

- adoptar medidas que eviten que los productos se vuelvan inseguros a causa del manejo o almacenamiento inadecuados mientras estén bajo la custodia de los consumidores.

6.7.5 Asunto 3 sobre consumidores: consumo sostenible

6.7.5.1 Descripción del asunto

El consumo sostenible se refiere al consumo de productos y recursos a tasas coherentes con el desarrollo sostenible. El concepto fue promovido en el principio 8 de la Declaración de Río sobre Medio Ambiente y Desarrollo ^[158], que establece que para alcanzar el desarrollo sostenible y una mayor calidad de vida para todas las personas, los Estados deberían reducir y eliminar los patrones de producción y consumo insostenibles. El concepto de consumo sostenible también incluye la preocupación por el bienestar de los animales, respetando la integridad física de los animales y evitando la crueldad ^[175].

El rol de una organización en el consumo sostenible surge de los productos y servicios que ofrece, sus ciclos de vida y sus cadenas de valor y de la naturaleza de la información que proporciona a los consumidores.

Las actuales tasas de consumo son claramente insostenibles, contribuyendo al daño del medio ambiente y al agotamiento de los recursos. Los consumidores juegan un rol fundamental en el desarrollo sostenible teniendo en cuenta factores éticos, sociales, económicos y ambientales, basados en información precisa, al realizar sus elecciones y tomar sus decisiones de compra.

6.7.5.2 Acciones y expectativas relacionadas

Para contribuir al consumo sostenible, una organización debería, cuando sea adecuado:

- promover una educación eficaz que dé poder a los consumidores y les permita entender los impactos en su bienestar y el medio ambiente de las elecciones de productos y servicios que realizan. Se puede proporcionar consejo práctico sobre cómo modificar los patrones de consumo y realizar los cambios necesarios;
- ofrecer a los consumidores productos y servicios beneficiosos, desde el punto de vista social y ambiental, considerando el ciclo de vida completo y reducir los impactos negativos para la sociedad y el medio ambiente a través de:
 - la eliminación, cuando sea posible, o la minimización de todos los impactos negativos para la salud y el medio ambiente de productos y servicios y, cuando existan alternativas menos dañinas y más eficientes, la provisión de la selección de productos o servicios que ejerzan efectos menos negativos sobre la sociedad y el medio ambiente;
 - el diseño de los productos y envases de modo que éstos puedan ser fácilmente utilizados, reutilizados, reparados o reciclados y, si fuese posible, ofrecer o sugerir servicios de reciclaje y disposición final;
 - la preferencia por suministros que puedan contribuir al desarrollo sostenible;
 - la oferta de productos de alta calidad con una vida útil más larga, a precios asequibles;
 - la provisión de información científicamente fiable, coherente, veraz, precisa, comparable y verificable a los consumidores acerca de los factores ambientales y sociales relacionados con la producción y la entrega de sus productos o servicios, incluida, cuando sea adecuado, información sobre eficiencia de los recursos, tomando en consideración la cadena de valor ^{[12] [13] [14] [15]};
 - la provisión de información a los consumidores sobre productos y servicios, que incluya: información sobre el desempeño, los impactos para la salud, el país de origen, la eficiencia energética (cuando sea de aplicación), el contenido o ingredientes (incluyendo, cuando sea apropiado, el uso de organismos genéticamente modificados y nanopartículas), los aspectos relacionados con el

bienestar de los animales, (incluyendo, cuando sea apropiado, la realización de ensayos con animales), y el uso seguro, mantenimiento, almacenamiento y disposición final de los productos y sus envases y embalajes, y

- el uso de esquemas de etiquetado fiables y eficaces, verificados, independientemente, u otros esquemas de verificación, como por ejemplo, el eco-etiquetado o actividades de auditoría, para comunicar aspectos ambientales positivos, eficiencia energética y otras características socialmente y ambientalmente beneficiosas de los productos y servicios^{[13] [14] [15]}.

6.7.6 Asunto 4 sobre consumidores: servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias

6.7.6.1 Descripción del asunto

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

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

Los proveedores de productos y servicios pueden aumentar la satisfacción del consumidor y disminuir el nivel de quejas, ofreciendo productos y servicios de gran calidad. Deberían proporcionar asesoramiento claro a los consumidores respecto del uso adecuado y de los recursos o soluciones ante un mal desempeño. También pueden hacer seguimiento de la eficacia de sus servicios de postventa, apoyo y de sus procedimientos de resolución de controversias mediante encuestas a sus usuarios^{[124] [127]}.

6.7.6.2 Acciones y expectativas relacionadas

Una organización debería:

- tomar medidas para prevenir quejas^[4], ofreciendo a los consumidores, incluidos aquellos que adquieren los productos por ventas a distancia, la opción de devolver los productos dentro de un período específico de tiempo u obtener otras soluciones adecuadas;
- analizar las quejas y mejorar las prácticas para responder a las quejas;
- ofrecer certificados de garantía que excedan los períodos de garantía otorgados por ley y que sean idóneos para la duración esperada de la vida útil del producto, cuando sea adecuado;
- informar de manera clara a los consumidores acerca de la forma en que pueden acceder a servicios postventa y apoyo, así como de los mecanismos de resolución de controversias y compensación^{[5] [6]};
- ofrecer sistemas adecuados y eficientes de apoyo y asesoramiento;
- ofrecer mantenimiento y reparación a un precio razonable y en localizaciones accesibles y proporcionar información adecuada sobre el plazo previsto para la disponibilidad de los repuestos de los productos; y
- hacer uso de procedimientos alternativos de resolución de controversias y conflictos y de compensación, basados en normas nacionales o internacionales, que no tengan costo o que tengan un costo mínimo para los consumidores^{[5] [6]}, y que no requieran que los consumidores renuncien a su derecho de entablar recursos legales.

