



Al servicio
de las personas
y las naciones



United Nations
Global Compact



Uniendo empresas por un mundo mejor

RESPETO Y PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS: PRÁCTICAS DESTACADAS DEL SECTOR PRIVADO ARGENTINO



Secretaría de Derechos Humanos y Pluralismo Cultural
Ministerio de Justicia y Derechos Humanos
Presidencia de la Nación

Publicación de la Red Argentina del Pacto Global (diciembre de 2019)
Mesa Directiva de la Red Argentina del Pacto Global
Autoridades 2018-2020

www.pactoglobal.org.ar

www.unglobalcompact.org

 www.facebook.com/PactoGlobalArgentina

 [@pactoglobalARG](https://twitter.com/pactoglobalARG)



CONTENIDO

1. INTRODUCCION - (Página 4)

- Representante Residente del Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) Argentina
- Secretaría de Derechos Humanos y Pluralismo Cultural de la Nación
- Coordinación del Grupo de Trabajo “Empresas y Derechos Humanos” de la Red Argentina del Pacto Global

2. ANTECEDENTES DE LA CONVOCATORIA - (Página 8)

3. CASOS EMPRESARIALES - (Página 10)

- Accenture
- AVON
- ESET Latinoamérica
- Grupo Arcor
- Grupo Lucci
- OSDE
- Renault Argentina
- Sodimac Argentina y Uruguay
- Transportadora Gas del Norte (TGN)
- Telefónica Movistar Argentina

Destaque PYMES - (Página 54)

- HUSAL SA
- La Parada SRL

4. RECURSOS ÚTILES - (Página 60)

1. INTRODUCCIÓN

REPRESENTANTE RESIDENTE DEL PROGRAMA DE NACIONES UNIDAS PARA EL DESARROLLO (PNUD) ARGENTINA



René Mauricio Valdez
Representante Residente del Programa de Naciones
Unidas para el Desarrollo (PNUD)

La Declaración Universal de Derechos Humanos, con más de 70 años de existencia, proclama los derechos inalienables inherentes a todos los seres humanos, sin importar su raza, color, religión, sexo, idioma, opiniones políticas o de otra índole, origen nacional o social, propiedades, lugar de nacimiento, entre otras.

El impacto de la Declaración Universal ha sido revolucionario para la dignidad y libertad de las personas, y su relevancia en el mundo actual es indiscutible. En el contexto de los negocios, el respeto y la promoción de los derechos humanos ha pasado a ser un aspecto fundacional de la sostenibilidad. Por casi dos décadas, el Pacto Global de las Naciones Unidas ha movilizado de forma ininterrumpida a las empresas de todo el mundo para gestionar sus operaciones con un enfoque de derechos. Este proceso consiste en la identificación, prevención, y mitigación de impactos a lo largo de la cadena de valor y su transparente rendición de cuentas a la sociedad.

Más allá de los requisitos legales, las empresas que respetan y promueven los derechos humanos construyen vínculos de confianza con sus grupos de interés, entre ellos, colaboradores, consumidores, clientes, inversionistas y socios comerciales, generándose beneficios tales como retención de talento, un ambiente laboral seguro e inclusivo, retorno financiero superior, posicionamiento de marca, licencia social para operar y baja conflictividad social.

Desde el año 2015 la Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible y los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible constituyen una invitación a que las empresas se sumen a la solución de los problemas socioambientales a los cuales se enfrenta la humanidad. Sean éstas microempresas, cooperativas o grandes multinacionales, todas puedan aportar su escala, recursos, innovación y eficiencia productiva al fortalecimiento de los derechos humanos en sus respectivas esferas de influencia. Este llamado de las Naciones Unidas a la comunidad empresarial la ubica como un actor clave en la construcción de un mundo mejor. Los Derechos Humanos son el epicentro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, ya que

sin dignidad humana no podemos impulsar el desarrollo sostenible. Los derechos humanos se impulsan por el progreso de todos los ODS, y los ODS están impulsados por los avances en los derechos humanos.

Reportes anuales emitidos por el Pacto Global de Naciones Unidas, evidencian el progreso que las empresas participantes han alcanzado en materia de derechos humanos¹. Casi la totalidad (93%) de las compañías afiliadas al Pacto Global cuentan con políticas corporativas y prácticas establecidas, particularmente en las temáticas de equidad de género, no discriminación, seguridad e higiene. Poco más de la mitad (53%) ofrece programas de capacitación y actividades de sensibilización a sus colaboradores, mientras que el 38% incluye cláusulas específicas de derechos humanos y estándares laborales en sus contratos con proveedores.

En los últimos 15 años, la Red Argentina del Pacto Global ha promovido la reflexión y el aprendizaje sobre la interconexión entre los negocios y los derechos humanos, buscando derribar preconceptos y promoviendo vínculos de confianza entre los actores públicos, privados y la sociedad civil. Con nuevo impulso tras la publicación de los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre los Derechos Humanos y Empresas, la red ha puesto en funcionamiento un Grupo de Trabajo dedicado a la divulgación de herramientas, el fortalecimiento de capacidades internas, la colaboración entre las organizaciones participantes y la aproximación a las autoridades nacionales para la discusión de políticas públicas aplicables.

En ese sentido, la presente publicación refleja los avances registrados por las empresas argentinas, de diversos tamaños y sectores, que con ambición y espíritu pionero, han adoptado un enfoque de derechos humanos en diversas fases de su operación y en su relación hacia grupos vulnerables. Confiamos que los casos aquí presentados serán una fuente de inspiración y que motiven a la acción, en una década crucial para el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenibles ya trazados.

¹ United Nations Global Compact Progress Report 2018



Claudio Avruj
Secretario de Derechos Humanos y
Pluralismo Cultural de la Nación

SECRETARÍA DE DERECHOS HUMANOS Y PLURALISMO CULTURAL DE LA NACIÓN

Con la ejecución del Primer Plan Nacional en Derechos Humanos, nuestro país puso entre uno de sus objetivos impulsar políticas públicas destinadas a proteger, respetar y remediar de acuerdo con los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de las Naciones Unidas, así como también siguiendo sus objetivos de desarrollo sostenible en la agenda 2030.

A partir del diseño y la elaboración del Primer Plan de Acción en Empresas y Derechos Humanos, un subproducto del Plan Nacional (Dec. n° 1024/2017), procuramos articular acciones interministeriales de promoción de derechos humanos abarcando temáticas de agenda ampliada como igualdad y no discriminación, pluralismo cultural, discapacidad, identidad de género y diversidad, entre otras. Asimismo, temáticas transversales como el trabajo decente, la protección del ambiente, la prevención y erradicación del trabajo infantil y la promoción de los Principios Rectores para su implementación en el Estado y en las empresas, incluidas sus cadenas de valor. Ello a partir del diálogo y la concertación con todos los sectores llamados a participar del diseño de la política pública.

En esta línea, como sociedad hemos asumido compromisos muy fuertes para mejorar la calidad del trabajo de las mujeres y las diversidades, proteger sus derechos, terminar para siempre con situaciones de acoso sexual o violencia laboral, persuadir a las empresas para que eviten acciones de marketing que reproducen roles o estereotipos de género discriminatorios, mejorar el ambiente de trabajo, promover su acceso a la justicia, entre otros conceptos.

También es innegable que, como indica el ODS 17, se requieren fuertes alianzas público-privadas para que los esfuerzos en torno a la erradicación del trabajo infantil y la protección del trabajo adolescente tengan como eje la perspectiva de derechos de la infancia.

Con todo esto, continuamos fomentando una conducta empresarial responsable que contemple, además de otros aspectos, el impacto virtuoso que puede tener en el negocio mismo. Tal como resalta el *World Economic Forum*, resulta cada día más evidente que los beneficios de contar con equipos diversos, y espacios inclusivos y libres de violencia, se traducen en un *Win-Win*.

Por su lado, el sector privado cuenta con iniciativas propias - entre las cuales la Red Argentina de Pacto Global tiene un lugar central - tendientes a promover culturas organizacionales a la altura de este nuevo paradigma que trasciende al de responsabilidad social y que incluye políticas institucionales respetuosas de los derechos humanos, mecanismos de debida diligencia para prevenir y mitigar impactos adversos, y acceso a la remediación, de acuerdo a los Principios Rectores.

Estos esfuerzos mancomunados se reflejan en esta publicación, donde se presentan iniciativas de empresas en Argentina, tendientes a la promoción y respeto de los derechos humanos. Una publicación que da cuenta de medidas transversales dentro de la organización, de acciones particulares de promoción, de mecanismos de prevención, que permiten e invitan a pensar en su aplicación e implementación en otras compañías.

Para afianzar el desarrollo de la región, debemos contar con empresas que sean capaces de desplegar altos niveles en sus estándares de respeto y promoción de derechos humanos. Necesitamos seguir trabajando juntos, Estado y empresa, para afrontar los retos pendientes que en definitiva, significan plantearnos objetivos concretos para mejorar la vida de la gente.





Alejandro Simón,
CEO Sancor
Seguros

COORDINACIÓN DEL GRUPO DE TRABAJO “EMPRESAS Y DERECHOS HUMANOS” DE LA RED ARGENTINA DEL PACTO GLOBAL

Trabajar mano a mano con el Pacto Global de Naciones Unidas, desde 2009 cuando nos adherimos a esta iniciativa, ha sido para Sancor Seguros un estímulo permanente para encauzar diversas temáticas y problemáticas que desde la empresa ya veníamos trabajando. Y el nivel de compromiso con esta propuesta nos llevó a formar parte activa, desde hace ya varios años, de su Mesa Directiva y a participar de todos sus Grupos de trabajo, entre los que cabe destacar especialmente el de Empresas y DDHH, que presidimos desde hace 6 años, mediante la coordinación de nuestra Gerente de RSE, Betina Azuaga.

Este Grupo fue creado en 2014 con la intención de ayudarnos a las empresas miembro de la Red Local a entender los Principios Rectores de Empresas y Derechos Humanos aprobados por Naciones Unidas (Proteger, Respetar y Remediar) y la importancia de que apliquemos sus recomendaciones, especialmente el análisis de debida diligencia y la remediación ante la vulneración de derechos humanos que podemos cometer las organizaciones.

Fueron más de cuatro años de trabajo instando a todas las empresas a formarse, participar y avanzar en la promoción de los DDHH. Abordamos temáticas de Derechos de los niños, Debida Diligencia, Políticas de DDHH, Consulta previa e informada con pueblos indígenas, entre

otros temas y trabajamos en alianza con múltiples actores clave, de los ámbitos público, privado y de la sociedad civil.

Y si bien todos entendimos que la no vulneración de los Derechos Humanos es un tema transversal en las empresas, sigue siendo un desafío cómo abordar la gestión de la sustentabilidad desde este enfoque y sumar, al tratamiento de los impactos económicos, ambientales y sociales, la debida diligencia.

En Sancor Seguros lo hacemos partiendo del respeto por los Derechos Humanos en un sentido amplio y el respeto a la integridad de las personas, que es esencial para alcanzar un desarrollo sostenible “sin dejar a nadie atrás”. Particularmente en el caso de la industria aseguradora, es clave lograr que se tomen en consideración los derechos básicos y elementales de las personas como la seguridad y la salud.





Porque, además de la "debida diligencia" en Derechos Humanos a la que debemos atender, en nuestra calidad de empresa aseguradora estamos enfocados en trabajar por la prevención, la seguridad y la salud, respetando el derecho a la vida, a la libertad y a la seguridad de todas las personas. El respeto a los DDHH es, entonces, transversal a todo el negocio y contribuimos con lo que realmente somos expertos. Uno de los principales desafíos que asumimos en este sentido, es el de contribuir a disminuir la mortalidad e incapacidades por accidentes de tránsito, trabajando con acciones que nos permitan acercarnos al cumplimiento de la meta 3.6 de la Agenda 2030, que propone disminuir al 50% las muertes por siniestros de tránsito para el año 2020.

Pero volviendo a cómo emprendimos nuestro camino en relación a la temática, cabe mencionar que desde el año 2015 contamos con una Política de Derechos Humanos

fundamentada en las más importantes declaraciones internacionales de respeto y protección universal de los derechos humanos. Y a partir de lo trabajado con el Grupo de Trabajo de Empresas y DDHH del Pacto Global, hemos identificado oportunidades de mejora para dicha Política, que actualmente está en proceso de revisión.

Sabemos que aún nos queda mucho por hacer en este camino. Y también que todo lo transitado hasta el momento no hubiera sido siquiera posible sin el acompañamiento permanente de la Red Argentina del Pacto Global, sus propuestas, y en particular el conjunto de empresas que conforman un verdadero equipo dentro del Grupo de Trabajo de Empresas y DDHH. Mucho de lo realizado gracias a este Grupo podemos verlo hoy en este documento, que sin duda evidencia y legitima tanto los logros particulares de las empresas, como los conjuntos.



2. ANTECEDENTES DE LA CONVOCATORIA

La empresa es un actor con gran potencial de impacto, tanto positivo como negativo, en el goce y ejercicio de los derechos humanos. Es por ello que el ordenamiento jurídico mundial va reconociendo crecientemente la necesidad de asegurar que ella respete de modo efectivo los pisos mínimos internacionalmente reconocidos.

En igual medida, la elaboración y puesta en práctica de una política en materia de derechos humanos permite a la empresa obtener beneficios comparativos con sus competidores y forjar una sociedad y mercados sustentables (ventajas directas), así como neutralizar o mitigar riesgos diversos (ventajas indirectas).

En junio de 2011 el Consejo de Derechos Humanos de las Naciones Unidas aprobó los "Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos", basados en el Marco "Proteger, Respetar, Remediar". Estas recomendaciones tienen por objetivos:

- a.** *Poner de relieve las medidas que los Estados deben adoptar para promover el respeto de los derechos humanos por parte de las empresas.*
- b.** *Servir de modelo a esas empresas para la implementación de políticas y procedimientos que materialicen ese respeto y reduzcan los riesgos de violaciones.*
- c.** *Mejorar el acceso de las víctimas a vías de reparación efectivas, tanto judiciales como extrajudiciales.*

Desde su creación en 2004, la Red Argentina del Pacto Global de Naciones Unidas promueve el respeto y la promoción de los derechos humanos por parte de las empresas firmantes mediante el desarrollo de capacidades, el intercambio de buenas prácticas entre pares, eventos de diálogo multiactor, publicaciones especializadas, entre otros.

En el marco de la propuesta de valor del Grupo de Trabajo de Derechos Humanos y Empresas de la Red, en septiembre de 2019 se lanzó una convocatoria abierta a todas las empresas con operaciones en la Argentina, sean éstas de carácter público o privado, firmantes del Pacto Global o no, para presentar casos empresariales que constituyan buenas prácticas en la implementación de los pilares "Respetar" y/o "Remediar" de los Principios Rectores de las Naciones Unidas.

Los casos a continuación fueron seleccionados por un jurado de expertos en derechos humanos, provenientes de las siguientes entidades:

- *Secretaría de Derechos Humanos y Pluralismo Cultural de la Nación Argentina*
- *Oficina del Alto Comisionado para los Derechos Humanos (América del Sur)*
- *Departamento de Conducta Empresarial Responsable en América Latina y el Caribe, OCDE*
- *Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires*
- *Red Argentina del Pacto Global de Naciones Unidas*



"Las empresas ya disponen de un marco provisto por los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos, y un cronograma en la forma de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. No hay contribución más crucial por parte del sector privado que garantizar el respeto a los derechos humanos a cada etapa de su cadena de valor."

Michelle Bachelet, Alta Comisionada de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos



"La misión de las Naciones Unidas, centrada en la promoción de un mundo pacífico, próspero, inclusivo y sostenible, requiere la unión de las personas y la sociedad para el alcance de las metas comunes. El sector privado puede y debe desempeñar un papel central, facilitando la cooperación internacional, estableciendo alianzas público-privadas, buscando soluciones innovadoras a los desafíos compartidos y conduciendo sus negocios de manera responsable. Siento satisfacción por las miles de empresas en todo el mundo, de todos los tamaños y de todos los sectores, que están demostrando apoyo a los valores y objetivos de la ONU mediante su compromiso hacia el Pacto Global de las Naciones Unidas y sus Diez Principios, enfocados en las áreas de derechos humanos, trabajo, medio ambiente y anticorrupción."

Antonio Guterres, Secretario General de las Naciones Unidas

3. CASOS EMPRESARIALES

ACCENTURE

Nombre del caso: **Inclusión de personas transgénero**

INTRODUCCIÓN

Esta iniciativa surge a nivel interno de la empresa para contemplar casos de transición de identidad de colaboradores y luego para generar el protocolo de acción para cada caso que se presente de los 7 que hemos tenido, y luego para entrenar a nuestro equipo de recruiting para comenzar a contratar. Posteriormente se creó una convocatoria a empresas y proveedores nuestros para acompañarlos en el proceso de contratación de un grupo de personas trans, que estamos capacitando actualmente en habilidades para acceder incluso en algunas oportunidades, a su primer trabajo.

DESCRIPCIÓN DEL CASO

Esta iniciativa está dirigida por un lado a colaboradores de la empresa para asegurar la identidad autopercebida y que cada persona pueda ser su mejor versión dentro del ámbito laboral, asegurando también la concientización constante de los 10.000 colaboradores que hoy tenemos en Accenture Argentina.

Por otro lado, al haber tenido ya una amplia experiencia en este aspecto como también en los otros 5 pilares de diversidad e inclusión que trabajamos (Mujeres – LGBTIQ+ - Discapacidad – Cultura & Religión – Vulnerabilidad), poder convocar a empresas de nuestra RED y cadena de valor (proveedores), para ayudarlos a gestionar y dar los primeros pasos en la incorporación de este grupo que hoy por hoy consideramos vulnerable por su exclusión, accesibilidad a la educación y a puestos laborales permanentes.

Para ellos se está entrenando y capacitando a 30 personas transgénero y se está acompañando y concientizando a más de 25 empresas y proveedores para lograr llevar esta iniciativa a más empresas, iniciativa que se realiza en las oficinas de Accenture y en forma gratuita. Dicho acompañamiento es por plazo necesario y hasta un año en el caso de que haya una contratación efectiva para asegurar el cumplimiento de todos los pasos necesarios para una contratación exitosa y permanente.

ANÁLISIS DEL CASO

En la parte interna de la empresa se logró protocolizar y hacer seguimiento de los 9 casos que hoy tenemos de una forma exitosa, se han publicado *videos* de concientización a pedido mismo de 2 de nuestros colaboradores transgénero que pasaron por dicho proceso.

En lo que respecta a la iniciativa externa: las 30 personas transgénero ya fueron capacitadas en más de 20 habilidades, además de simulacro de entrevistas y armado de CV, se han hecho 40 capacitaciones en las empresas trans sesgos, información sobre la población trans y demás actividades. Se ha logrado contratar a 7 personas bajo este programa y la expectativa sigue creciendo.

CONCLUSIONES

Realmente esto ha sido un antes y después para las personas y empresas impactadas, ya que al ser un grupo tan vulnerable era muy difícil acercarse a las empresas y dicha población, por las diferencias en conceptos que había en cuanto a oportunidades reales se refiere.

A nivel interno se ha logrado llevar un proceso que hizo que hoy ya no haya baños con distinción de género alguno, cada persona que ingresa a la empresa conoce el ADN que vivimos y el respeto que profesamos.

¿Por qué es una práctica empresarial de referencia en Argentina para el respeto a los derechos humanos?

Se ha ganado un derecho que, a pesar de políticas internas y leyes nacionales, no había podido ser tratado en esta población, el derecho a la identidad, al respeto, al trabajo digno, etc.

Es la primera vez que una empresa lo está trabajando hace ya más de 3 años con resultados reales, medibles y que han provocado un real cambio de cultura organizacional y del trabajo del futuro, que no se había tenido en cuenta a este grupo vulnerable.

Nombre del caso: **Protocolo y Licencia por Violencia de Género de AVON y Fundación AVON**

¿Cuáles Principios Rectores y/o derechos humanos se vinculan con el caso?

Desde sus inicios, AVON se posicionó como una compañía para la mujer. A través de la venta puerta a puerta, otorgó a las mujeres la posibilidad de ser económicamente independientes. La misión de la compañía es promover una sociedad más justa y equitativa porque reconoce que todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derecho. Por eso, a través de Fundación AVON vela por el cumplimiento de este derecho a través de todas sus iniciativas. Con del Protocolo y Licencia por Violencia de Género, AVON y Fundación AVON trabajan por el derecho de las personas a su seguridad personal, a la libertad y, fundamentalmente, a la vida.

Las empresas tienen una responsabilidad adicional a la del Estado para que se hagan cumplir y se protejan los derechos humanos y, es por ello que la compañía implementó el Protocolo y la Licencia por Violencia de Género, para tomar las medidas adecuadas para prevenir, mitigar y remediar las consecuencias negativas sobre los derechos humanos. En tal sentido, la compañía estableció políticas y procedimientos apropiados en función de su tamaño y circunstancias que se traducen en el Protocolo.

INTRODUCCIÓN

Avon es una compañía global cuya misión siempre ha sido empoderar a las mujeres a través de su independencia económica, su salud y su bienestar emocional. AVON busca promover una sociedad más equitativa y justa para las mujeres por eso se enfoca en las cuestiones que más la afectan, como lo es la violencia de género. El Protocolo y Licencia por Violencia de Género se enmarca en la Promesa AVON para Erradicar la Violencia hacia las Mujeres y Niñas con la cual la que la compañía está comprometida.

DESCRIPCIÓN DEL CASO

En 2017, AVON lanzó su Protocolo y Licencia por Violencia de Género con el fin de establecer un marco institucional y legal para brindar un apoyo adecuado y responder a las

necesidades de aquellas Asociadas que estén atravesando una situación de violencia de género.

Este acompañamiento se realiza en conjunto con un equipo especializado, garantizando absoluta confidencialidad, profesionalismo y la seguridad de la continuidad de su puesto de trabajo.

Esta política también posibilita que las colaboradoras accedan a una licencia de hasta 10 días hábiles, continuos o discontinuos y renovables en determinados casos, para abordar la situación de violencia en la que se encuentran inmersas.

Para la implementación de este Protocolo y Licencia dentro de la compañía fue imprescindible la implementación de un Plan de Capacitaciones a People Managers, Asociados, Asociadas, Personal de Planta y Gerentes Zonales, como base fundamental para la construcción de una cultura organizacional que sostenga y haga lugar a este Protocolo. Debido a la visibilidad que tomó esta política, así como también a la importancia de haber transitado la experiencia corporativamente, se iniciaron reuniones con otras empresas para compartir la misma.

ANÁLISIS DEL CASO

El Protocolo y Licencia por Violencia de Género forma parte de la Promesa AVON para Ganarle al Cáncer de Mama y de la Global Women Strategy, una estrategia global que tiene como objetivo garantizar que las mujeres empleadas de Avon puedan desarrollarse profesionalmente en igualdad de condiciones. En este sentido esta estrategia entiende que la Violencia de Género afecta a todas las mujeres en el mundo, y que, desde la corporación, es necesario trabajar proactivamente para generar las condiciones de acompañamiento adecuadas de las mujeres que forman parte de la organización, como un actor clave más, con responsabilidades que asumir.

Esta política fue desarrollada en conjunto por Fundación Avon, RRHH y el área de legales de Avon, con el asesoramiento del área de incidencia en políticas públicas de la Casa del Encuentro.



Toda empleada puede solicitar una entrevista con el Equipo Especial de Violencia de Género, conformado por RRHH y Fundación Avon, que será conducida por dos profesionales que le brindarán asesoramiento inicial y evaluarán una posible derivación a una de las organizaciones de referencia en la temática. La derivación sólo será realizada con el consentimiento de la asociada y la asistencia podrá ser dentro de horario laboral. La organización de referencia trabajará junto con la empleada una posible ruta de acción para construir el camino de salida de la situación de violencia. En función de esta, y en consenso con la empleada, se definirá la necesidad de recurrir o no a la Licencia. Al finalizar, y en acuerdo con la empleada, la organización enviará a la compañía un informe de la situación y detallará la necesidad o no del pedido de Licencia.

Como parte de esta iniciativa, todos lxs líderes de equipo de las oficinas de AVON fueron capacitadxs en Violencia de Género y primera escucha para que puedan adquirir herramientas para un acompañamiento y una escucha activa, sin prejuicios y respetando su autonomía.

Desde su implementación en agosto de 2017, en la compañía han incrementado en un 50% las consultas y pedidos de asistencia para el abordaje de situaciones de violencia hacia las asociadas, no solo por parte de empleadas, sino que también aumentaron las consultas de compañeros y compañeras respecto de cómo acompañar a quien se encuentran en este tipo de contexto.

CONCLUSIONES

- La violencia de género es asunto de las empresas, no es un fenómeno del ámbito privado de la empleada, en el cual no es posible incidir. Las empresas pueden y deben asumir su rol activo.
- Para lograrlo es necesario asumir un compromiso activo con la temática, que inicia con un proceso de reflexión y capacitación de toda la organización, que interpele y de lugar a un profundo proceso de comprensión del fenómeno, que permita acompañarlo adecuadamente.
- La conformación de un equipo especial de Violencia de Género inter-área ha sido clave, así como su constante

capacitación y supervisión, de manera tal de poder dar respuesta y ajustar los procedimientos frente a escenarios no previsto durante la formulación.

- La articulación con organizaciones externas para la derivación y seguimiento han permitido consolidar una red de orientación y derivación de apoyo clave frente a los distintos casos que se han presentado.
- Hemos podido llegar con muchísima mayor antelación varios casos, gracias a la primera escucha de las y los miembros de la organización que, a partir de lo aprendido, pudieron entablar conversaciones no invasivas y respetuosas de la autonomía, pero por sobre todo atentas a la necesidad de las mujeres de la organización que viven violencia.

¿Por qué es una práctica empresarial de referencia en Argentina para el respeto a los derechos humanos?

La violencia hacia las mujeres es la violación a los derechos humanos más frecuente y naturalizada en todo el mundo; reconocer esta realidad es el primer paso que las empresas y la sociedad en general deben dar. En este sentido, las empresas deben asumir un rol activo en la transformación de esta realidad. Si bien existen responsabilidades indelegables por parte de los Estados, no es posible desconocer el rol social y poder de transformación que las corporaciones tienen y, por ende, entender la importancia de asumirlo.

Desde su lanzamiento, el 17 de agosto de 2017, asumimos un compromiso público no solo con todas las empleadas de Avon y Fundación Avon, sino también con el mundo corporativo. La compañía se posicionó como referente frente a otras organizaciones ya que fue la primera iniciativa implementada desde el ámbito privado.

Con entrevistas, capacitaciones y charlas, AVON ha transmitido su experiencia a unas 30 compañías para que pudieran replicar la iniciativa implementada. En 2018, más precisamente el 18 de mayo, se declaró de Interés Social el Protocolo y Licencia por Violencia de Género elaborado por AVON en la Cámara de Diputados de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.



ESET Latinoamérica

Nombre del caso: **Compromiso con la Ciberseguridad de ESET Latinoamérica**

¿Cuáles Principios Rectores y/o derechos humanos se vinculan con el caso?

Principio Operativo 19. Para prevenir y mitigar las consecuencias negativas sobre los derechos humanos, las empresas deben integrar las conclusiones de sus evaluaciones de impacto en el marco de las funciones y procesos internos pertinentes y tomar las medidas oportunas.

a) Para que esa integración sea eficaz es preciso que:

i. La responsabilidad de prevenir esas consecuencias se asigne a los niveles y funciones adecuados dentro de la empresa;
ii. La adopción de decisiones internas, las asignaciones presupuestarias y los procesos de supervisión permitan ofrecer respuestas eficaces a esos impactos.

b) Las medidas que deban adoptarse variarán en función de:

i. Que la empresa provoque o contribuya a provocar las consecuencias negativas o de que su implicación se reduzca a una relación directa de estas consecuencias con las operaciones, productos o servicios prestados por una relación comercial;
ii. Su capacidad de influencia para prevenir las consecuencias negativas.

