



# GUÍA DE USUARIO

para facilitar el llenado del Reporte  
de Sostenibilidad Corporativa

Empresas responsables: hacia un desarrollo más sostenible

# GUÍA DE USUARIO

para facilitar el llenado del Reporte  
de Sostenibilidad Corporativa

Empresas responsables: hacia un desarrollo más sostenible

## GUÍA DE USUARIO PARA LA ELABORACIÓN DE REPORTES DE SOSTENIBILIDAD EN EL MARCO DE LA RESOLUCIÓN SMV N.º 033-2015-SMV/01

© PROGRAMA DE INVERSIÓN RESPONSABLE (PIR)

[www.pir.pe](http://www.pir.pe)

© UNIVERSIDAD DE PIURA (UDEP)

[www.udep.edu.pe](http://www.udep.edu.pe)

© COOPERACIÓN ALEMANA, IMPLEMENTADA POR LA DEUTSCHE GESELLSCHAFT FÜR INTERNATIONALE ZUSAMMENARBEIT (GIZ) GMBH

Proyecto "Mecanismos Financieros para un Desarrollo Bajo en Carbono" (FinanCC) en el marco del Programa Global Climate Finance Readiness (CF Ready).

<https://www.giz.de/expertise/html/19694.html>

**Elaboración de contenidos:** Patricia Valdez

**PIR:** Arturo Caballero y Lizbeth Valdivieso

**UDEP:** Remy Balarezo, Julio Hernández y Gregorio Martín de Castro

**GIZ:** Andrea Staudhammer y Angélica Ramos

**Revisión de contenidos:** Cecilia Rizo Patrón

**Revisión de estilo, diseño y diagramación:** Fábrica de ideas

**Imprenta:** GRÁFICA BIBLOS S. A.

JR. MOROCOCHA 152, SURQUILLO, LIMA, PERÚ

PRIMERA EDICIÓN, ENERO 2017

HECHO EL DEPÓSITO LEGAL EN LA BIBLIOTECA NACIONAL DEL PERÚ N° 2017-00021

Asociación para la Promoción de la Inversión Responsable y Sostenible.

Calle General Suarez 1086 – Miraflores

Se autoriza la reproducción total o parcial de esta publicación, bajo la condición de que se cite la fuente.

La publicación de este documento ha sido posible gracias al apoyo de la Universidad de Piura (UDEP) y la asesoría de la Cooperación Alemana, implementada por la Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH, a través de su proyecto "Mecanismos Financieros para un Desarrollo Bajo en Carbono" (FinanCC), en el marco del Programa Global Climate Finance Readiness (CF Ready), que es financiado por el Ministerio Federal de Cooperación Económica y Desarrollo (BMZ), con un cofinanciamiento de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID).

## ACERCA DEL PIR



EL PROGRAMA DE INVERSIÓN RESPONSABLE (PIR) es una iniciativa del sector financiero que surge en el año 2014, en el marco de la COP20 llevada a cabo en Lima, como un esfuerzo programático de largo plazo que articula y empodera a los actores claves de los sistemas financiero, privado y público. El PIR busca promover políticas y prácticas de inversión que incorporen el impacto material de aspectos ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG).

A partir del 2016, la Bolsa de Valores de Lima, el Grupo SURA y A2G formalizan el PIR a través de la Asociación para la Promoción de la Inversión Responsable y Sostenible, una entidad sin fines de lucro que viene incorporando a los principales actores del sistema financiero y fomenta la inversión responsable y sostenible en el Perú y América Latina.

El PIR es la red de soporte oficial de los Principios de Inversión Responsable, promovidos por la iniciativa de Naciones Unidas - Principles for Responsible Investment (PRI).

## AGRADECIMIENTOS

QUISIERAMOS AGRADECER a todos los que participaron en el proceso de elaboración de la guía, especialmente a la Cooperación Alemana —a través de su Proyecto FinanCC— y a la Universidad de Piura. Sin su sincero apoyo, no hubiese sido posible elaborar esta guía.

Les damos las gracias a los profesionales que brindaron sus valiosos comentarios para la elaboración de esta guía. En orden alfabético son:

Francisco Avendaño, César Bedoya, Ingrid Fontela, Valeria Gozalo, Katherine Jara, Sarita Llarena, Bertha Mantilla, Ana Márquez, Jorge Melo Vega, Mirian Morales, Karla Pérez Palma, Micaela Pesantes, Adriana Quirós, Iván Sánchez, David Solano, Marco Velarde, Marco Antonio Zaldívar, Gustavo Zambrano y Milagros Zamudio.



# ÍNDICE

## CARTA DE PRESENTACIÓN

## PRÓLOGO

## ANTECEDENTES

11

- ▶ Los Reportes de Sostenibilidad Corporativa ..... 12
- ▶ Resolución SMV n.° 033-2015-SMV/01 ..... 13
- ▶ Estructura de la Guía ..... 14

## SECCIÓN A: Implementación de acciones de sostenibilidad corporativa

17

- ▶ Estándares de Buenas Prácticas de Sostenibilidad Corporativa (Pregunta A.1) ..... 18
- ▶ Aspectos Ambientales (Pregunta A.2) ..... 19
  - Política Ambiental Corporativa ..... 20
  - Emisiones de Gases de Efecto Invernadero - Huella de carbono ..... 22
  - Energía ..... 24
  - Agua - Huella hídrica ..... 26
  - Residuos ..... 28
- ▶ Aspectos Sociales ..... 32
  - Prácticas laborales y colaboradores (Pregunta A.3) ..... 34
    - Política laboral ..... 34
    - Registro de accidentes laborales ..... 36
    - Plan de Capacitación/Formación para colaboradores ..... 38
    - Clima laboral ..... 40
  - Relación con comunidades (Pregunta A.4) ..... 42
    - Política de relación con comunidades ..... 42
    - Conflictos sociales ..... 44
    - Colaboración con la comunidad en la creación conjunta de valor ..... 46
    - Inversión en programas sociales en la comunidad ..... 48

- Relación con proveedores (Pregunta A.5) ..... 50
  - Política de proveedores ..... 50
  - Registro actualizado de los proveedores ..... 52
  - Selección de proveedores ..... 54
  - Política de compra o contratación que seleccione a proveedores que cumplen con estándares de gestión sostenible o medio ambiente ..... 56
- Relación con clientes (Pregunta A.6) ..... 58
  - Política de clientes ..... 58
  - Registro de reclamos de los clientes ..... 60
  - Canales de atención y reclamo de productos y servicios ..... 62
  - Calidad en el servicio de atención al cliente ..... 64

## SECCIÓN B: Detalle de las acciones implementadas por la sociedad

69

## ANEXOS

71

- ▶ Glosario de términos ..... 72
- ▶ Anexo 1: estándares nacionales e internacionales de sostenibilidad ..... 77
- ▶ Anexo 2: legislación relevante ..... 84
- ▶ Anexo 3: formato del reporte de sostenibilidad corporativa (10180) ..... 88
- ▶ Bibliografía ..... 98
- ▶ ISO y Normativas ..... 100



# CARTA DE PRESENTACIÓN

**NUESTRO MUNDO VIVE** en una continua transformación en términos económicos, sociales y ambientales. Los retos que enfrentamos son parte del clima de negocios del presente, pero también tienen implicancias directas e indirectas en las operaciones de las empresas en el futuro, con impactos en el medio ambiente y la sociedad. Esta tendencia global no es ajena al contexto de las inversiones, debido a que surgen nuevos riesgos para los que el análisis financiero tradicional resulta insuficiente. Por lo tanto, la inversión debe ser responsable y sostenible.