Recuadro 12 — Resolución de controversias del consumidor

La familia ISO de normas de gestión de la calidad contiene un conjunto de tres normas guía relacionadas con: códigos de satisfacción del cliente (diseñados para disminuir la posibilidad de que surjan quejas); gestión de quejas, y resolución externa de controversias (en situaciones donde no es posible resolver las quejas dentro de la organización). Consideradas juntas, estas tres normas proporcionan un enfoque sistemático sobre la prevención y la gestión de las quejas del cliente y la resolución de controversias. Las organizaciones también pueden utilizar una o más de estas normas, dependiendo de sus necesidades y circunstancias. La orientación proporcionada en estas normas ayuda a las organizaciones a cumplir sus obligaciones de compensar a los consumidores y de darles la oportunidad de ser escuchados. Las normas son:

- ISO 10001, *Quality management – Customer satisfaction – Guidelines for codes of conduct for organizations* ^[4]. Esta Norma Internacional ayuda a las organizaciones a desarrollar e implementar códigos de conducta eficaces, justos y precisos.
- ISO 10002, *Quality management – Customer satisfaction – Guidelines for complaints handling in organizations* ^[5]. Esta Norma Internacional proporciona orientación a las organizaciones sobre cómo pueden abordar de manera justa y eficaz las quejas sobre sus productos y servicios.
- ISO 10003, *Quality management – Customer satisfaction – Guidelines for dispute resolution external to organizations* ^[6]. Esta Norma Internacional aborda situaciones en las que las organizaciones no han sido capaces de resolver las quejas a través de sus mecanismos internos de tratamiento de quejas.

6.7.7 Asunto 5 sobre consumidores: protección y privacidad de los datos de los consumidores

6.7.7.1 Descripción del asunto

Con la protección y privacidad de los datos del consumidor se pretende salvaguardar el derecho de los consumidores a la privacidad, limitando el tipo de información reunida y las formas en que esa información se obtiene, utiliza y se mantiene segura. El incremento del uso de la comunicación electrónica (incluidas las transacciones financieras) y las pruebas genéticas, así como el crecimiento a gran escala de las bases de datos, crea inquietudes respecto de cómo se puede proteger la privacidad de los consumidores, particularmente, en lo que respecta a la información de identificación personal ^{[36] [123] [124] [125]}.

Las organizaciones pueden ayudar a mantener su credibilidad y la confianza de los consumidores mediante el uso de sistemas rigurosos para la obtención, uso y protección de los datos de los consumidores.

6.7.7.2 Acciones y expectativas relacionadas

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

- limitar la recopilación de datos de carácter personal a información que sea esencial para la provisión de los productos y servicios, o bien que sea proporcionada con el consentimiento informado y voluntario del consumidor;
- abstenerse de hacer que el uso de servicios o el derecho a ofertas especiales dependa de la aceptación del consumidor de un uso no deseado de datos para fines comerciales;
- obtener los datos únicamente por medios legales y justos;
- especificar el propósito para el que se recopilan los datos de carácter personal, bien con carácter previo, o en el momento de su recopilación;

- no revelar, ni poner a disposición, ni usar los datos de carácter personal, para propósitos distintos de aquellos especificados, incluido el *marketing*, excepto cuando exista consentimiento informado y voluntario del consumidor, o cuando sea requerido por la ley;
- proporcionar a los consumidores el derecho a verificar si la organización dispone de datos sobre ellos y cuestionar estos datos, según esté estipulado por ley. Si el cuestionamiento tiene éxito, la información debería ser borrada, rectificada, completada o enmendada, según sea adecuado;
- proteger, según sea adecuado, los datos de carácter personal mediante salvaguardas adecuadas de seguridad;
- estar abierta a avances, prácticas y políticas relacionadas con los datos de carácter personal y ofrecer de forma inmediata las maneras posibles para establecer la existencia, naturaleza y uso principal de la información personal, y
- revelar la identidad y localización habitual de la persona encargada de rendir cuentas sobre la protección de los datos en la organización (llamado a veces controlador de datos) y hacer a esta persona responsable de rendir cuentas del cumplimiento de las medidas antes mencionadas y las leyes aplicables.

6.7.8 Asunto 6 sobre consumidores: acceso a servicios esenciales

6.7.8.1 Descripción del asunto

Aunque el Estado es responsable de garantizar que se respete el derecho a la satisfacción de las necesidades básicas, hay muchos lugares o condiciones en las que el Estado no asegura la protección de este derecho. Incluso cuando se protege la satisfacción de algunas necesidades básicas, tales como la sanidad, es posible que el derecho a servicios de suministro esenciales tales como la electricidad, el gas, el agua, los servicios de aguas residuales, el drenaje, el alcantarillado y la comunicación, no se logren plenamente. Una organización puede contribuir al cumplimiento de este derecho ^[155].

6.7.8.2 Acciones y expectativas relacionadas

Una organización que suministra servicios esenciales debería:

- no desconectar los servicios esenciales por falta de pago sin darle al consumidor o grupo de consumidores la oportunidad de buscar un plazo razonable para realizar el pago. No debería recurrir a la desconexión colectiva de los servicios que penalice a todos los consumidores, con independencia del pago;
- ofrecer cuando, esté permitido, una tarifa que proporcione una subvención a las personas necesitadas, al establecer los precios y cargos;
- operar de manera transparente, proporcionando información relacionada con el establecimiento de precios y cargos;
- ampliar la cobertura y proporcionar la misma calidad y nivel de servicio a todos los grupos de consumidores, sin discriminación;
- gestionar cualquier racionamiento o interrupción del suministro de manera equitativa, evitando discriminar a cualquier grupo de consumidores; y
- mantener y actualizar sus sistemas para ayudar a prevenir la interrupción del servicio.