INTRODUCCIÓN

En ESET, nos dedicamos a soluciones y servicios de seguridad informática. La sustentabilidad es un tema estratégico en nuestro negocio.

Desde 2004, comenzamos a operar para la región de América Latina en Buenos Aires, y desde ese momento, comenzamos a impulsar diferentes iniciativas en materia de ciberseguridad como parte de nuestro compromiso en las comunidades donde operamos.

Tener conciencia de que existen riesgos en Internet, en el uso de las tecnologías y de que es necesario cuidar a los niños, niñas y adolescentes es un gran desafío en el mundo digital. Es por ello que, una de las principales apuestas es la educación y la concientización en materia de seguridad de la información en la comunidad y nuestra misión y visión así lo establecen.

La comunidad educativa en general, son los beneficiarios

directos de las diferentes iniciativas de nuestro programa.

DESCRIPCIÓN DEL CASO

Creemos que el uso seguro de la tecnología solo es posible con educación y concientización a los usuarios y, por eso, que la principal apuesta la constituye nuestra labor en la ONG Argentina Cibersegura (ACS), donde somos fundador y patrocinador principal.

Asimismo, desarrollamos diversas iniciativas que persiguen el mismo objetivo. De esta manera, ampliamos la dimensión y alcance de nuestro trabajo. Estas iniciativas son: ESET Security Days, Portal WeLiveSecurity, Academia ESET, Premio Universitario y al Periodismo en seguridad informática, DigiPadres y Gira Antivirus.

Nuestro compromiso en la materia se debe a nuestra capacidad de influencia para prevenir y mitigar las consecuencias negativas del uso de Internet y de las tecnologías.

Con nuestras acciones, contribuimos a evitar la vulneración del **"derecho a la protección de datos, a la educación y a gozar de los beneficios derivados de la libertad cultural y el progreso científico"**.

Las diferentes iniciativas que componen el Programa de Ciberseguridad persiguen los siguientes objetivos principales:

- Concientizar y educar a la comunidad, sobre el uso responsable de Internet y de las tecnologías a través de diferentes iniciativas pedagógicas y comunicacionales.
- Contar con una gestión integral educativa en seguridad informática en todo Latinoamérica.
- Crear un espacio digital seguro a través de actividades de concientización y educación destinadas a distintos públicos de interés.

Estas iniciativas impactan en todas las comunidades de América Latina en donde tenemos presencia.

Hoy en día, ESET tiene oficinas de coordinación regional en Buenos Aires (Argentina), además de contar con oficinas operativas en San Pablo (Brasil) y en la Ciudad de México (México), y presencia comercial a través de los Distribuidores Exclusivos y Partners en Guatemala, Honduras, El Salvador, República Dominicana, Nicaragua, Costa Rica, Venezuela, Panamá, Colombia, Ecuador, Perú, Bolivia, Paraguay, Chile y Uruguay.

ANÁLISIS DEL CASO

La responsabilidad de prevenir las consecuencias negativas de las tecnologías y del uso de Internet, se asigne a todos los niveles y funciones de la empresa y adoptamos diversas acciones, con sus respectivas asignaciones presupuestarias y diferentes procesos de supervisión, que han permitido ofrecer respuestas eficaces a esos impactos.

Llevamos a cabo el Programa de Ciberseguridad a través de varias iniciativas. Por un lado, mediante el trabajo que realizamos a través de la ONG Argentina Cibersegura, organización de las cual somos fundadores y principal patrocinador, y, por otro lado, mediante diferentes iniciativas gestionadas desde el área de Sustentabilidad de nuestra Compañía.

Todas estas iniciativas son evaluadas en la planificación estratégica internamente y, externamente, mediante encuestas de satisfacción, consultas y espacios de diálogo directo con los diferentes grupos de interés. Algunos indicadores utilizados son: cantidad de participantes, niveles de satisfacción, percepción de la utilidad de los contenidos, testimonios, repercusión en los medios, nuestras iniciativas vehiculizan el cumplimiento de objetivos de RSE de otras organizaciones.

Todas las gerencias de la organización poseen, dentro de sus descripciones de puesto y evaluaciones de desempeño, objetivos relacionados a cuestiones económicas, sociales y ambientales, y rinden cuentas al Gerente General. Cabe destacar que, desde 2018, contamos con un Comité de Sustentabilidad compuesto por colaboradores, que se postularon voluntariamente, se renueva todos los años en octubre y las personas pueden participar hasta dos años consecutivos. En esta primera etapa se conformaron 3 Comités, cada uno referido a un aspecto relevante para la gestión sustentable y que responden también, a nuestro compromiso frente al PGNU: Inclusión y Diversidad, Relacionamiento con la Comunidad y Asuntos Ambientales.

A continuación, se detallan las acciones implicadas y resultados alcanzados por cada una de las acciones implicadas en el eje de Comunidad:

1) Argentina Cibersegura (ACS): Esta ONG se especializa en la concientización y en la educación de la comunidad argentina sobre el buen uso de Internet y de las tecnologías, mediante:

- Charlas de concientización: Brindamos herramientas y consejos útiles sobre temas como Grooming, Sexting, Viralización - Cyberbullying e identidad digital.
- Evento anual para docentes y directivos de escuelas: Su objetivo es brindar herramientas para el aula en torno a la seguridad en Internet y las TICs.
- Eventos abiertos: Charlas abiertas en distintas comunidades del país. Nuestra meta es federalizar las iniciativas.
- Programa de Voluntariado: Capacitamos a voluntarios, "voceros", y destacamos a los más experimentados como "Mentores Educativos".
- Investigaciones: "Los docentes y el uso de la tecnología en el aula" fue un relevamiento dirigido a docentes, con el fin de conocer acerca del uso que hace el alumnado de Internet y de los riesgos asociados.
- Charlas y capacitaciones en organizaciones
- Campañas de bien público #NoalGrooming
- Concurso Mi Red Segura: Concurso de concientización dirigido a estudiantes y colegios.
- Premios Argentina Cibersegura: Para distinguir a personalidades y proyectos que realizan un aporte significativo a la concientización y a la prevención de los delitos informáticos en el país.

Resultados: Durante 2018, ACS realizó más de 950 actividades y llegando a más de 45.000 personas. Todas estas actividades fueron posibles gracias a un equipo de 300 voceros voluntarios, entre los que se encuentran los colaboradores de ESET, quienes estuvieron a cargo del 10% de las charlas.

Recibimos 200 trabajos del concurso "Mi Red Segura"; realizamos la Campaña de concientización junto a Turner Argentina (dirigida a la comunidad, con el fin de prevenir la problemática del Grooming) la cual estuvo presente durante los meses de marzo a noviembre en las tandas publicitarias de distintos canales televisivos.

Focalizándose en la docencia como principal agente multiplicador, en Octubre se realizó la V Jornada Anual de Docentes, que contó con más de 400 participantes, tanto de forma física como por streaming. Su fin es educar en distintas herramientas para trabajar en el aula en torno a la seguridad en Internet y a la tecnología de la información. A su vez, más de 560 docentes de todo el país participaron de una encuesta investigación, para poder conocer cómo utilizan la tecnología en las aulas y cuáles son las problemáticas a las que se enfrentan en este sentido. El 53% afirmó haber vivido un caso de cyberbullying en su escuela.

2) ESET Security Days: Son un ciclo de eventos que llevamos adelante en la región desde 2011. Con formato de seminario presencial gratuito, se desarrollan contenidos educativos y se presentan las principales tendencias en relación con la seguridad informática. El ciclo tiene como objetivo capacitar y estrechar lazos entre ESET Latinoamérica, sus Distribuidores Exclusivos, Partners, principales clientes y la comunidad en general de toda América Latina.

Resultados: Este año el foco estuvo puesto en realizar ediciones más pequeñas, pero con mayor perfilamiento de asistentes. Se disertó sobre la aproximación al mundo del "cibercrimen", se conversó sobre la seguridad informática en las empresas bajo una mirada legal y, como cierre del evento, se trató la privacidad como valor de la información y el rol de las empresas. Fueron 11 los países visitados, en 20 ciudades y en donde participaron 3.130 asistentes. Para más información visite: www.esetsecurityday.com

3) Portal WeLiveSecurity: ESET es el hogar de algunos de los más distinguidos investigadores de seguridad del mundo, quienes identifican y analizan amenazas informáticas diariamente. Para la difusión de sus hallazgos e investigaciones, creamos este portal de noticias de seguridad de la información, en el cual los especialistas de ESET escriben sus opiniones y análisis, publican alertas, tutoriales y videos, entre otros contenidos.

WeLiveSecurity es una propuesta internacional, con equipos de investigación en Eslovaquia, Estados Unidos, España, Canadá, Alemania, Argentina y México, que trabajan alrededor del mundo para difundir las últimas noticias de seguridad e investigaciones de vanguardia. Actualmente, el portal de noticias se encuentra en idioma inglés, español, portugués y alemán.

Resultados: En 2018, WeLiveSecurity en español obtuvo 2.751.115 visitas y la versión en portugués, obtuvo 233.464 visitas.

4) Academia ESET: Ponemos a disposición de todos los usuarios de Internet esta plataforma e-learning de seguridad más grande de América Latina. De esta manera, todas aquellas personas interesadas en conocer más sobre Internet, sus riesgos y los modos de protección, tienen la posibilidad de hacer cursos gratuitos o pagos en nuestro portal.

Una vez realizado el contenido, los inscriptos pueden rendir un examen en línea y, en caso de aprobación, pueden obtener una certificación que avala los conocimientos obtenidos.

Resultados: Alcanzamos 109.453 registrados en nuestra plataforma de e-learning; representando un crecimiento del 12% con respecto al año anterior.

5) Premio Universitario y al Periodismo en Seguridad Informática: El primero, es un concurso sobre investigación en seguridad antivirus, pensado para distinguir la labor de los estudiantes universitarios y terciarios de la región. Y el segundo, es una iniciativa única en la región, que tiene como objetivo distinguir la labor de profesionales dedicados al periodismo en tecnología. Para la selección y calificación, se tienen en cuenta: el enfoque socialmente relevante del tema elegido en materia de seguridad informática y su interés para la comunidad, la originalidad de la investigación, el tratamiento en profundidad de la información, la calidad narrativa y la correcta utilización de la terminología técnica.

Resultados: Recibimos 136 postulaciones al Premio Universitario ESET, se incrementó en más del 150% la cantidad de postulaciones del año anterior, y recibimos un total de 212 trabajos al Periodismo en Seguridad Informática.

6) Digipadres: plataforma con contenido educativo para padres y educadores, con el fin de que aprendan a cuidar a los menores mientras utilizan la web y construir entre todos, un espacio sano y seguro para los niños. Más información en: www.digipadres.com

Resultados: Sumamos 12 nuevos aliados a la iniciativa, 34.820 fueron las visitas recibidas, 25.621 fueron los usuarios en la plataforma, más de 160 participantes y más de 750 inscriptos en los webinaros.

7) Gira Antivirus: Mediante esta iniciativa, nuestros especialistas en seguridad recorren diversos países, visitando distintas universidades, con el objetivo de brindarles información actualizada a estudiantes de carreras relacionadas, principalmente, con la tecnología y los sistemas de la información.

Resultados: Más de 6.000 asistentes, presencia en 105 universidades, de 15 países de Latinoamérica. Desde 2004, llegamos a más de 63.000 estudiantes.

Tenemos un acuerdo de mutua colaboración con la Universidad Tecnológica Nacional (UTN), que implica la apertura de un Laboratorio de Investigación y Análisis de Malware conjunto, así como la generación de nuevos espacios de perfeccionamiento y capacitación en el ámbito de la Seguridad Informática, con sus alumnos y egresados. A su vez, la firma de este acuerdo implica la llegada de la Gira Antivirus a las 29 facultades regionales de la UTN, y el desarrollo de capacitaciones y cursos de análisis de malware y seguridad de la información en cada sede de la institución. Este año realizamos una alianza con el proyecto Entropía de UTN, Buenos Aires, por medio del cual se lanzó la Certificación en Seguridad Informática.

CONCLUSIONES

En ESET, nos dedicamos a soluciones y servicios de seguridad informática. Nuestra trayectoria demuestra que **tenemos la capacidad de influencia para prevenir y mitigar las consecuencias negativas del uso de Internet y de las tecnologías.**

La gestión de la sustentabilidad y de la mano, el respeto por los Derechos Humanos, específicamente **el derecho a la protección de datos, a la educación y a gozar de los beneficios derivados de la libertad cultural y el progreso científico**, es un tema estratégico, transversal y posee un alto compromiso del máximo órgano de gobierno. Por ello, la educación y la concientización en materia de seguridad de la información, en la comunidad, son definidas en nuestra misión y visión organizacional:

Misión: *Trabajar con ética y pasión, construyendo un entorno tecnológico más seguro del que todos puedan disfrutar. Nos proponemos lograrlo de una forma socialmente responsable, a través de la educación y el compromiso con la investigación y el desarrollo de soluciones tecnológicas.*

Visión: *Permitir que todos los usuarios puedan disfrutar de su máximo potencial y de la tecnología en un mundo digital seguro. Nos proponemos gestionar nuestro negocio de manera sustentable siendo fuente de referencia ineludible en capacitación y concientización sobre la seguridad de la información.*

Apostamos a educar gratuitamente a la comunidad en temas ligados a la seguridad en Internet desde nuestros inicios en la región porque estamos convencidos de que la mayor seguridad de la información no solo se logra con tecnología, sino que también es necesario que el usuario tenga la información y se concientice sobre los riesgos que existen en Internet.



¿Por qué es una práctica empresarial de referencia en Argentina para el respeto a los derechos humanos?

Al firmar el Pacto Global de Naciones Unidas, también nos sumamos a la agenda internacional 2030, comprometiéndonos con los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Las diferentes acciones que integran el Programa de Ciberseguridad se alinean con el ODS 4 (meta 4.7, 4.a y 4.c) y 17 (17.16, 17.17 y 17.19).

Hace ya varios años que en Argentina se está trabajando para mejorar la legislación que compete delitos informáticos o aquellos que involucran cuestiones tecnológicas. Si bien todavía hay mucho por hacer, es muy importante para quienes trabajamos en el ámbito de la seguridad conocer cuáles son las leyes que nos amparan y cómo funciona la legislación en materia digital.

Nuestra perspectiva es continuar fortaleciendo los lazos que nos unen con la comunidad. Para ello, seguiremos enfocarnos en el uso seguro de la tecnología como así también, apoyaremos otras iniciativas de impacto social en articulación con organizaciones de la sociedad civil de nuestra comunidad.

Asimismo, nuestros próximos esfuerzos, implicarán trabajar sobre dos ejes fundamentales, la inclusión y la diversidad, teniendo en cuenta también, la tecnología y la innovación.

Nuestra meta es contar con una gestión integral educativa en seguridad informática en todo Latinoamérica, y un proyecto regional en articulación con otras organizaciones en lo que se refiere a empleabilidad de gente en situación de vulnerabilidad y de personas con discapacidad.



Nombre del caso: Integración de la perspectiva de derechos humanos en cadena de valor

¿Cuáles Principios Rectores y/o derechos humanos se vinculan con el caso?

El caso se vincula con los Principios Fundacionales y Operativos del Pilar II de los Principios Rectores: la responsabilidad de las empresas de respetar los derechos humanos; y a los Principios Fundacionales y Operativos del Pilar III de los Principios Rectores: Acceso a mecanismos de reparación. Por su parte, los derechos humanos vinculados con el caso son aquellos que hacen referencia a los derechos de los trabajadores y los derechos del niño.

INTRODUCCIÓN

Grupo Arcor se fundó en 1951 en Arroyito, Córdoba, con el objetivo de elaborar alimentos de calidad accesibles para consumidores de todo el mundo. Con un crecimiento sostenido, se consolidó como un grupo industrial líder integrado por tres unidades de negocio: Alimentos de consumo masivo, Agronegocios y Packaging.

Desde su creación, y a través de las primeras iniciativas sociales de colaboración en sus plantas, la empresa expresó la convicción de ser un miembro responsable de la comunidad. Como empresa comprometida con la sustentabilidad, promueve la creación de valor económico, social y ambiental en el largo plazo, gestionando los riesgos y maximizando las oportunidades derivadas del negocio y su entorno, junto a todos los grupos de interés con los que se relaciona y a través de toda su cadena de valor.

En este marco, también se desarrollan estrategias y planes de gestión de impactos comunitarios que busquen promover el desarrollo integral de las comunidades en donde Grupo Arcor está presente y el desarrollo sustentable de las regiones en donde opera. Este compromiso contribuye a la ampliación del capital productivo, ambiental, humano y social de las comunidades en donde la empresa forma parte.

En materia de inversión social, a través de Fundación Arcor en Argentina y en Chile y de Instituto Arcor en Brasil, se trabaja en la misión de contribuir a que la educación sea una herramienta de igualdad de oportunidades para todos los niños y niñas de la región. La tarea que llevan adelante estas instituciones se enmarca en la Política de Inversión Social de la empresa y, desde la perspectiva de los Derechos del Niño, orienta su accionar en torno a dos ejes temáticos: Niñez y vida saludable y Niñez y Derechos.

Para Grupo Arcor, la agenda de derechos humanos aparece formalmente en 2004 a partir de la adhesión al Pacto Global de Naciones Unidas. Cuando en 2009 Arcor toma la decisión de realizar el traspaso de un modelo de Responsabilidad Social Empresaria a uno de Sustentabilidad, elabora su Política de Sustentabilidad, en donde incluye un compromiso específico con el respeto y protección de los derechos

humanos y laborales. El mismo declara: "Los Derechos Humanos son importantes tanto para los individuos como para las organizaciones que los individuos crean. La responsabilidad de respetar los Derechos Humanos y Laborales no le corresponde sólo a los gobiernos o a los estados. Las empresas tienen la responsabilidad de hacer que se respeten estos derechos tanto en los lugares de trabajo como en sus esferas de influencia más amplias, incorporando esta nueva forma de pensar y de actuar en los negocios". Es por ello, que Grupo Arcor se compromete con aspectos diversos como condiciones dignas de trabajo, desarrollo laboral, libertad de asociación y negociación colectiva, eliminación de trabajo forzoso e infantil, la promoción de la inclusión y diversidad en el ámbito de actuación de la empresa y a los derechos del niño, siendo la primera empresa de la región en contar con una política específica de compromiso con los derechos de los niños.

DESCRIPCIÓN DEL CASO

Grupo Arcor considera los impactos en sentido amplio, a lo largo de toda la cadena de valor, mapeando procesos y actores involucrados, con el objetivo de desarrollar prácticas innovadoras para crear valor compartido, identificar y gestionar los principales riesgos, y maximizar las oportunidades en materia económica, social y ambiental en los eslabones que la componen: *Abastecimiento, Procesamiento, Comercialización y Distribución, Consumidores, y Fin de Vida Útil.*

Debido a la enorme cantidad y diversidad de proveedores, intermediarios y clientes, la relación con la cadena de valor es el principal desafío en materia de derechos humanos con el que Grupo Arcor se enfrenta. Es por ello que, para cada uno de los eslabones, la empresa define abordajes y estrategias de trabajo en donde se integra transversalmente la perspectiva de derechos humanos.

La Estrategia de Abastecimiento Sustentable tiene como objetivo contribuir con la trazabilidad en el proceso de suministros de los insumos promoviendo una gestión sustentable, que ayude a minimizar los riesgos y maximizar las oportunidades de generación de valor compartido con sus más de 14.000 proveedores. Es el encuadre general que permite pensar, diseñar y desarrollar iniciativas, proyectos y programas específicos para los distintos grupos de proveedores que identifica en función de los riesgos y oportunidades que cada uno representa desde el punto de vista de la sustentabilidad. Está compuesta de 4 pilares:

1. Sensibilización & Capacitación - Conocer para transformar: Para todas las iniciativas, el punto de partida es la sensibilización y capacitación ya que significa el inicio de un diálogo que permite establecer y comunicar claramente las expectativas de la empresa y generar un terreno fértil para luego poder incorporar aspectos de sustentabilidad en la relación comercial, como por ejemplo la inclusión de mensajes de sustentabilidad vinculados con los compromisos de la Política de Sustentabilidad en las Órdenes de Compra.

2. Alineamiento progresivo - Promover para comprometer:

Son todas las acciones orientadas a incorporar la sustentabilidad en los procedimientos habituales de gestión de la relación comercial con los proveedores. Se impulsa a través de la firma de la Carta de Adhesión a Principios Fundamentales para una Gestión Responsable.

3. Monitoreo & Evaluación - Medir para mejorar: Esta dimensión incluye aquellas iniciativas que están orientadas a evaluar a proveedores en aspectos de sustentabilidad con el objetivo de promover la mejora continua en su gestión.

4. Iniciativas específicas - Asociarse para crecer: iniciativas desarrolladas para promover la mejora en la gestión de sustentabilidad y creación de capacidades en grupos de proveedores específicos que, dada su complejidad, requieren abordajes particulares. Por ejemplo, el Programa Agro Sustentable, orientado a asegurar la cantidad, calidad, inocuidad y responsabilidad ambiental y social de las materias primas que Arcor produce y adquiere, en donde se destaca el programa "Crecer Jugando"; y el Programa de Compras Inclusivas Responsables, para contribuir con la inclusión económica y social de proveedores de la cadena de abastecimiento que cuentan con menores oportunidades de acceder al mercado.

Para el segundo eslabón, Procesamiento, además de la estrategia de gestión ambiental, se encuentran:

- *Estrategia de Gestión de impactos comunitarios:* Promover el desarrollo integral de las comunidades la empresa actúa y el desarrollo sustentable de las regiones donde opera es el compromiso establecido en la Política de Sustentabilidad que lleva a buscar distintas formas de contribuir a la ampliación del capital productivo, ambiental, humano y social de las comunidades de las que Arcor forma parte. En ellas, se procura favorecer la generación de riqueza y la creación de oportunidades de trabajo, la mejora de la infraestructura local, el manejo integral de los residuos, la promoción de la eco-eficiencia de recursos naturales, la generación de valores, conocimientos y habilidades de la población para la inclusión económica y social, el fomento de la educación y la participación pública. La empresa ha definido para la gestión de los impactos la

conformación de Comités Locales de Relaciones con la Comunidad.

- *Política de Inversión Social Regional:* Fundación Arcor en Argentina (1991) y Chile (2015) e Instituto Arcor (2004) en Brasil, trabajan con la misión de contribuir a que la educación sea una herramienta de igualdad de oportunidades para todos los niños y niñas de la región. La tarea que llevan adelante estas instituciones se enmarca en la Política de Inversión Social de la empresa y, desde la perspectiva de los Derechos del Niño, orienta su accionar en torno a dos ejes temáticos: Niñez y vida saludable: promoviendo hábitos de vida saludable desde la infancia; y Niñez y Derechos: buscando movilizar a los distintos actores sociales en torno a la realización de los derechos de los niños y las niñas.

La logística es un eslabón fundamental para Arcor, ya que asegura que los productos lleguen en tiempo y forma a los centros de distribución, distribuidores y puntos de venta, asegurando preservar la calidad de los productos y generando el menor impacto ambiental posible. Para ello, se implementa anualmente un Plan de Logística Sustentable, definido por una matriz de riesgo y oportunidades que contempla todos los procesos logísticos involucrados. También, desde hace varios años, se implementan iniciativas para el impulso de una gestión sustentable en los canales de comercialización que abarcan a Distribuidores, Supermercados, Mayoristas, Clientes especiales y una estructura de comercio internacional que asegura la llegada de los productos a todo el mundo. Dentro del Negocio Distribuidora, Distribuidores es el canal en donde inicialmente la empresa comenzó a trabajar para introducir el impulso de una gestión sustentable. El recorrido inició en 2011 con la disponibilización de la Línea Ética, la adhesión a la Carta de la Tierra y continuó promoviendo la incorporación de prácticas sustentables a través de publicaciones (Casos de éxito de Prácticas Sustentables en Distribuidores, Guía de Buenas Prácticas en Sustentabilidad y Guía para el Desarrollo de Planes de Sustentabilidad). Si bien los logros eran tangibles y el avance podía ser fácilmente reconocido, Arcor apostó a ir por más. Es así que, en 2018, más de 150 Distribuidores de Argentina volvieron a autoevaluarse por medio de la implementación de la Guía de Buenas Prácticas en Sustentabilidad en Distribuidores.

ANÁLISIS DEL CASO

Grupo Arcor trabaja para que los derechos humanos y laborales se respeten tanto en los lugares de trabajo de su empresa como así también en las esferas de influencia más amplias de su cadena de valor.

Conscientes de la importancia que revisten, la compañía sigue los más altos estándares planteados por los organismos internacionales referentes en la materia: Pacto Global; Principios Rectores sobre Empresas y Derechos Humanos de Naciones Unidas; Principios Empresariales y Derechos del Niño de Pacto Global, UNICEF y *Save the Children*; Guía para Empleadores de la Organización Internacional del Trabajo (OIT); ISO 26.000 de Responsabilidad Social Empresaria; y Objetivos de Desarrollo Sostenible.

La Política de Sustentabilidad de Arcor establece un compromiso explícito con la protección de estos derechos: "Respeto y la protección de los derechos humanos y laborales", en donde se compromete a:

- Cumplir con la legislación vigente, asegurando condiciones dignas de trabajo, desarrollo laboral, mejora del conocimiento e igualdad de oportunidades, involucrando a nuestra cadena de valor en este compromiso.
- Respetar la asociación sindical voluntaria y reconocer el derecho a la negociación colectiva.
- Contribuir con la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso y trabajo infantil.
- Promover prácticas que contribuyan con la inclusión y la diversidad en el ámbito de actuación de la empresa.
- Facilitar y apoyar acciones y proyectos que contribuyan a la

generación de igualdad de oportunidades para la infancia.

Las líneas prioritarias de trabajo refieren a los derechos que están más expuestos a recibir impactos negativos por medio de las operaciones y a través de los vínculos que se generan con los distintos actores de la cadena de valor. También, consideran aquellos derechos en los que la empresa tiene mayores posibilidades de promover y generar un impacto positivo en la sociedad:

- Crear condiciones de entorno de trabajo seguras, para promover la salud y seguridad ocupacional los colaboradores;
- Impulsar condiciones de contratación transparentes y acordes con las leyes vigentes: trabajo registrado, libertad de asociación, erradicación de trabajo infantil y de trabajo forzoso;
- Promocionar y apoyar la inclusión laboral de personas con discapacidad y la diversidad con foco en la equidad de género y la convivencia generacional; y
- Promover una gestión eficiente del clima laboral.

Además, el respeto y la promoción de los derechos de la infancia atraviesan toda la gestión y la relación con los grupos de interés, es por esto que los Derechos del Niño forman parte de la Política y Estrategia de Sustentabilidad.

Para respaldar todos los derechos anteriormente mencionados en la práctica, la compañía lleva adelante diversos procesos de debida diligencia en derechos humanos, con el fin de identificar, prevenir, y rendir cuentas en relación con los impactos reales o potenciales que como empresa puede llegar a generar, contribuir o estar relacionados.