A nivel global, la inversión responsable es entendida como un conjunto de decisiones que considera las clásicas consideraciones financieras sobre rentabilidad y riesgo, y que valora también las referidas a los aspectos ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG).

En el 2014, como una iniciativa del sector privado, en el Perú se creó el Programa de Inversión Responsable (PIR), con el objetivo de promover la inversión responsable y sostenible a través del trabajo coordinado entre los principales actores financieros del país. Asimismo, la Bolsa de Valores de Lima, uno de los socios fundadores del PIR, se adhirió a la Iniciativa de Bolsas de Valores Sostenibles, con el compromiso de promover la inversión sostenible y mejorar los reportes y desempeño ambiental, social y de gobierno corporativo de las compañías listadas en el mercado de valores.

Acorde a la tendencia mundial de reconocer la importancia de la sostenibilidad, como información relevante para la toma de decisiones de los inversionistas, la Superintendencia del Mercado de Valores (SMV) emitió en diciembre del 2015 la Resolución SMV n.º 033-2015-SMV/01. Según esta resolución, las empresas con valores inscritos en el Registro Público del Mercados de Valores deben difundir su Reporte de Sostenibilidad Corporativa en el mismo momento en el que presentan su memoria anual al mercado.

Siendo conscientes de los distintos escenarios en los que se desenvuelven las empresas peruanas, respecto a la elaboración de reportes de sostenibilidad, el PIR propuso elaborar una Guía de Usuario con una serie de conceptos, definiciones, herramientas y estándares nacionales e internacionales. Su objetivo es crear un documento que oriente a las empresas y facilite el proceso de llenado del Reporte de Sostenibilidad Corporativa.

Para la elaboración de esta guía se han consultado diversas metodologías y fuentes de información, incluyendo guías internacionales, publicaciones sobre sostenibilidad y documentos académicos. Asimismo, el documento ha sido analizado por diversos expertos del sector público y del sector privado —en

temas ambientales, conflictos sociales, proveedores, colaboradores—, así como por expertos en la elaboración de reportes de sostenibilidad. Para ello, se llevaron a cabo sesiones de trabajo con representantes de diversas empresas, con la meta de recoger sus expectativas y necesidades respecto a los contenidos de la guía. Los resultados de estas sesiones ayudaron a configurar y procesar sus contenidos.

Es importante reconocer el apoyo de la Superintendencia del Mercado de Valores a esta iniciativa y destacar el esfuerzo que viene desplegando en fortalecer las mejores prácticas empresariales en nuestro país.

En el PIR creemos firmemente que las empresas que sobresalgan en el Perú serán aquellas que cuenten con una sólida posición financiera y que, sobre todo, evalúen y se preocupen de manera sistemática y transparente del entorno en el que operan. Esto implica incorporar variables de gobierno corporativo, sociales y ambientales en su día a día. De esto dependerá su sostenibilidad.

**Aldo Ferrini Cassinelli**

**Presidente del Programa de Inversión Responsable**



## PRÓLOGO

**LA SUPERINTENDENCIA DEL MERCADO DE VALORES (SMV)**, en línea con su compromiso de promover el desarrollo de inversiones sostenibles a largo plazo y de fortalecer la transparencia en el mercado de valores peruano, aprobó en diciembre de 2015 el Reporte de Sostenibilidad Corporativa - Resolución SMV n.º 033-2015-SMV/01. El propósito de esta norma es que los emisores con valores inscritos en el Registro Público del Mercado de Valores revelen al mercado las políticas, estándares y acciones que implementan para asegurar su sostenibilidad, así como para dar a conocer el impacto de sus actividades en el medio ambiente y en el bienestar social. Con ello, complementarán la información que reportan al mercado sobre sus prácticas de buen gobierno corporativo.

Si bien la adopción de estas prácticas de sostenibilidad corporativa es voluntaria, su cumplimiento tiene un impacto favorable en el mercado al generar, entre otros efectos, una mejor imagen de los emisores ante los inversionistas. También contribuye a que las inversiones sean sostenibles en el largo plazo, así como a la implementación de estándares sociales y medioambientales en su gestión. Esto promoverá que dichas empresas estén en el horizonte de diversos inversionistas y fondos a nivel global, los cuales enfocan sus recursos en empresas con compromisos vinculados a la sostenibilidad.

Por ello, la importancia que reviste brindar herramientas e información al mercado para que los diversos agentes económicos puedan evaluar el desempeño de las empresas y su compromiso con el medio ambiente. De esta manera, se procura fortalecer el marco de transparencia e información de nuestro mercado y contribuir a que los inversionistas tomen decisiones de inversión bien informadas y responsables.

En esa dirección, la presente Guía de Usuario elaborada por el Programa de Inversión Responsable (PIR) y la Universidad de Piura (UDEP) –con la asesoría de la Cooperación Alemana a través de su Proyecto FinanCC–, representa un valioso esfuerzo en la promoción de buenas prácticas de sostenibilidad corporativa y el fortalecimiento de los estándares de transparencia de información en el mercado de valores del Perú. Esta herramienta se suma a diversas iniciativas y referentes que las empresas deben considerar para elaborar satisfactoriamente sus Reportes de Sostenibilidad Corporativa, consolidar las mejores prácticas empresariales y, con ello, contribuir al desarrollo económico de nuestro país.

**Lilian Rocca Carbajal**  
Superintendente del Mercado de Valores

**ESTE DOCUMENTO ES UNA GUÍA** para ayudar en la elaboración del Reporte de Sostenibilidad Corporativa aprobado por la Resolución SMV n.º 033-2015-SMV/01, que deben presentar los emisores con valores inscritos en el Registro Público del Mercado de Valores. Solo es de carácter referencial, por lo que cada emisor deberá ponderar los referentes y fuentes de información respectivos para el cumplimiento de sus obligaciones normativas en el mercado de valores. Es decir, no es el único documento que un emisor debe consultar para la elaboración del referido reporte.

Las opiniones expresadas en esta publicación recogen la visión y experiencia de sus autores. No reflejan el punto de vista de la Superintendencia del Mercado de Valores ni eximen al emisor de sus obligaciones legales respectivas.

# ANTECEDENTES



## LOS REPORTES DE SOSTENIBILIDAD CORPORATIVA

**LA DEFINICIÓN DE SOSTENIBILIDAD** está relacionada al concepto de desarrollo sostenible, que se define como aquel desarrollo que satisface las necesidades actuales de las personas sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones para satisfacer las suyas<sup>1</sup>.

