSUMIDORES

6.7.1 VISIÓN GENERAL DE LOS ASUNTOS DE CONSUMIDORES

6.7.1.1 ORGANIZACIONES Y ASUNTOS DE CONSUMIDORES

Las organizaciones que proporcionan productos y servicios a consumidores, así como a otros clientes, tienen responsabilidades hacia ellos. Los asuntos que son especialmente aplicables para clientes que compran con propósitos comerciales se tratan en el apartado 6.6. **Los asuntos que son especialmente adecuados para personas que compran con propósitos privados (consumidores)** se tratan en el presente capítulo.

Las responsabilidades incluyen

- proporcionar educación e información precisa, utilizando información justa, transparente y útil de marketing y de procesos de contratación,
- promoviendo el consumo sostenible y el diseño de productos y servicios que proporcionen acceso a todos y satisfagan las necesidades de los más vulnerables y desfavorecidos, cuando sea necesario.

El término consumidor hace referencia a aquellos individuos o grupos que hacen uso del resultado de las decisiones y actividades de las organizaciones, sin que implique, necesariamente, que tengan que pagar dinero por los productos y servicios.

Las responsabilidades también incluyen minimizar los riesgos por el uso de productos y servicios, mediante el diseño, fabricación, distribución, entrega de información, servicios de apoyo y procedimientos de retirada de productos y recuperación de productos del mercado.

Muchas organizaciones obtienen o manejan información personal y tienen la responsabilidad de mantener la seguridad de dicha información y la privacidad de los consumidores.

6.7.1.2 Asuntos de consumidores y responsabilidad social

6.7.2 Principios y consideraciones



MATERIAS FUNDAMENTALES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL - II

ASUNTOS DE CONSUMIDORES

6.7.3. Asunto 1: Mercadeo justo, información objetiva e imparcial y prácticas contractuales justas

6.7.4. Asunto 2: Protección de la salud y la seguridad de los consumidores

6.7.5. Asunto 3: Consumo sostenible

6.7.6. Asunto 4: Servicio al consumidor, apoyo y resolución de quejas y disputas

6.7.7. Asunto 5: Protección de datos de los consumidores y privacidad

6.7.8. Asunto 6: Acceso a los servicios esenciales

6.7.9. Asunto 7: Educación y sensibilización





MATERIAS FUNDAMENTALES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL - II

PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD

6.8 PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD

6.8.1 VISIÓN GENERAL DE LA PARTICIPACIÓN ACTIVA Y EL DESARROLLO DE LA COMUNIDAD

Actualmente está ampliamente aceptado que las organizaciones tengan relación con las comunidades en las que operan. Esta relación debería basarse en la **participación activa de la comunidad para contribuir al desarrollo de la comunidad**. La participación activa, -ya sea de manera individual, o a través de asociaciones que busquen aumentar el bien público-, ayuda a fortalecer la sociedad civil. Las organizaciones que se **involucran de manera respetuosa con la comunidad y sus instituciones, reflejan valores democráticos y cívicos, y los fortalecen**.

Comunidad, en este capítulo, se refiere a los asentamientos residenciales o sociales de otro tipo, **ubicados en un área geográfica** que se encuentra próxima físicamente al sitio en que se encuentra una organización o dentro de las áreas de impacto de la misma. El área y los miembros de la comunidad afectados por los impactos de una organización dependerán del contexto y especialmente del tamaño y naturaleza de dichos impactos. Sin embargo, en general, también se puede entender el término comunidad, como un grupo de personas que tienen determinadas características en común, por ejemplo, una **comunidad “virtual” interesada en un asunto particular**.