Los procesos impulsados abarcan el diagnóstico, la integración, el seguimiento y la difusión de las acciones implementadas para velar por los derechos humanos y laborales. Se lleva este enfoque a la práctica por medio de procesos y herramientas distintos pero complementarios entre sí:

- Diagnóstico de sustentabilidad (incluyendo los impactos en derechos humanos y laborales) en todas las iniciativas impulsadas en la cadena de valor:

INICIATIVA	PARTICIPANTES
Programa Agro Sustentable: Relevamiento con herramienta propia del programa a productores	147
Programa REconocer	347
Evaluación de Proveedores Fazón	68
Guía de Buenas Prácticas de Sustentabilidad en Distribuidores	156
Auditorías del Programa Crecer Jugando	295
Matriz de Evaluación Ex Ante para identificar potenciales Proveedores CIR	8
Procedimiento de Control de Empresas Contratistas	1.500
Procedimiento de Control de Colaboradores de Empresas Contratistas	7.000
Procedimiento de Control de Empresas Transportistas	300
Procedimiento de Control de Choferes de Empresas Transportistas	3.000

- Promover prácticas que contribuyan con la inclusión y la diversidad en el ámbito de actuación de la empresa.
- Facilitar y apoyar acciones y proyectos que contribuyan a la generación de igualdad de oportunidades para la infancia.

Se pueden destacar diversas iniciativas impulsadas que incluyen la prevención (P), procesos de debida diligencia (DD) y mecanismos de remediación (MR):

1. (P) Capacitación en sustentabilidad y derechos humanos a vigiladores: Arcor impulsa instancias de formación para quienes cuidan de su patrimonio. El 93% de sus 465 vigiladores de todas las plantas de Argentina, Brasil y Chile fue capacitado en sustentabilidad, derechos humanos y derechos del niño.

2. (DD y MR) El Código de Ética y Conducta: guía a la empresa en materia de protección de los derechos humanos. Durante 2018, el Comité de Ética y Conducta de Arcor se reunió 14 veces con el propósito de analizar y resolver situaciones que pudieran incumplirlo. Se recibieron 79 casos (29 consultas y 50 denuncias) pero ninguna denuncia o conflicto relacionado con los Derechos del Niño.

3. (DD) Protección de los derechos humanos y laborales en la cadena de valor: Con el objetivo de asegurar el cumplimiento de los derechos humanos y laborales, 10.486 proveedores de Arcor suscribieron a la Carta de Adhesión a los Principios Fundamentales para una Gestión Responsable, un decálogo de valores vinculados a los 10 principios del Pacto Global de Naciones Unidas, a las normas de trabajo definidas por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y a las mejores prácticas empresarias. Desde 2015, la adhesión a la Carta es un requisito para ser dado de alta como proveedor en Arcor. Al momento, más de 11.000 proveedores de Argentina, Brasil, Chile, México y Perú son firmantes.

4. (DD) Gestión de impactos comunitarios: Con el fin de reconocer los impactos de la relación empresa-comunidad y gestionar estratégicamente riesgos y oportunidades, la compañía desarrolla anualmente estudios de percepción en comunidades donde se encuentra presente posibilitando canales de diálogo y comunicación. Con este input, luego, se conforman las matrices de impacto como parte de su proceso integral para respetar y proteger los derechos humanos en todas las localidades donde opera.

5. (DD y MR) Por una niñez sin trabajo infantil: El desafío de prevenir y erradicar el trabajo infantil no sólo implica la toma de decisiones a nivel económico y social sino también un cambio cultural que supone una labor cotidiana, permanente y gradual con todos los actores involucrados y con una mirada a largo plazo. Por eso, desde 2006, Grupo Arcor lleva adelante el Programa "Crecer jugando, por una niñez

sin trabajo infantil". En Negocio Alimentos, se conformó un equipo de trabajo multidisciplinario dedicado a trabajar en la prevención y erradicación de esta problemática en las fincas de los productores, proveedores de tomate, choclo, arveja y durazno, ubicadas en Mendoza, San Juan y Río Negro. Se pusieron en marcha diversos talleres con productores para informar y concientizar sobre la problemática y los derechos de los niños. Luego, se procedió a la instalación de Centros de Desarrollo Infantil (CDI) en zonas rurales para brindar atención y cuidado a los hijos de los cosecheros durante el tiempo de jornada laboral. La ampliación de la cantidad de CDIs cercanos a las plantaciones –mediante convenios con el gobierno local, provincial y nacional- permitió poner a disposición de los productores, un lugar donde se estimule la creatividad y la promoción integral de la niñez. Desde su inicio, el programa impulsó el funcionamiento de 25 Centros de Desarrollo Infantil (CDIs) con jornada extendida para el cuidado de más de 400 hijos de cosecheros durante cada temporada; se equiparon 32 CDIs con kits de juego para la promoción de la vida activa; se firmaron acuerdos y alianzas de trabajo con gobiernos municipales y organizaciones de la sociedad civil; se realizaron 295 visitas a un total de 65 productores para la detección temprana de situaciones de riesgo socioambiental y laboral; y se firmaron contratos libres de trabajo infantil para unir fuerzas y lograr su erradicación.

6. (DD) Evaluación de proveedores fazón: procedimiento para la evaluación no sólo en aspectos de calidad, sino también de aspectos socioeconómico-ambientales, a través de auditorías presenciales.

7. (DD) Programa REconocer: Este programa se implementa desde 2017 con el objetivo de evaluar y gestionar los riesgos y oportunidades que pueden desprenderse de la gestión económica, social y ambiental de la cadena de suministros, que permite a la empresa obtener una visión global y específica de los proveedores a través de un sistema de calificación que considera aspectos de calidad comercial y sustentabilidad, para luego poder tomar mejores decisiones de compra basadas en un conocimiento profundo del abastecimiento. Ya se aplicó a más de 700 proveedores, que representan el 70% del volumen total de compra de la empresa.

8. (DD) Guía de Buenas Prácticas de Sustentabilidad en Distribuidores: Autoevaluación de 100 preguntas, de las cuales el 50% corresponden a buenas prácticas relacionadas con derechos humanos y laborales.

CONCLUSIONES

De todos los procesos implementados, los principales aprendizajes a ser destacados tienen que ver con la importancia del impulso de los procesos de debida diligencia por parte de la empresa, a fin de conocer y de poder abordar sus impactos, y la enorme oportunidad de todos los sectores (Empresa-Estado-Sociedad Civil) de trabajar e impulsar el trabajo conjunto, articulado y complementario tanto en la protección de esos derechos como en la remediación para los casos en los que se produzcan vulneraciones.

Si bien las empresas cuentan con recursos para evaluar procesos -como por ejemplo procedimientos, sistemas, know-how, poder e influencia en diversos actores-, en lo que respecta a la remediación, el abordaje y desafío está en la potencialidad de sinergia con otros actores para que la "ayuden" a gestionar las vulneraciones producidas a los derechos.

¿Por qué es una práctica empresarial de referencia en Argentina para el respeto a los derechos humanos?

Grupo Arcor fue una empresa pionera en su compromiso con el respeto y protección de los derechos humanos y laborales, asumiendo un compromiso formal en 2010, previo siquiera a la publicación de los Principios Rectores. En función de este compromiso, a nivel local, la empresa fue pionera en el impulso de programas corporativos para abordar este tema en todos los eslabones de la cadena de valor. Además, cuenta con programas que tienen gran trayectoria y reconocimiento, como el Crecer Jugando por una niñez sin trabajo infantil.



GRUPO LUCCI

Nombre del Caso: Plan de gestión: Prevención del Trabajo Infantil de Grupo Lucci

¿Cuáles Principios Rectores y/o derechos humanos se vinculan con el caso?

- La responsabilidad de las empresas de respetar los derechos humanos
- Principios Fundacionales
- Principios Operativos



INTRODUCCIÓN

Grupo Lucci se encuentra en el Norte Argentino, región de mayor vulnerabilidad social y menores posibilidades de desarrollo económico. Tiene como misión producir e industrializar materias primas agropecuarias para la elaboración y comercialización de alimentos y bioenergías y como premisa, Prevenir el Trabajo Infantil en todas sus formas, considerando que nuestro foco de producción está en el agro, donde la vulnerabilidad de los niños es mayor.

El análisis de nuestro Plan estuvo basado en las siguientes consideraciones:

- El Trabajo Infantil como un flagelo, un atraso en el progreso social, con repercusiones en la sociedad en general como también en los negocios.
- Los mercados consideran las acciones de prevención y respeto por los DDHH a la hora de tomar una decisión.
- Visualiza una Gestión ordenada y responsable. Brinda un retorno institucional positivo.
- Posibilita la Creación de redes de trabajo, con toda nuestra cadena de valor, para replicar el modelo con nuestros socios estratégicos.
- Diálogo interno (permite conocer las tareas de los diferentes equipos de trabajo y respeto por las mismas).

Para ello contamos con políticas y procesos que comunican los valores de la compañía a toda nuestra cadena de valor principalmente a empleados y contratistas, el Código de Ética y Conducta de la mismas, las políticas de Buenas Prácticas Sociales tanto interna como de manera externa, con el objetivo de transparentar la problemática, prevenirla e involucrar a nuestros grupos de interés como: colaboradores, proveedores y contratistas, clientes y comunidad. El compromiso se plasma y se comunica en cada uno de estos documentos anteriormente mencionados, en donde hay una cláusula específica de **Tolerancia 0 a cualquier situación de riesgo de Trabajo Infantil.**

Los lineamientos de Grupo Lucci, en su gestión responsable, se basan en los 10 principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas y la Comisión Nacional de Erradicación del Trabajo Infantil del Ministerio de Trabajo de la Nación Argentina, la Comisión Provincial para la Erradicación de la Trabajo Infantil de la provincia de Tucumán, y en los principios rectores de las certificaciones que posibilitaron armar un sistema de gestión, alineadas a políticas de nuestros clientes más importantes que de manera articulada permiten trabajar para la sustentabilidad del negocio.

Buscamos transversalmente que todas las unidades de negocio, como la cadena de valor de cada una de las empresas de Grupo Lucci se alineen y se comprometan a las políticas basadas en los principios fundamentales de los derechos humanos y laborales, cumpliendo los estándares de responsabilidad social.

El compromiso esta promulgado y aprobado por los más altos directivos de la compañía. El desarrollo del Plan se elaboró con personal especializado, mediante documentos sencillos de entender para todos los involucrados, se logró plasmar lo valores y políticas del Grupo y poder difundirlos interna y externamente a todo el personal, los socios y otras partes interesadas.

DESCRIPCIÓN DEL CASO

Plan de gestión de Prevención de Trabajo Infantil de Grupo Lucci

En Grupo Lucci se crea un espacio de comunicación entre los distintos sectores que agregan valor a la empresa, el mismo permite llevar adelante un plan ordenado y claro de acciones en pos de la prevención del Trabajo Infantil dentro y fuera de la compañía. Nuestra exigencia y compromiso

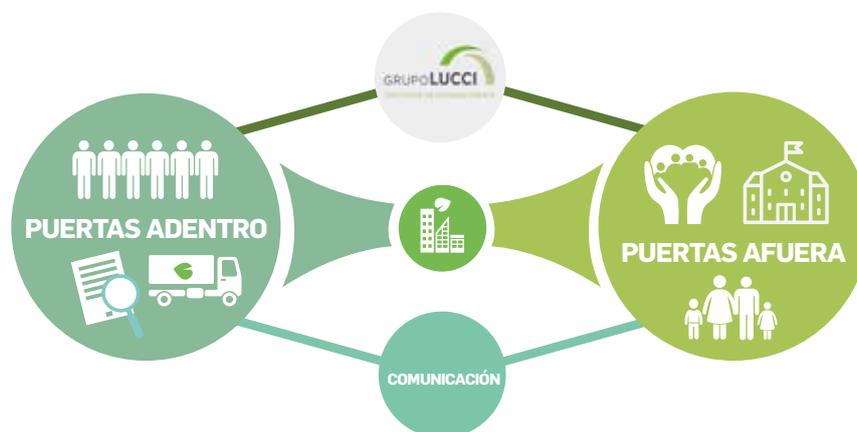
con la Erradicación del Trabajo Infantil se especifica de manera declaratoria en todos los documentos de la compañía: Cumplimos con todas las leyes laborales vigentes. Se prohíbe terminantemente el trabajo infantil en todas sus formas.

Grupo Lucci no permite ningún tipo de actividad que atenten contra la salud, el desarrollo personal ni interfieran con la escolarización de niños, niñas y adolescentes.

El plan consiste en trabajar **Puertas Adentro** con nuestros empleados, proveedores, clientes y **Puertas Afuera** de la compañía con las escuelas, organizaciones gubernamentales y no gubernamentales, y comunidad en general.

Los objetivos del Plan consisten en:

- Sensibilización a cerca de la temática de Trabajo Infantil
- Lograr redes estratégicas que posibilite lineamientos claros de gestión en prevención de Trabajo Infantil
- Lograr la transparencia en la cadena de valores especialmente en los proveedores de RRHH y servicios agrícolas - ganaderos.
- Construir una ventaja competitiva tangible.
- Brindar a los productores un marco estratégico que posibilite proyectar su negocio a futuro, de manera sustentable.



EMPRESA	CITRUSVIL			VILUCO
ÁREA	Empaque	Cosecha	Tareas Culturales	Agrícolas
HOMBRES	69	4.198	319	77
MUJERES	13	365	0	0
TOTAL	82	4.563	319	77
TOTAL	5.041 trabajadores externos			



ANÁLISIS DEL CASO

Caso Citrusvil

La gestión de Grupo Lucci es transversal a todas las empresas del grupo empresario adaptando a cada actividad productiva. La Empresa Citrusvil S.A. es una de las unidades de negocio de la compañía que produce, industrializa y comercializa limón y sus derivados al mundo. Esta compañía es la que demanda mayor mano de obra rural durante el periodo de cosecha de la fruta, en donde contratamos a más de 4.500 cosecheros por año durante los meses de cosecha del limón que abarcan desde febrero hasta septiembre, periodo de cosecha del mismo.

Nuestro plan incluye un plan Puertas Adentro y Puertas Afuera de la compañía.

PUERTA ADENTRO

El plan de gestión abarca aspectos referidos al cumplimiento normativo, a la integridad de los negocios, al manejo responsable de la información, a las buenas prácticas comerciales, al respeto por los derechos de las personas, las buenas relaciones con la comunidad y al cuidado del medio ambiente.

• Concientización a empleados y contratistas

- Se lleva a cabo la inducción a los empleados propios permanentes y temporarios a cerca del *Código de Ética y Conducta* de la compañía, en donde se encuentra la cláusula específica de la prohibición del Trabajo Infantil en todas sus formas, promoción del trabajo decente no solo en la compañía sino fuera de ella.

- La inducción de las *Buenas Prácticas Sociales* a los proveedores de mano de obra para la cosecha, cuya obligación es el trabajo legal y decente como mínimo, exigiendo a todos sus empleados en las condiciones necesarias para un trabajo legal y decente (todos registrados, mayores de 18 años, con sus elementos de protección personal, etc.).



• Sistema de control en el ingreso a cada establecimiento productivo:

El contratista debe entregar la documentación necesaria al área de Cosecha de Citrusvil, previa al ingreso a nuestros centros productivos. Nuestro encargado del Área Productiva controla el ingreso de cada uno de los cosecheros de acuerdo a una planilla previamente facilitada más un registro tecnológico que corrobora que el ingresante es la personal designado para la cosecha.

• Auditoría interna: a contratistas

Además del control de ingreso se lleva a cabo auditoras sorpresas por el departamento de Auditorías de la compañía, en cada uno de los centros productivos está llevando a cabo la cosecha para prevenir cualquier situación irregular principalmente de Trabajo Infantil.

Registro de auditorías 2018:

2018	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	TOTAL	PRESENCIA
Auditorías	5	5	5	13	12	6	49	39%
Días de cosecha	22	21	23	22	23	15	126	

• Certificaciones - Auditorías externas

Con el departamento de calidad se incluyeron certificaciones que incluyen aspectos sociales, actualmente tenemos certificaciones donde incluyen los aspectos referidos a derechos humanos con cláusulas específicas en Trabajo Infantil entre otros temas.

Zona	Finca	N° Auditorías	Muestra
Sur	Alpachiri	4	346
	Ischilón	3	433
	Caspinchango	9	1.018
	Monte Grande	2	155
Centro	Cevil Pozo	6	509
	El Banco	3	280
	El Chañar	-	-
	La Granja	1	152
	Los Nogales	4	441
	Villa Carmela	-	-
	El Cajón	1	46
	San Pablo	3	381
Norte	La Cruz	3	369
	El Rodeo	7	629
Finca de Terceros	Monte Bello	3	383
TOTAL		49	5.142



SMETA es uno de los procesos de auditoría social más utilizados del mundo. Ofrece un método reconocido a nivel global que permite evaluar actividades de la cadena de suministro como derechos laborales, salud y seguridad, entorno y ética comercial. La Auditoría de Comercio Ético de los Miembros de Sedex (SMETA) es uno de los formatos de auditoría ética y social utilizados en el mundo.

• **Evaluación de Riesgos GLOBALG.A.P para las Prácticas Sociales (sigla en inglés, GRASP)**

Las Buenas Prácticas Agrícolas no solo aplican a los productos sino también a las personas.

1. Mejora el sistema de gestión social de su explotación.
2. Fortalece los derechos de sus trabajadores y mejora su sentido de responsabilidad hacia su explotación.
3. Reduce los costos de rotación ya que ayuda a conservar a los trabajadores buenos y calificados.
4. Reduce los costos por accidentes y roturas ya que conduce a una comunicación clara.
5. Crea un ambiente de trabajo positivo estableciendo condiciones y tareas más claras.
6. Fomenta la participación de los trabajadores y lo ayuda a usted a innovar.
7. Demuestra su compromiso con la responsabilidad social.
8. Aumenta su estatus entre los proveedores y compradores.
9. Reduce el riesgo de incurrir en incumplimientos en temas sociales.
10. Puede hacerse conjuntamente con la auditoría GLOBALG.A.P., por lo tanto, los costos adicionales son mínima

• **Facturas y remitos Grupo Lucci**

Conjuntamente al área de Administración, Tecnología y Pagos agregamos en nuestro sistema administrativo SAP la leyenda:

Grupo Lucci promueve el Trabajo Legal y previene el Trabajo Infantil

Ruta 302 Km 7 Cevil Pozo (4178) Tucumán Argentina.
Tel 0381-4515500 Fax 0381-4515505
E-mail: proveedores@grupolucci.com.ar

Obligación de adjuntar Hoja Técnica y de Seguridad para los productos químicos enviados a la planta.
Grupo Lucci promueve el trabajo legal y previene el trabajo infantil.

• **Canal de Sugerencias y Denuncias**

Contamos con un Sistema de Gestión de Denuncias y Sugerencias, en donde los canales de comunicación están abiertos para todos los grupos de interés. Las denuncias pueden estar relacionadas con robos, transferencias de información confidencial, falsificación de documentación, malversación de fondos, mal comportamiento ético o cualquier otra situación contraria a las leyes y a los valores de Grupo Lucci. Las denuncias y sugerencias pueden ser desde la página web, por llamadas telefónicas un numero específico, en la planta o en cada centro productivo están los datos de la compañía. Las mismas pueden ser anónimas o no. El sistema analiza las mismas y garantiza la confidencialidad de cada interacción a través del accionar profesional del Comité de Denuncias. El comité se encarga de investigar y definir medidas en función de la sugerencia y denuncia que compete.

COMITÉ DE DENUNCIAS

- RICARDO LAUDANI**
CEO Grupo Lucci
- AGUSTINA LUCCI**
Representante de la familia accionista
- JOSÉ LUIS PALACIO**
Gerente de RRHH
- FABRICIO RUIZ**
Jefe de Auditoría Interna
Coordina y administra el Sistema de Denuncias

DURANTE 2018 SE RECIBIERON

8 DENUNCIAS
4 RESUELTAS / 4 DESESTIMADAS

2 SUGERENCIAS
AMBAS RESUELTAS

CANALES DE DENUNCIAS & SUGERENCIAS

- OFICINA CENTRAL**
Ruta 302, Km 7
Cevil Pozo, Tucumán.
- TELÉFONO**
+54 381 4515563
- WEB**
www.grupolucci.com.ar

PUERTAS AFUERA

Compromiso social mediante Fundación Vicente Lucci desarrolla acciones de sensibilización y capacitación en 39 escuelas rurales del norte del país. Estas acciones se basan en la implementación de proyectos institucionales desarrollados con 9.345 niñas, niños y adolescentes beneficiados y 456 docentes, jóvenes y colaboradores voluntarios de la empresa.

La gestión está destinada a capacitar sobre la temática Prevención del Trabajo Infantil a voluntarios, docentes, colaboradores de la empresa y alumnos pertenecientes a institutos terciarios y universitarios quienes realizan sus prácticas pre-profesionales.

Además, se llevan a cabo jornadas de alto impacto en la comunidad, realizadas en coordinación con diferentes órganos estatales desde un trabajo en conjunto, con el objetivo de concientizar y sensibilizar tanto a los alumnos como a sus familias, haciendo hincapié en la Prevención del Trabajo Infantil y el fortalecimiento de sus Derechos.

Alianzas: con organizaciones educativas, gubernamentales y/o privadas (Ministerio de Educación, escuelas, colegios privados, Institutos terciarios, universidad).

Acciones:

- Visitas a las comunidades y escuelas.
- Charlas con referentes comunitarios.
- Planificación de acciones conjuntas.
- Entrega de materiales.
- Implementación de los programas.
- Capacitación y visitas con voluntarios.

El Trabajo Infantil es uno de los ejes de trabajo de la Fundación. Se llevan a cabo campañas de prevención y sensibilización acerca de la temática, dirigida a los niños, niñas y adolescentes que concurren a las escuelas rurales, como también a los padres en jornadas integradoras.



A partir de este propósito, conformamos la Red de Empresas Contra el Trabajo Infantil de la Comisión Nacional para la Erradicación del Trabajo Infantil (CONAETI) del Ministerio de Producción y Trabajo de la Nación. También somos parte de la mesa de gestión de la Comisión Provincial de Trabajo Infantil (COPRETI) perteneciente a la Secretaría de Trabajo, integrada por instituciones estatales, organizaciones de la sociedad civil y empresas en búsqueda de respuestas, para esta problemática.

Terminalidad Educativa – Programa de Becas Educación Financiera BBVA

Fundación Vicente Lucci en articulación con el BBVA Francés llevan a cabo el programa de becas en la provincia de Tucumán desde el año 2007. El objetivo principal es contribuir a la economía familiar de jóvenes entre 16 y 19 años, de escasos recursos, con un buen nivel académico y de buena conducta, para que concreten sus ciclos escolares hasta lograr la terminalidad educativa obligatoria.

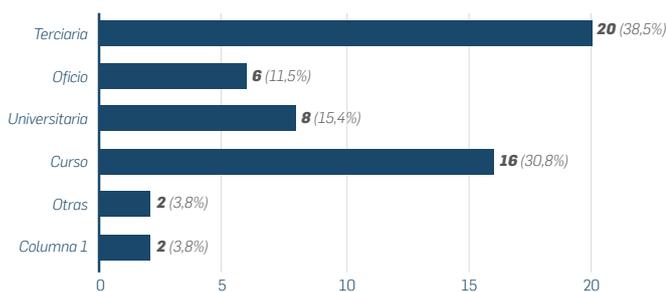
El Programa Becas de Integración BBVA Francés, nació en 2006, y fue declarado en 2007 de "Interés Educativo Nacional" por el Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología de la Nación, a través de la resolución N°836/07.

Con el compromiso de la escuela y los actuales becados decidimos profundizar el trabajo tratando de localizar a cada uno de los ex becados para poder realizarle una encuesta que nos permita conocer la importancia de la beca y el impacto de la misma a largo plazo.

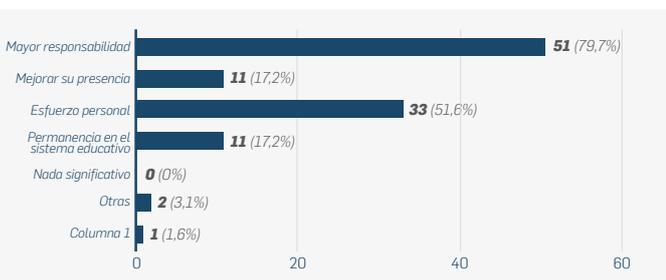
Se trata de 100 jóvenes egresados en estos 9 años, de los cuales logramos entrevistar 68 personas. Todos los beneficiados de las becas, pertenecían a familias de escasos recursos, cuyas jefes/as de familia: padre, madre, abuelo contaba con un trabajo precario e informal, padres con trabajos temporarios, cuyos ingresos eran los únicos para el sostén familiar. En la mayoría de las familias tampoco contaban con alguna ayuda social de gobierno, postergando la educación secundaria principalmente en los jóvenes varones que según las encuestas debían salir antes a trabajar para ayudar en el hogar.

En estos 9 años consecutivos del programa, la Beca permitió que los beneficiados mejoren no solo aquellos aspectos que hacen a su desarrollo educativo, sino también influyó en su posibilidad de tomar decisiones y de ayudar económicamente en sus casas.

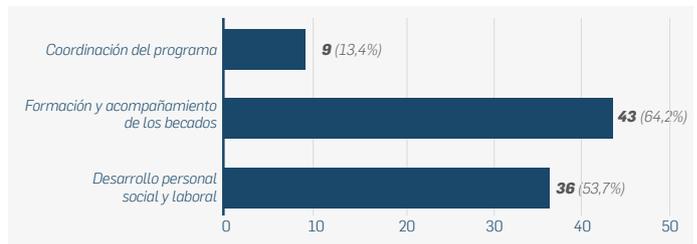
- De 100 personas que recibieron la beca logramos encuestar 68 personas. Actualmente tienen entre 19 y 26 años.
- El 57 % de respuestas son de mujeres y el 43 % de varones.
- De los encuestados el 91% vive en la provincia de Tucumán y el 9 % se encuentran en otras provincias como Córdoba, Tierra de Fuego, Neuquén y Buenos Aires.
- 46% recibieron durante 3 años la beca, 26% durante 2 años y 26% durante un año.
- Del 100% de encuestados el 79% están estudiando o concluyeron un estudio: cursos como operador de PC, secretariado comercial, estudiaron oficios como corte y confección, carreras de nivel terciario como enfermería, policía, docentes, profesorado y a nivel universitario carreras como analista en sistemas, ciencias de la comunicación social, ingeniería química y profesorado de educación física. Un 85% de los encuestados considera que la beca le permitió proyectarse a futuro y adquirir actitudes y buenos valores:



El 47% de los jóvenes egresados estudian y trabajan
El 16% solo trabaja
Un 4% no estudiaron ni trabajan



Según los encuestados el mayor aporte de la Fundación durante el periodo de participación en el programa fue en:



41 entrevistados tienen un familiar que también recibió la beca representando un 60 % del grupo encuestado. Significa que el programa no solo les permitió a los jóvenes terminar su secundario sino también logró romper su círculo de pobreza considerando que son los primeros jóvenes en sus familias con estudios de nivel superior y/o con una posibilidad de un trabajo formal que permitió cambiar su historia personal y la de su grupo familiar. El mayor consejo de los egresados para los nuevos becados es que aprovechen las oportunidades, sean responsables ya que la beca ayuda a prepararse para la vida con disciplina y colocarse metas hacia un futuro.

• Difusión de las acciones en nuestras herramientas de comunicación internas y externas

- Página web: www.grupolucci.com.ar
- Revista Gestión Responsable Grupo Lucci
- Reporte de Sustentabilidad de Grupo Lucci
- Redes sociales LinkedIn de Grupo Lucci. Facebook e Instagram de Fundación Vicente Lucci
- YOUTUBE:
<https://www.youtube.com/watch?v=00mnytEZzdQ>

CONCLUSIONES

Grupo Lucci considera que los 10 Principios del Pacto Global de las Naciones Unidas y los valores de la compañía son el principio rector de la actividad diaria de la compañía. Es la base fundamental para construir un sistema virtuoso de trabajo creciente, ordenado y con resultados. Participamos del espacio de trabajo con el Ministerio de Trabajo desde el 2007, en la Red de Empresas Contra el Trabajo Infantil. Esta RED es un área de articulación público-privada en donde, desde ambos lados trabajamos para definir acciones que se puedan implementar en las empresas para prevenir y erradicar el trabajo infantil. Este ámbito se nutre del intercambio de experiencias que vivimos las empresas a la hora de enfrentar esta problemática. También se desarrollan estrategias de comunicación y sensibilización buscando impactar en la sociedad.