La sostenibilidad corporativa se debería entender como la capacidad de una empresa de operar en el presente sin comprometer su viabilidad futura, equilibrando las expectativas de sus grupos de interés y gestionando sus impactos económicos, sociales y ambientales. Reconociendo ello, el reporte de sostenibilidad es un documento público de una organización o empresa que revela información sobre los impactos económicos, sociales y ambientales; sean estos positivos o negativos, generados como resultado de sus operaciones, productos o servicios.

En un reporte de sostenibilidad se presentan los valores y el modelo de gobierno corporativo de una organización demostrando el vínculo entre su estrategia empresarial y su compromiso con la sostenibilidad<sup>2</sup>. La tendencia global es incluir en estos reportes aspectos Ambientales, Sociales y de Gobierno Corporativo (ASG), además del reporte usual de los resultados económicos de la empresa.

### ► ¿Qué significa ASG?

El término ASG fue propuesto por primera vez por el Pacto Mundial de las Naciones Unidas en junio del 2004, con la idea de resaltar la materialidad de aspectos ambientales, sociales y de gobierno corporativo en el desempeño de los negocios. Se utiliza para cuantificar el desempeño ambiental (A) que comprende información sobre las emisiones, consumo de agua, gestión de residuos, energía, políticas ambientales, entre otras; el desempeño social (S), que incluye aspectos laborales, proveedores, clientes, productos e

impacto en las comunidades. También el desempeño de gobierno corporativo (G), que incluye la composición y funciones de directorios, procesos ordenados de decisión y compensación de ejecutivos, entre otros.

Un detallado estudio<sup>3</sup> de los mercados de capitales confirmó en el 2015 que las empresas con buen desempeño<sup>4</sup> ASG logran resultados financieros superiores y podrían aumentar el valor de sus acciones. Asimismo, más de 1300 inversionistas<sup>5</sup>, que representan activos por más de 45 billones de dólares, reconocen que los aspectos ASG son relevantes para formular estrategias de inversión, mejorar modelos de valorización y gestionar sus portafolios.

*En un reporte de sostenibilidad se presentan los valores y el modelo de gobierno corporativo de una organización demostrando el vínculo entre su estrategia empresarial y su compromiso con la sostenibilidad.*

Como resultado, un creciente número de empresas en todo el mundo desarrollan Reportes de Sostenibilidad Corporativa dirigidos a informar a actuales y potenciales inversionistas durante sus procesos de decisión. Al mismo tiempo, los gobiernos han reconocido la importancia del desempeño en aspectos ASG y han comenzado a estimular o exigir a las empresas un reporte público al respecto. Reguladores en China, Sudáfrica, Brasil, la Unión Europea y Francia, entre otros, ya exigen un reporte de este tipo. ●

### Las ventajas de hacer reportes de sostenibilidad corporativa

LOS REPORTES O MEMORIAS DE SOSTENIBILIDAD son definidos como documentos que proporcionan información a los grupos de interés sobre el impacto de las operaciones de una organización en el ámbito ambiental, social y económico. Su elaboración y difusión tiene diversas finalidades:

- Identificar, cuantificar y gestionar los impactos positivos y negativos (oportunidades y riesgos) de las actividades empresariales sobre el ambiente, el bienestar social y el desarrollo económico.
- Dialogar con los grupos de interés, definir las cuestiones prioritarias, identificar y gestionar las oportunidades y riesgos en el desarrollo sostenible.

► Comunicar logros y retos en materia de sostenibilidad.

► Planificar y asegurar la viabilidad del negocio en el tiempo, en base a toda esta información.

► Otorgar la posibilidad de entender la conexión entre los objetivos de las organizaciones y su impacto económico, social y ambiental que tienen sus actividades.

► Permitir a las organizaciones evaluar la permanencia y rendimiento de sus operaciones en el tiempo, así como mantener informados a los grupos de interés en los temas materiales sobre desarrollo sostenible.

## RESOLUCIÓN SMV N.º 033-2015-SMV/01

EL PERÚ NO HA SIDO UNA EXCEPCIÓN a las tendencias descritas. Precisamente, reconociendo el impacto de la sostenibilidad en la viabilidad y permanencia de sus operaciones, mediante la Resolución de la Superintendencia del Mercado de Valores n.º 033-2015-SMV/01 del 15 de diciembre de 2015, se aprobó que los emisores<sup>6</sup> presenten el Reporte de Sostenibilidad Corporativa como anexo de su memoria anual. La SMV exige a las empresas que ya vienen elaborando dichos reportes que también los revelen en la misma oportunidad que sus memorias anuales. De esta manera, se reconoce la importancia de revelar

al mercado las políticas, estándares y prácticas ambientales y sociales que vienen adoptando las empresas cuyos valores son objeto de oferta pública, y que, por tanto, se encuentran inscritas en el Registro Público del Mercado de Valores.

Cabe mencionar que, si bien los reportes de sostenibilidad comprenden los aspectos económicos, ambientales, sociales y de gobierno corporativo, la resolución se enfoca principalmente en el reporte de los aspectos ambientales y sociales (AS). Esto se debe a que los emisores ya reportan en la memoria anual tanto los aspectos financie-

ros como aquellos vinculados al cumplimiento del Código de Buen Gobierno Corporativo para las Sociedades Peruanas (G).

Esta resolución de la SMV reconoce que si bien la adopción de prácticas que permiten la sostenibilidad corporativa de las empresas es voluntaria, es importante también para todos los participantes del mercado de valores que los emisores revelen al mercado información acerca de sus actividades y gestión de riesgos ambientales y sociales, permitiendo a dichos participantes tener un mayor alcance de la gestión de riesgos de los emisores e identificar oportunidades de inversión con un horizonte a largo plazo.

En este contexto, el equipo del Programa de Inversión Responsable (PIR), junto con la Universidad de Piura y con la asesoría de la Cooperación Alemana a través del proyecto FinanCC, han elaborado esta guía de usuario. La finalidad es que sea una herramienta referencial para facilitar el llenado del Reporte de Sostenibilidad Corporativa por parte de las empresas cuyos valores se encuentran inscritos en el Registro Público del Mercado de Valores, en el marco de la Resolución SMV n.º 033-2015-SMV/01.

Vale decir que esta guía de usuario proporciona una orientación referencial para el llenado del Reporte de Sostenibilidad Corporativa y se constituye en un referente adicional a otras fuentes de información que los emisores deberán considerar para el cumplimiento de sus obligaciones en el mercado de valores.

Si bien se enfoca en una resolución emitida por la SMV para las empresas, cuyos valores han sido objeto de oferta pública, es importante destacar que debe constituirse en un referente de consulta para aquellas empresas que estando fuera del mercado de valores elaboren sus Reportes de Sostenibilidad Corporativa, toda vez que la transparencia de la información en aspectos ambientales y sociales las beneficiará en su gestión y posicionamiento en sus respectivos sectores productivos. ●

## ESTRUCTURA DE LA GUÍA

LA GUÍA RESPONDE a la estructura de Reporte de Sostenibilidad Corporativa (Resolución SMV n.º 033-2015-SMV/01); se organiza bajo los mismos parámetros.