6.7.9 Asunto 7 sobre consumidores: educación y toma de conciencia

6.7.9.1 Descripción del asunto

Las iniciativas de educación y toma de conciencia permiten a los consumidores estar bien informados, ser conscientes de sus derechos y responsabilidades, tener mayores probabilidades de asumir un rol activo y ser capaces de tomar decisiones fundamentadas, en cuanto a la compra de productos o servicios, y consumir de manera responsable. Los consumidores desfavorecidos de las áreas rurales y urbanas, incluidos los consumidores con escasos ingresos y aquellos entre los que hay un nivel bajo de alfabetización, tienen necesidades especiales de educación y de incrementar su toma de conciencia. Siempre que exista un contrato formal entre una organización y un consumidor, la organización debería verificar que se informa debidamente al consumidor de todos los derechos y obligaciones pertinentes.

El objetivo de la educación de los consumidores no busca únicamente transferir conocimientos, sino también empoderarlos para aplicar esos conocimientos. Esto incluye el desarrollo de habilidades para evaluar productos y servicios, y para hacer comparaciones. También pretende hacer surgir la toma de conciencia sobre los impactos que las opciones de consumo tienen en otros y en el desarrollo sostenible ^[154]. La educación no exime a una organización de ser responsable si un consumidor resulta dañado al usar productos y servicios.

6.7.9.2 Acciones y expectativas relacionadas

Al educar a los consumidores, una organización debería abordar, cuando sea adecuado:

- la salud y la seguridad, incluidos los peligros de los productos;
- la información acerca de las leyes y las regulaciones apropiadas, las maneras de obtener compensación y, las agencias y las organizaciones dedicadas a la protección del consumidor;
- el etiquetado de productos y servicios, y la información proporcionada en manuales e instrucciones;
- la información sobre pesos y medidas, precios, calidad, condiciones crediticias y disponibilidad de servicios esenciales;
- la información acerca de los riesgos relacionados con el uso y cualquier otra precaución necesaria;
- los productos y servicios financieros y de inversión;
- la protección al medio ambiente;
- el uso eficiente de materiales, energía y agua;
- el consumo sostenible, y
- la disposición final adecuada de envoltorios, residuos y productos.

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.

Tanto la participación activa, como el desarrollo de la comunidad, son partes integrales del desarrollo sostenible.

La participación activa de la comunidad va más allá de identificar a las partes interesadas e involucrarse con ellas, en relación con los impactos de las actividades de una organización; también abarca el apoyo y la creación de una relación con la comunidad. Pero sobre todo, implica el reconocimiento del valor de la comunidad. La participación activa de una organización en la comunidad debería surgir del reconocimiento de que la organización es una parte interesada en la comunidad y que tiene intereses comunes con ella.

La contribución de una organización al desarrollo de la comunidad, puede ayudar a promover niveles más elevados de bienestar dentro de la comunidad. De forma general, ese desarrollo, se entiende como la mejora de la calidad de vida de una población. El desarrollo de la comunidad no es un proceso lineal; más bien, es un proceso a largo plazo, en el que estarán presentes intereses diferentes y en conflicto. Las características históricas y culturales hacen única a cada comunidad e influyen en las posibilidades de su futuro. El desarrollo de la comunidad es, por tanto, el resultado de características sociales, políticas, económicas y culturales y depende de las características de las fuerzas sociales involucradas. Las partes interesadas en la comunidad podrían tener intereses diferentes, incluso intereses en conflicto. Se requiere una responsabilidad compartida para promover el bienestar de la comunidad como un objetivo común.

Los asuntos clave del desarrollo de la comunidad a las que una organización puede contribuir, incluyen la creación de empleo mediante la expansión y diversificación de las actividades económicas y el desarrollo tecnológico. También puede contribuir a través de las inversiones sociales en la generación de riqueza e ingresos mediante iniciativas de desarrollo económico local; ampliando programas de educación y desarrollo de habilidades; promoviendo y preservando la cultura y las artes; y proporcionando y/o promoviendo servicios de salud a la comunidad. El desarrollo de la comunidad podría incluir el fortalecimiento institucional de la comunidad, sus grupos y foros colectivos, programas culturales, sociales y ambientales y redes locales que involucren a múltiples instituciones.

Usualmente, el desarrollo de la comunidad es avanzado cuando las fuerzas sociales de la comunidad se esfuerzan por promover la participación pública, y persiguen la igualdad de derechos y niveles de vida dignos, para todos los ciudadanos, sin discriminación. Es un proceso interno de la comunidad que tiene en cuenta las relaciones existentes y supera barreras para el disfrute de derechos. El desarrollo de la comunidad se refuerza a través del comportamiento socialmente responsable.

Las inversiones sociales que contribuyen al desarrollo de las comunidades pueden mantener y mejorar las relaciones de una organización con sus comunidades, y podrían o no estar asociadas con las actividades operacionales fundamentales de una organización (véase el apartado 6.8.9).

Mientras que algunos aspectos de las acciones tratadas en esta sección pueden entenderse como filantropía, las actividades filantrópicas por sí mismas no consiguen el objetivo de integrar la responsabilidad social en la organización (tal y como se analiza en el apartado 3.3.4).

6.8.2 Principios y consideraciones

6.8.2.1 Principios

Además de los principios de responsabilidad social esbozados en el capítulo 4, los siguientes principios específicos son aplicables a la participación activa y desarrollo de la comunidad. Una organización debería:

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

6.8.2.2 Consideraciones

La Declaración de Copenhague ^[157] reconoce la “necesidad urgente de abordar profundos desafíos sociales, especialmente la pobreza, el desempleo y la marginación social”. La Declaración de Copenhague y el Programa de Acción comprometieron a la comunidad internacional a hacer frente a la pobreza, perseguir el objetivo de un pleno empleo productivo, debidamente remunerado y elegido libremente, y promover la integración social de los acuciantes objetivos de desarrollo.