Estos espacios de articulación posibilitan el desarrollo de nuestro trabajo de manera articulada, en donde las propuestas están acorde a las actividades productivas y la idiosincrasia de cada comunidad en donde se propone acciones para desmitificar la problemática y a la vez potenciar herramientas y oportunidades laborales dignas en la región, tanto en relación de dependencia de un empleador como también fomentar el autoempleo mediante proyectos productivos o emprendimientos rurales, generando un gran valor agregado. Revisando cuáles son los inconvenientes y las propuestas de los involucrados en relación a la problemática, buscando mejorar las acciones existentes para tener una mayor eficacia e impacto.

Los valores que sustentan nuestras creencias y dirigen nuestras acciones nos permiten garantizar los derechos humanos además de contribuir a la agenda de los Objetivos de desarrollo Sostenible.

¿Por qué es una práctica empresarial de referencia en Argentina para el respeto a los derechos humanos?

La Erradicación de Trabajo Infantil es una problemática de estado, donde el mayor índice se encuentra en el Norte Argentino. Por ello hay un Plan Nacional para la Erradicación del Trabajo Infantil del Gobierno Argentino, mediante el desarrollo de estrategias, políticas y programas de articulación entre organismos públicos y privados para lograr erradicar el mismo.



OSDE

Nombre del caso: Programa educativo de acción social "Asistente en el Arte de Cuidar"

¿Cuáles Principios Rectores y/o derechos humanos se vinculan con el caso?

Debido a que el programa no se vincula con las operaciones específicas de la organización, entendemos que el caso no responde los pilares "respetar" y "remediar" de los Principios Rectores de las Naciones Unidas.

De todas formas, el programa promueve positivamente el respeto de derechos humanos vinculados con nuestro sector (salud), que muchas veces son vulnerados.

Los principales derechos humanos vinculados con el caso son: derecho a la vida, derecho a la integridad personal, derecho a la salud mental y física, derecho a la educación, derecho de los adultos mayores, derecho a un trabajo decente.

INTRODUCCIÓN

La creciente incorporación en las últimas décadas de la mujer en el mercado laboral formal, ha provocado cambios en la sociedad actual. Las tareas de cuidado tanto de niños como de adultos que antes eran abordadas casi exclusiva-

mente por mujeres, comenzaron de a poco a compartirse con otros miembros de la familia y, en muchos casos, con personas ajenas a dicha estructura, contratadas para tal fin.

En este marco y en el ámbito de influencia de OSDE como empresa de salud, se detectó la necesidad de incorporar al equipo de atención, una figura capacitada con las herramientas necesarias para el cuidado integral de las personas, la promoción de la salud y la prevención de accidentes.

El cuidador actúa como un sustituto familiar con capacitación integral, promoviendo siempre la autonomía de la persona cuidada, en la utilización de sus capacidades físicas, mentales y afectivas.

El objetivo del curso es profesionalizar una actividad necesaria, que por lo general queda reducida al ámbito de la informalidad y del voluntarismo. De allí el diseño de una formación que incluye tanto los conocimientos como el desarrollo de las habilidades necesarias para su desempeño.

Con la convicción del impacto y trascendencia que tienen los cuidados en la vida de las personas y, ante la demanda familiar de cuidar a uno de sus seres queridos, ya sea por una enfermedad o por envejecimiento; surge la necesidad de incluir la figura del cuidador como sustituto y/o complemento. Una figura con una capacitación multidisciplinaria y con la habilidad de empatizar con distintas situaciones, personas y contextos.

La implementación, organización e impacto del Programa a nivel nacional, involucra distintos públicos de interés:

Colaboradores: El equipo de Proyectos Comunitarios, que forma parte de la Subgerencia de Gestión Sustentable e integra la Gerencia de Relaciones Institucionales y RSE de OSDE, es el encargado del diseño e implementación del curso. Esto aplica para Filial Metropolitana (Ciudad de Buenos Aires y GBA). El resto de las Filiales que organizan el curso en otras ciudades del país, equipos propios son quienes llevan adelante la actividad. Asimismo, médicos que forman parte de OSDE participan al impartir contenidos y contribuir con el diseño y actualización.

Prestadores y comunidad médica: Como aporte docente colaboran prestadores y profesionales de la salud que forman parte de la comunidad médica general.

Organizaciones gubernamentales, instituciones de salud, universidades: son partícipes activos en la formación de cuidadores. Intervienen como docentes, como centro de prácticas y también en el planeamiento de la implementación y estrategia del programa.

Afiliados de OSDE: pueden participar tanto como docentes, alumnos o, siendo beneficiarios del curso a través de la contratación de algún cuidador formado.

Comunidad: es el destinatario primordial y final de la iniciativa. El proyecto genera un doble beneficio: brinda oportunidades a quienes, por falta de formación, ven dificultada su inserción en el mercado laboral formal y al mismo tiempo; aporta a la comunidad personas capacitadas para atender la necesidad de contar con personal calificado para el cuidado de adultos.

DESCRIPCIÓN DEL CASO

Por lo dicho hasta aquí, que deja en claro la importancia del rol de los cuidadores en la vida de quienes los necesitan y sus familias, OSDE sostiene desde hace 17 años este programa, articulando con distintas organismos públicos, organizaciones no gubernamentales y/o empresas privadas. Los primeros programas fueron realizados según modelos nacionales e internacionales vigentes en la materia.

Luego fue modificándose hasta lograr la versión actual, teniendo en cuenta las necesidades, aportes de referentes de salud de las distintas organizaciones co-organizadoras, cursantes, egresados y docentes. Año a año, se realiza una evaluación posterior de cada curso y se implementan los cambios necesarios, de acuerdo al feedback recibido.

Una de las grandes fortalezas del curso Asistentes en el Arte de Cuidar es la flexibilidad que le permite adaptarse siempre a las necesidades de las comunidades en las que decide trabajar, pero un aspecto que es inamovible y lo hace completamente inclusivo es su condición de gratuito. Para garantizar esto, OSDE realiza alianzas y acuerdos con diversos organismos públicos, organizaciones y empresas, con el fin de contar, además de con su propia inversión, con recursos que permitan hacer sostenible estos cursos más allá de la coyuntura por la que puedan atravesar.

Este programa se lleva a cabo en distintas ciudades del país a través de la red de Filiales de OSDE. Desde sus comienzos en el año 2002, hasta la actualidad, se han realizaron 74 ediciones con más de 2600 egresados, y se encuentran en desarrollo 10 cursos más, en un total de 22 ciudades.

Uno de los principales indicadores de impacto, más allá del beneficio recibido por la persona cuidada y su entorno cercano a través de la atención, es el número final de egresados. A modo de ejemplo y con la intención de reflejar la territorialidad del curso, a continuación proporcionamos la cantidad de egresados de los últimos tres años, en los lugares donde se desarrollaron.

Total egresados a nivel país 1338: Ciudad de Buenos Aires (70), San Martín (31) y San Isidro (183), Bahía Blanca (35), Bariloche (15), Chaco (66), Chivilcoy (57), Comodoro

Rivadavia (82), Del Paraná (34), Formosa (25), Junín (140), La Rioja (40), Misiones (43), Neuquén (112), Río Cuarto (75), Río Uruguay (47), Rosario (189), Salta (33), San Luis (32) y Trelew (29).

A modo de referencia, se analizarán los recursos movilizados para la implementación de uno de los cursos que actualmente se lleva a cabo en convenio con la Municipalidad de San Isidro. Dicha propuesta alberga un total de 76 personas. Tanto los contenidos teóricos como las instancias prácticas, se realizan en el Hospital Central Melchor Posse de esta localidad. El presupuesto total para esta actividad es de **\$727.961**.

A continuación se detalla de manera porcentual y aproximada, su distribución según concepto:

- Sueldo promedio de coordinación (colaborador OSDE): **35%**
- Docentes: **33% docentes**
- Uniformes para prácticas: **11%**
- Traslado de coordinadora, docentes y materiales: **10%**
- Acto colación: **3%**
- Bolsas con materiales de estudio **2%**
- Material impreso para difusión **2%**
- Materiales para ambientación de salas **2%**
- Seguro de accidentes personales: **2%**

Cabe destacar que en este desglose no se cuantifican otros recursos que también son imprescindibles para la implementación del programa y son absorbidos en todas las oportunidades por OSDE o por alguno de los demás organizadores, según sea el caso. Por ejemplo, el equipamiento y la energía eléctrica para el dictado de clases teóricas o la impresión en papel de material bibliográfico, son alguno de ellos.

La inversión social que representa el curso Asistentes en el Arte de Cuidar, responde a la estrategia de OSDE para contribuir con el fortalecimiento de la comunidad y se encuentra enmarcada en dos de sus valores organizacionales: cooperación social y solidez. Éste último, considerando que su trayectoria es un vector que le permite tener verdadero impacto en la comunidad.

La iniciativa persigue un conjunto de objetivos, que ponderan y/o impactan positivamente en los Derechos Humanos. Hemos seleccionado los principales que se detallan en el siguiente cuadro:

Principales Derechos Humanos ponderados y/o impactados						
Objetivos	Derecho a la vida	Derecho a la integridad personal	Derecho a la salud mental y física	Derecho a la educación	Derecho de los adultos mayores	Derecho a un trabajo decente
<p>GENERAL</p> <p><i>Fortalecer y mejorar el sistema de salud a partir de la inserción en la comunidad de un agente primario formado, con las herramientas de vanguardia en materia de cuidado y atención de personas.</i></p>	✕	✕	✕	✕	✕	✕
<p>ESPECÍFICOS</p> <p><i>Jerarquizar el rol del cuidador dentro del equipo de salud, brindando las herramientas técnicas necesarias para el desempeño eficiente de sus tareas, en vías de una rápida salida laboral a través de las competencias adquiridas.</i></p>				✕		✕
<p><i>Desarrollar habilidades y competencias en la prevención de situaciones de riesgo y la capacidad de toma de decisiones e identificación de oportunidades de consulta profesional.</i></p>			✕	✕	✕	✕
<p><i>A través de una formación de calidad del cuidador, propiciar que el paciente pueda ser cuidado en su propio entorno familiar.</i></p>		✕	✕	✕	✕	
<p><i>Fortalecer la autovaloración y el autocuidado del beneficiario y el cuidador, bajo un compromiso ético encarnado en un cuidado humano y de calidad.</i></p>		✕			✕	
<p><i>Incentivar la educación como herramienta de empoderamiento y libertad de la persona.</i></p>				✕	✕	✕
<p><i>Fomentar la actualización permanente.</i></p>				✕	✕	✕
<p><i>Incentivar a continuar los estudios de enfermería u otras carreras afines.</i></p>				✕	✕	✕

ANÁLISIS DEL CASO

El curso tiene una carga horaria total de 202 horas, distribuidas en una primera parte teórica y una segunda práctica. Por lo general, el dictado de las clases es de dos veces por semana 4 horas cada día, aunque esa metodología toma flexibilidad según lo requiera la coyuntura de la localidad donde se vaya a implementar. En cada encuentro distintos profesionales que conforman el equipo de salud, abordan diferentes temas con el objetivo de brindar a los alumnos una formación con excelencia académica que integre el aporte desde las distintas disciplinas que conforman el ámbito de la salud.

Luego de finalizar el dictado teórico y como condición para poder realizar las prácticas, se realiza una primera evaluación. Esta etapa de valoración de conocimientos se implementa a través de un trabajo domiciliario grupal con posterior exposición ante una mesa conformada por un equipo de

profesionales multidisciplinario. La disposición de la realización grupal de la actividad, lejos de ser arbitraria, responde a una consideración particular: el cuidador va a formar parte de un equipo de salud. Su capacidad de trabajo en equipo, empatía, flexibilidad, adaptabilidad, tolerancia, colaboración y compromiso, entre otros atributos; son fundamentales para el adecuado desenvolvimiento de su función. Más allá de esta instancia puntual, la evaluación de contenidos se lleva a cabo de forma continua durante todo el desarrollo del curso; valorando puntualidad, motivación, participación, nivel de compromiso, puesta en práctica de conocimientos adquiridos y capacidad de trabajo en equipo.

La instancia práctica se realiza en centros de salud y permite que los alumnos implementen lo aprendido en la teoría bajo una modalidad tutorial. Asimismo les posibilita estar inmersos en la realidad sanitaria de la comunidad en la que viven.

Para la implementación del programa se cuenta con la participación de colaboradores de diversas áreas de la organización que a continuación se detallan:

Colaboradores propios directos:

- Director a cargo que, cuya función hoy es desempeñada por el gerente de Relaciones Institucionales y RSE.
- Coordinador de docentes y alumnos: se encarga de convocar y combinar la asistencia docente para cada clase, y al mismo tiempo, actuar como referente de los alumnos y acompañarlos durante todo su proceso de aprendizaje.

Colaboradores propios indirectos: Más allá de las personas presentes en cada instancia del curso, hay muchos otros colaboradores de OSDE que participan y hacen posible su realización.

- Gerencia de Asuntos Jurídicos: interviene en el asesoramiento y evaluación de la firma de convenios para la organización conjunta de la actividad con otras instituciones.
- Gerencia de Promoción de la Salud y la Cultura: identifica empresas o entidades interesadas en el acompañamiento del proyecto y el seguimiento administrativo correspondiente.
- Gerencia de Marketing, Publicidad e Imagen Corporativa: realizan el diseño e impresión de las piezas de difusión.
- Dirección Médica de OSDE: profesionales de la salud que colaboran como docentes y contribuyen con la actualización del programa.

Participantes externos: al curso se suman profesionales que son tanto prestadores como miembros de la comunidad médica ampliada. Estos profesionales, a su vez, pueden o no formar parte de las instituciones con las que se co-organiza cada curso en particular.

Asistentes en el Arte de Cuidar genera principalmente un doble impacto virtuoso en la comunidad: por un lado provee de un capital humano formado para cuidar a quien así lo requiera; por otro lado brinda una herramienta de trabajo en vías de una salida laboral hoy en día muy demandada, a muchas personas que lo necesitan.

Más allá de estos impactos principales que fueron los que inicialmente impulsaron esta iniciativa; la historia y experiencia de la realización del curso, fueron mostrando otros beneficios que, tan valiosos como los originales, se suman.

Algunos de estos resultados, por tratarse de indirectos o de mediano plazo son difíciles de cuantificar y otros, por su alto

costo y dificultad, son de improbable obtención. Los principales impactos detectados hasta ahora son:

- *Formación de agentes promotores de la salud en sus comunidades.*
- *Mejoría en materia de prevención y promoción de salud en general de las comunidades.*
- *Inclusión social:* más allá de ser una propuesta de formación, el acompañamiento que se realiza del grupo en general y de cada alumno en particular, resulta un espacio donde personas que muchas veces carecen de redes sociales sólidas, generan y encuentran vínculos y lazos afectivos.
- *Articulación e integración con más de 50 instituciones co-organizadoras.*

- Creación de lazos con más de la mitad de dichas instituciones con quienes no sólo se replicó el programa en más de una oportunidad sino también, se llevaron a cabo otras acciones con impacto en la comunidad.

Este año se realizó una encuesta a nivel nacional a 400 cuidadores formados en los últimos 3 años. A continuación se detallan algunos de los datos obtenidos:

Inserción laboral:

- el 79% afirma que Asistentes en el Arte de Cuidar le ha permitido encontrar trabajo como cuidador
- un 66% se encuentra actualmente trabajando como cuidador
- de ese 79% el 63,3% ejerció o ejerce de manera independiente
- el 47,7% se encuentra inscripto en el Registro nacional de cuidadores, de los cuales un 20,75% a recibido propuestas laborales por ese medio

Promoción educativa: al finalizar la capacitación, muchos cuidadores ganan confianza y motivación lo que les permite en muchos casos, animarse a iniciar alguna carrera terciaria o universitaria afín. El 64,5% continuó capacitándose luego de finalizar el programa. La formación que predomina en la elección es gerontología (56%). El resto de los encuestados varía entre actualizaciones de temas variados organizados por OSDE (10%), salud mental (9%), cuidados paliativos (7%), enfermería (4%), entre otros.

OSDE, entiende el curso Asistentes en el Arte de Cuidar como una iniciativa clave en su estrategia de gestión sustentable con gran impacto en la comunidad, ya que encierra diversos atributos que la hacen relevante en materia de sustentabilidad. Algunos de esos son:

- Sostenibilidad del proyecto: Nacido en el año 2002, lleva 17 años de ejecución.
- Alcance territorial: A lo largo de los años, cada vez más Filiales OSDE en distintas ciudades, han desarrollado esta iniciativa, llegando a realizarse en un total de 84 ediciones.
- Articulaciones y alianzas: Como ya hemos mencionado, el curso no podría realizarse sin el acompañamiento y apoyo de organizaciones tanto públicas como privadas.
- Alineación con el negocio: Siendo OSDE una organización dedicada a la salud, reconoce la importancia del cuidado de las personas y su relevancia como actor dentro su sector, desafiándose a generar aportes concretos en materia de bienestar y salud de las comunidades. El programa Asisten-

tes en el Arte de Cuidar es un ejemplo de esto.

- Triple impacto: genera impactos económicos, sociales y ambientales, como ya se mencionó con anterioridad.

CONCLUSIONES

Asistentes en el Arte de Cuidar trasciende una mera propuesta de capacitación. Las posibilidades de trabajar en forma articulada con distintas organizaciones, los recursos de los que OSDE dispone por ser una empresa líder en salud a nivel nacional, y su presencia en todo el territorio nacional; le posibilitan llevar a cabo esta iniciativa de manera sustentable y sostenible en el tiempo.

Asimismo, como líder del sector, tenemos la oportunidad de ponderar e impactar positivamente en los derechos humanos, lo que genera cambios que contribuyen con la transformación social y nos acerca a una sociedad y mercados más sustentables.

Como parte de las lecciones aprendidas a lo largo de estos 17 años hemos identificado la creación de valor concreto, tanto económico, social y ambiental, con su consecuente relación con los derechos humanos mencionados anteriormente. A continuación, compartimos algunos ejemplos:

- Permite la inclusión social a partir de la capacitación de personas que obtienen una oportunidad laboral o bien mejoran sus propias condiciones de trabajo.
- Profesionaliza y jerarquiza el rol de los cuidadores informales, mejorando la calidad de atención de quien lo necesita.
- Contar con el desempeño de un cuidador formado en domicilio o en instituciones, disminuye la posibilidad de accidentes, complicaciones y falencias en la atención primaria, lo cual mejora la calidad de vida.
- Permite la optimización de recursos al proveer agentes primarios de salud al sistema, con la formación adecuada para la atención de pacientes y, al mismo tiempo, con la posibilidad de brindar conocimientos a su propia comunidad.
- Brinda contención y apoyo al paciente y al entorno familiar a través de una figura capacitada que acompaña su proceso.
- Los egresados del curso reciben también formación en temas como: la relación ambiente y salud; el cambio climático y su impacto en la salud; iniciativas de cambio como consumidores y tomadores de decisión; el ambiente y sus contaminantes; prevención y precaución de la contaminación por vectores y manejo de residuos y gestión de residuos domiciliarios, en especial sobre aquellos que tienen componentes biológicos.

¿Por qué es una práctica empresarial de referencia en Argentina para el respeto a los derechos humanos?

Por todo lo dicho, consideramos que la sostenibilidad y el alcance geográfico del programa, lo convierte en una práctica empresarial de relevancia en Argentina. Con un total de 74 ediciones, a lo largo de todos estos años, y 10 más actualmente en curso, se formaron 2606 de cuidadores en todo el país (en un total de 22 ciudades) y un sinnúmero de beneficiarios, difíciles de medir que han recibido un cuidado profesionalizado respetando su integridad personal, su salud mental y física y por ende, su vida.

Asistentes en el Arte de Cuidar resulta una práctica de referencia en tanto se caracteriza por su impacto en las comunidades donde se lleva a cabo. Este impacto es medido de manera cuantitativa a través de las encuestas realizadas a los egresados, cuyos resultados se han mencionado con anterioridad. No obstante cabe destacar que a partir de declaraciones de diversos actores involucrados en el Programa (autoridades de instituciones co-organizadoras, egresados, docentes) se puede inferir también un gran impacto de carácter cualitativo. Además, este programa ha recibido una mención especial del Premio CCI France Argentine a la Sustentabilidad, otorgado por la Cámara de Comercio e Industria Franco-Argentina, que será recibido el 1/10/2019.



RENAULT ARGENTINA

Nombre del caso: El Auto del Campeón

¿Cuáles Principios Rectores y/o derechos humanos se vinculan con el caso?



DERECHOS HUMANOS

- Dignidad e igualdad de derechos desde el nacimiento
- Acceso al trabajo digno
- Tener un nivel de vida que asegure el bienestar personal

INTRODUCCIÓN

Renault impulsa a nivel global la estrategia "Mobilize". Tiene como objetivo contribuir positivamente a la economía y la sociedad, a través de sus operaciones y sus productos. La responsabilidad del grupo se centra en dos ámbitos de actuación concretos: la Inclusión y la Movilidad Sostenible. El eje **Inclusión** abarca los compromisos en materia de Diversidad, la Educación y los negocios inclusivos. El eje **Movilidad Sostenible** abarca los compromisos en materia de Medioambiente y Seguridad Vial. Desde Casa Matriz entonces, ya había un llamado a las empresas del grupo a empezar a trabajar en temas de negocios inclusivos, a lo que había que dar respuesta.

La pregunta que nos inspiró tenía que ver con cómo podíamos construir un puente entre dos mundos, generando un producto que pusiera en valor la importancia de la diversidad pero que estuviera íntimamente relacionado con la estrategia del negocio. De ahí que empezamos a pensar de qué forma podíamos involucrar a toda la compañía a transformar los procesos para ser una compañía más inclusiva en nuestra cadena de valor. En Argentina hay 5.000.000 de personas

con discapacidad, de las cuales el 75% está desempleada. Frente a esta realidad, Renault quería contribuir a la inclusión de este colectivo en su cadena de valor.

Paralelamente, desde Casa Matriz estaban lanzando un concurso internacional de Innovación llamado Pitch & Poc. La competencia consistía en la presentación de alternativas novedosas para generar nuevos negocios en tres categorías: Comercial, Supply Chain y Mobilize (Sustentabilidad). 639 ideas de todo el mundo fueron cargadas a la plataforma online. 124 de estas ideas pertenecían a la Región América. El caso de Argentina fue una de las 15 ideas seleccionadas y participó en Paris del Bootcamp y finalmente obtuvo el primer puesto en la categoría de sustentabilidad.

La hipótesis de la que partió Renault para el desarrollo del proyecto fue: *¿Qué pasaría si Renault Argentina comercializara un nuevo artículo de pos-venta, dirigido a niños, producido en talleres protegidos donde trabajan personas con discapacidad intelectual, utilizando como materia prima los ladrillitos RASTI?*

Se plantearon distintas afirmaciones que impulsaron su concreción:

- Las personas con discapacidad sufren los prejuicios, la indiferencia y la ignorancia, que imponen barreras a la hora de conseguir empleo. Necesitan ser visibilizados y valorados por todo lo que pueden hacer.
- Los nuevos consumidores, los clientes potenciales y los clientes actuales demandan nuevos e innovadores productos a la marca.
- Los niños demandan actividades lúdicas y los adultos están ávidos de encontrar alternativas que pongan en valor el juego. Necesitan alternativas de juego que estimulen la imaginación.

Para lograrlo, se hizo el relevamiento de actores internos y externos que serían los aliados estratégicos del proyecto. A nivel externo fueron 4 actores unidos: RASTI, reconocida Pyme nacional provee la materia prima; La Asociación Civil Red-Activos nuclea personas con discapacidad que trabajan en los talleres protegidos ensamblando las piezas; GOTA, agencia creativa de Red-ACTIVOS desarrolla el packaging y el Key Visual de la campaña; y Renault comercializa el producto en su red de concesionarios. A nivel interno, este proyecto supuso la participación de distintas áreas de la compañía y por su puesto el compromiso de la alta dirección. Estas áreas internas involucradas fueron: Comunicación y sustentabilidad, la Red Comercial, Legales, Compliance, Compras, Marketing y Publicidad, Posventa y logística.

DESCRIPCIÓN DEL CASO

Objetivo General

- Contribuir a generar oportunidades de empleo genuinas para personas con discapacidad intelectual, a partir de diseñar y comercializar un nuevo artículo de pos venta en nuestra Red Comercial (El auto del campeón), utilizando como materia prima piezas RASTI y ensamblado por personas de esta población vulnerable que trabajan en talleres protegidos
- Trabajar el eje de Social Business dentro de nuestra estrategia de Sustentabilidad buscando dar los primeros pasos en Negocios Inclusivos, para responder a la demanda de Casa Matriz.
- Trabajar con poblaciones vulnerables incorporándolas en la cadena de valor de la compañía, pero no como una donación o un programa de filantropía sino desde un programa alineado con el Core del negocio.
- Crear valor para la marca posicionándonos como una marca con propósito, desarrollando un producto de alto valor para nuestros públicos de interés, que pudiera transmitir el valor de la diversidad.
- Movilizar a nuestros clientes y a la comunidad general a conocer y comprar un producto realizado a través de producción inclusiva, concientizando sobre la necesidad de promover entornos más diversos y reconociendo la riqueza de lo diferente como medio de integración de la sociedad.

Estrategias y tácticas

Para el desarrollo del proyecto, tuvimos que atravesar una serie de pasos que involucraron a distintos actores internos y externos que fueron las piezas fundamentales para lograrlo. Desde el compromiso de la Casa Matriz hasta la aprobación de las áreas internas, la selección de los mejores proveedores, la elección del embajador, el compromiso de los colaboradores, entre otros.

En primer lugar, gracias a haber presentado el premio en una competencia internacional del Corporate, obtuvimos el primer premio en la categoría de sustentabilidad. Esto nos dio el aval de Casa Matriz para darle vida al proyecto en Argentina. Una vez que teníamos el marco para operar, realizamos un mapeo para identificar cuál era la mejor organización que se alineaba a nuestros objetivos. Fue así como nos elegimos a Red Activos, una empresa social que promueve la empleabilidad de personas con discapacidad que trabajan en talleres protegidos desarrollando distintos emprendimientos productivos. Red Activos no solamente nuclea a más de 600 trabajadores con discapacidad intelectual, sino que trabajaba para cambiar el paradigma de la discapacidad, generando conciencia sobre la importancia de

la integración de este grupo vulnerable al sector productivo y a la sociedad. A su vez, Red Activos incluía a GOTA, una agencia creativa formada por un grupo de profesionales multidisciplinarios incluyendo trabajadores con discapacidad. Queríamos un producto y una campaña que desde su esencia fuera inclusiva, por eso confiamos en GOTA para que desarrollara el key visual de la campaña y la estrategia creativa. Finalmente, Red Activos ya venía trabajando con RASTI, una pyme nacional líder en su categoría, lo que nos permitía conectarnos con el socio que nos faltaba para la materia prima.

La elección del embajador

La elección del Piloto Facundo Arduoso como embajador del proyecto no fue casual, él es el representante de la marca en el Campeonato Súper TC 2000 y desde el inicio se mostró comprometido con la iniciativa de manera particular, también dado por el hecho de que tiene un familiar con discapacidad. A través de esta alianza con el piloto, vinculábamos los valores de la marca "Passion for life" con los valores de compromiso social de Arduoso.