La guía brinda pautas para el llenado de dicha sección teniendo presente los siguientes criterios:



### Importancia

La relevancia de cada aspecto para el Reporte de Sostenibilidad de la empresa.



### Conceptos relacionados

Con el objetivo de homogenizar la terminología empleada, se presentan definiciones de los conceptos clave de cada aspecto. Además, con la meta de incrementar la utilidad de la guía, al final de la misma se presenta un glosario de términos utilizados ordenados alfabéticamente.



### Parámetros

Alcance sugerido del tema a abordar.



### Indicadores

Se muestran sugerencias de indicadores cualitativos o cuantitativos existentes para tal fin. Sin embargo, podrían existir más.



### Instrumentos

Se muestran referencias de regulación o legislación nacional e internacional y se sugieren los estándares internacionales que pueden abarcar estos aspectos.

## SECCIÓN A

### Implementación de acciones de Sostenibilidad Corporativa

En ella el emisor revela el avance en la implementación de acciones para asegurar la sostenibilidad corporativa en aspectos ambientales y sociales, incluyendo una evaluación "cumplir o explicar". Asimismo, podrá brindar información adicional que permita dar a conocer con mayor detalle las acciones desarrolladas por la empresa.

Los temas abarcados en esta sección son:

#### 1. Estándares de Buenas Prácticas

#### 2. Aspectos Ambientales

#### 3. Aspectos Sociales

- ▶ Política Ambiental Corporativa
- ▶ Emisiones GEI - Huella de carbono
- ▶ Energía
- ▶ Agua - Huella hídrica
- ▶ Residuos
- ▶ Prácticas laborales
- ▶ Relación con comunidades
- ▶ Relación con proveedores
- ▶ Relación con clientes

## SECCIÓN B

### Detalle de las acciones implementadas por la sociedad

En ella el emisor detallará el listado de sus grupos de interés y las acciones implementadas durante el ejercicio<sup>7</sup> vinculadas al impacto de sus operaciones en el desarrollo social (prácticas laborales, relaciones comunitarias y con clientes, responsabilidad del producto) y el medio ambiente (materiales, energía, agua, emisiones, vertidos y residuos), complementando la información proporcionada en la Sección A.

Sobre la sección B, la guía incluye también algunas pautas que la empresa podría considerar para su inclusión en el reporte.

### NOTA IMPORTANTE

AQUELLOS EMISORES que vengán elaborando informes o reportes de sostenibilidad anuales deberán presentar dichos informes conjuntamente con su memoria anual y únicamente deberán remitir la sección A del Reporte de Sostenibilidad Corporativa. La obligación de presentar el Reporte de Sostenibilidad Corporativa por parte de los emisores será exigible a partir de la presentación de la memoria anual correspondiente al ejercicio 2016.

## NOTAS

<sup>1</sup>World Commission on Environment and Development (WCED), Our Common Future (Brundtland Report), United Nations, 1987.

<sup>2</sup>Global Reporting Initiative: <https://www.globalreporting.org/information/sustainability-reporting/Pages/default.aspx>, 2016.

<sup>3</sup>Corporate Sustainability: Evidence on Materiality, Khan et al., Harvard Business School. <https://dash.harvard.edu/bitstream/handle/1/14369106/15-073.pdf?sequence=1>

<sup>4</sup>Bloomberg calcula un puntaje ASG utilizando puntajes para cada una de las categorías. De esta manera cuantifica el desempeño ASG de una empresa. La información ambiental (A) utilizada comprende emisiones, consumo de agua, gestión de residuos, energía y políticas ambientales. La información social (S) utilizada incluye aspectos laborales, productos e impacto en comunidades. La información de gobierno corporativo (G) utilizada incluye la composición y funciones de directorios, procesos ordenados de decisión y

compensación de ejecutivos. Este puntaje se basa en información que Bloomberg reúne de los reportes ASG. Los puntajes finales van desde cero (no reporta) hasta 100 (reporte detallado y material). Este puntaje ASG es usado por inversionistas y analistas.

<sup>5</sup>Estos inversionistas han suscrito los Principios de Inversión Responsable (PRI) respaldados por las Naciones Unidas. [www.unpri.org](http://www.unpri.org)

<sup>6</sup>En esta guía se utiliza el término emisor para referirse a las empresas con valores inscritos en el Registro Público del Mercado de Valores de la Superintendencia del Mercado de Valores. Se debe observar que dicha obligación no se extiende a los emisores cuyos valores han sido colocados en el marco del Mercado Alternativo de Valores (MAV) y el Mercado de Inversionistas Institucionales.

<sup>7</sup>Ejercicio culminado el 31 de diciembre del año calendario anterior al del envío del Reporte de Responsabilidad Corporativa.

## SECCIÓN A

# IMPLEMENTACIÓN DE ACCIONES DE SOSTENIBILIDAD CORPORATIVA

1.

Estándares de Buenas Prácticas  
p. 18

2.

Aspectos Ambientales  
p. 19

3.