La Declaración del Milenio de las Naciones Unidas establece unos objetivos, que si se alcanzaran, ayudarían a resolver los principales desafíos para el desarrollo del mundo (véase el recuadro 13). La Declaración del Milenio de las Naciones Unidas ^[153] resalta que, si bien el desarrollo debería guiarse y conducirse principalmente a través de políticas públicas, el proceso de desarrollo depende de las contribuciones de todas las organizaciones. La participación activa de la comunidad ayuda a contribuir, a escala local, al logro de estos objetivos.

La Declaración de Río sobre Medio Ambiente y Desarrollo ^[158] introdujo la Agenda 21, que constituye un proceso para el desarrollo de un plan de acción exhaustivo que pueda implementarse por la organización a escala local, en cada área en la que las actividades humanas impactan en la sociedad y el medio ambiente.

Recuadro 13 — Objetivos de Desarrollo del Milenio

Los Objetivos de Desarrollo del Milenio, ODM (*MDG*, por sus siglas en inglés) ^[153] son ocho objetivos que se deberían alcanzar para el año 2015, que responden a los desafíos de desarrollo más importantes a escala mundial. Los ODM están basados en las acciones y objetivos contenidos en la Declaración del Milenio.

Los ocho ODM son:

1. Erradicar la pobreza extrema y el hambre
2. Lograr la enseñanza primaria universal
3. Promover la igualdad entre los sexos y el empoderamiento de la mujer
4. Reducir la mortalidad infantil
5. Mejorar la salud materna
6. Combatir el VIH/SIDA, la malaria y otras enfermedades
7. Garantizar la sostenibilidad del medio ambiente
8. Fomentar una alianza mundial para el desarrollo

Los ODM se desglosan en 18 objetivos cuantificables que se miden a través de 48 indicadores.

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

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

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

Cuando desarrolle planes para la participación activa y el desarrollo de la comunidad, una organización debería buscar oportunidades para involucrarse con una amplia gama de partes interesadas (véanse los apartados 4.5, 5.3 y el capítulo 7). Adicionalmente, es importante identificar, consultar y, cuando sea posible, apoyar a los grupos vulnerables, marginados, discriminados o insuficientemente representados.

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

Algunas actividades de una organización podrían estar explícitamente orientadas a contribuir al desarrollo de la comunidad; otras podrían dirigirse a propósitos privados, pero promover indirectamente el desarrollo general.

Al integrar el concepto de participación activa de la comunidad dentro de las decisiones y actividades de la organización, una organización puede minimizar o evitar los impactos negativos y maximizar los beneficios de dichas actividades y del desarrollo sostenible dentro de la comunidad. Una organización puede usar el conjunto de sus habilidades intrínsecas para lograr la participación activa de la comunidad (véase el recuadro 14).

Recuadro 14 — Contribución al desarrollo de la comunidad a través de las actividades fundamentales de una organización

Algunos ejemplos de la forma en que las actividades fundamentales de una organización pueden contribuir al desarrollo de la comunidad incluyen:

- una empresa que vende equipos agrícolas podría proporcionar formación técnica agrícola;
- una compañía que planea construir una carretera de acceso, podría involucrar a la comunidad en la fase de planificación para identificar la manera de construir la carretera que satisficiera también las necesidades de la comunidad (por ejemplo, proporcionando acceso a los agricultores locales);
- los sindicatos podrían usar su red de miembros para divulgar información acerca de buenas prácticas en materia de salud en la comunidad en general;
- una industria que es intensiva en el uso del agua y que construye una planta purificadora de agua para cubrir sus propias necesidades, podría también proporcionar agua potable a la comunidad local;
- una asociación de protección ambiental que opera en un área remota podría comprar los suministros que necesita para sus actividades al comercio y productores locales, y
- un club recreativo podría permitir el uso de sus instalaciones para actividades educativas a grupos de adultos analfabetos de la comunidad circundante.

Una organización podría tener que enfrentarse a crisis humanitarias u otras circunstancias que amenacen con perturbar la vida de la comunidad, agravar los problemas sociales y económicos de la comunidad e incluso incrementar el riesgo de abusos de los derechos humanos (véase el apartado 6.3.4). Ejemplos de dichas situaciones incluyen emergencias de seguridad alimentaria, desastres naturales como inundaciones, sequías, tsunamis y terremotos, desplazamientos de población y conflictos armados.

Las organizaciones que tengan actividades, socios u otras partes interesadas en un área afectada deberían considerar la posibilidad de contribuir a mitigar dichas situaciones, o hacerlo por razones meramente humanitarias. Las organizaciones pueden contribuir de muchas formas, desde ayudar a aliviar el desastre hasta realizar esfuerzos en la reconstrucción. En cada caso, debería abordarse el sufrimiento humano, prestando especial atención a los más vulnerables en cada situación dada y en la población en general, como las mujeres y los niños. Deberían respetarse y apoyarse la dignidad y los derechos de todas las víctimas.

En situaciones de crisis es importante dar una respuesta coordinada, por lo que es importante trabajar con las autoridades públicas y, cuando sea aplicable, con organizaciones humanitarias internacionales y otras entidades adecuadas.

6.8.3 Asunto 1 sobre participación activa y desarrollo de la comunidad: participación activa de la comunidad

6.8.3.1 Descripción del asunto

La participación activa de la comunidad es la ayuda proactiva de una organización a la comunidad. Su objetivo es prevenir y resolver problemas, fomentando alianzas con organizaciones locales y partes interesadas, y aspirando a ser un buen ciudadano organizacional de la comunidad. No sustituye la necesidad de asumir responsabilidad por los impactos en la sociedad y el medio ambiente. Las organizaciones contribuyen a sus comunidades a través de su participación y apoyo en instituciones civiles, y mediante la participación activa en redes de grupos e individuos que constituyen la sociedad civil.