Involucrar a nuestros colaboradores

Los colaboradores son nuestros embajadores y por eso desde el primer momento se los involucró comprometiéndolos para que sean líderes inclusivos. En el mes de diciembre realizamos un Meet & Greet con Facundo Arduoso, Piloto Renault Sport y Bi Campeón del Súper TC 2000 con el objetivo de lanzar en exclusiva a un grupo de empleados una serie limitada del producto. Video de la acción: <https://youtu.be/wewg1l2norc>. En una segunda instancia, luego del lanzamiento del producto, realizamos una competencia "Armá El Auto del Campeón" donde invitamos a los colaboradores de Buenos Aires y de Córdoba a armar equipos con sus áreas y participar del desafío de armar "El Auto del Campeón", en un evento que contó con la conducción de la periodista Patricia Lafratti en Buenos Aires y del Tucu Gómez en Córdoba, ya que era transmitido vía streaming en vivo. En total, participaron más de 60 empleados en 12 equipos y todos se llevaron un producto de "El Auto del Campeón" ya que cuando somos inclusivos, ganamos todos.

Para el lanzamiento oficial del producto elegimos el inicio de la Temporada del Súper TC2000, uno de los eventos más importantes que convoca a fanáticos de las carreras y de la marca que comparten la pasión por el automovilismo de carrera. En el marco de esa carrera aprovechamos la oportunidad de realizar una conferencia de prensa en el Concesionario Capillitas de la Ciudad de Córdoba, convocando a los medios más reconocidos del rubro y medios locales. Se realizaron entrevistas a referentes de Renault, Renault Sport y al embajador y piloto de la marca Facundo Arduoso.

Las herramientas y piezas de comunicación que se realizaron para el lanzamiento del producto se destacan:

- Realización de un video institucional del caso a ser transmitido en Renault TV (canal de tele de todos los concesionarios. Ver video: <https://youtu.be/MZhZW7V7gPg>)
- Realización de un segundo video del caso para los concesionarios: <https://youtu.be/b7A-GURfWrk>
- Creación de una landing page del producto: www.lausina.org/elautodelcampeon.
- Creación del material POP para concesionarios (Ver material en anexo)
- Pieza digital para comunicación a todos los concesionarios y clientes.
- Envío de Newsletter a través de Fundación Renault, con foco en la inclusión (ver en anexo)
- Realización de Avante premier con los empleados y el piloto: <https://youtu.be/wewg1I2norc>
- Desafío Armá el Auto del Campeón con colaboradores, en el marco de la Semana internacional de Sustentabilidad Mobilize: https://www.youtube.com/watch?v=v_clcJGyuno&feature=youtu.be

Además, desde Renault se impulsó la comunicación del producto en los siguientes canales:

- Publicación en todas las redes sociales;
- Declic Global (portal de noticias global)
- Realización de un segundo video institucional para Renault TV, transmitido en todos los concesionarios. Ver video: <https://youtu.be/b7A-GURfWrk>
- Conferencia de prensa en el marco del lanzamiento de la Carrera Súper TC2000;
- PNT en programa de automovilismo local;
- Envío de gaceta de prensa y gestión de notas con medios locales;
- Publicación con banner institucional del producto en el home de www.renault.com.ar

ANÁLISIS DEL CASO

El proceso para la producción y comercialización se puede describir en las siguientes etapas:

• **Etapas de preparación:** la concepción de la idea fue un proceso de intercambio entre distintas áreas de la compañía entre las que intervino Sustentabilidad, Comunicación, Marketing, Pos venta, Compras, Compliance, legales e ingeniería de red entre otras donde se hizo una evaluación y proyección para el lanzamiento del producto a la Red de Concesionarios. La colaboración de los equipos fue clave para la implementación de esta iniciativa a escala.

• **Etapas de producción:** a cargo de RASTI y Red Activos. Incluyó todas las operaciones previas de adquisición de la materia prima, separación y ensamble de piezas, armado y empaquetado del producto en las cajas y envío del producto a depósito de Renault.

• **Etapas de comunicación:** incluyó la parte de diseño de

la campaña creativa, el diseño del look & feel del producto y la concepción del packaging, hasta la estrategia de comunicación para el lanzamiento y la producción de material POP para los concesionarios.

• **Etapas de implementación:** incluyó la distribución de todos los productos a la Red de Concesionarios de todo el país, incorporando el "Auto del Campeón" como un producto más de la boutique, con un código de identificación de artículo de pos-venta. También incluyó el lanzamiento del producto en el inicio del Campeonato Súper TC 2000 y la posterior comercialización en todos los concesionarios.

Para la creación de la campaña creativa e imagen del producto se trabajó con la Agencia GOTA, que pertenece a Red Activos y está integrada por un grupo interdisciplinario de creativos y diseñadores entre los cuales hay trabajadores con discapacidad intelectual. De esta manera, "El Auto del Campeón" fue concebido desde el inicio y todo su proceso como un producto inclusivo, no solo porque significaba incluir a un proveedor social dentro de la cadena de valor de la empresa sino porque ya la creación del producto y la campaña era 100% inclusiva.

Internamente, el área de sustentabilidad tuvo un rol transversal durante todo el proceso, articulando los requerimientos y necesidades de cada área para hacer el proyecto realidad. Así es como cada una de las áreas intervinientes tuvo un rol clave que contribuyó a alcanzar el objetivo.

El área de compliance y legales, realizó el due diligence para la elección del proveedor y la redacción del convenio marco. La Red Comercial realizó la evaluación del proyecto y la proyección de ventas en los concesionarios así como también la comunicación a toda la red. El área de compras tuvo a su cargo el proceso de alta del proveedor y la gestión de la orden de compra, revisando y flexibilizando procesos para que el proveedor pudiera hacer frente a este pedido de gran envergadura. El área de logística por su parte fue responsable de la recepción del material y la coordinación de entrega y distribución en todos los puntos de venta. Pos-venta tuvo un rol clave en la incorporación de un nuevo artículo en su boutique, la generación de un código especial para que sea una pieza más, así como la fijación del precio y la proyección de ventas. Marketing y publicidad acompañó el desarrollo de la campaña creativa impulsada por GOTA, la estrategia de RRSS y la organización del evento de lanzamiento y conferencia de prensa.

Externamente, nuestros socios estratégicos RASTI, Red Activos y Gota también tuvieron un rol protagónico en todo el proceso:

RASTI, fábrica nacional de juguetes, fue el encargado de diseñar y producir la materia prima; Red-Activos, empresa social sin fines de lucro empleando a personas con discapacidad intelectual, fue el que produjo el packaging y ensambló las piezas; GOTA, la agencia creativa de Red-Activos formada por un grupo de creativos y diseñadores con discapacidad, diseñó el packaging y la imagen del producto "El Auto del Campeón".

Resultados

- Alcanzó a más de 600 trabajadores con discapacidad intelectual, que trabajan en 17 talleres protegidos.
- Se han distribuido más de 1.800 unidades en 110 puntos del país.
- 6 creativos publicitarios participaron del Proyecto en el marco de GOTA, la agencia creativa que desarrolló la marca "El Auto del Campeón".
- Es la primera iniciativa de social business en Renault Argentina, que permitió incorporar por primera vez un proveedor de alta vulnerabilidad social a la cadena de valor de la empresa, permitiendo abrir el juego a posibles futuras compras inclusivas de este tipo.
- Es un producto 100% escalable a otros mercados.

CONCLUSIONES

El concepto de Derechos Humanos y Empresas se puede abordar desde la clásica visión desde las implicancias que tienen en materia de riesgos, o bien también puede ser considerado desde la óptica del compromiso de la empresa por realizar una genuina contribución con sus públicos de interés, promoviendo la inclusión y la generación de oportunidades de empleo digno para una población muchas veces marginada, lo cual afecta a su condición humana.

La iniciativa "El Auto del Campeón" es una clara demostración de cómo a partir de alianzas entre empresas (contribuyendo al ODS 17) se puede contribuir a mejorar la calidad de vida de nuestro entorno.

Esto no es posible si no se tiene en cuenta que en el centro de toda iniciativa empresarial hay personas, tanto como objetivo directo de la iniciativa como también quienes se comprometen desde su rol organizacional a ser parte fundamental del motor que empuja el rol social que Renault asume como parte de su estrategia de negocio.

¿Por qué es una práctica empresarial de referencia en Argentina para el respeto a los derechos humanos?

El documento de los Principios Rectores de Derechos Humanos y Empresas es muy claro al establecer que las empresas deben asumir un compromiso político para respetar los Derechos Humanos. Este compromiso es fundamental a la hora de ejercer acciones concretas que contribuyan a la calidad de vida de las personas que se

relacionan directa o indirectamente con nuestra empresa.

Consideramos que cada vez se discute menos el hecho de que las organizaciones de hoy son cada vez más observadas sobre la base de sus relaciones con sus trabajadores, sus clientes y sus comunidades, así como su impacto en la sociedad en general, transformándolas de empresas comerciales en empresas sociales. Este proceso de transformación implica necesariamente que el concepto de Derechos Humanos sea parte indivisible del modelo de decisión y contribución estratégica.

Asumir el rol de la empresa desde el punto de vista social requiere un enfoque decidido en la construcción de capital social mediante la participación de diversos públicos, teniendo en cuenta las expectativas de nuestros grupos de interés, creando un sentido de misión y propósito en toda la organización, e ideando estrategias que manejen las expectativas sociales. Lo que está en juego es nada menos que la reputación, las relaciones y, en última instancia, el éxito o el fracaso de una organización.

En Renault Argentina estamos convencidos que la iniciativa "El Auto del Campeón" es una clara demostración de nuestro compromiso por los derechos humanos de las personas con quienes nos vinculamos, la comunidad en su conjunto. Pensar en estos derechos solamente como un elemento más del modelo de gestión de riesgos –que sí lo es– no es suficiente. Hacerlo también como una contribución genuina y tangible para mejorar la calidad de vida de las personas, es una manera de fortalecer el respeto por sus derechos humanos.





SODIMAC ARGENTINA Y URUGUAY

Nombre del caso: **Proceso de Formalización de la Gestión de Derechos Humanos de Sodimac Argentina y Uruguay**

¿Cuáles Principios Rectores y/o derechos humanos se vinculan con el caso?

Los Principios Rectores vinculados, directa e indirectamente, en el caso que presentamos son los siguientes:

Principios Rectores de Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos

Principio Fundamental 15: Para cumplir con su responsabilidad de respetar los derechos humanos, las empresas deben contar con políticas y procedimientos apropiados en función de su tamaño y circunstancias, a saber:

- a)** Un compromiso político de asumir su responsabilidad de respetar los derechos humanos;
- b)** Un proceso de diligencia debida en materia de derechos humanos para identificar, prevenir, mitigar y rendir cuentas de cómo abordan su impacto sobre los derechos humanos;
- c)** Unos procesos que permitan reparar todas las consecuencias negativas sobre los derechos humanos que hayan provocado o contribuido a provocar.

Principio Operativo 16 - Compromiso Político: Para asumir su responsabilidad de respetar los Derechos Humanos, las empresas deben expresar su compromiso con esta responsabilidad mediante una declaración política que:

- a)** Sea aprobada al más alto nivel directivo de la empresa;
- b)** Se base en un asesoramiento especializado interno y/o externo;
- c)** Establezca lo que la empresa espera, en relación con los Derechos Humanos, de su personal, sus socios y otras partes directamente vinculadas con sus operaciones, productos o servicios;
- d)** Se haga pública y se difunda interna y externamente a todo el personal, los socios y otras partes interesadas;
- e)** Quede reflejada en las políticas y los procedimientos operacionales necesarios para inculcar el compromiso asumido a nivel de toda la empresa.

Principio Operativo 17 - Debida Diligencia en Materia de Derechos Humanos: Con el fin de identificar, prevenir, mitigar y responder de las consecuencias negativas de sus actividades sobre los Derechos Humanos, las empresas deben proceder con la debida diligencia en materia de Derechos Humanos.

Este proceso debe incluir una evaluación del impacto real y potencial de las actividades sobre los Derechos Humanos, la integración de las conclusiones, y la actuación al respecto; el seguimiento de las respuestas y la comunicación de la forma en que se hace frente a las consecuencias negativas.

La debida diligencia en materia de Derechos Humanos:

- a)** Debe abarcar las consecuencias negativas sobre los derechos humanos que la empresa haya provocado o contribuido a provocar a través de sus propias actividades, o que guarden relación directa con sus operaciones, productos o servicios prestados por sus relaciones comerciales;
- b)** Variará de complejidad en función del tamaño de la empresa, el riesgo de graves consecuencias negativas sobre los derechos humanos y la naturaleza y el contexto de sus operaciones;
- c)** Debe ser un proceso continuo, ya que los riesgos para los derechos humanos pueden cambiar con el tiempo, en función de la evolución de las operaciones y el contexto operacional de las empresas.

INTRODUCCIÓN

Durante el año 2016, terminamos el proceso de **Planificación Estratégica 2016-2021**, bajo los mismos tres pilares corporativos que conforman nuestra estrategia de desarrollo:

- **Crecimiento:** Lograr los resultados de venta, participación y posicionamiento en los mercados actuales y futuros
- **Rentabilidad:** Alcanzar la rentabilidad proyectada para cada formato
- **Sostenibilidad:** Alcanzar un desarrollo equilibrado económico, social y ambiental en nuestra operación, mediante el compromiso de todos los miembros de la organización.

Esta estrategia, enmarca la **Política de Sostenibilidad** y busca avanzar en los compromisos asumidos con objetivos, metas, proyectos estratégicos e indicadores para medir los avances. Los objetivos estratégicos tienen seis áreas de foco: Mercado y clientes, Productividad y eficiencia, Relación con clientes, Desarrollo de negocios e innovación, Gestión de las relaciones y Nuestras personas e infraestructuras.

Disponible en:

https://www.sodimac.com.ar/static/contenido/mas_sodimac/images/Politica-Sostenibilidad-Corporativa-Sodimac.pdf

Para llevarlo a la práctica, vinculamos nuestra gestión a las siguientes mejores prácticas locales e internacionales en materia de sostenibilidad:

- Pacto Global de Naciones Unidas
- Objetivos de Desarrollo Sostenible
- Directrices OCDE para Empresas Multinacionales
- Principios para el Empoderamiento de las Mujeres
- ISO 26.000
- *Global Reporting Initiative*
- *Human Right Compliance Assessment*
- AA100SES de Accountability
- *Supplier Ethical Data Exchange*
- Índice Mundial de Sostenibilidad Dow Jones (DJSI)
- *Great Place to Work*
- *Great Place to Work Mujeres*

Por otro lado, hemos desarrollado diferentes herramientas, customizadas a nuestras particularidades:

• **Herramienta de valuación de resultados:** Llevar adelante la Estrategia de Crecimiento Responsable, requiere adaptar y homologar nuestros procesos a nivel regional. Para facilitar y mejorar la gestión, hemos introducido tableros de comando de indicadores, alineados a la estructura y los nuevos desafíos del negocio.

Esta herramienta de evaluación, el "Multiplicador", permite calcular la compensación variable o bonos, y se caracteriza por utilizar un sub-set de indicadores (Ventas, Poder de marca, los resultados de la evaluación de los clientes, de los colaboradores y del "Índice de Sostenibilidad").

• **Índice de Sostenibilidad:** Este índice mide anualmente los avances de nuestra gestión sostenible, tomando como referencia la ISO 26.000. La medición de este, la realizamos todos los años y es evaluada por un tercero independiente (Centro VINCULAR de la Pontificia Universidad Católica de

Valparaíso). Para ello, todas las gerencias miden y establecen metas, acciones y objetivos de cumplimiento para cada año.

El año 2018, correspondió a su tercer período de aplicación, donde Sodimac Argentina alcanzó un crecimiento de 14 puntos con respecto al año anterior (48% de crecimiento).

• **Programa Promotor:** Nuestro modelo de negocio está orientado al cliente, es por eso que en base a este programa, realizamos encuestas con el propósito de diseñar planes de acción y mejoramiento en nuestras tiendas físicas y virtuales, buscando opiniones al respecto de la experiencia de compra y gestionando en consecuencia.

El Proceso de Formalización de la Gestión de Derechos Humanos de Sodimac Argentina y Uruguay surge como un proceso gradual de trabajo, en el marco de la implementación de la Estrategia 2016-2021 de Crecimiento Responsable, en respuesta a la Política de Sostenibilidad y para dar cumplimiento del Índice de Sostenibilidad. Por lo tanto, el máximo órgano de gobierno y todas las gerencias de la Cía. se vieron involucradas.

DESCRIPCIÓN DEL CASO

El Proceso de Formalización de la Gestión de Derechos Humanos implicó diferentes instancias, implementadas gradual y transversalmente en toda la organización, es decir, el siguiente detalle no constituye etapas de desarrollo:

- A. Adhesión al Pacto Global de Naciones Unidas y a los Principios para el Empoderamiento de las Mujeres
- B. Desarrollo de la Política de Derechos Humanos y comunicación a los grupos de interés internos y externos

De esta manera, dimos cumplimiento al Principio Rector 15, punto a) *"Un compromiso político de asumir su responsabilidad de respetar los derechos humanos"* y al Principio Operativo 16, punto a) *"Sea aprobada al más alto nivel directivo de la empresa"*.

- C. Autodiagnóstico de Derechos Humanos
- D. Análisis de Riesgos de Derechos Humanos y
- E. Otras prácticas de debida diligencia.

Con estos puntos, dimos cumplimiento al Principio Rector 15, punto b) *"Un proceso de diligencia debida en materia de derechos humanos para identificar, prevenir, mitigar y rendir cuentas de cómo abordan su impacto sobre los derechos humanos"*.

Todas estas acciones dan respuesta a los puntos b, c, d y e del Principio Operativo 16: *"Se base en un asesoramiento especializado interno y/o externo"*;

"Establezca lo que la empresa espera, en relación con los derechos humanos, de su personal, sus socios y otras partes directamente vinculadas con sus operaciones, productos o servicios";

"Se haga pública y se difunda interna y externamente a todo el

personal, los socios y otras partes interesadas";

"Quede reflejada en las políticas y los procedimientos operacionales necesarios para inculcar el compromiso asumido a nivel de toda la empresa".

Asimismo, representa la manera de llevar adelante el proceso de *"evaluación del impacto real y potencial de las actividades, de dar seguimiento de las respuestas y la comunicación de la forma en que se hace frente a las consecuencias negativas"*, sugerido por el Principio Operativo 17.

Estas acciones tuvieron alcance a toda la Cía., se enmarca en la Estrategia de Crecimiento Responsable, es decir, es transversal a ella y por lo tanto, se incluye en la planificación estratégica y en su presupuesto anual.

ANÁLISIS DEL CASO

A. Adhesión al Pacto Global de Naciones Unidas y a los Principios para el Empoderamiento de las Mujeres

En 2015, expresamos públicamente nuestro apoyo y compromiso al Pacto Global de Naciones Unidas y sus 10 Principios y con ello, a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Utilizando la herramienta SDG Compass del Pacto Global, WBCSD y GRI, llevamos adelante un proceso de entendimiento y análisis de los objetivos y metas vinculadas con el quehacer de nuestro negocio, tanto para gestionar y reducir los impactos negativos como para maximizar los positivos desde nuestra propia actividad.

A partir de 2017, asumimos el compromiso con los **Principios para el Empoderamiento de las Mujeres y Niñas** con el propósito de reforzar los esfuerzos de empoderar a las mujeres en el lugar de trabajo, el mercado y la comunidad, desde un enfoque de igualdad de género, encuadrándolo también, en los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030.

B. Política de Derechos Humanos

A partir del proceso de autodiagnóstico y benchmark corporativo, formalizamos la **Política de Derechos Humanos para Sodimac Argentina y Uruguay**. Esta Política, persigue ampliar el entendimiento de nuestro compromiso hacia el cumplimiento de los Derechos Humanos en nuestras decisiones y actividades.

La misma se publicó en la web institucional, se comunicó en cartelera virtual, intranet y mediante mailing, a grupos e interés internos y externos.

Disponible en:

https://www.sodimac.com.ar/static/contenido/mas_sodimac/images/Politica-Derechos-Humanos-2.pdf

Con la finalidad última no solo de evitar impactos negativos,

sino de garantizar altos estándares en Derechos Humanos sobre nuestros productos, proveedores, colaboradores y clientes, trabajamos en:

C. Autodiagnóstico de Derechos Humanos

En el seno del Comité de Sostenibilidad, presidido por el Gerente General y conformado a nivel Gerencial, se implementó un proceso de autodiagnóstico utilizando como referencia **la herramienta de evaluación de cumplimiento el Human Right Compliance Assessment (HRCA)** del Instituto Danés de Derechos Humanos.

Esta herramienta está diseñada para detectar riesgos de Derechos Humanos en las operaciones de las empresas. Cubre todos los Derechos reconocidos internacionalmente y su impacto en todas las partes interesadas, incluidos los empleados, las comunidades locales, los clientes y los gobiernos.

Iniciamos el proceso de evaluación a través de las 28 preguntas, con un total de 240 indicadores relacionados con las siguientes áreas de Prácticas laborales, Impacto en la comunidad y Gestión de la cadena de suministro.

D. Análisis de Riesgos en Derechos Humanos

Tenemos una **Política de Gestión de Riesgos**, liderada por Auditoría Interna, que se refleja mediante la gestión de 4 Comités (De Riesgo Operacional, de Riesgo Tecnológico, Legal y Normativo y de Riesgo de Seguridad Física e Higiene). Cada uno, cuenta con un **Estatuto, un acta, la participación activa del Gerente General y un Coordinador para cada una de las Matrices de Riesgos**, así como la participación de Auditoría Interna y áreas de soporte. La matriz contiene la identificación, evaluación del riesgo mediante su ponderación y determinación de probabilidad y ocurrencia, sumado al tratamiento/ plan de acción definido, así como el responsable de llevar a cabo los mismos.

Como proceso de mejora continua, durante 2018, se definió la última versión de la Metodología de Gestión de Riesgos de Cumplimiento y la respectiva matriz. Este trabajo incorporó todas las particularidades que tiene la gestión de riesgos de cumplimiento, en relación a otras temáticas de riesgo, tales como los operacionales y estratégicos.

Este trabajo, se basó en las mejores prácticas internacionales en la materia (Guidelines DOJ, lineamientos ONU y OCDE) y, principalmente, en lo dispuesto por las ISO 19.600 y 31.000, que exigen no solo la evaluación a través de una matriz de determinadas características, sino también la documentación de una metodología que dé cuenta acerca del cómo se gestionan los riesgos al interior de la organización.

Asimismo, a partir de 2019, se incorporó a la **Gestión de Riesgos, los relacionados con los Derechos Humanos**. Las temáticas analizadas en el seno de los Comités fueron:

COMITÉ OPERACIONAL:

1) Prácticas laborales:

- a. Trabajo forzoso: trabajo forzoso, servidumbre por deudas y horas extraordinarias obligatorias; retención de documentos de identidad y de viaje.
- b. Trabajo infantil y trabajadores jóvenes: requisitos sobre la edad mínima.
- c. No discriminación: no discriminación en las oportunidades de contratación, promoción, ascenso y formación.
- d. Libertad de asociación: reconocimiento de los representantes de los trabajadores elegidos y negociación colectiva; medidas alternativas en caso de prohibición de los sindicatos por parte de los estados.
- e. Condiciones de empleo y trabajo: violencia en el lugar de trabajo, incluida la agresión, el acoso y las amenazas; privacidad de los empleados.

2) Impacto en la comunidad:

- a. Administración de tierras: perturbaciones/daños a la tierra.
- b. Corrupción y soborno: soborno de funcionarios públicos.
- c. Productos y prácticas de comercialización de la empresa: responsabilidad por los productos; derechos de propiedad intelectual de las personas locales o indígenas.

COMITÉ DE PROVEEDORES:

1) Gestión de la cadena de suministro:

- a. Proveedores: relaciones con los proveedores.

COMITÉ DE SEGURIDAD FÍSICA:

1) Impacto en la comunidad:

- a. Salud y seguridad ambiental: accidentes industriales/emergencias sanitarias.

Estos riesgos, están siendo analizados según el grupo de interés al que le corresponde y priorizados, según su implicancia en materia penal y resultó un proceso de trabajo articulado entre cuatro Gerencias:

- a. Gerencia de Gestión Humana
- b. Gerencia de Sustentabilidad
- c. Gerencia de Asuntos Legales, Ética y Gobernanza
- d. Gerencia de Auditoría Interna y Prevención de Delitos

E. Otras prácticas de debida diligencia

Con el propósito de complementar la gestión de riesgos y fortalecer el ambiente de control enfocándose en la gestión, administración y seguimiento de los proveedores del negocio, se conformó un **Comité de Riesgo de Proveedores**, liderado por el Gerente General, que incluye proveedores por compra de mercadería, de logística y abastecimiento, de servicios y de marca propia.

Los objetivos generales de este Comité son:

- Alinear la gestión de riesgos de la empresa con las políticas corporativas relacionadas al tratamiento de proveedores
- Generar una Matriz de Riesgos para la gestión y seguimiento de proveedores
- Asegurar la eficacia de la gestión de los riesgos propios de este Comité, en cuanto a la identificación oportuna de éstos, su evaluación, aprobación y administración.
- Para los riesgos propios de este Comité, asegurar la existencia de controles de primera y segunda línea de defensa, que los mismos sean eficaces y coordinados entre ellos.
- Revisar, actualizar y aprobar los riesgos expuestos en la Matriz de Proveedores
- Apoyar la gestión del programa de sostenibilidad y asegurar la implementación de las iniciativas y/o proyectos corporativos de gestión de riesgos.

Es así que para la gestión en cadena de valor contamos con una **Declaración de Ética**, integración de proveedores críticos a **Sedex**, adhesión al Protocolo **SMETA** (Sedex Members Ethical TradeAudits) y con ello, la aceptación a realizar auditorías a sus fábricas a través de la firma del **Vendor Compliance** (código de conducta anexo al contrato).

En el proceso de mejora continua de nuestras operaciones, a todos los Vendor Compliance (VC) que se firmen con los proveedores, se les incorporó la cláusula de Cumplimiento del Código de Ética y Normas Anticorrupción.

Este contrato entre el proveedor y Sodimac incluye, entre otras, **cláusulas de Responsabilidad Social y Ética Empresarial**

que son obligatorias para todos los acuerdos con proveedores de acuerdo a las políticas del Grupo Falabella. El mismo incluye el **Código de Conducta Aplicable a Proveedores** basado en los 10 principios del Pacto Global de las Naciones Unidas y una breve explicación acerca de la importancia de cada uno de ellos.

A partir del mes de agosto de 2018, entra en vigencia el **Nuevo Programa de Integridad Corporativo, con Nuevo Canal de Integridad y Nuevo Código de Ética**. Este cambio fue informado a todos los colaboradores mediante comunicación interna y capacitaciones, tanto elearning como presenciales, ambos documentos se incluyeron en el sitio web, permitiendo el acceso a todos los grupos de interés, y se envió formalmente por mail una comunicación al 100% de la base de proveedores.

Otra mejora implementada, fue la formalizamos una **Política de Diversidad e Inclusión** y se dio inicio en el 2019 al primer encuentro del nuevo **Comité de Diversidad e Inclusión**.

a. Este Comité de alcance corporativo, se creó con el objetivo de promover una cultura organizacional y ambiente laboral diverso e inclusivo

b. Los principios a trabajar son: Respeto a la dignidad de las personas, inclusión y diversidad dentro de tres grupos: colaboradores, clientes y proveedores

c. Los grupos de inclusión definidos son: diversidad sexual, equidad de género y discapacidad;

d. Está conformado por: al menos un integrante de Gerencia de Gestión Humana, Sustentabilidad y Asuntos Legales, Ética y Gobernanza. Donde en cada sesión se invitan a participar a otros actores de otras gerencias dependiendo la temática.