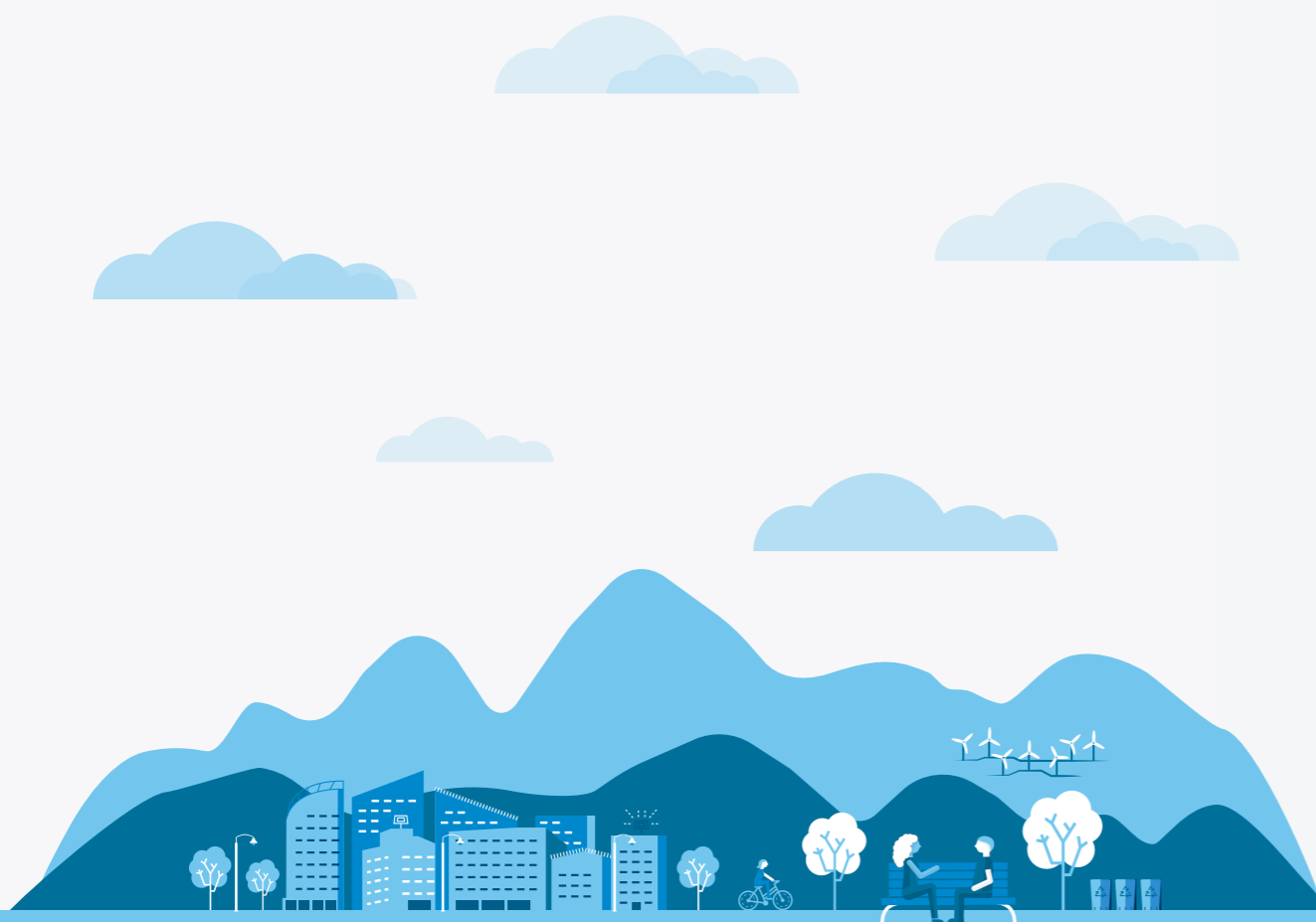
Aspectos Sociales  
p. 32





# 1. ESTÁNDARES DE BUENAS PRÁCTICAS DE SOSTENIBILIDAD CORPORATIVA

ACTUALMENTE, A NIVEL NACIONAL E INTERNACIONAL, existen una variedad de estándares relacionados a temas de sostenibilidad. Estos han sido elaborados por instituciones reconocidas como el Global Reporting Initiative, el Pacto Mundial, International Organization for Standardization, Corporación Financiera Internacional, entre otros. En el Anexo 1 se muestran los principales estándares.



# 2. ASPECTOS AMBIENTALES

Acciones sustentables que crean mejores empresas



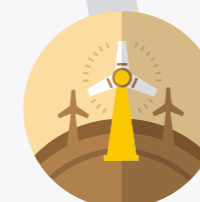
## Política Ambiental Corporativa

Son aquellas intenciones y direcciones generales de una organización —expresadas formalmente— en torno a su desempeño ambiental.



## Emisiones de GEI - Huella de carbono

El primer paso hacia una política de responsabilidad social corporativa podría ser reducir las emisiones de GEI de la empresa.



## Energía

Los cambios a fuentes de energía menos contaminantes son un indicador de una gestión organizacional más eficiente.



## Agua - Huella hídrica

Cuantificar el recurso hídrico favorece la evaluación de los impactos ambientales potenciales vinculados a este recurso.



## Residuos

La gestión integral de los residuos es fundamental para una empresa, tanto en su relación con el ambiente como para la salud pública.



## ASPECTOS AMBIENTALES

## POLÍTICA AMBIENTAL CORPORATIVA



## IMPORTANCIA

El tener una política ambiental en la empresa es una necesidad actual, además se fundamenta en una mejora ambiental y en el cumplimiento de la legislación vigente.



## PARÁMETRO

Política ambiental o política de sistema integrado de gestión que incluya compromisos ambientales y que haya sido aprobada.



## CONCEPTOS RELACIONADOS

► **Política Ambiental Corporativa**

Son aquellas intenciones y direcciones generales de la empresa relacionadas con su desempeño ambiental expresadas formalmente por la alta dirección.

La política ambiental proporciona una estructura para la acción y para el establecimiento de los objetivos y las metas ambientales<sup>8</sup>. Dependiendo del nivel de detalle, la política ambiental puede señalar cómo los aspectos ambientales son incluidos en elementos del modelo de negocio de la empresa tales como gestión de compras, operaciones, fabricación, inversión, ventas o contratación, entre otros.

► **Impacto Ambiental**

Se refiere a cualquier actividad o acción que origina o produce una alteración, modificación o cambio en el ambiente o en alguno de los componentes del sistema ambiental, de cierta magnitud o complejidad<sup>9</sup>.



## INDICADORES

► **Formalidad de la Política Ambiental**

- Documento societario formal que aprueba y regula la política ambiental.
- Órgano societario que aprueba la Política ambiental.

► **Estrategia o acciones ambientales**

- Campañas enfocadas en la reducción del consumo de recursos (agua, energía, papel, residuos, etc.).
- Identificación de riesgos y oportunidades ambientales para la empresa.
- Medición de huella de carbono y huella hídrica.
- Planes de acción para consumir responsablemente los recursos.



## INSTRUMENTOS

► **ISO 14001**

Este estándar permite que la empresa pueda plasmar una política ambiental, así como los procesos y procedimientos para alcanzar las metas, responsabilidades y objetivos que se ha trazado en materia ambiental.

El Ministerio del Ambiente (MINAM) incluye en su página web el siguiente documento orientador pero basado en una versión anterior de esta norma ISO<sup>9</sup>.

► **ISO 26000 - Materia Medio Ambiente**

Es una norma que guía a las empresas en la implementación de prácticas de responsabilidad social, a través de siete materias fundamentales: gobernanza de la organización, prácticas laborales, derechos humanos, prácticas justas de operación, medio ambiente, asuntos de consumidores y vinculación hacia la comunidad<sup>10</sup>.

► **Ley n.º 28611. Ley General del Ambiente**

Ordena el marco normativo legal para la gestión ambiental en el Perú. Establece los principios y normas básicas para asegurar el efectivo ejercicio del derecho a un ambiente saludable, equilibrado y adecuado para el pleno desarrollo de la vida, así como el cumplimiento de contribuir a una efectiva gestión ambiental y de proteger el ambiente —y sus componentes—, con el objetivo de mejorar la calidad vital de la población y lograr el desarrollo sostenible del país.

► **Compendio de Legislación Ambiental Peruana**

Este compendio contiene un conjunto de normas relacionadas a la temática ambiental peruana, las mismas que se actualizan permanente<sup>11</sup>.





## ASPECTOS AMBIENTALES

# EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO - HUELLA DE CARBONO



## IMPORTANCIA

La emisión de Gases de Efecto Invernadero (GEI), asociada a las actividades humanas, es la causa del cambio climático. Los impactos de la empresa sobre la atmósfera pueden estimarse a través de la huella de carbono. Este instrumento contabiliza las emisiones de GEI.

La huella de carbono le permite al emisor medir su avance con respecto a metas corporativas de protección del clima incluidas en su política ambiental, así como gestionar sus emisiones de GEI en un contexto de emergentes regulaciones de protección al clima a nivel nacional e internacional.