La participación activa de la comunidad ayuda también a que las organizaciones se familiaricen con las necesidades y prioridades de la comunidad, de manera que los esfuerzos de desarrollo de la organización y otros esfuerzos sean compatibles con los de la comunidad y la sociedad. Una organización puede involucrarse, por ejemplo, a través de la participación en foros establecidos por autoridades locales y asociaciones de residentes o mediante la creación de dichos foros.

Algunas comunidades tradicionales o indígenas, asociaciones de vecinos o redes de Internet se expresan sin constituir una “organización” formal. Una organización debería ser consciente de que existen muchos tipos de grupos, formales e informales, que pueden contribuir al desarrollo. Una organización debería respetar los derechos culturales, sociales y políticos de dichos grupos.

Es importante que las acciones para lograr la participación activa de la comunidad mantengan el respeto por el principio de legalidad y por los procesos de participación que respetan y tienen la debida consideración por los derechos y opiniones de otros para expresar y defender sus propios intereses.

6.8.3.2 Acciones y expectativas relacionadas

Una organización debería:

- consultar a los grupos representativos de la comunidad al determinar las prioridades de la inversión social y las actividades de desarrollo de la comunidad. Debería prestarse especial atención a los grupos vulnerables, discriminados, marginados, no representados e infrarrepresentados, e involucrarlos de una manera que pueda ayudarles a extender sus opciones y respetar sus derechos;
- consultar y dar cabida a comunidades, incluyendo los pueblos indígenas, en los términos y condiciones de desarrollo que les afecten. La consulta debería tener lugar con carácter previo al desarrollo y debería basarse en información completa, precisa y accesible^[154];

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

6.8.4 Asunto 2 sobre participación activa y desarrollo de la comunidad: educación y cultura

6.8.4.1 Descripción del asunto

La educación y la cultura constituyen la base del desarrollo social y económico y son parte de la identidad de la comunidad. La preservación y la promoción de una cultura y la promoción de una educación, compatibles con el respeto a los derechos humanos tienen un impacto positivo sobre la cohesión social y el desarrollo ^[151].

6.8.4.2 Acciones y expectativas relacionadas

Una organización debería:

- promover y apoyar la educación en todos los niveles e involucrarse en acciones que mejoren la calidad de la educación y el acceso a la misma, promuevan el conocimiento local y ayuden a erradicar el analfabetismo;
- promover, en particular, las oportunidades de aprendizaje para grupos vulnerables o discriminados;
- alentar la incorporación de los niños a la educación formal y contribuir a la eliminación de los obstáculos que impidan que los niños puedan obtener una educación (como, por ejemplo, el trabajo infantil) ^[135];
- promover actividades culturales, cuando sea adecuado, reconocer y valorar las culturas locales y las tradiciones culturales, que sean coherentes con el principio de respeto a los derechos humanos. Las acciones para respaldar las actividades culturales que empoderan los grupos históricamente desfavorecidos son particularmente importantes como medio para combatir la discriminación;
- considerar facilitar la educación en materia de derechos humanos y aumentar la toma de conciencia sobre los mismos;
- ayudar a conservar y proteger el patrimonio cultural, especialmente en aquellos lugares donde las actividades de la organización ^{[161][163][164]} puedan tener un impacto sobre el mismo, y
- cuando sea adecuado, promover el uso del conocimiento tradicional y las tecnologías de las comunidades indígenas ^[75].

6.8.5 Asunto 3 sobre participación activa y desarrollo de la comunidad: creación de empleo y desarrollo de habilidades

6.8.5.1 Descripción del asunto

El empleo es un objetivo internacionalmente reconocido, en relación con el desarrollo económico y social. Con la creación de empleo, todas las organizaciones, grandes y pequeñas, pueden hacer una contribución a la reducción de la pobreza y la promoción del desarrollo económico y social. En la creación de empleo, los empleadores deberían tener en cuenta las orientaciones pertinentes ofrecidas en los apartados 6.3 y 6.4.

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

6.8.5.2 Acciones y expectativas relacionadas

Una organización debería:

- analizar el impacto de sus decisiones de inversión sobre la creación de empleo y, cuando sea viable económicamente, puede realizar inversiones directas que alivien la pobreza, a través de la creación de empleo;
- considerar el impacto que tiene en el empleo la elección de una tecnología determinada y, cuando sea viable económicamente en el largo plazo, preferir tecnologías que maximicen las oportunidades de empleo;
- considerar el impacto que tienen las decisiones de subcontratación en la creación de empleo, tanto dentro de la organización que toma las decisiones, como dentro de las organizaciones externas que se ven afectadas por tales decisiones;
- considerar los beneficios de crear empleo directo, en lugar de utilizar acuerdos de trabajo temporal;
- considerar participar en programas nacionales y locales de desarrollo de habilidades, incluidos los programas de aprendizaje de oficios, programas centrados en grupos desfavorecidos concretos, programas permanentes de aprendizaje y esquemas de reconocimiento de habilidades y de certificación;
- considerar ayudar a desarrollar y mejorar programas de desarrollo de habilidades en la comunidad, cuando éstos sean inadecuados, posiblemente en alianza con otros miembros de la comunidad;
- prestar especial atención a los grupos vulnerables en materia de empleo y creación de capacidad, y
- considerar ayudar a promover las condiciones marco necesarias para la creación de empleo.

6.8.6 Asunto 4 sobre participación activa y desarrollo de la comunidad: desarrollo y acceso a la tecnología

6.8.6.1 Descripción del asunto

Para ayudar a avanzar en el desarrollo económico y social, las comunidades y sus miembros necesitan, entre otras cosas, un acceso completo y seguro a las tecnologías modernas. Las organizaciones pueden contribuir al desarrollo de las comunidades en las que operan aplicando conocimientos, habilidades y tecnologías especializadas, de una manera que promueva el desarrollo de los recursos humanos y la difusión de la tecnología.