CONCLUSIONES

Estamos convencidos que la sostenibilidad de las actividades pasa, en gran parte, por instalar y fortalecer los mecanismos que salvaguarden el respeto por los Derechos Humanos en toda su expresión, así como reformar los valores y principios éticos, y el rechazo a las prácticas de corrupción.

La sostenibilidad forma parte de nuestra Estrategia de Crecimiento Responsable. Seguiremos profundizando en la integración de la sostenibilidad en cada una de nuestras unidades de negocio, buscando generar impactos positivos en beneficio de nuestros clientes, trabajadores, proveedores y las comunidades de cada país donde estamos presentes.

¿Por qué es una práctica empresarial de referencia en Argentina para el respeto a los derechos humanos?

Nuestras prácticas empresariales en materia de Derechos Humanos forman parte de la manera en que pretendemos alcanzar la Estrategia de Crecimiento Responsable de Sodimac. Nuestra forma de gestionar la sostenibilidad a nivel corporativo y específicamente desde Sodimac Argentina y Uruguay, demostró ser de referencia. Dan cuenta de ello, los siguientes hitos y resultados alcanzados:

Falabella sea una de las pocas empresas de América Latina, único *retailer* chileno, en formar parte del selecto grupo que integra el **Índice Mundial de Sostenibilidad Dow Jones**.

En 2018, desde Sodimac, obtuvimos el 5º puesto en la lista de las **Mejores Empresas para Trabajar en Argentina** (en la categoría más de 1.000 colaboradores) y el 6º puesto, en la lista de las Mejores Empresas para Trabajar en Uruguay (en la categoría grandes empresas) y, a nivel corporativo, estamos orgullosos de decir que somos parte de las Mejores Multinacionales para Trabajar en América, ocupamos la posición N° 25.

Hemos implementado gradualmente diferentes acciones y programas con nuestra cadena de valor. Que los proveedores se integren a **Sedex** les permite, además, autoevaluarse en temas laborales, éticos, medioambientales, de salud y seguri-

dad, además aplicar mejores prácticas en sus procesos y administrar su información relevante (certificaciones y/o auditorías) para compartirla con sus clientes usuarios de la plataforma.

Siendo, Falabella, la primera empresa de *retail* en Sudamérica en formar parte de *Sedex*.

Fuimos reconocidos por tercer año consecutivo con el **“Premio Impulsores de Impacto Social”** por nuestro compromiso continuo junto a Red Activos (Empresa Social de la ONG La Usina). A través de los obsequios que entregamos en nuestras acciones, nos comprometemos a generar innovación social y una cultura más inclusiva.

Fuimos distinguidos por la Cámara de Comercio de los Estados Unidos de Norteamérica (AMCHAM) con el **Premio Ciudadanía Empresaria 2018 en la categoría Colaboradores Internos** por los compromisos, principios y acciones que ponemos en práctica para ofrecer condiciones de trabajo justo, motivador, saludable y seguro para nuestros colaboradores y terceros contratados.

Por tercer año consecutivo Sodimac Uruguay fue reconocido por Fundación Forge con dos **menciones**: por el valioso apoyo en la inserción laboral de los jóvenes y por la importante contribución realizada.



TRANSPORTADORA GAS DEL NORTE (TGN)

Nombre del caso: Desarrollo de Proveedores Locales. Programa “Cadena de Valor”

¿Cuáles Principios Rectores y/o derechos humanos se vinculan con el caso?

El programa implementado por TGN² se vincula al principio de Respetar y en ese contexto prevenir, con el propósito de contribuir a que las personas pertenecientes a poblaciones cercanas a las operaciones de la empresa accedan a sus derechos económicos, sociales y culturales. El programa procura crear condiciones para que las personas, al tiempo que tengan la oportunidad de acceder a contrataciones de servicios, puedan desarrollar saberes y experiencias que converjan con el acceso a la comprensión de sus derechos ciudadanos. Esta perspectiva parte del supuesto de que el

ejercicio de las libertades civiles y los derechos políticos son interdependientes con el acceso de las personas a condiciones de bienestar a través de prestaciones, bienes y servicios (Declaración Universal de los Derechos Humanos de 1948; Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de 1966).

Mediante el desarrollo de proveedores locales se procura obtener resultados tangibles para las personas y las comunidades en el pleno ejercicio de los derechos humanos. Tal como definen los Principios Rectores, el programa presta *“atención especial a los derechos, necesidades y problemas de las personas pertenecientes a grupos o poblaciones con mayores riesgos de vulnerabilidad o marginación, y teniendo debidamente en cuenta los diversos riesgos que pueden enfrentar mujeres y hombres”*.

² Transportadora de Gas del Norte SA -TGN- es una empresa de transporte de gas natural por gasoductos de alta presión en el centro y norte de Argentina. Comenzó a operar en 1992, en el marco del proceso de privatización del sistema de transmisión y distribución de gas en el país. En su carácter de licenciataria del servicio público de transporte de gas natural, posee el derecho exclusivo para operar los dos gasoductos en las regiones Norte y Centro-Oeste de Argentina, operando en 16 provincias argentinas y vinculándose con gasoductos de Brasil, Chile y Uruguay.

INTRODUCCIÓN

El programa Cadena de Valor persigue el propósito de desarrollar proveedores locales pertenecientes a comunidades cercanas a plantas compresoras, bases y centros para la atención de servicios de operaciones y mantenimiento de la empresa. El desarrollo de los proveedores locales conlleva el doble propósito de crear condiciones económicas para la provisión de servicios, que en muchos casos se da en pequeñas poblaciones rurales, y la de promover mayor autonomía a los emprendedores que se incorporan a la iniciativa.

El proyecto fue diseñado en 2007 y comenzó a implementarse en 2008 en alianza con el Instituto de Estudios para la Sustentabilidad Corporativa³. La construcción de una visión compartida lograda a partir de la revisión de los procesos de contratación y los conceptos de sustentabilidad, (Sisco C.; B. Chorn y P. M. Pruzan-Jorgensen, 2010), permitió delinear una estrategia para el desarrollo de las personas y de pequeñas empresas. La administración de la cadena de suministro se afianzó como un impulsor de valor, tanto para la empresa como para las comunidades en las que están radicados los participantes (Kell, 2010).

Las personas que se desempeñan en los procesos de compra y que toman decisiones en relación con la contratación de servicios logran mejor comprensión del contexto de negocios y tienen la oportunidad de descubrir aspectos de la relación contratista-proveedor antes invisibilizados. Al comprometerse con los proveedores, en sus aprendizajes y sus metas de desempeño, se logra situar oferta y demanda de servicios en base a estándares técnicos y sociales. En determinados contextos, el cumplimiento de esos estándares sólo puede lograrse cuando la praxis responde a las condiciones culturales y los recursos del contexto.

En función de los requerimientos estandarizados de sus prácticas, la compañía llevó adelante durante sus primeros años un proceso de gestión centralizada que llegó a concentrar la provisión de servicios en proveedores con capacidad para dar respuesta en vastas porciones del territorio en que se desarrollan las operaciones. Este proceso derivó en la contratación de grandes empresas como proveedores. En esa instancia, los servicios requeridos no hacían gran diferenciación entre *proveedores de servicios core* de proveedores *no core*⁴.

Si bien esta estrategia había dado resultado, tras la crisis socio-económica del país de 2001, se comenzaron a percibir efectos no deseados en zonas con altos niveles de pobreza. A raíz de la detección de esta situación, "lo local" y la inclusión (contratación) de proveedores locales se planteó como una manera de contribuir con el desarrollo de personas que viven en pequeños conglomerados urbanos y zonas rurales.

³ La misión de esta institución académica es la de asistir a las empresas en la transformación hacia la sustentabilidad corporativa, brindando a los ejecutivos de negocios, el gobierno y la sociedad civil, la visión, educación, herramientas y soporte necesarios para liderar el desarrollo sustentable en sus organizaciones. Para ello, el aprendizaje y la investigación académica cobran relevancia y actualidad para los futuros líderes tanto empresariales, como del gobierno y del tercer sector. Website: www.sustentabilidad.org.ar

⁴ Se consideran proveedores core a todas aquellas empresas de servicios, repuestos o insumos, que son específicas del servicio de transporte de gas. Estas provisiones requieren de altas inversiones de capital y son complejas en tecnología. Por ejemplo, la reparación de equipos turbocompresores, pasaje de equipo instrumentado para medición de espesores de los ductos, protección catódica, etc.

En cambio, existen otros servicios que si bien son importantes no son core porque no requieren altos grados de especialización y ni altas inversiones de capital para llevarlos a cabo. Se encuentran entre este tipo de servicios, el desmalezado, comedor en planta, limpieza, pintura de instalaciones, reparación de cercos, cartelería, etc.

⁵ Al momento de iniciarse el proyecto formaban parte del contenido los Objetivos del Milenio, sustituidos por los ODS a partir de 2015.

⁶ Se incluyen personas que no fueran proveedores de la compañía pero que tienen el potencial para hacerlo.

DESCRIPCIÓN DEL CASO

La iniciativa de TGN de explorar las potencialidades que ofrece su actividad para contribuir con el desarrollo local de las comunidades en donde opera y cubrir sus requerimientos de provisión de servicios fundamenta el programa de desarrollo de proveedores y emprendedores locales.

El proyecto crea condiciones para el desarrollo de personas con capacidad para proveer servicios a través de la creación de pequeños emprendimientos. Para su implementación se conformó –en primer término– un equipo interno de trabajo integrado por personas que se desempeñaban de distintos departamentos y áreas geográficas - abastecimiento, seguridad y medioambiente, responsabilidad social, operaciones y los responsables de las plantas-. Este equipo fue capacitado con el fin de comprender el abordaje metodológico del programa y analizar el rol que tienen las empresas en el desarrollo y la reducción de la pobreza. Entre los contenidos de ese proceso de aprendizaje se incluyeron los diez principios del Pacto Mundial, los Objetivos de Desarrollo Sustentable (ODS) y los Principios Rectores de Derechos Humanos y Empresas. Estos últimos fueron incorporados como marco de referencia para el programa en 2012, a menos de un año de que fueran adoptados por el Consejo de Derechos Humanos de las Naciones Unidas.

Con el aporte de la Gerencia de Abastecimientos, con sede en CABA se define en primera instancia el perfil de los proveedores y potenciales participantes del proyecto. Entre los criterios de selección de los participantes son consideradas las situaciones de "vulnerabilidad" en cuanto a sus capacidades, nivel de formalidad sus actividades frente al Estado, nivel de ingreso económico.

Una vez consensuados los criterios de actuación y seleccionados los proveedores, se lleva a cabo un trabajo de campo que permite realizar un diagnóstico social de cada uno de los participantes y comprender mejor la dinámica de comportamientos y puntos de vista locales. Este diagnóstico consiste –entre otras cosas– en la visita al lugar de trabajo, efectuar conjuntamente tareas propias del proveedor y, en algunos casos, visitar también su casa y conocer a su familia ya que –muchas veces– la casa es su lugar de trabajo. En base a los resultados obtenidos en el diagnóstico, se diseñan jornadas de trabajo (Workshops), en los que se despliegan situaciones de aprendizaje convergentes con las percepciones locales y las capacidades necesarias para que cada participante alcance los estándares requeridos por el negocio. Este proceso de captación de elementos de la cultura local permite que se establezcan conversaciones entre los mentores del proyecto y los participantes.

Tanto en la etapa de diagnóstico como en los talleres, se fomenta un ambiente propicio para el descubrimiento de lo inédito viable⁷ (Paulo Freire, 1992), es decir de condiciones deseadas que sólo pueden hallarse por la interacción y la exploración de aquello que nunca se puso en práctica pero que es factible. Esta constatación puede transformarse en una oportunidad en la medida que se transita una experiencia compartida en la que se busca la convergencia de diferentes universos de sentido. Valores, creencias y lenguajes diferentes, que se revelan en el proceso de la interacción comunicativa, requieren de interpretación y producción de sentidos compartidos: las interpretaciones que provienen del diverso mundo de las comunidades vecinas y las que se emanan del estructurado lenguaje de los negocios y las normas de la empresa.

Las temáticas orientadas al desarrollo de capacidades de gestión y la promoción de valores son definidas en el programa como prerrequisito del desarrollo para una sociedad de iguales capaces de pactar libremente y asumir responsabilidades. Es por eso que los ejes temáticos se vinculan tanto al desarrollo de conciencia ciudadana como a las capacidades de gestión. Los temas de aprendizaje tratan acerca de los principios del Pacto Mundial, el desarrollo sustentable y el ambiente, los derechos humanos, los derechos laborales, aspectos legales e impositivos relacionados con la adopción de personería física y/o jurídica⁸; mientras que las capacidades de gestión se ven plasmadas en los talleres de emprendedorismo, interpretación y modelos de contrato, conflicto y negociación y las actividades de capacitación en gestión del capital humano (gestión de las compensaciones, motivación, trabajo en equipo y liderazgo).

Durante las jornadas se pone especial énfasis en el establecimiento de relaciones horizontales, y en una atmósfera de asociatividad. Se fomenta –además– un proceso de desarrollo del ser humano basándose en dispositivos de participación para configurar situaciones de aprendizaje. Estas situaciones de aprendizaje conjunto, entre los empleados de TGN y los emprendedores/proveedores, suelen redundar en cambios de comportamiento o de procesos.

Los participantes, a través de la acción y el aporte de diversas miradas tienen la oportunidad de resignificar situaciones a través de nuevos enfoques. El cambio en las conductas depende del proceso de aprendizaje iniciado en las actividades y de la actitud individual que cada actor adopta frente al desafío de la innovación. Se busca el aporte de ideas diversas para resolver problemas conocidos y el

hallazgo de problemas destinados a enfrentar situaciones percibidas como dilemáticas y sin solución. La creatividad es parte de una amplia e inexplorada reserva de poder disponible para el desarrollo individual y de las comunidades.

En los talleres también se ponen en marcha dispositivos que promueven el autoconocimiento. Las actividades desarrolladas en este marco permiten a los proveedores evaluar sus necesidades mediante la obtención y recopilación de datos sobre problemas y situaciones locales. Además de examinar a fondo las propias capacidades para resolver los problemas con los recursos que tienen a la mano, se incentiva la planificación y la búsqueda de diversas fuentes de información. Para que los proveedores puedan desarrollarse, necesitan una cierta capacidad mínima de planificación.

ANÁLISIS DEL CASO

El programa Cadena de Valor puede ser definido en tres etapas. La primera, en la que el foco estuvo signado por la mirada del diseño de Base de la Pirámide que podríamos caracterizar como una etapa de *formación* y experimentación de esas teorías en los contextos territoriales en donde opera la empresa, 2008-2011. El aprendizaje basado en el diálogo con emprendedores, proveedores y empleados derivó en una segunda etapa de *consolidación* basada en la experiencia 2011-2016. Por último y en base a un proceso de *crecimiento* se dio lugar a la etapa que se inició en 2016.

Formación, consolidación y crecimiento son entonces las tres etapas en las que el programa se planteó con formatos diferentes con el objeto de dar respuestas a diversos problemas. Algunos de ellos internos⁹, dados que se requería de la creación de condiciones de aprendizaje y construir vínculos entre las personas: responsables de la gestión de compras, los requirentes internos de servicios, coordinadores, formadores, emprendedores y proveedores. Otros desafíos externos¹⁰ que tuvieron que ver con la situación económica de la empresa, con franca escasez hasta 2015 y con desafíos de crecimiento y demanda de más servicios, en cantidad y extensión geográfica hacia los proveedores.

En la etapa de formación se llevó a cabo en el noroeste de Argentina (NOA), para luego extenderse hacia otras regiones que comprendían las plantas de Ferreira (Córdoba), Recreo (Catamarca). El foco de esta etapa estuvo puesto en promover y desarrollar capacidades locales con el fin de crear valor para las partes involucradas (Simanis et al., 2005).

⁷ Para Freire, lo "inédito viable" es algo inédito, todavía no conocido pero ya soñado, y cuando se torna en algo percibido, entonces éstos saben que el problema ya no es un sueño y que puede concretarse. A través de la reflexión las personas pueden actuar para superar.

⁸ El formar a los proveedores acerca de la adopción de la figura societaria más apropiada para asumir costos y riesgos en función de los niveles de ingreso y resultados económicos alcanzados. La capacidad de gestión de riesgos por parte de los proveedores redundó en reducción de riesgos para TGN.

⁹ En este caso interno se refiere a la lógica de funcionamiento del propio programa y las necesidades de cambio que marcaron la dinámica de su desarrollo.

¹⁰ Externo, se refiere a las demandas emergentes de la organización y la estrategia de la empresa como así también a las condiciones cambiantes de los distintos contextos territoriales y situaciones económicas del país.

Salvo el paso por Ferreyra, en la provincia de Córdoba, en 2013 y por Salta y Jujuy en 2015, las actividades se abocaron a desarrollar proveedores en el Oeste, abarcando las provincias de San Luis y Mendoza. Estas provincias presentan aspectos un tanto diferentes en cuanto a sus condiciones de desarrollo local. La posibilidad para crear condiciones de acceso a derechos económicos y sociales, destinada a actores relegados, resulta menos dificultosa. La ciudadanía se ve fortalecida por las actividades desarrolladas por el sector privado y también mediante la presencia de aparatos estatales que operan con grados de razonable eficacia. La presencia de pequeños emprendedores o de empresas que, aunque demanden mayor competitividad y adaptación, se muestran ávidos por mejorar sus capacidades y oferta de servicios. Esta etapa que llamamos de *consolidación* incorporó la noción de desarrollo de emprendimientos de estas características, abandonando, aunque no por completo, la idea de que el programa se dedicara exclusivamente a emprendedores sumidos en la pobreza y de mayor vulnerabilidad. Se pudo comprobar que el crecimiento de pequeñas empresas ofrece mayor sostenibilidad para los emprendimientos y crea puestos de trabajo para las personas sin vocación para emprender. Es por eso que esta etapa fueron incorporadas al programa temáticas como derecho laboral (individual y colectivo), remuneraciones, ética y anti corrupción como así también desarrollo de competencias laborales y desarrollo de las personas.

Las actividades correspondientes a la edición 2016 –que se realizaban en Alvear (Mendoza)- se vieron interrumpidas en

dicho año. Durante marzo de 2016, la nueva administración del país dispuso un aumento de las tarifas de TGN del 289,2% que regiría a partir del 1° de abril, acompañado de un plan de inversiones obligatorias de \$ 1.041 millones por ejecutarse hasta marzo de 2017. Dicho aumento fue suspendido, conjuntamente con el de otras Licenciatarias, mediante medidas cautelares, y más tarde anulado por la Corte Suprema de Justicia de la Nación. Aunque fue restablecido el 7 de octubre, durante el interregno comprendido entre abril y octubre, la compañía se vio obligada a tomar medidas de restricción de gastos y postergación de pagos a los efectos de proteger las operaciones ligadas al servicio público esencial de transporte de gas. El proyecto Cadena de Valor no fue la excepción y la compañía se vio obligada a suspenderlo.

Las actividades de esta iniciativa fueron retomadas en 2017 en la misma zona pero contando con una participación menor por parte de los proveedores. Ese mismo año se recompusieron los cuadros tarifarios con ello se vio renovada la situación económica financiera de la empresa. En ese contexto se presentó ante compras una evaluación exhaustiva de este proyecto en el período 2008-2017 y una nueva modalidad a aplicar a partir de 2018. Se planteó así el desarrollo de proveedores para el "futuro" de TGN teniendo en cuenta el plan de inversiones que imponía el nuevo escenario. También se planteó integrar a PyMEs e incluso en caso de ser necesario- a empresas más grandes. En él, se definía que las capacidades por desarrollar debían orientarse a la ampliación de la oferta de servicios en cuanto a diversificación como a extensión geográfica.

Con el acuerdo de compras se elaboró un programa que cubriera tales expectativas para lo cual también se desarrolló una reunión con los jefes de la zona oeste para conocer sus necesidades específicas. En base a estas reuniones, se definieron las unidades temáticas con sus respectivos objetivos del nuevo programa denominado "avanzado", las que se muestran a continuación:

Unidad temática I: Pacto Global y los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Objetivo de aprendizaje

Que los proveedores conozcan el Desarrollo Sostenible, el Pacto Global y los ODS y el compromiso asumido por TGN y cómo ello deriva hacia su cadena de provisión. También se relaciona el Pacto Mundial con la creación de valor y se destaca que aquél será el marco del programa.

Unidad temática II: La industria del gas y los estándares de TGN

Objetivo de aprendizaje

Que los proveedores conozcan el ecosistema del sector del gas (obtención, transporte y distribución). Crear un ámbito en el cual, por un lado, se concientice a los proveedores de los riesgos y los aspectos regulatorios más importantes en el transporte de gas y, por el otro, qué se espera de ellos en este sector.

Unidad temática III: Desarrollo de negocios

Objetivo de aprendizaje

Que los emprendedores (proveedores) accedan al análisis estratégico y a la evaluación de sus emprendimientos en diferentes niveles y así aprovechar las oportunidades que el entorno de negocios pueda ofrecerle.



Unidad temática IV: Costos y riesgos

Objetivo de aprendizaje

Que los participantes comprendan la gestión de costos y el análisis de riesgos como una herramienta de toma de decisiones.

Unidad temática V: Interpretación y administración de contratos de servicios y/o construcción

Objetivo de aprendizaje

Los destinatarios deberán comprender los distintos tipos de contrato y análisis de las cláusulas contractuales en función de costos y riesgos de cada tipo de contrato.

Unidad temática VI: Competencias y compensaciones del Capital Humano

Objetivo

Los participantes aprenderán a comprender la necesidad de administrar la tensión entre equidad interna y la competitividad externa. Asimismo, se aprenderán acerca de las prácticas destinadas a mejorar las competencias del capital humano

Si bien cada unidad temática tiene objetivos propios, los objetivos generales son: comprender la importancia de contar con una estrategia de crecimiento adecuada y los desafíos de la capacidad de respuesta que debe lograr su emprendimiento u organización empresarial; asumir la relación con los distintos jefes zonales y de plata como un vínculo cliente – proveedor; entender las responsabilidades y niveles de interacción de los distintos sectores de TGN; conocer los riesgos y las normas que regulan a las actividades de transporte de gas; entender el desarrollo de las competencias laborales de su personal como propuesta de valor para la organización y para sus clientes; y aprender la lógica con la que deben administrar los distintos contratos que TGN utiliza para la contratación de servicios.

Los resultados más importantes alcanzados de este Proyecto hasta ahora se presentan en dos niveles:

a) El fortalecimiento de los equipos de TGN

- Acercamiento de las operaciones ubicadas en el interior del país con abastecimiento (Buenos Aires) y viceversa.
- Concientización del "equipo de trabajo" sobre problemas sociales derivados del "no" desarrollo de actores locales.
- Mayor flexibilización en el área de compras hacia estos

proveedores.

- Proceso de aprendizaje sobre la necesidad de los proveedores "locales" y "pequeños".
- Contribuir con el desarrollo local.
- Beneficio económico directo que oscila entre el 12,5 a 20% de reducción de costos (al desarrollar y contratar proveedores locales).
- Mejoramiento de la reputación en el ámbito local.

b) El desarrollo de proveedores

- Reconocimiento de derechos (propios y de los trabajadores)
- Conocimiento del compromiso asumido por TGN en relación con los estándares de derechos humanos, derechos laborales y comportamiento ético, los principios del Pacto Global y los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas.
- Mayor y mejor conocimiento de los procesos internos de TGN (contactos con personas específicas).
- Construcción de una relación más autónoma y de asociación con la compañía.
- Toma de conciencia acerca de los derechos económicos y riesgos asociados con la adopción de formas jurídicas asumidas por sus emprendimientos.
- Aprendizaje en tema de costos y presupuestos.

Seguidamente, la tabla 1 muestra la cantidad de proveedores propuestos, la cantidad de proveedores a los cuales se les realizó el diagnóstico social y cuántos participaron.

AÑO	LOCALIDADES	PROVEEDORES / EMPRENDEDORES PROPUESTOS	DIAGNÓSTICOS SOCIALES CON PROVEEDORES	PARTICIPACIONES	OBSERVACIONES
2008	Tucumán	15	10	14	
2009	Miraflores; Oran (hotel) y Campo Durán	40	15	28	Se convocaron también a proveedores del 2008
2010	Recreo	18	14	6	Incluye Campo Duran y Metán
2011	Metán	27	13	12	Muchos de los nominados fueron diagnosticados en años anteriores
2012	Ferreyra	7	9	8	3 proveedores agregados por EL ARCA
2013	Mendoza y San Luis	9	8	8	
2014	Mendoza y San Luis	16	12	10	
2015	Salta y Jujuy	30	19	12	
2016/18	Mendoza y San Luis	8	8	12	6 en 2016, 2 en 2017, y 4 en 2018
2019	Tucumán y Salta	15	8	11	
		185	116	121	

Fuente: tabla realizada por los autores

CONCLUSIONES

El programa cumple con el doble propósito de contribuir con el desarrollo local y mejorar la comprensión del contexto social de operación por parte de distintos actores internos de la empresa. Los impactos de su implementación son perceptibles en pequeñas comunidades. En los talleres se despliegan situaciones adaptadas y contextualizadas a los problemas específicos de la cultura local. Se plantea una visión compartida -entre empresa, proveedores y proveedores potenciales- acerca de los derechos de la persona humana. En tal sentido el aprendizaje transitado por la empresa radica en la comprensión de los distintos contextos territoriales en donde opera. Si bien esta posibilidad viene dada por las actividades técnicas que tradicionalmente realiza la compañía, la incorporación de programas con perspectiva de derechos humanos modifican las condiciones en donde la acción humana no se reduce a propósitos meramente instrumentales. De modo que, quienes intervienen en representación de la empresa tienen la oportunidad de experimentar su labor a través de la interacción en red para la construcción de consensos y la creación de confianza en el marco de la pluralidad. Es la red de diversos actores que interactúan en los distintos territorios, la que viabiliza el acceso efectivo de las personas a los derechos económicos y sociales, así como también confiere legitimidad al servicio de operación que

está bajo responsabilidad de TGN. Durante las actividades los participantes pertenecientes a la red local toman conocimiento de las iniciativas globales, las prácticas de la empresa, al tiempo que construyen valor autoconfigurándose según sus objetivos e intereses.

En la mayoría de los casos, los emprendimientos son constituidos por familias devenidas en empresas familiares. De modo que los roles de la estructura empresarial se entrelazan con los de la estructura familiar. La relación entre los cónyuges, entre padres e hijos, entre hermanos requiere de momentos de reflexión acerca de los procesos de toma de decisiones. El diagnóstico basado en la situación de la empresa familiar, sus lazos y los factores que inciden en su crecimiento y posibilidades de trascendencia, son claves para la continuidad y desarrollo de dicha empresa familiar. En la relación estructural que se da entre la institución familiar y el proyecto empresarial se introducen los enfoques de género y el análisis de los roles asumidos por cada miembro de la familia. Algunas de las familias que pasaron por el programa dieron un salto de mayor profesionalización y lograron diversificar su oferta de servicios hacia otros actores económicos locales. Este es un tema que daría para un trabajo de investigación, no se disponen de estadísticas ni datos más allá de los cualitativos y la experiencia, su tratamiento es un emergente más que un objeto de estudio del programa.

¿Por qué es una práctica empresarial de referencia en Argentina para el respeto a los derechos humanos?

En la compleja trama que suponen los roles de las organizaciones modernas, las necesidades y los intereses son interdependientes e inescindibles. Si bien los derechos humanos fueron concebidos para los Estados, se requiere de la contribución privado para que las diversas formas de vida se desarrollen en libertad y en pleno ejercicio de los derechos económicos, sociales y culturales. El acceso a los servicios esenciales como así también los ingresos monetarios, el trabajo y la formación de competencias profesionales son esenciales para que las personas puedan construir sus vidas en forma autónoma y en libertad.