## PARÁMETRO

Cálculo y reporte del total de las emisiones de GEI de la empresa.



## CONCEPTOS RELACIONADOS

### ► Gases de Efecto Invernadero (GEI)

Son los gases que se encuentran dentro de la atmósfera y atrapan el calor reflejado de la tierra produciendo el calentamiento global. El más común es el dióxido de carbono (CO<sub>2</sub>), que se genera por la quema de combustibles fósiles<sup>12</sup>.

Otros GEI son: metano (CH<sub>4</sub>), óxido nitroso (N<sub>2</sub>O), hidrofluorocarbonos (HFC), perfluorocarbonos (PFC) y hexafluoruro de azufre (SF<sub>6</sub>).

La cuantificación de los gases producidos por una determinada empresa se denomina Huella de Carbono Corporativa y se expresa en toneladas de CO<sub>2</sub> equivalente.

### ► Huella de carbono

Cálculo de las emisiones de GEI que se generan por las diversas actividades humanas y económicas. Es la cantidad de emisiones de GEI directas o indirectas emitidas por la organización en sus procesos<sup>13</sup>.

Para realizar la medición de la huella de carbono se deberá definir el alcance y el periodo de tiempo.

### ► Emisiones de GEI directas e indirectas

- **Directas:** generadas o controladas por la empresa<sup>14</sup>.  
- **Indirectas:** generadas por el consumo de energía, o generadas o controladas por otras organizaciones involucradas en las actividades de la empresa<sup>15</sup>.

### ► Alcances de la huella de carbono

- **Alcance 1:** las emisiones de GEI directamente generadas por la empresa.  
- **Alcance 2:** compuesto por las emisiones de GEI generadas indirectamente por el uso de energía por parte de la empresa.  
- **Alcance 3:** comprende todas las otras emisiones de GEI generadas indirectamente por la empresa<sup>16</sup>.

### ► Neutralización de emisiones de GEI

Compensación de la huella de carbono a través de la misma cantidad de créditos de carbono obtenidos a partir de proyectos de captura o reducción de emisiones de GEI<sup>17</sup>.



## INDICADORES

### ► Huella de carbono anual

- Cantidad de toneladas de CO<sub>2</sub>e anuales.  
- Cantidad de toneladas de CO<sub>2</sub>e por Alcance.  
- Cantidad de emisiones de GEI directas e indirectas.  
- Cantidad de toneladas de CO<sub>2</sub>e por dólar de ingresos anuales netos.

### ► Avance anual en metas de reducción de emisiones de GEI

- Metas<sup>18</sup> de reducción de emisiones de GEI al año 2030.  
- Porcentaje de avance en metas de reducción de emisiones de GEI.  
- Cantidad de reducción<sup>19</sup> de emisiones de GEI anuales.  
- Porcentaje de reducción de emisiones de GEI logradas<sup>20</sup>.

### ► Compensación anual de emisiones de GEI

Porcentaje de emisiones de GEI que son compensadas a través de la compra de créditos de carbono<sup>21</sup>.



## INSTRUMENTOS

### ► Protocolo de Gases de Efecto Invernadero (Greenhouse Gas Protocol - GHG Protocol<sup>22</sup>)

Herramienta internacional para el cálculo y comunicación de la huella de carbono. Permite elaborar los inventarios de GEI y planificar estrategias de gestión y reducción de emisiones. Facilita la transparencia de los cálculos a nivel global.

### ► ISO 14064

Estándar de verificación y validación de los inventarios de GEI (huellas de carbono) y los proyectos destinados a la reducción de emisiones de GEI<sup>23</sup>.

### ► ISO 26000 - Materia Medio Ambiente

Guía a las empresas en la implementación de prácticas de responsabilidad social, a través de siete materias fundamentales: gobernanza de la organización, prácticas laborales, derechos humanos, prácticas justas de operación, medio ambiente, asuntos de consumidores y participación activa y desarrollo de la comunidad<sup>24</sup>.

### ► Compendio de Legislación Ambiental Peruana

Contiene un conjunto de normas relacionadas a la temática ambiental peruana, las mismas que se actualizan permanentemente<sup>25</sup>.



## ASPECTOS AMBIENTALES ENERGÍA



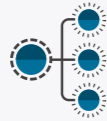
### IMPORTANCIA

El consumo y seguridad de la energía es clave para cualquier empresa. Los cambios que se realicen a fuentes de energía menos contaminantes son un indicador del esfuerzo de la empresa para gestionar más eficientemente este recurso y minimizar su impacto ambiental.



### PARÁMETRO

Cuantificación y documentación del uso total de la energía utilizada en las actividades de la empresa.



### CONCEPTOS RELACIONADOS

#### ► Energía

Recurso natural que luego de ser extraído y transformado, se utiliza para fines industriales y económicos. Existen dos tipos de energías: renovables y no renovables.

#### ► Energía renovable y energía no renovable

- **Energía renovable:** deriva de procesos naturales que se reponen a una tasa más alta de lo que se consumen. La energía solar, eólica, geotérmica, hidroeléctrica, bioenergética y oceánica son fuentes de energía renovable.

- **Energía no renovable:** fuente que no se renueva a tasas suficientemente altas como para prevenir su agotamiento. Como ejemplos tenemos el carbón, el gas natural, el petróleo y la energía atómica, entre otras.

#### ► Consumo de energía interno y externo

- **Consumo de energía interno:** aquella que es consumida al interior de la empresa.

- **Consumo de energía externo:** aquella utilizada en todas las actividades, tanto productivas como de consumo, relacionadas con las operaciones de la empresa: el uso de la energía para el transporte de los insumos, viajes de la empresa, transporte de trabajadores, distribución del producto y su uso por parte de los consumidores, entre otros<sup>26</sup>.

#### ► Eficiencia energética

Es una práctica que tiene como objeto reducir el consumo de energía por unidad de producto o servicio.



### INDICADORES

#### ► Consumo de energía anual

- Cantidad de energía consumida, interna o externa, de origen renovable (eólica, solar, hidroeléctrica, entre otras) en kilovatio-hora (kWh).
- Cantidad de energía consumida, interna o externa, de origen no renovable en gigajoules (GJ), como carbón, petróleo o gas natural, entre otras.
- Consumo neto de energía en kWh por dólar de ingresos netos anuales.

#### ► Eficiencia energética

- Eficiencia en el consumo de energía en kWh por unidad de producto o servicio.
- Reducción en el consumo de energía por procesos y actividades de la empresa.
- Eficiencia en la generación de energía.

#### ► Generación de energía renovable

Cantidad anual de kWh de energía renovable generada por la propia empresa.



### INSTRUMENTOS

#### ► Normas de desempeño sobre sostenibilidad ambiental y social de la Corporación Financiera Internacional

Describe los pasos a seguir para lograr eficiencia en el uso de los recursos y la prevención de la contaminación de conformidad con tecnologías y prácticas internacionalmente reconocidas.

Además, la Norma de Desempeño fomenta la capacidad de las empresas de integrar dichas tecnologías y prácticas, en la medida en que su uso sea técnica y financieramente viable, en el contexto de un proyecto que dependa de las habilidades y los recursos disponibles en el mercado<sup>27</sup>.