Las tecnologías de la información y la comunicación caracterizan gran parte de la vida contemporánea y son una base fundamental para muchas actividades económicas. El acceso a la información es clave para superar las disparidades que existen entre países, regiones, generaciones, géneros, etc. Una organización puede contribuir a mejorar el acceso a estas tecnologías, a través de formación, alianzas y otras acciones.

6.8.6.2 Acciones y expectativas relacionadas

Una organización debería:

- considerar contribuir al desarrollo de tecnologías innovadoras que puedan ayudar a solucionar asuntos sociales y ambientales en las comunidades locales;
- considerar contribuir al desarrollo de tecnologías de bajo costo que se pueden replicar fácilmente y tengan un alto impacto positivo en la erradicación de la pobreza y el hambre;

- considerar, cuando sea viable económicamente, desarrollar las tecnologías y el conocimiento potenciales a escala local y tradicional, respetando al mismo tiempo los derechos de la comunidad a esos conocimientos y a esas tecnologías;
- considerar involucrarse en alianzas con organizaciones, tales como universidades o laboratorios de investigación, para mejorar el desarrollo científico y tecnológico con contrapartes de la comunidad local, y emplear para esta tarea a personal local ^[124], y
- adoptar prácticas que permitan la transferencia y la difusión tecnológica, cuando sea viable económicamente. Cuando sea aplicable, una organización debería establecer términos y condiciones razonables para licencias o transferencia tecnológica, con el fin de contribuir al desarrollo local. Debería tenerse en cuenta e incrementarse la capacidad de la comunidad para gestionar la tecnología.

6.8.7 Asunto 5 sobre participación activa y desarrollo de la comunidad: generación de riqueza e ingresos

6.8.7.1 Descripción del asunto

La competitividad y la diversidad de empresas y cooperativas son cruciales al generar riqueza en cualquier comunidad. Las organizaciones pueden ayudar a crear un entorno en el cual prospere el espíritu emprendedor, aportando a las comunidades beneficios duraderos. Las organizaciones pueden contribuir positivamente a la creación de ingresos y riqueza a través de programas que favorezcan el espíritu emprendedor, del desarrollo de proveedores locales, y del empleo para los miembros de la comunidad, así como a través de esfuerzos más amplios por fortalecer los recursos económicos y las relaciones sociales que faciliten el bienestar económico y social o generen beneficios para la comunidad. Además, ayudando a generar ingresos y riqueza en el ámbito local y promoviendo una distribución equilibrada de los beneficios económicos entre los miembros de la comunidad, las organizaciones pueden jugar un rol significativo en la reducción de la pobreza. Los programas de favorecimiento del espíritu emprendedor y las cooperativas orientadas a mujeres son particularmente importantes, ya que es ampliamente reconocido que el empoderamiento de las mujeres contribuye en gran medida al bienestar de la sociedad.

La generación de ingresos y riqueza también depende de una distribución justa de los beneficios de la actividad económica. Los gobiernos dependen de que las organizaciones cumplan con sus obligaciones de pago de impuestos para obtener ingresos que permitan abordar los asuntos críticos del desarrollo.

En muchas situaciones, el aislamiento físico, social y económico de las comunidades puede ser un obstáculo para su desarrollo. Las organizaciones pueden jugar un rol positivo en el desarrollo de las comunidades mediante la integración de la población, los grupos y organizaciones locales en sus actividades o en su cadena de valor. En este sentido, las consideraciones sobre el desarrollo de la comunidad pueden convertirse en parte integral de las actividades principales de la organización.

Una organización contribuye al desarrollo a través del cumplimiento de las leyes y regulaciones. En algunas circunstancias, el hecho de que los grupos de la comunidad no operen dentro del marco jurídico previsto es consecuencia de las condiciones de pobreza o desarrollo. En esas circunstancias, una organización involucrada con grupos que operan fuera del marco legal, debería orientarse a disminuir la pobreza y promover el desarrollo. La organización también debería tratar de crear oportunidades que permitan a esos grupos lograr mayor cumplimiento, y finalmente un cumplimiento total de la ley, especialmente en lo concerniente a las relaciones económicas.

6.8.7.2 Expectativas y acciones relacionadas

Una organización debería:

- considerar el impacto económico y social de entrar en una comunidad o de salir de ella, incluyendo los impactos en los recursos básicos necesarios para el desarrollo sostenible de la comunidad;
- considerar apoyar iniciativas adecuadas para estimular la diversificación de la actividad económica existente en la comunidad;

- considerar dar preferencia a los productos y servicios de los proveedores locales y contribuir a su desarrollo cuando sea posible;
- considerar llevar a cabo iniciativas para fortalecer las capacidades y oportunidades de los proveedores establecidos en el ámbito local para contribuir a cadenas de valor, prestando especial atención a los grupos desfavorecidos dentro de la comunidad;
- considerar ayudar a las organizaciones a operar dentro del marco jurídico apropiado;
- involucrarse en actividades económicas con organizaciones que, debido a niveles bajos de desarrollo, tengan dificultades para cumplir con las exigencias legales, sólo cuando:
 - el propósito sea abordar la pobreza;
 - las actividades de dichas organizaciones respeten los derechos humanos y exista una expectativa razonable de que dichas organizaciones vayan orientando sus actividades de forma coherente hacia el marco legal apropiado;
- considerar contribuir con programas y alianzas duraderos que apoyen a los miembros de la comunidad, en especial a las mujeres y demás grupos socialmente desfavorecidos y vulnerables, a establecer negocios y cooperativas, mejorar la productividad y promover el espíritu emprendedor. Dichos programas podrían, por ejemplo, proporcionar formación en planificación de negocios, marketing, normas de calidad exigidas para convertirse en proveedores, gestión y asistencia técnica, acceso a financiamiento y fomento de alianzas estratégicas;
- fomentar el uso eficiente de los recursos disponibles incluyendo el buen cuidado de los animales domésticos;
- considerar las vías adecuadas para hacer más fácilmente accesibles las oportunidades de adquisición para las organizaciones de la comunidad, incluyendo, por ejemplo, el fortalecimiento de la capacidad para cumplir con las especificaciones técnicas y haciendo que esté disponible la información sobre las oportunidades de adquisición;
- considerar el apoyo a organizaciones y personas que traen los productos y servicios necesarios para la comunidad, que pueden además generar empleo local, así como vínculos con mercados locales, regionales y urbanos, cuando sea beneficioso para el bienestar de la comunidad;
- considerar las vías adecuadas para ayudar al desarrollo de las asociaciones de emprendedores establecidas en la comunidad;
- cumplir con sus responsabilidades de pago de impuestos y proporcionar a las autoridades la información necesaria para determinar correctamente los impuestos correspondientes, y
- considerar contribuir a las jubilaciones y pensiones de los empleados.