A través del programa la empresa hace su contribución, que sostiene desde hace ya más de diez años, para el acceso a derechos, fundamentalmente económicos y sociales, aunque también culturales. A través de la implementación del programa la empresa aporta valor para que las personas accedan a derechos tales como:

- propiedad, vinculada con la provisión de servicios,
- libertad de empresa,
- libertad de contratación,
- libertad de asociación,
- trabajo decente,
- control de riesgos por accidentes laborales,
- capacitación para que las personas accedan a oportunidades reales,
- aprovechamiento de los recursos naturales,
- acceso a servicios financieros y a los seguros,
- acceso a tecnologías modernas y limpias
- condiciones de vida dignas
- contribuir con el sostenimiento del gasto público y social
- convivencia en la diversidad (género, étnica, cultural, etc.)

La contribución del sector privado para expandir sus actividades económicas y en respeto de los valores que cada comunidad y cada persona desee puede resultar clave para que los Estados logren consagrar las políticas públicas destinadas a proteger de manera integral los derechos humanos.

Referencias

- Arendt, H. (1958); *La condición humana*, Editorial Paidós, 2005, Buenos Aires.
- Freire, P.(1992); *Pedagogía de la esperanza (1992)*, Siglo XXI Editores, Buenos aires.
- Kell, G. (2010); *Prólogo*. En Cody Sisco, Bythle Chorn, and Peder Michael Pruzan-Jorgensen, *Sustentabilidad en la Cadena de Suministro - Una guía práctica para la mejora continua* (pp. 2). United Nations Global Compact, New York.
- Sisco, C.; Chorn, B. & Pruzan-Jorgensen, P. M. (2010). *Sustentabilidad en la Cadena de Suministro - Una guía práctica para la mejora continua*. New York: Pacto Mundial de la ONU.
- Rodriguez Padilla P.(2019); *dimensión jurídica de los derechos económicos*, Capítulo II, en *Derechos económicos: una aproximación conceptual Naciones Unidas, CEPAL, CNDH, México*.
- Derecho de las mujeres rurales a acceder al mercado (servicios de comercialización)* (art. 14.g), *Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer (Naciones Unidas, 18 de diciembre de 1979)*

TELEFÓNICA MOVISTAR ARGENTINA

Nombre del caso: Política y compromiso Global de Telefónica Movistar con los Derechos Humanos

¿Cuáles Principios Rectores y/o derechos humanos se vinculan con el caso?

Nuestra política se basa en los Principios Rectores para Empresa y Derechos Humanos de las Naciones Unidas, y los siguientes convenios y compromisos Internacionales de Derechos Humanos:

- *La Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas,*
- *El Pacto Mundial de las Naciones Unidas,*
- *El Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de Naciones Unidas,*
- *Las Líneas Directrices de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico para Empresas Multinacionales,*
- *Los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo,*
- *El Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos de las Naciones Unidas,*
- *La Convención sobre los Derechos del Niño de las Naciones Unidas,*
- *La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas.*
- *Los Principios de Libertad de Expresión y Privacidad del Global Network Initiative (GNI)*

INTRODUCCIÓN

Las tecnologías conectadas juegan un importante papel en la promoción de los Derechos Humanos al contribuir al progreso de los países y mejorar la calidad de vida de las personas. Al mismo tiempo plantean desafíos en torno a aspectos como la privacidad, la libertad de expresión, la igualdad, el empleo.

Telefónica es una compañía comprometida con el respeto a la dignidad de todas las personas y de los derechos que les son inherentes, y busca favorecer y preservar el bienestar de los entornos sociales en los que está presente.

Esta política formaliza nuestro compromiso con los Derechos Humanos recogido, de forma general, en los *Principios de Negocio Responsable de Telefónica*, y de forma más específica en un conjunto de políticas y normas que velan por el respeto y aplicación de derechos humanos sociales, económicos y culturales internacionalmente reconocidos. Utilizamos la debida diligencia para identificar y prevenir y evitar la vulneración de los derechos humanos. Nos comprometemos a proporcionar un remedio justo y equitativo en el caso de provocar un efecto adverso sobre los derechos humanos.

El objeto de esta Política es confirmar el compromiso que asume Telefónica, a nivel global, en relación con el respeto y la promoción de los derechos humanos de las comunidades en las que estamos presentes, en nuestras operaciones y cadena de suministro y establecer los principios generales necesarios para asegurar este compromiso por parte de nuestras operaciones.

Así, a partir de los Principios Rectores de Derechos Humanos y Empresas de las Naciones Unidas desarrollamos la política global sobre el respeto de los Derechos Humanos de nuestros grupos de interés, incluyendo a nuestros empleados, miembros de la comunidad, clientes y socios comerciales, así como los millones de personas en las que influimos cada día a través de nuestros productos y servicios.

- *Respetamos a nuestros empleados definiendo e implementando elevados estándares laborales, medioambientales, de salud y de seguridad, además de contar con condiciones laborales justas, equitativas y de excelencia.*
- *Reconocemos que, como proveedor global líder de tecnología, nuestra empresa puede ayudar a promover – o ser utilizada para impedir – los Derechos Humanos.*
- *Extendemos a nuestras relaciones comerciales la responsabilidad en el respeto de los Derechos Humanos. Requerir altos niveles de desempeño – en las condiciones laborales, medioambientales y de seguridad y salud- de nuestra cadena de suministro, es para nosotras una forma de promover, y obtener el mejor resultado para lograr cambios mitigar los riesgos relacionados con comportamientos abusivos de las relaciones empresariales.*
- *Damos respuesta, con la debida consideración de los Derechos Humanos y a través de nuestros productos y servicios y del conocimiento de los diferentes retos de las comunidades locales, a algunas de las necesidades más relevantes de la sociedad.*
- *Nos comprometemos a explorar todas las oportunidades relevantes de participación o alianza con grupos de interés externos que permitan propiciar cambios sistémicos y promuevan el respeto por los Derechos Humanos.*

DESCRIPCIONES DEL CASO

Nuestro compromiso con el respeto y promoción de los Derechos Humanos se ha desarrollado en torno a ámbitos que cubren nuestra esfera de influencia en nuestra relación con empleados, proveedores, clientes y la sociedad en general y se concreta en los siguientes compromisos:

Compromiso con el cliente

- En Telefónica trabajamos para ofrecer productos y servicios que contribuyan a generar un impacto positivo en la vida de las personas, a partir de los siguientes compromisos con:
 - *La Privacidad:* Asegurar el adecuado tratamiento de los datos personales con el objetivo de respetar los derechos y libertades fundamentales de las personas, y en particular, el derecho fundamental a la protección de los datos de carácter personal.
 - *La Seguridad:* Proporcionar una infraestructura y unos servicios seguros y fiables, y procurar la protección de los datos evitando su pérdida, modificación, uso indebido o acceso no autorizado.
 - *La Libertad de Expresión:* Respetar y trabajar para proteger la privacidad y la libertad de expresión, tratando de evitar o minimizar el impacto que pueda provenir de restricciones gubernamentales. Estas restricciones deben ser consistentes con las leyes y estándares nacionales y/o internacionales y deben ser necesarias y proporcionales al propósito pertinente, como por ejemplo la seguridad nacional o la protección de la infancia.
 - *El desarrollo y uso responsable de los productos y servicios:* Aplicar un cuidado especial en las propuestas de valor, incluyendo las que están basadas en tecnologías avanzadas, incorporando procesos de debida diligencia en diferentes fases de su gestación y aplicación.
 - *Protección de menores:* Contribuir a la protección de los

niños, niñas y adolescentes en la Red y fomentar el uso responsable de la tecnología por parte de este colectivo a través de programas y proyectos con esta finalidad.

- *No-discriminación:* Evitar el trato discriminatorio en nuestra relación con el cliente, sin prejuicios asociados a la raza, nacionalidad, origen étnico, religión, género, orientación sexual e identidad sexual, estado civil, edad, discapacidad o responsabilidad familiar

Compromiso con el empleado

Contamos con políticas y procesos internos para promover el respeto de los derechos laborales y evitar prácticas discriminatorias. Estos compromisos se concretan fundamentalmente en:

- *Diversidad, inclusión e igualdad de oportunidades:* Promover la igualdad de oportunidades y evitar el trato discriminatorio de las personas en todos los ámbitos de nuestra organización y de nuestras propuestas de valor, sin prejuicios asociados a la raza, nacionalidad, origen étnico, religión, género, orientación sexual e identidad sexual, estado civil, edad, discapacidad o responsabilidad familiar. Promover el equilibrio salarial entre cargos similares en contextos similares. Rechazar toda forma de acoso, amenaza o intimidación - ya sea verbal, físico, sexual o psicológico - en el entorno laboral.
- *Seguridad y Salud:* Proporcionar un lugar de trabajo seguro y saludable en todas nuestras instalaciones, a través de la adopción de procedimientos y normativas en materia de seguridad y salud laboral. Promover mecanismos para conciliar la vida personal y profesional y el derecho al descanso. Promover la difusión y refuerzo de una cultura de la seguridad, desarrollando concienciación sobre el riesgo, y fomenta el comportamiento responsable por parte de sus trabajadores, mediante sesiones de información y formación, entre otras actividades.

- *Libertad de asociación y el Derecho a la negociación colectiva:* Garantizar la libertad sindical, de asociación, el derecho de huelga y el derecho de negociación colectiva independientemente del ámbito donde desarrollemos nuestras operaciones.
- *Trabajo forzoso y esclavitud:* Prohibir y rechazar cualquier forma de trabajo forzoso, esclavo o de tráfico humano dentro de nuestras operaciones y llevar a cabo una debida diligencia para minimizar cualquier posible riesgo en la cadena de suministro.
- *Trabajo infantil:* Respetar los derechos de los niños, las niñas y los adolescentes. Prohibir y rechazar la utilización de mano de obra infantil en nuestras operaciones, verificando que, en nuestros procesos de contratación de empleados, todos ellos superan la edad mínima legal local para trabajar y respetando, en todo caso, las disposiciones del Convenio 138 de la Organización Internacional del Trabajo.

Compromiso con la sociedad

Estamos comprometidos con la generación de un impacto positivo y el crecimiento sostenible de las sociedades en las que estamos presentes:

- *Anticorrupción:* Actuamos con honestidad e integridad. Luchamos contra la corrupción en sus diferentes formas, mediante la puesta en marcha de un entorno de control formado por elementos tales como normativa interna y procedimientos en materia anticorrupción y la formación continua de nuestros empleados en dicha materia.
- *Inclusión digital:* Impulsar el acceso a la conectividad mediante colaboraciones en iniciativas que promueven la conectividad de zonas remotas o de difícil acceso. Contribuir a iniciativas relacionadas con la educación digital y el acceso a la tecnología por parte de colectivos en riesgo de exclusión social.
- *Medioambiente:* Contribuir a la protección del medioambiente, y propiciar un entorno saludable para las personas,

aplicando los principios recogidos en nuestra Política y Normas ambientales del Grupo, y asumiendo entre otros, los siguientes compromisos: o Tomar como principios fundamentales la prevención de la contaminación, la protección de la biodiversidad, el uso eficiente de los recursos y la economía circular o promover una economía descarbonizada, desligando el crecimiento de nuestro negocio de las emisiones de gases de efecto invernadero, fomentando el uso de las energías renovables. o Potenciar la innovación de servicios y productos digitales que contribuyan a solucionar los retos ambientales globales y locales, generando un impacto positivo en el medio ambiente a través de la tecnología.

- *Comunidad:* Respetar los derechos económicos, sociales y culturales de las comunidades en las que desarrollamos nuestra actividad con el objetivo de mantener relaciones colaborativas en el marco de la confianza. Llevar a cabo un diálogo en el marco del respeto con nuestros grupos de interés con el objetivo de conocer sus expectativas, poder lograr una contribución efectiva y generar entornos de confianza.

Compromiso con el respeto de los derechos humanos en nuestra cadena de suministro y en nuestras relaciones con socios comerciales

Cuando trabajamos con proveedores, contratistas o aliados asumimos los siguientes compromisos:

- Exigir que cumplan con los Criterios Mínimos de Negocio Responsable que están establecidos en la "Política de Sostenibilidad de la Cadena de Suministro del Grupo Telefónica".
- Llevar a cabo un sistema de gestión con el objetivo de asegurar que los proveedores cumplen con estos principios.
- Colaborar en iniciativas que tienen por objetivo eliminar, en el sector, el uso de minerales cuya extracción conlleva la vulneración de derechos humanos y/o cuyos ingresos financian conflictos armados.

ANÁLISIS DEL CASO

En Telefónica estamos convencidos de que la evaluación y gestión de los impactos de nuestra actividad en los derechos humanos es fundamental para la sostenibilidad de nuestro negocio. En 2002, con nuestra adhesión al Pacto Mundial, asumimos el compromiso público de respetarlos. Desde entonces, hemos trabajado proactivamente para cumplirlo. El respeto a los Derechos Humanos es uno de los pilares de nuestro *código ético*, los *Principios de Negocio Responsable*.

Tenemos establecido un modelo de gestión de responsabilidades claras en la protección de los derechos humanos en general y en privacidad y libertad de expresión en particular. La promoción y protección recae bajo la supervisión del Consejo de Administración, a través de la Comisión de Regulación y Asuntos Institucionales. El Consejo de Administración es el órgano responsable de aprobar las Políticas Globales del Grupo.

La Comisión de Regulación y Asuntos Institucionales (Comité permanente del Consejo) se encarga de impulsar y seguir la implementación de nuestro Plan Global de Negocio Responsable, que incluye objetivos específicos en materia de privacidad y libertad de expresión. Es informado mensualmente sobre la implementación del Plan a través de la Dirección de Ética Corporativa y Sostenibilidad que dirige la Oficina de Negocio Responsable que integra los máximos responsables de las áreas operativas a nivel global.

La dirección de Ética Corporativa y Sostenibilidad coordina el trabajo de identificar, evaluar y abordar los riesgos y oportunidades relacionados con los derechos humanos y promover el diálogo sobre estos asuntos con todos los grupos de interés.

NUESTRO MODELO DE GESTIÓN DE DEBIDA DILIGENCIA



Nuestro sistema de debida diligencia está basado en los Principios Rectores para empresa y derechos humanos de la Organización de Naciones Unidas (ONU), e incluye la identificación y priorización de los impactos potenciales y reales de nuestra actividad en los derechos humanos.

Hacemos un seguimiento de los resultados a través de actualizaciones de evaluación de impacto periódicas (cada 4 años), establecemos indicadores, y participamos en grupos de trabajo, organizaciones y foros multistakeholder para recoger tendencias y expectativas. Así:

- *Nos apoyamos en expertos externos para estas evaluaciones como BSR™ (Business for Social Responsibility™) en 2013 y Business and Human Rights (BHR) en 2018.*
- *Identificamos los asuntos prioritarios para Telefónica y nuestros grupos de interés.*
- *Priorizamos riesgos y oportunidades en función del contexto, la estrategia de la compañía y nuestros grupos de interés, en especial, los más vulnerables (niños, pueblos indígenas y personas con discapacidad).*
- *Evaluamos el impacto potencial y real, a nivel global y local.*

Garantizamos nuestro proceso identificando los asuntos prioritarios para la compañía y de nuestros grupos de interés, teniendo en cuenta nuestro impacto, los riesgos y las oportunidades.

Todas las áreas, tanto de negocio como de apoyo, son responsables de este proceso, cada una dentro de su ámbito, con el fin de lograr los siguientes objetivos:

- **Política de Derechos Humanos:** Tener un compromiso público con los Derechos Humanos aprobado al más alto nivel.
- **Evaluación de impactos:** Identificar y priorizar los impactos reales y potenciales a los derechos humanos en toda nuestra actividad.

Promover el respeto de los derechos humanos, independientemente del contexto donde se opere, para evitar provocar, contribuir a provocar o estar relacionado con impactos adversos en ellos.

Evaluar de forma periódica el impacto en los derechos humanos de todas nuestras operaciones. Establecer procesos de diálogo con grupos de interés, tendientes a identificar, evaluar, prevenir, mitigar y reparar vulneraciones; de tal manera que se pueda asegurar el aprendizaje y la mejora

continúa en esta materia.

- **Integración de los resultados de la evaluación de impacto en los procesos de la compañía:** Revisar y actualizar continuamente nuestras principales políticas, procesos y sistemas de gestión. Incluir los derechos humanos como riesgo básico en el mapa de riesgos de la Compañía.

Fortalecer las capacidades internas para la gestión de los derechos humanos, poniendo a disposición adecuados recursos y herramientas.

- **Monitorización y reporte de avances y reto:** Medir e informar sobre la implementación de nuestra debida diligencia en Derechos Humanos.

- **Mecanismos de Reclamación y Remedio:** Asegurar procesos legítimos de consulta y denuncia para todos los grupos de interés, en todos países en los que el Grupo Telefónica opera, incluyendo un mecanismo de consulta, denuncia y reporte. Establecer mecanismos adecuados de reparación ante impactos adversos del que Telefónica sea directamente responsable. En este punto destacamos que incluso con las mejores políticas y prácticas, podemos causar, sin querer, un impacto negativo en los derechos humanos. De ahí la importancia de nuestro *Canal de Negocio Responsable* como parte de nuestros mecanismos de reclamación y remedio.

En nuestra última evaluación de impacto de derechos humanos, ahondamos en los nuevos retos relacionados con los avances tecnológicos y las nuevas propuestas de valor de Telefónica. Este análisis lo llevamos a cabo con la colaboración de *Business and Human Rights (BHR)* y aplicando los criterios de los Principios Rectores.

Resumiendo los antecedentes del proyecto, durante el 2017, el equipo de Business and Human Rights (BHR) realizó una consultoría sobre empresa y derechos humanos para el grupo Telefónica bajo el título "Actualización y definición de

asuntos prioritarios del impacto de Derechos Humanos en el Grupo Telefónica". Este trabajo, actualizó el análisis de impactos potenciales a los derechos humanos que se había realizado en el año 2012 incorporando las nuevas condiciones del mercado, la nueva estrategia de la compañía y las nuevas expectativas de los reguladores.

En esta primera fase del proyecto, BHR llevó a cabo una identificación de los asuntos de derechos humanos más relevantes para el Grupo Telefónica, así como un análisis preliminar de su gestión a nivel corporativo.

Asuntos prioritarios para Telefónica en Derechos Humanos

Actuación directa	Despliegue de Red <ul style="list-style-type: none"> • Propiedad • Seguridad y Salud • Medio ambiente • Información • Pueblos indígenas 	Condiciones de productos/Servicios <ul style="list-style-type: none"> • Igualdad y no discriminación • Libertad de opinión y expresión • Comunicación responsable • Privacidad • Seguridad y Salud • Colectivos más vulnerables • Propiedad intelectual, industrial y derechos de autor 	Nuevas tecnologías y desarrollos relacionados con la Inteligencia Artificial <ul style="list-style-type: none"> • Privacidad • Seguridad • Igualdad y no discriminación • Otros derechos que pueden verse afectados 	Condiciones de trabajo <ul style="list-style-type: none"> • Igualdad y no discriminación • Seguridad y Salud • Condiciones equitativas y satisfactorias de trabajo • Libertad de asociación, diálogo social y derechos sindicales • Trabajo forzoso y otras formas modernas de esclavitud • Trabajo infantil y protección de jóvenes en el trabajo 	
	Actuación indirecta	Cadena de Suministro <ul style="list-style-type: none"> • Derechos Laborales • Igualdad y no discriminación • Derechos asociados a Minerales procedentes de zonas de conflicto 		Fusiones, adquisiciones y alianzas estratégicas	
Contribuye	Impacto medioambiental	Prácticas anticompetitivas	Responsabilidad Fiscal	Brecha Digital	Corrupción & soborno

Esto nos ha servido para actualizar nuestro compromiso de Política de Derechos Humanos. El objetivo es dar respuesta en una nueva política a los nuevos dilemas y riesgos que plantea el actual contexto.

Cabe destacar que Argentina fue uno de los países que intervinieron en la segunda fase del Proyecto de "Actualización y definición de asuntos prioritarios del impacto de Derechos Humanos en el Grupo Telefónica" realizando en 2018 la evaluación de la relevancia y capacidad de gestión de los asuntos en Telefónica Movistar Argentina, con el objetivo de identificar aquellas medidas que permitan a la compañía la mejora continua de su sistema de debida diligencia acorde a su modelo de negocio, cultura y contextos de operación.

Esta evaluación se realizó coordinada por el área de Negocio Responsable local mediante la cumplimentación de cuestionarios por parte de las personas identificadas que llevan los asuntos prioritarios.

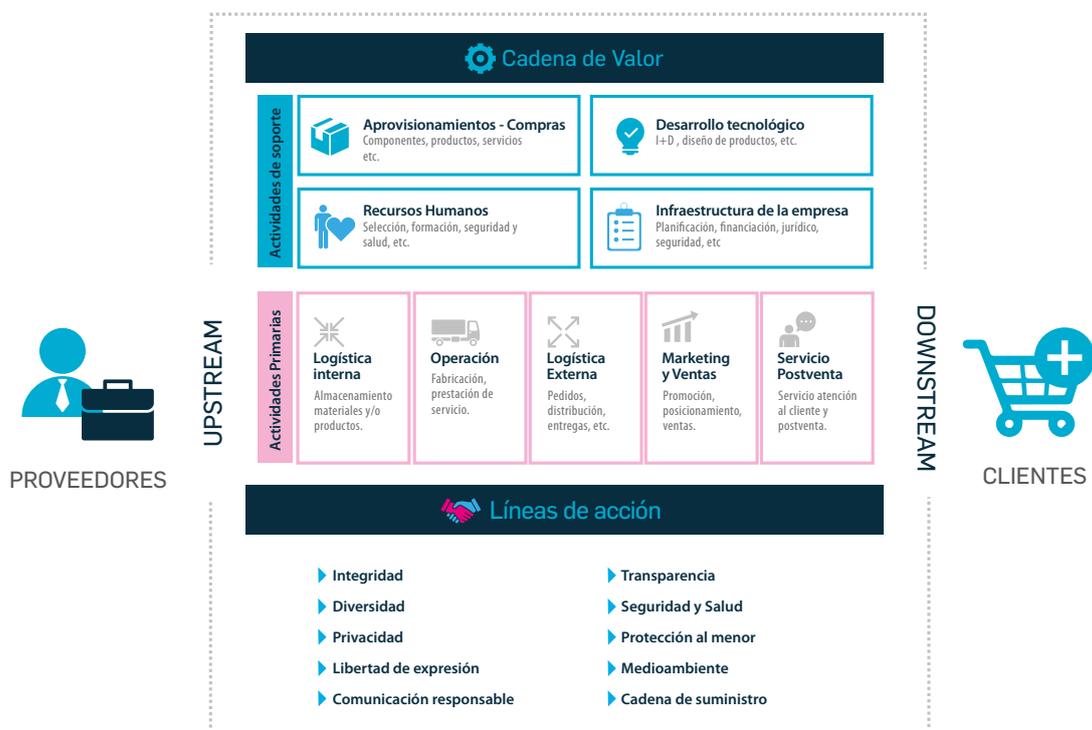
CONCLUSIONES

En Telefónica Movistar estamos convencidos que las empresas tenemos un papel relevante en la protección y promoción de los derechos humanos y la gestión responsable o el control exhaustivo de la cadena de suministro como elementos clave para el desarrollo.

Las tecnologías conectadas juegan un importante papel en la promoción de los derechos humanos al contribuir al progreso de los países y mejorar la calidad de vida. Al mismo tiempo plantean desafíos en torno a aspectos como la privacidad, la libertad de expresión, la igualdad, el empleo.

En Telefónica estamos comprometidos con el respeto a la dignidad y los derechos de todas las personas. Y trabajamos proactivamente para evitar cualquier abuso relacionado con nuestra actividad o la de nuestros socios comerciales.

Este compromiso, uno de los pilares de los Principios de Negocio Responsable, se refleja en nuestra Política de Derechos Humanos y en diferentes normativas y procedimientos internos. Además, lo extendemos a toda la cadena de valor, desde proveedores a clientes.



El compromiso es a nivel global y transversal a todas las áreas de la compañía. El proceso es clave en la promoción proactiva de los derechos humanos y como elemento diferenciador para no adoptar simplemente una actitud de no hacer daño, sino ir más allá: si estamos haciendo las cosas mal tenemos la oportunidad de remediarlo.

Integramos en nuestros procesos las conclusiones de los informes de evaluación de impacto y establecemos líneas de acción en los asuntos prioritarios, de tal manera que:

- Identificamos las áreas competentes globales y locales para integrar los resultados (recursos humanos, legal, seguridad, marketing, comunicación, operaciones, etc.)
- Incluimos los derechos humanos como parte de la formación de nuestros empleados a través del Curso de Negocio Responsable.
- Incluimos el riesgo básico de derechos humanos en el mapa de riesgos de la compañía.
- Realizamos evaluaciones de impacto específicas para

determinados asuntos (despliegue de red, derechos del niño, privacidad y libertad de expresión, uso de la Inteligencia Artificial, etc.)

- Integramos los derechos humanos en la creación, desarrollo y comercialización de productos y servicios.

Hacemos un seguimiento de cómo se gestionan de forma efectiva los impactos mediante:

- Seguimiento de los resultados mediante actualizaciones de evaluación de impacto periódicas (cada 4 años).
- Participación en diferentes grupos de trabajo, organizaciones y foros multistakeholder con el objetivo de recoger tendencias y expectativas en derechos humanos relacionados con nuestro sector o los países donde operamos (*GNI, Red Española del Pacto Mundial, Naciones Unidas, etc.*).
- Presentación de los resultados de nuestra evaluación de impacto al *Panel de Negocio Responsable*.
- Reporte anual en el *Informe Integrado de la Compañía e informe local*.

La tecnología es fundamental a la hora de promover los derechos humanos, el compromiso de Telefónica con la promoción de los Derechos Humanos es indeclinable, incluso exploramos las oportunidades que promuevan el respeto de los Derechos Humanos facilitando el acceso a la salud, la inclusión o el acceso a la tecnología y a la educación.

Como ejemplo y caso práctico, queremos destacar el tema de Derechos de la infancia:

Según los *Derechos del Niño* y *Principios Empresariales elaborados por UNICEF*: "Las empresas tienen un enorme potencial para proteger los derechos de los niños mediante el modo en que producen y comercializan sus productos, en que proporcionan sus servicios y en que ejercen su influencia en el desarrollo económico y social. Algunas políticas o prácticas empresariales pueden causar daños irreversibles..."

En línea con esto, en Telefónica estamos evolucionando desde un enfoque más tradicional hacia otro más global. Así trabajamos para:

- | | | | | |
|--|--|---|---|--|
| <p>1.</p> <p>Cumplir con la responsabilidad de respetar y promover los Derechos del Niño.</p> | <p>2.</p> <p>Contribuir a la erradicación del trabajo infantil en nuestras operaciones y en nuestra cadena de suministro.</p> | <p>3.</p> <p>Proporcionar un trabajo digni a los jóvenes trabajadores, padres y cuidadores.</p> | <p>4.</p> <p>Asegurar la protección y la seguridad de los niños en todas sus actividades e instalaciones empresariales.</p> | <p>5.</p> <p>Garantizar que los productos y servicios sean seguros y que, a través de ellos, se promueven los Derechos del Niño.</p> |
| <p>6.</p> <p>Utilizar líneas de marketing y publicidad que respeten y apoyen estos derechos.</p> | <p>7.</p> <p>Respetar y promover los Derechos del Niño en relación con el medioambiente y la adquisición y uso de tierras.</p> | <p>8.</p> <p>Respetar y promover los Derechos del Niño en las disposiciones de seguridad.</p> | <p>9.</p> <p>Ayudar a proteger a los niños afectados por situaciones de emergencia.</p> | <p>10.</p> <p>Reforzar los esfuerzos de la comunidad y el gobierno para proteger y satisfacer los Derechos del Niño.</p> |

 **Derechos de la infancia**



¿Por qué es una práctica empresarial de referencia en Argentina para el respeto a los derechos humanos?