6.8.2 Principios y consideraciones

6.8.3. Asunto 1: Participación de la comunidad

6.8.4. Asunto 2: Educación y cultura

6.8.5. Asunto 3: Creación de empleo y desarrollo de capacidades

6.8.6. Asunto 4: Desarrollo y acceso a la tecnología

6.8.7. Asunto 5: Creación de riqueza e ingresos

6.8.8. Asunto 6: Salud

6.8.9. Asunto 7: Inversión social





MATERIAS FUNDAMENTALES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL - II

ANÁLISIS DE CASOS LATAM: MI BANCO. INCLUSIÓN FINANCIERA (PERÚ)

BANCA COMUNITARIA UNA ESTRATEGIA DE INCLUSIÓN FINANCIERA

Reporte de
Sostenibilidad

2019

mibanco



Contenido

11

ÍNDICE DE
CONTENIDOS GRI,
PACTO MUNDIAL Y ODS
Pág. 108

4

NUESTRA ESTRATEGIA:
Para ganar la confianza
de las personas que se
atreven a progresar

Pág. 29

6

NUESTRA GESTIÓN
ÉTICA Y DE
CUMPLIMIENTO

Pág. 60

8

NUESTRO
COMPROMISO
AMBIENTAL

Pág. 91

9

NUESTRO MODELO
DE GOBERNANZA

Pág. 94

6.7.6. Asunto 4: Servicio al consumidor,
apoyo y resolución de quejas y disputas

6.7.7. Asunto 5: Protección de datos de
los consumidores y privacidad

6.2.1.2 GOBERNANZA DE LA
ORGANIZACIÓN Y RS.

La organización se responsabiliza de los
impactos de sus decisiones y actividades

ECOEFICIENCIA Y RECICLAJE.

6.5.4. Asunto 2: Uso sostenible de los
recursos

6.2.1.1 GOBERNANZA DE LA
ORGANIZACIÓN

La gobernanza es el sistema por el cual una
organización toma e implementa decisiones
para lograr sus objetivos relacionados con
el alcance de su RS.



MATERIAS FUNDAMENTALES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL - II

ANÁLISIS DE CASOS LATAM: MI BANCO. INCLUSIÓN FINANCIERA (PERÚ)



MEMORIA
INTEGRADA
2024



02.

Somos Mibanco

- 2.1. Quiénes somos
- 2.2. Cultura Mibanco
- 2.3. Principales hitos
- 2.4. Participación en gremios y asociaciones**
- 2.5. Grupos de interés**
- 2.6. Reconocimientos, premios, certificaciones
- 2.7. Ética e integridad**
- 2.8. Gobierno corporativo**

06.

Talento Mibanco

- 6.1. Experiencia del colaborador
- 6.2. Salud y Seguridad en el Trabajo**
- 6.3. Diversidad y Equidad de género**
- 6.4. Derechos humanos**

03.

Una gestión estratégica y sostenible

- 3.1. Gobierno de sostenibilidad e inclusión financiera**
- 3.2. Estrategia de sostenibilidad**
- 3.3. Plataformas ESG**
- 3.4. Integrando la sostenibilidad en nuestra cultura y ADN**
- 3.5. Compromiso con el progreso colectivo**
- 3.6. Desarrollo de proveedores**

08.

Desempeño ambiental

- 8.1. Ecoeficiencia institucional**
- 8.2. Generación de emisiones (huella de carbono)**

10.

Anexos

- 10.1. Indicadores de gobernanza**
- 10.2. Indicadores económicos**
- 10.3. Indicadores sociales**
- 10.4. Indicadores ambientales**
- 10.5. Estados Financieros**



MATERIAS FUNDAMENTALES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL - II

ANÁLISIS DE CASOS LATAM: GRUPO MÉXICO. DEBIDA DILIGENCIA (MÉXICO)



Prácticas con Dimensión Social

[Inicio](#)[Ganadoras 2021](#)[Ganadoras 2022](#)[Ganadoras 2023](#)[Ganadoras 2024](#)[Regresar](#)

Grupo México División Infraestructura

Categoría

Contribuir a los ODS

Nivel de reconocimiento

Excepcional

Sector

INDUSTRIA

Tamaño

GRANDE

[Descargar Resumen Ejecutivo](#)

“Proceso de debida diligencia de Grupo México en las comunidades donde opera la División Infraestructura”



MATERIAS FUNDAMENTALES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL - II

ANÁLISIS DE CASOS LATAM: GRUPO MÉXICO. DEBIDA DILIGENCIA (MÉXICO)



OBJETIVO DE LA PRÁCTICA: DEBIDA DILIGENCIA

El proceso de Debida Diligencia en Derechos Humanos de Grupo México es un proceso continuo que se desarrolla a lo largo de todo el ciclo de vida del proyecto.