6.8.8 Asunto 6 sobre participación activa y desarrollo de la comunidad: salud

6.8.8.1 Descripción del asunto

La salud constituye un elemento esencial de la vida en sociedad y es un derecho humano reconocido. Las amenazas a la salud pública pueden tener efectos graves sobre las comunidades y pueden entorpecer su desarrollo. Por tanto, todas las organizaciones, grandes y pequeñas, deberían respetar el derecho a la salud y deberían contribuir, dentro de sus posibilidades, y según sea adecuado, a la promoción de la salud, la prevención de amenazas para la salud y de enfermedades y la mitigación de cualquier daño a la comunidad (véanse también los apartados 6.4.6, 6.5 y 6.7.4). Esto podría incluir la participación en campañas de salud pública. También deberían contribuir, cuando sea posible y adecuado, a mejorar el acceso a los servicios de salud, especialmente mediante el refuerzo y el apoyo a los servicios públicos. Incluso en países en los que es un rol del Estado proporcionar un sistema de salud pública, todas las organizaciones pueden considerar hacer una contribución a la salud en las comunidades. Una comunidad sana reduce la carga sobre el sector público y contribuye a tener un buen entorno económico y social para todas las organizaciones.

6.8.8.2 Acciones y expectativas relacionadas

Una organización debería:

- buscar eliminar los impactos negativos en la salud de cualquier proceso de producción, producto o servicio proporcionado por la organización;
- considerar promover la buena salud, por ejemplo, contribuyendo al acceso a medicamentos y vacunas y fomentando un estilo de vida saludable, incluidos el ejercicio y una buena nutrición, detectando de forma temprana las enfermedades, incrementando la toma de conciencia sobre métodos anticonceptivos y desincentivando el consumo de productos y sustancias perjudiciales para la salud. Se debería prestar especial atención a la nutrición infantil;
- considerar aumentar la toma de conciencia acerca de las amenazas para la salud y acerca de las principales enfermedades y su prevención, como el VIH/SIDA, el cáncer, las enfermedades cardíacas, la malaria, la tuberculosis y la obesidad, y
- considerar apoyar el acceso duradero y universal a servicios esenciales en materia de salud y a agua potable y servicios sanitarios adecuados, como medio para prevenir enfermedades.

6.8.9 Asunto 7 sobre la participación activa y desarrollo de la comunidad: inversión social

6.8.9.1 Descripción del asunto

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

Al identificar oportunidades para la inversión social, una organización debería poner su contribución en línea con las necesidades y prioridades de las comunidades en las que la organización opera, teniendo en cuenta las prioridades establecidas por quienes hacen la política a nivel local y nacional. El intercambio de información, la realización de consultas y la negociación son herramientas útiles para tener un enfoque participativo al identificar e implementar la inversión social.

La inversión social no excluye la filantropía (por ejemplo, subsidios, voluntariado y donaciones).

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

6.8.9.2 Acciones y expectativas relacionadas

Una organización debería:

- tener en cuenta la promoción del desarrollo de la comunidad al planificar los proyectos de inversión social. Todas las acciones deberían ampliar las oportunidades de los ciudadanos, por ejemplo, aumentando las adquisiciones y cualquier tipo de subcontratación, a nivel local, para apoyar el desarrollo local;
- evitar acciones que perpetúen la dependencia de la comunidad en las actividades filantrópicas de la organización, su continua presencia o apoyo;
- evaluar sus propias iniciativas existentes relacionadas con la comunidad e informar a la comunidad y las personas dentro de la organización e identificar donde se pueden hacer mejoras;

- considerar aliarse con otras organizaciones, incluidos el gobierno, las empresas o las ONG, con el fin de maximizar sinergias y hacer uso de recursos, conocimiento y habilidades complementarias, y
- considerar contribuir a programas que proporcionen acceso a alimentación y otros productos esenciales para los grupos vulnerables o discriminados y para personas con bajos ingresos, teniendo en cuenta la importancia de contribuir al incremento de sus capacidades, recursos y oportunidades.

7 Orientación sobre la integración de la responsabilidad social en toda la organización

7.1 Generalidades

Los capítulos previos de esta Norma Internacional han identificado los principios, materias fundamentales y asuntos de la responsabilidad social. Este capítulo proporciona orientación sobre cómo poner en práctica la responsabilidad social en una organización. En la mayoría de los casos, las organizaciones se pueden basar en sistemas, políticas, estructuras y redes de la organización existentes para poner en práctica la responsabilidad social, aunque algunas actividades probablemente tengan que ser enfocadas de manera diferente, o teniendo en cuenta un rango más amplio de factores.