En Telefónica Movistar Argentina el respeto y la promoción de los derechos humanos es uno de los temas que lleva trabajando desde que en 2006 los derechos humanos formaron parte integral de nuestro Principios de Negocio Responsable.

En la actualidad, todo el sector de Telecomunicaciones y servicios digitales - está experimentando una transformación: la revolución tecnológica, la digitalización de la economía y del mercado, los cambios demográficos, la escasez de recursos, la creciente preocupación por parte de la sociedad con el uso responsable de la información, los datos y la tecnología en general, están promoviendo que las empresas asumen un rol proactivo y comprometido en analizar y gestionar los impactos que estas tendencias puedan causar en la sociedad. Los servicios digitales están haciendo un uso creciente de la

inteligencia artificial, lo que vislumbra grandes avances en la atención al cliente y el desarrollo de nuevos servicios que promuevan impactos positivos en la accesibilidad, el medioambiente, la educación etc. Sin embargo, el uso de estas nuevas tecnologías también está generando cierta preocupación relacionada con la privacidad, la seguridad de la información, la transformación del mercado laboral, la pérdida de control sobre maquinas que se vuelven hiperinteligentes y la necesidad de incorporar unos valores éticos a los procesos de desarrollo y de programación, para evitar consecuencias no deseadas.

En este contexto, Telefónica Movistar Argentina ha formado parte de las evaluaciones de impacto de derechos humanos tanto en el 2012 como en el 2018 analizando los avances conseguidos respecto a los potenciales impactos identificados en la primera evaluación en materias ya identificadas, y ahondando más en los nuevos retos relacionados con los avances tecnológicos y las nuevas propuestas de valor.



Destaque PyMES

HUSAL S.A.

Nombre del Caso: **Formación e inclusión laboral de personas privadas de la libertad**

¿Cuáles Principios Rectores y/o derechos humanos se vinculan con el caso?

La experiencia concreta que describimos está directamente vinculada con el Artículo 23.1, 23.2 y 23.3 de la Declaración Universal de Derechos Humanos.

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible con que se alineó la actividad fueron: ODS 5, 8 Y 17.
Los Principios Rectores a los cuales está alineada la actividad son:
11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 19, 20, 23, y 24.



INTRODUCCIÓN

Desde la ciudad de Bahía Blanca, más específicamente desde Ingeniero White, HUSAL S.A. se desempeña desde 1982 como una empresa familiar, con raíces fuertemente *Whitenses*, presidida por el Sr. Hugo Salvucci (asume el nombre HUSAL S.A. en el año 2002). Reconocida y respetada por todos sus grupos de interés, la empresa desarrolla un programa de Responsabilidad Social que tiene como ejes fundamentales: el vínculo con todas las organizaciones educativas, deportivas y sociales de la comunidad en que se emplaza, la formación en oficios e inclusión laboral, las alianzas estratégicas con Cámaras, empresas proveedoras y clientes, y el bienestar y calidad de vida laboral de sus trabajadores.

Dentro del eje de *Inclusión laboral y formación en oficios* la empresa prioriza la formación laboral de los futuros técnicos que egresan de la Escuela Técnica de Ingeniero White, asumiendo el compromiso de recibirlos para la realización de las Prácticas profesionalizantes dentro de la empresa. Algunos de ellos luego de esta experiencia educativa son invitados a formar parte del plantel estable, siendo una oportunidad muy ansiada de inserción al mundo del trabajo al egreso de su formación. También trabajan en la organización y como parte de la política de inclusión dos personas con discapacidad, previa sensibilización en el tema del resto de sus compañeros. En oportunidades anteriores personas con libertad condicional fueron contratados para realizar tareas varias dentro de la empresa, corroborando el interés genuino y el compromiso con la inclusión laboral de los sectores más desfavorecidos.

En este contexto y enmarcado en un acuerdo firmado por la Unión Industrial de Bahía Blanca (cámara gremial empresaria de la que Hugo Salvucci es su Vicepresidente II) con el Ministro de Justicia de la Provincia de Buenos Aires, Gustavo Ferrari, HUSAL en alianza estratégica con la empresa Agorá ofrecen a la Unidad Penitenciaria de Villa Floresta un curso de "formación en soldadura por arco", con certificación pertinente para mujeres y hombres reclusos en el penal.

DESCRIPCIÓN DEL CASO

A partir de la firma del Convenio Marco entre Unión Industrial de Bahía Blanca y el Ministro de Justicia de la Provincia de Buenos Aires, Marcelo Ferrari, se comenzaron conversaciones con autoridades del Penal de Villa Floresta para armar una propuesta concreta de capacitación dentro del Penal.

Se realizaron visitas a la unidad carcelaria para conocer las instalaciones, las normativas y reglas específicas de las actividades de formación. Teniendo en cuenta los intereses de las y los internos, así como las demandas actuales del sector productivo al que pertenece la empresa se acordó el ofrecimiento formal de un curso de "SOLDADURA POR ARCO (SAW) Nivel Básico". Para concretarlo se realizó una alianza estratégica con la Empresa Agorá, también asociada a la Unión Industrial de Bahía Blanca, quienes serían los responsables de la Calificación de soldador por medio de probetas con certificación de calidad de AGORÁ INGENIERÍA EN SOLDADURA.

El Servicio Penitenciario acondicionó las instalaciones en que se realizarían las actividades dentro de la Unidad Carcelaria: preparación de un aula para tomar las clases teóricas y el reacondicionamiento completo del área de soldadura.

Cabe destacar que esta fue en su momento una iniciativa inédita: empresas del sector privado dictando capacitaciones específicas dentro del penal. Esto despertó un gran interés de las y los reclusos, que si bien tienen acceso a los cursos de formación en oficios que se dictan a través de los Centros de Formación Profesional, esta oportunidad revestía especial interés por su singularidad.

Las autoridades carcelarias realizaron la selección de quienes asistirían a la capacitación, ya que la demanda y entusiasmo de las personas recluidas superaba ampliamente la capacidad física del espacio y de los capacitadores.

El curso comenzó con 14 inscripciones: 2 mujeres y 12 hombres. Los recursos asignados fueron:

- Horas capacitación de soldadores
- Vehículo afectado para traslado de capacitadores
- 2 máquinas soldadoras semiautomáticas
- 4 máquinas soldadoras monofásicas
- 10 caretas de soldador
- 4 amoladoras (2 de 4" y 2 de 7")
- 14 delantales de soldador
- 36 pares de guantes de soldador
- 24 pares de lentes claros de seguridad
- 14 cascos de seguridad
- 14 pares de sordinas de seguridad
- 36 pares de tapones auditivos
- Consumibles para soldadura y amoladora
- Material para práctica de soldadura

La totalidad de las y los estudiantes cursó, rindió, aprobó y egreso con su certificación.

Luego del cierre oficial y certificación del curso, la empresa HUSAL tomó la decisión de contratar una o un soldador para trabajar en la empresa, entre aquellos que finalizaron su formación. Para tal decisión se conversó previamente con las autoridades del penal para que determinen quienes, por cuestiones de cumplimiento de condena, se encontraban en condiciones de realizar trabajos fuera de la unidad.

En paralelo las internas y los internos recibieron una capacitación en empleabilidad, entrevista laboral y armado de Currículum Vitae. Se realizaron dentro del penal las entrevistas de trabajo con cada interesado e interesada a asumir el compromiso de un trabajo formal. Luego de una compleja decisión se eligió al/la postulante (preferimos preservar su nombre) quien está realizando el trámite correspondiente para el ingreso laboral.

La ley dispone que cualquier interno que trabaje dentro o fuera del Penal debe recibir igual remuneración por igual tarea realizada.

La retribución del trabajo del interno, deducidos los aportes

correspondientes a la seguridad social, se distribuyen según dicta la Ley Nacional N° 24.660 en su artículo 121 en la forma siguiente:

- "a) 10% para indemnizar los daños y perjuicios causados por el delito, conforme lo disponga la sentencia;
- "b) 35% para la prestación de alimentos, según el Código Civil.
- "c) 25% para costear los gastos que causare en el establecimiento.
- "d) 30% para formar un fondo propio que se le entregará a su salida".

La experiencia concreta que describimos está directamente vinculada con el Artículo 23.1, 23.2 y 23.3 de la Declaración Universal de Derechos Humanos que enuncia:

1. Toda persona tiene derecho al trabajo, a la libre elección de su trabajo, a condiciones equitativas y satisfactorias de trabajo y a la protección contra el desempleo.

2. Toda persona tiene derecho, sin discriminación alguna, a igual salario por trabajo igual.

3. Toda persona que trabaja tiene derecho a una remuneración equitativa y satisfactoria, que le asegure, así como a su familia, una existencia conforme a la dignidad humana y que será completada, en caso necesario, por cualesquiera otros medios de protección social.

En este sentido nuestra acción concreta está direccionada a los Objetivos de Desarrollo Sostenible:

ODS N° 5 "Igualdad De género"

Metas :

5.1 Poner fin a todas las formas de discriminación contra todas las mujeres y las niñas en todo el mundo

5.5 Asegurar la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo a todos los niveles decisorios en la vida política, económica y pública

5.c Aprobar y fortalecer políticas acertadas y leyes aplicables para promover la igualdad de género y el empoderamiento de todas las mujeres y las niñas a todos los niveles. Destacamos que la soldadura en general ha sido históricamente un oficio realizado por hombres, dando aquí la posibilidad de que participen sin distinción alguna de sexo o género.

ODS N 8 "Trabajo decente y crecimiento económico"

Metas :

8.5 De aquí a 2030, lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las mujeres y los hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor

8.6 De aquí a 2020, reducir considerablemente la proporción de jóvenes que no están empleados y no cursan estudios ni reciben capacitación

8.8 Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes, en particular las mujeres migrantes y las personas con empleos precarios

ODS N 17 “Alianzas”

Meta :

17.17 Fomentar y promover la constitución de alianzas eficaces en las esferas pública, público-privada y de la sociedad civil, aprovechando la experiencia y las estrategias de obtención de recursos de las alianzas

ANÁLISIS DEL CASO

La operatoria del Programa tuvo la siguiente modalidad:

- **DURACIÓN:** 6 (seis) meses.
- **MODALIDAD DE DICTADO:** Lunes, Miércoles y Viernes – 15:00 a 18:00 (flexible, a coordinar según posibilidades de docentes y actividades de la Unidad Penitenciaria)
- **INICIO DE DICTADO:** a convenir con las autoridades del Servicio Penitenciario LUGAR DE DICTADO: Instalaciones de la Unidad Penitenciaria IV de Villa Floresta
- **FACILITADOR:** Daniel Ortiz
- **EMPRESAS PATROCINADORAS:** Husal Construcciones y Servicios S.A. – Agorá Ingeniería S.A.
- **CERTIFICACIÓN:** Calificación de soldador por medio de probetas con certificación de calidad de AGORÁ INGENIERÍA EN SOLDADURA
- **OBJETIVOS:**
 - Establecer las pautas básicas necesarias de la soldadura eléctrica con electrodo revestido para la preparación, presentación y ejecución de uniones soldadas.
 - Conocer las posibilidades, ajustes y mantenimiento básico del equipo de soldadura.
 - Conocer la calibración correcta del equipo, según características de la pieza a soldar.
 - Reconocer visualmente los defectos en las soldaduras y deformaciones causadas durante el proceso
 - Adquirir habilidades para preparar y soldar distintos tipos de materiales (Ej. Aceros).
 - Realizar trabajos de corte de metales empleando herramientas, aplicando las especificaciones
 - Técnicas de construcción y criterios de calidad. Reconocer las normas de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- **DESTINATARIOS:** Internos de la Unidad Penitenciaria IV de Villa Floresta

EJE TEMÁTICO N° 1: Tecnología de la Soldadura Concepto de soldadura. Procedimientos de soldadura: electrodo (SMAW), características y aplicaciones. Zonas de unión soldada, metal base y aporte. Tratamientos pre-soldadura y post-soldadura. Tipos de juntas, tipos de uniones y soldaduras. Posiciones según (AWS D1.1). Inspección visual de la

soldadura. Conceptos de END. A partir de un conjunto de especificaciones técnicas determinar el procedimiento de soldadura adecuado. Distinguir el tipo de bordes a preparar, tipo de junta y soldadura. Analizar, en un conjunto de soldadura, posibles defectos y correcciones.

EJE TEMÁTICO N° 2: Corte de Metales por Oxicorte y Amoladora Fundamentos del oxicorte. Características del equipo y elementos auxiliares que componen la instalación de oxicorte manual. Gases empleados en oxicorte. Válvulas de seguridad. Presiones y consumos de los gases empleados. Fundamentos de uso de amoladora, técnicas de uso.

EJE TEMÁTICO N° 3: Soldadura con Electrodo Revestido Fundamentos de la soldadura al arco con electrodo revestido. Aplicación, ventajas e inconvenientes del proceso. Soldadura de aceros al carbono con arco eléctrico. Características del equipo de soldadura eléctrica con electrodo revestido, descripción de elementos y accesorios. Clasificación de electrodos y elección según uso. Máquinas de soldar, clasificación y uso según requerimientos. Preparación de equipo de soldadura. Mantenimiento básico.

EJE TEMÁTICO N° 6: Prevención de Riesgos Laborales El trabajo y la salud. Factores de riesgos. Accidente de trabajo y enfermedad profesional. Medidas preventivas y buenas prácticas. Ropa de trabajo y elementos de protección personal. Filtros de protección para pantallas de soldadura. Filtros de protección para vías respiratorias.

• Sectores de la empresa que se involucraron:

- Dirección
- Coordinación
- Departamento de RSE
- Rubro “Estructuras y Metalmecánica” (supervisión y capacitadores)

Los resultados alcanzados, altamente satisfactorios desde lo cuantitativo como cualitativo, fueron el total de los asistentes al curso aprobados y certificados. La persona (interno del penal) seleccionada y contratada para desarrollar tareas en la empresa está en pleno proceso de inducción, con alto grado de aceptación de sus compañeros.

La iniciativa está totalmente vinculada con la estrategia de la compañía, en lo que a Política de Responsabilidad Social Empresaria se refiere. Los resultados alcanzados confirman que la formación en oficios fomenta la cultura del trabajo y que la inclusión laboral de los sectores más desfavorecidos brinda oportunidades muy valoradas tanto para la persona que ingresa a la empresa como para el resto del equipo de trabajo.

CONCLUSIONES

Tal como hacíamos referencia en el párrafo anterior, esta experiencia ha sido altamente gratificante y positiva.

Los resultados del último estudio interno sobre clima laboral muestran un alto reconocimiento y valoración de los trabajadores de la empresa por estas prácticas de formación e inclusión. Estos programas, que se vienen desarrollando desde hace ya varios años, generan una cultura organizacional mucho más empática y potencian el sentido de pertenencia con la organización, fidelizando tanto a trabajadores que recién ingresan como a los que están desde el nacimiento de la firma.

Teniendo en cuenta que al referirnos a personas en situación carcelaria estamos hablando de una población altamente estigmatizada y discriminada, con poca posibilidad de inserción en la sociedad y menos aún en el mundo del trabajo formal. Dar una sola oportunidad es brindar esperanza concreta para que la o el interno visualice un futuro más prometedor, permitiéndole esta visión la construcción de una estabilidad socio emocional diferente.

Tal como enuncia Carolina Rossi, "Cuando el trabajo se plantea como privilegio escaso y deja de ser un derecho, la población carcelaria se encuentra vulnerada en su derecho constitucional de/al trabajo".¹¹

Si bien estos programas requieren de inversión económica, este tipo de actividades pueden adaptarse perfectamente a la performance y posibilidades de cada empresa.

Para quienes participaron del proceso de capacitación y certificación sin lograr en esta oportunidad su puesto laboral, la experiencia (según comparten) ha sido altamente positiva. El saber que empresas privadas apuestan a la formación en oficios, que destinan su tiempo y demás recursos en ellos genera una alta gratitud y motivación para el momento de recuperar la libertad. También el feedback de los capacitadores ha sido muy bueno, viviendo y compartiendo una realidad absolutamente distante de la vida cotidiana en el ámbito de la empresa y sembrando vínculos genuinos de respeto y afecto mutuo con las internas y los internos.

El propósito básico además de la inclusión social de estas personas, es trabajar en la prevención de futuros delitos a través de la inclusión socioeconómica y la garantía plena de sus derechos y de la no discriminación. Cuando un individuo cumple una pena con reclusión, este proceso de encierro genera un impacto en su subjetividad que hace que sus vínculos sean arrasados, entre ellos el laboral. La falta de oportunidades, el bajo nivel educativo y la escasa demanda de puestos de trabajo empuja a estas personas a un ciclo vicioso de marginalidad. Según datos del Patronato de Liberados de

Bahía Blanca solo el 7 % de las personas que han recuperado su libertad en los últimos años gozan de un empleo estable. También se ha demostrado que los niveles de reincidencia delictiva bajan abruptamente cuando existen oportunidades de un trabajo formal.

La inclusión de una persona que está cumpliendo una condena al espacio de trabajo genera un movimiento sistémico de todo el grupo, primero con actitud receptiva integrando cada vez más al nuevo compañero. En el compartir cotidiano las diferencias se minimizan y dan lugar a los detalles que potencian la empatía, el trabajo en equipo y la pertenencia a la empresa.

¿Por qué es una práctica empresarial de referencia en Argentina para el respeto a los derechos humanos?

Trabajar e incluir a grupos sociales más desfavorecidos y en este caso discriminados constituye un desafío para el sector productivo. El lugar al que aspiramos como PyME familiar es el de actores sociales protagónicos del cambio de paradigma. Desde esta acción concreta, alineada con toda la política corporativa, ambicionamos mostrar que la inclusión en todas sus facetas es posible con acciones simples y con la decisión firme de dar espacio a nueva fuerza laboral que carece de oportunidades.

Creemos vehementemente en la letra de nuestra Constitución Nacional "La Nación Argentina (...) todos sus habitantes son iguales ante la ley, y admisibles en los empleos sin otra condición que la idoneidad".

Si bien todas las personas tenemos derecho a una vida plena y somos iguales frente a la ley, la igualdad de oportunidades es hoy un camino a construir. Desde los engranajes más pequeños del sistema productivo, en este caso una empresa familiar, podemos brindar esta oportunidad y visibilizar a quienes se encuentran desplazados y en contextos desfavorecidos.

Con palabras de Gandhi: "Seamos el cambio que queremos ver en el mundo"

Consideramos que es una práctica de referencia por ser innovadora, siendo la primera experiencia (al menos en la Provincia de Buenos Aires, según el Servicio Penitenciario Bonaerense) donde una empresa privada realiza capacitación con certificación y luego selección dentro de las instalaciones del Penal, de un puesto específico referido a ese curso brindado. Al formar parte de una gremial empresaria como la Unión Industrial de Bahía Blanca, quien fuera la impulsora de esta iniciativa, creemos que otras empresas asociadas (o no) a la cámara pueden verse motivadas a implementar acciones similares.



¹¹ ROSSI, Carolina I. "El trabajo en la cárcel: su transformación intramuros", RDP 2009-4, 685 (AR/DOC/8953/2012, p. 5)

LA PARADA SRL

Nombre del Caso: Alianzas estratégicas para lograr el ciclo completo del secundario escolar e inserción laboral de jóvenes en situación vulnerable

¿Cuáles Principios Rectores y/o derechos humanos se vinculan con el caso?

La iniciativa busca sacar a los jóvenes de la situación de pobreza, y brindarles protección mediante el acceso al trabajo, a la seguridad social, a la educación, a la cultura, así como al progreso social y económico. Al despertar sus potencialidades y autovalía, se los empodera para otro camino, mediante la educación y el desarrollo profesional.

INTRODUCCIÓN

Surge en primera instancia de la necesidad de participar en las soluciones de lo que se necesita, de dar el primer paso, para que otros lo sigan, desde la premisa que nadie puede demostrar su valía, si no se le da la oportunidad de hacerlo. Creemos que no hay desarrollo país, sin desarrollo de la persona.

De allí la alianza y la articulación pública y privada, entre los siguientes actores:

1. LA PARADA SRL: Empresa de bandera SHELL con polirubros. Su actividad principal es el expendio de combustibles. Nace en el 2004 con filosofía de servicio, sosteniendo en toda su trayectoria (de 15 años) principios éticos. En 2015, la empresa adhiere a la Red Argentina del Pacto Global e integra su Mesa Directiva desde 2018, en representación de las PYME.

2. CRECER JUNTOS: Asociación civil sin fines de lucro, que viene desarrollando sus acciones en los Barrios de la periferia de San Miguel de Tucumán hace 19 años. Como organización territorial, asume la responsabilidad en modo organizativo comunitario, para revertir y buscar salidas colectivas, a la situación de desigualdad. Esta entidad coordina y hace el enlace entre todas las organizaciones involucradas.

3. PROYECTO NOEMI: es una propuesta que nace en 2017 en convenio con la Fundación DyA, y tiene por objetivo incidir en las políticas públicas para la inclusión educativa y el acercamiento al mundo del trabajo a jóvenes en situación de calle. Promueve las prácticas en el lugar de trabajo como una estrategia de formación para el desarrollo de capacidades de adolescentes y jóvenes de 16 a 24 años escolarizados y que no asisten al colegio.

4. FUNDACION DyA (Fundación de Autogestión y Desarrollo): nace en Ecuador en 1968 en función con otras organizaciones (Fundación La Salle y Fundación SES). Promueven el desarrollo social y económico de niños, niñas y adolescentes y sus familias. Financian al Proyecto Noemi, con fondos del Ministerio de Trabajo de EEUU.

5. MINISTERIO DE INDUSTRIA Y TRABAJO DE LA NACION: financia el Programa PELT (Proyecto de Educación y Prácticas Laborales) y PIL (Programa de Inserción Laboral), a través de la Secretaría de Coordinación y Gestión Pública de Tucumán.

DESCRIPCIÓN DEL CASO

En Argentina, muchos jóvenes y adolescentes, enfrentan dificultades para insertarse y mantenerse en el sistema escolar. Ya a los 16 años (e incluso menores) trabajan en la calle, para ayudar económicamente a sus familias y muchas veces en la desilusión y desesperanza por falta de otras oportunidades, caen en adicciones.

A partir de 2017, como parte del proyecto, La Parada ha dado oportunidades a 10 jóvenes en situación de calle, de los cuales 3 ya son parte del plantel, oficialmente registrados. Estos jóvenes provienen de las villas denominadas "La Trula o Trulala" y "La Bombilla", ambas declaradas en Tucumán como zona roja o peligrosa.

El único requisito de la empresa para participar del proyecto fue que se mantuviera la paridad de género en la asignación de los jóvenes, es decir, que sea siempre la misma cantidad de hombres y de mujeres.

Durante 3 meses, los jóvenes realizan sus prácticas de 4 horas diarias de lunes a viernes, acompañados por un tutor de la empresa, que los supervisa mientras les enseña sus tareas. Asimismo, reciben capacitaciones de SHELL, ya sean presenciales u online, cuentan con seguro de riesgos de trabajo y reciben un incentivo económico de parte de la empresa y un aporte del Ministerio de Industria y Trabajo, para sus gastos.

Creer Juntos y Proyecto Noemi, mediante un equipo interdisciplinario conformado por una Coordinadora local, asesora pedagógica, asesora en políticas públicas, responsable administrativa y asesor en PELT programa educativo en el lugar de trabajo, los motivan para terminar el secundario y hacen un seguimiento permanente, acompañándolos en la continuidad de las prácticas laborales y en el vínculo con la empresa.

ANÁLISIS DEL CASO

Entre los recursos asignados por la empresa para este proyecto se encuentran el pago del salario, compra y renovación de uniformes y botines especiales, asignación de tutores, capacitación técnica, cobertura de ART y obra social. Es decir, lo mismo que brindamos a todo nuestro plantel.

La satisfacción de ver a estos jóvenes crecer, desarrollarse e integrarse al nuevo ámbito laboral es una gran dicha. Ver cómo avanzan día a día en su propio empoderamiento, por ejemplo, gestionando su cuenta bancaria y su tarjeta de crédito, y lo felices y comprometidos que están por el hecho de "pertenecer", llevar el uniforme y ser parte del equipo. Sus compañeros (que fueron sus tutores en el aprendizaje) felices igualmente con la iniciativa, apoyándolos continuamente.

El gran impacto en la vida de los jóvenes se da a partir de ser un sostén económico, en el poder ayudar a sus familias, en el sentirse iguales, empoderados, descubriendo sus capacidades y talento, sintiéndose útiles y a la vez estudiando. Uno de los jóvenes, ya ingresó a la universidad.

CONCLUSIONES

Son las empresas las llamadas a abrir sus puertas y darles esta posibilidad de crecimiento económico y desarrollo

personal a los jóvenes en situación de vulnerabilidad. Porque no solo se les da el lugar, sino que se les enseñan la dignidad del trabajo, como herramienta de empoderamiento personal, y les sirven de puente para mediar y articular con el Estado, por las políticas sociales que acompañan.

Lo que hacen las empresas impacta en la sociedad y en sus clientes. Sin duda, respetan a la empresa y ven su transparencia con todas sus acciones solidarias. Tal vez lo aprendido en esta experiencia, aunque siempre haya estado en nuestra filosofía, es reforzar aún más nuestra convicción, para transformarla en certeza verdadera. Que ejerciendo la empatía y desarraigándonos de prejuicios, miedos y egoísmos, cambiamos la realidad de estos jóvenes y también la nuestra.

¿Por qué es una práctica empresarial de referencia en Argentina para el respeto a los derechos humanos?

Porque nos ocupamos del desarrollo de las personas y aportamos beneficios a la sociedad.

Se trata de trabajar sobre factores que amenazan la paz, como la discriminación, la desigualdad, la pobreza, el cuidado del medio ambiente, la salud y el saneamiento del agua, la flora, entre otros. Buscamos desarrollar a las personas y permitirles reconocerse en su propia valía y protegerlos en su contexto.

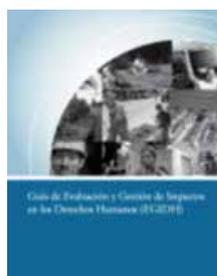


4. RECURSOS ÚTILES



La Responsabilidad de las empresas de respetar los derechos humanos. Guía para la interpretación

(ACNUDH, 2012)



Guía de evaluación y gestión de impactos en los derechos humanos

(IFC, 2011)



Guía de derechos humanos para empresas: Proteger, Respetar y Remediar. Todos Ganamos

(Red Argentina del Pacto Global, 2012)



Evaluación del cumplimiento de los Derechos Humanos 'Quick Check'

(Instituto Danés de Derechos Humanos, 2006)



Cómo desarrollar una política de derechos humanos

(ACNUDH, 2011)



Guía de la OCDE de Debida Diligencia para una Conducta Empresarial Responsable

(OCDE, 2018)

Grupo de Trabajo de Naciones Unidas sobre la cuestión de los derechos humanos y las empresas transnacionales y otras empresas:

<https://www.ohchr.org/SP/Issues/Business/Pages/WGHRandtransnationalcorporationsandotherbusiness.aspx>

Pacto Global de las Naciones Unidas | Principios 1 y 2 sobre Derechos Humanos:

<https://www.unglobalcompact.org/what-is-gc/our-work/social/human-rights>



United Nations
Global Compact

20
years

Uniendo empresas por un mundo mejor