#### ► ISO 50001

Establece un marco para que las empresas puedan gestionar mejor su energía<sup>28</sup>.

#### ► ISO 26000 - Materia Medio Ambiente

Es una norma que guía a las empresas en la implementación de prácticas de responsabilidad social, a través de 7 materias fundamentales: gobernanza de la organización, prácticas laborales, derechos humanos, prácticas justas de operación, medio ambiente, asuntos de consumidores y participación activa y desarrollo de la comunidad<sup>29</sup>.

#### ► Compendio de Legislación Ambiental Peruana

Contiene un conjunto de normas relacionadas a la temática ambiental peruana, las mismas que se actualizan permanentemente<sup>30</sup>.



## ASPECTOS AMBIENTALES AGUA - HUELLA HÍDRICA



### IMPORTANCIA

La cuantificación del recurso hídrico permite evaluar la magnitud de los impactos ambientales potenciales relacionados con este recurso. Ello favorece a la toma de decisiones para una gestión más eficiente del agua, así como a la optimización de los procesos de la empresa<sup>31</sup>. La huella hídrica puede utilizarse como una herramienta para establecer una estrategia de sostenibilidad, y permite el conocimiento de los impactos de los productos o servicios en el agua dulce para la empresa<sup>32</sup>.

Dada la naturaleza vulnerable del Perú ante el cambio climático, es recomendable que la empresa estime el grado de riesgo planteado por posibles interrupciones de suministro de agua o incrementos de su precio que afectan sus operaciones.



### PARÁMETRO

Cuantificación y documentación del total de agua utilizada en las actividades de la empresa (huella hídrica).



### CONCEPTOS RELACIONADOS

#### Recurso hídrico

Recurso natural renovable, indispensable para la vida, vulnerable y estratégico para el desarrollo sostenible, el mantenimiento de los sistemas y ciclos naturales que la sustentan<sup>33</sup>.

#### Huella hídrica

Volumen total de agua dulce usada para producir los bienes y servicios consumidos por la empresa de forma directa e indirecta. El uso del agua se mide en términos de volúmenes de agua consumidos (agua evaporada o incorporada en un producto) o contaminada por unidad de tiempo.

El ISO 14046 define a la "huella de agua" como la métrica o métricas con las que se cuantifican los impactos ambientales potenciales relacionados con este recurso<sup>34</sup>.

#### Huella azul, verde y gris

- **Huella azul:** volumen de agua dulce superficial o subterránea que se consume a través de evaporación o incorporación en productos. Incluye agua que se usa y no se devuelve a la misma cuenca o se devuelve al mar<sup>35</sup>.

- **Huella verde:** volumen de agua de lluvia que es consumida por evapotranspiración o incorporado en productos<sup>36</sup>.

- **Huella gris:** volumen de agua que se requiere para diluir los contaminantes a un nivel aceptable en base a los estándares de calidad establecidos<sup>37</sup>.



### INDICADORES

#### Huella hídrica

- Volumen de agua en m<sup>3</sup> consumidos.
- Volumen de agua en m<sup>3</sup> consumidos por producto.
- Cantidad de ahorro de agua comparado con periodo anterior.
- Consumo de agua por dólar de ingresos netos anuales de la empresa.
- Impacto en la escasez de recurso hídrico en m<sup>3</sup>.

#### Plan de reducción de consumo de agua por dólar de ingresos netos anuales

- Cantidad de agua a ser reducida en un periodo de tiempo por la empresa.
- Volumen total de agua reciclada y reutilizada.
- Tecnologías eficientes y sistemas de ahorro de agua implementados.



### INSTRUMENTOS

#### Water Footprint Network

Mide el uso del agua dulce (consumida y contaminada) en la producción de bienes y servicios. Se aplica a productos, procesos, servicios, empresas, entre otros.

#### ISO 14046

Establece los principios, requisitos y directrices para la evaluación y reporte de la huella hídrica. Se aplica a productos, procesos y organizaciones.

#### ISO 26000 - Materia Medio Ambiente

Guía a las empresas en la implementación de prácticas de responsabilidad social, a través de siete materias fundamentales: gobernanza de la organización, prácticas laborales, derechos humanos, prácticas justas de operación, medio ambiente, asuntos de consumidores y participación activa y desarrollo de la comunidad<sup>38</sup>.

#### Certificado Azul

Reconocimiento de la Autoridad Nacional del Agua (ANA) a las empresas que hacen un uso eficiente del recurso hídrico e implementan acciones en favor de la cuenca donde operan. La ANA les otorga el Certificado Azul reconociéndolas como "Empresas Hídricamente Responsables"<sup>39</sup>. Resolución Jefatural n.º 246-2015-ANA.

#### Ley n.º 28611 - Ley General del Ambiente

Ordena el marco normativo legal para la gestión ambiental en el Perú. Establece los principios y normas básicas para asegurar el efectivo ejercicio del derecho a un ambiente saludable, equilibrado y adecuado para el pleno desarrollo de la vida, así como el cumplimiento del deber de contribuir a una efectiva gestión ambiental y de proteger el ambiente —y sus componentes—, con el objetivo de mejorar la calidad vital de la población y lograr el desarrollo sostenible del país.

#### Ley n.º 29338 - Ley de Recursos Hídricos

Regula el uso y gestión de los recursos hídricos. Comprende el agua superficial, subterránea, continental y los bienes asociados a ésta. Se extiende al agua marítima y atmosférica en lo que resulte aplicable.

#### Compendio de Legislación Ambiental Peruana

Contiene un conjunto de normas relacionadas a la temática ambiental peruana, las mismas que se actualizan permanentemente<sup>40</sup>.



## ASPECTOS AMBIENTALES RESIDUOS



### IMPORTANCIA

La gestión integral de los residuos es fundamental para una empresa, tanto en su relación con el ambiente como para la salud pública.

Un buen manejo integral que incorpore prácticas de reducción, reúso y reciclaje (de papel, plástico, vidrio, metal, orgánicos, entre otros) al interior de la empresa —y en su cadena de proveedores— genera beneficios ambientales, sociales y económicos.

Es recomendable contar con una estrategia de minimización y tratamiento de residuos.



### PARÁMETRO

Cuantificación y documentación de los residuos que la empresa genera producto de sus actividades.



### CONCEPTOS RELACIONADOS

#### Residuos

Cantidad de un producto (o sus derivados) que queda luego de su uso o aplicación. También se le denomina basura, desechos, restos o desperdicios<sup>41</sup>.

#### Residuos sólidos

Sustancias, productos o subproductos en estado sólido o semisólido que, en virtud de lo establecido en la normatividad nacional o de los riesgos que pueden causar a la salud y el ambiente, deben ser gestionados a través de un sistema que incluya la minimización de residuos, comercialización, transporte, entre otros<sup>42</sup>.

#### Residuos peligrosos

Son aquellos que por sus características o el manejo al que son o van a ser sometidos representan un riesgo significativo para la salud o el ambiente<sup>43</sup>.