- El proceso se basa en los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos.
- El proceso tiene como objetivo identificar, prevenir, mitigar y remediar los riesgos e impactos potenciales del proyecto sobre los derechos humanos.
- El proceso involucra a las comunidades donde operan las unidades de negocio de la División Infraestructura.

IMPACTOS

Derivado del Plan de Gestión Social, se realizaron 4 Diagnósticos Sociales Participativos, que sustentaron la construcción y operación de 4 centros de desarrollo comunitario en las que se realizan cursos y talleres en los ámbitos culturales, artísticos, de salud, activación física, medio ambiente, entre otros,

- ❖ 41,927 beneficiarios y participantes.
- ❖ 3,297 actividades.
- ❖ 1,940 voluntarios.

VINCULACIÓN A ISO 26000

- 6.3.3. Asunto 1: Debida diligencia.
- 6.3.6. Asunto 4: Resolución de agravios.
- 6.3.9. Asunto 7: Derechos económicos, sociales y culturales.



MATERIAS FUNDAMENTALES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL - II

ANÁLISIS DE CASOS LATAM: RED DE EMPRESAS INCLUSIVAS. INCLUSIÓN LABORAL (ARGENTINA)



RED DE EMPRESAS INCLUSIVAS ARGENTINA

Promovemos la inclusión efectiva, la igualdad de oportunidades y el trabajo decente para las personas con discapacidad en la República Argentina.

- Iniciativa del Pacto Global Argentina que agrupa empresas comprometidas con el empleo protegido.
- Empresas como Arcor, Natura y Accenture han implementado programas de inclusión laboral.
- Resultado: generación de entornos laborales accesibles y sostenibles.



RED DE EMPRESAS INCLUSIVAS ARGENTINA

Programa Puentes

PROGRAMA PUENTES

10 DE SEPTIEMBRE DE 2025
09:30 horas
Banco Galicia

INSCRÍBASE AQUÍ



COMUNIDAD DE PRÁCTICAS INCLUSIVAS



MATERIAS FUNDAMENTALES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL - II

ANÁLISIS DE CASOS LATAM: RED DE EMPRESAS INCLUSIVAS. INCLUSIÓN LABORAL (ARGENTINA)



**RED DE
EMPRESAS
INCLUSIVAS
ARGENTINA**

Promovemos la inclusión efectiva, la igualdad de oportunidades y el trabajo decente para las personas con discapacidad en la República Argentina.

6.3. DERECHOS HUMANOS

- 6.3.4. Asunto 2: Situaciones de riesgo para los derechos humanos
- 6.3.5. Asunto 3: Evitar la complicidad
- 6.3.7. Asunto 5: Discriminación y grupos vulnerables
- 6.3.9. Asunto 7: Derechos económicos, sociales y culturales
- 6.3.10. Asunto 8: Principios y derechos fundamentales en el trabajo

6.4. PRÁCTICAS LABORALES

- 6.4.3. Asunto 1: Empleo y relaciones laborales
- 6.4.4. Asunto 2: Condiciones de trabajo y protección social
- 6.4.5. Asunto 3: Diálogo social
- 6.4.6. Asunto 4: Salud y seguridad en el trabajo
- 6.4.7. Asunto 5: Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo

¡Gracias!



Centro de
Especializaciones
Noeder

Conócenos más haciendo clic en cada botón