Puede que algunas organizaciones ya hayan establecido técnicas para introducir nuevos enfoques en su toma de decisiones y sus actividades, así como sistemas eficaces de comunicación y revisión interna. Otras puede que tengan sistemas menos desarrollados para la gobernanza de la organización u otros aspectos de la responsabilidad social. La siguiente orientación pretende ayudar a todas las organizaciones, cualquiera que sea su punto de inicio, a integrar la responsabilidad social dentro de su manera de operar (véase la Figura 4).



Figura 4 — Integración de la responsabilidad social en toda la organización

7.2 Relación de las características de una organización con la responsabilidad social

Con el fin de proporcionar una base fundamentada para integrar la responsabilidad social en toda la organización, es útil para la organización determinar la manera en que sus características clave se relacionan con la responsabilidad social (véase el capítulo 5). Esta revisión también será de ayuda cuando se determinen los asuntos pertinentes de responsabilidad social, dentro de cada materia fundamental y cuando se identifiquen las partes interesadas de la organización. La revisión debería incluir, cuando sea adecuado, factores como:

- el tipo, el propósito, la naturaleza de las operaciones, y el tamaño, de la organización;
- las localizaciones en las que la organización opera, incluyendo:
 - si existe un marco legal fuerte que regule muchas de las decisiones y actividades relacionadas con la responsabilidad social, y
 - características sociales, ambientales y económicas de las áreas de operación;
- cualquier información sobre el desempeño histórico de la organización en materia de responsabilidad social;
- características de la mano de obra o de los empleados de la organización, incluyendo el trabajo contratado;
- organizaciones sectoriales en las que participa la organización, incluyendo:
 - las actividades relacionadas con la responsabilidad social llevadas a cabo por dichas organizaciones, y
 - los códigos u otros requisitos relacionados con la responsabilidad social promovidos por dichas organizaciones;
- la misión, la visión, los valores, los principios y el código de conducta de la propios de la organización;
- las inquietudes de las partes interesadas internas y externas pertinentes para la responsabilidad social;
- estructuras para la toma de decisiones en la organización y naturaleza de la toma de decisiones; y
- la cadena de valor de la organización.

También es importante para una organización tomar conciencia de las actitudes actuales, nivel de compromiso y comprensión de la responsabilidad social por parte de sus líderes. Una comprensión a fondo de los principios, materias fundamentales y beneficios de la responsabilidad social ayudarán mucho a la integración de la responsabilidad social en toda la organización y su esfera de influencia.

7.3 Comprender la responsabilidad social de una organización

7.3.1 Debida diligencia

En el contexto de la responsabilidad social, la debida diligencia, es un proceso exhaustivo y proactivo llevado a cabo para identificar los impactos negativos sociales, ambientales y económicos, reales y potenciales, de las decisiones y actividades de una organización, con el propósito de evitar y mitigar dichos impactos.

La debida diligencia podría implicar, además, influir en el comportamiento de otros, en los casos en los que resulten ser la causa de violaciones de los derechos humanos o de otras violaciones en las que podría estar implicada la organización.

En cualquier proceso de debida diligencia, una organización debería considerar el contexto del país en el que opera o en el que se realizan sus actividades; los impactos potenciales y reales de sus propias actividades; y el potencial de consecuencias negativas que se derivan de las acciones de otras entidades o personas cuyas actividades están significativamente vinculadas a las de la organización.

Los siguientes componentes deberían incluirse en un proceso de debida diligencia, de manera acorde al tamaño y a las circunstancias de la organización:

- políticas de la organización relacionadas con la materia fundamental pertinente, que aporten orientación significativa a aquellos dentro de la organización y a aquellos que están estrechamente vinculados con la organización;
- medios para evaluar la manera en que las actividades existentes y las propuestas podrían afectar las metas de dichas políticas;
- medios para integrar las materias fundamentales de la responsabilidad social en toda la organización;
- medios para el seguimiento del desempeño en el tiempo, para tener la capacidad de realizar los ajustes necesarios en las prioridades y en el enfoque, y
- acciones adecuadas para tratar los impactos negativos de sus decisiones y actividades.

Al identificar las áreas potenciales de actuación, una organización debería esforzarse por comprender mejor los desafíos y dilemas desde la perspectiva de los individuos y grupos potencialmente perjudicados.

Además de esta autoevaluación, una organización podría encontrar que, en algunos casos, es posible y adecuado, tratar de influir en el comportamiento de otras entidades con el fin de mejorar su desempeño en materia de responsabilidad social, especialmente en aquellas con las que sostiene vínculos estrechos o en las que la organización considera que los asuntos son particularmente urgentes o pertinentes para su situación. A medida que una organización gana experiencia en el área de la mejora del desempeño en materia de responsabilidad social, podría crecer en su capacidad y voluntad de intervenir con otras entidades para defender este objetivo.

7.3.2 Determinar la pertinencia e importancia de las materias fundamentales y los asuntos para una organización

7.3.2.1 Determinar la pertinencia

Todas las materias fundamentales, pero no todos los asuntos, son pertinentes para cada organización. Una organización debería revisar todas las materias fundamentales con el fin de identificar qué asuntos son pertinentes. Para comenzar el proceso de identificación, cuando sea adecuado, una organización debería:

- listar la totalidad de sus actividades;
- identificar a sus partes interesadas (véase el apartado 5.3);
- identificar las actividades de la propia organización y de las organizaciones que están dentro de su esfera de influencia. Las decisiones y actividades de los proveedores y contratistas pueden tener un impacto en la responsabilidad social de la organización;
- determinar las materias fundamentales y los asuntos que puedan surgir cuando la organización y, otros dentro de su esfera de influencia y/o la cadena de valor, lleven a cabo estas actividades, teniendo en cuenta toda la legislación aplicable;
- analizar la variedad de formas en que las decisiones y actividades de la organización pueden causar un impacto en las partes interesadas y en el desarrollo sostenible;