#### Reutilización de residuos

Reaprovecha el bien, artículo o elemento que constituye el residuo sólido, con el objeto de que cumpla el mismo fin para el que fue elaborado originalmente<sup>44</sup>.

#### Reciclaje de residuos

Toda actividad que reaprovecha un residuo sólido mediante un proceso de transformación para cumplir su fin inicial u otros fines<sup>45</sup>.



### INDICADORES

#### Segregación de residuos

- Políticas de gestión de residuos sólidos o vertidos, que incluya la segregación de materiales (papel, plástico, vidrio, orgánicos, etc.).
- Cantidad de kilogramos de papel consumidos.
- Cantidad de kilogramos de residuos de plástico generados.
- Cantidad de residuos orgánicos generados.
- Cantidad de kilogramos de residuos de vidrio generados.

#### Tratamiento integral de residuos sólidos

- Política de recuperación, reutilización, reciclaje o transformación de los residuos generados por la empresa.
- Peso total de residuos gestionados según tipo y método de tratamiento.
- Porcentaje de papel que la empresa recicla.
- Porcentaje de residuos plásticos reusados o reciclados.
- Porcentaje de residuos orgánicos tratados.
- Porcentaje de residuos de vidrio reusados o reciclados.
- Contratos/convenios/certificaciones (de relleno sanitario) que acreditan tratamiento integral de residuos por tipo.

#### Tratamiento de residuos peligrosos

- Política para la gestión de los residuos peligrosos/tóxicos de la empresa (identificación de residuos, acopio adecuado, transporte, disposición).
- Cantidad de residuos peligrosos generados por la empresa.
- Porcentaje de residuos peligrosos tratados (en cumplimiento de la normativa legal).

#### Vertimientos

- Vertidos totales de aguas residuales en m<sup>3</sup>/año de la empresa.
- Cumplimiento de límites máximos permisibles de efluentes de acuerdo a su sector.
- Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.
- Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad (comprende la diversidad de especies vegetales y animales que viven en un determinado espacio) de recursos hídricos y hábitats relacionados, que se encuentren afectados por los vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización.



### INSTRUMENTOS

#### ISO 14001

Este estándar plantea un sistema de gestión ambiental dentro de la empresa que incluye, entre otras acciones, el contar con un plan de manejo ambiental de residuos —con objetivos y metas, y políticas y procedimientos para cumplir dichas metas—, así como la documentación y los sistemas de control necesarios<sup>46</sup>.

#### ISO 14045:2012

Este estándar plantea un método y lenguaje común para la evaluación de la ecoeficiencia al interior de la empresa.

#### ISO 26000 - Materia Medio Ambiente

Es una norma que guía a las empresas en la implementación de prácticas de responsabilidad social, a través de siete materias fundamentales: gobernanza de la organización, prácticas laborales, derechos humanos, prácticas justas de operación, medio ambiente, asuntos de consumidores y participación activa y desarrollo de la comunidad<sup>47</sup>.

#### ISO 26000 - Materia Medio Ambiente

Establece derechos, obligaciones, atribuciones y responsabilidades de la sociedad en su conjunto, para asegurar una gestión y manejo de los residuos sólidos, sanitaria y ambientalmente adecuada, con sujeción a los principios de minimización, prevención de riesgos ambientales y protección de la salud y el bienestar de la persona humana.

#### Compendio de Legislación Ambiental Peruana

Contiene un conjunto de normas relacionadas a la temática ambiental peruana, las mismas que se actualizan permanentemente<sup>48</sup>.

## NOTAS

<sup>8</sup> <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:14001:ed-2:v1:es>

<sup>9</sup> ANDALUZ, Carlos. Manual de Derecho Ambiental. Tercera Edición. Editorial Iustitia, Lima, 2011. P. 463.

<sup>10</sup> <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:es>

<sup>11</sup> Ministerio del Ambiente (MINAM). Compendio de Legislación Ambiental Peruana. <http://www.minam.gob.pe/legislaciones/minam-publica-compendio-de-legislacion-ambiental-peruana/>

<sup>12</sup> Para mayor información acceder a <http://finanzascarbono.org/glosario/#G>

<sup>13</sup> Protocolo de Gases de Efecto Invernadero. Estándar Corporativo de Contabilidad de Reporte. México, diciembre de 2005. P. 71. [www.ghgprotocol.org/files/ghgp/public/protocolo\\_de\\_gei.pdf](http://www.ghgprotocol.org/files/ghgp/public/protocolo_de_gei.pdf)

<sup>14</sup> <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:14064:-1:ed-1:v1:es>, numeral 2.8.

<sup>15</sup> <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:14064:-1:ed-1:v1:es>

<sup>16</sup> Protocolo de Gases de Efecto Invernadero. Estándar Corporativo de Contabilidad de Reporte. México, diciembre de 2005. P. 111. [www.ghgprotocol.org/files/ghgp/public/protocolo\\_de\\_gei.pdf](http://www.ghgprotocol.org/files/ghgp/public/protocolo_de_gei.pdf)

<sup>17</sup> <http://www.minam.gob.pe/semanaclimatica/wp-content/uploads/sites/104/2015/06/1La-Huel-la-de-Carbono-y-Neutralizaci%C3%B3n-como-instrumentos-de-sostenibilidad.pdf>

<sup>18</sup> La meta nacional comunicada por la República del Perú a la Convención Marco de Naciones Unidas para Cambio Climático (UNFCCC) es de 30 % de reducción de emisiones de GEI al 2030, con respecto a las emisiones de una línea base "Business as Usual". Se recomienda que las empresas formulen metas al 2030 para hacerlas comparables y agregables.

<sup>19</sup> Por ejemplo, a través del consumo de energía

renovable o medidas de eficiencia energética.

<sup>20</sup> Indicador EN18 del Global Reporting Initiative (GRI). <http://www.observatorio-rse.org.es/Publicaciones/ProtocoloEN.pdf>

<sup>21</sup> En el Perú, por ejemplo, existen créditos de carbono generados por proyectos de deforestación evitada (REED+) avalados por el Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado – SERNANP.

<sup>22</sup> El Protocolo de Gases de Efecto Invernadero (GHG Protocol) es la herramienta internacional más utilizada para el cálculo y comunicación del inventario de emisiones. El GHG Protocol ha sido desarrollado entre el World Resources Institute (WRI) y el World Business Council for Sustainable Development (WBCSD). Para mayor información pueden acceder al siguiente link: <http://www.ghgprotocol.org/>

<sup>23</sup> <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:14064:-1:ed-1:v1:es>

<sup>24</sup> <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:es>

<sup>25</sup> Ministerio del Ambiente (MINAM). Compendio de Legislación Ambiental Peruana. <http://www.minam.gob.pe/legislaciones/minam-publica-compendio-de-legislacion-ambiental-peruana/>

<sup>26</sup> Global Reporting Initiative (GRI). Manual de Aplicación G4. Amsterdam, 2013. Pp. 92-94. [www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org)

<sup>27</sup> <http://www.ifc.org/wps/wcm/connect/7fa4908049800a69aa94fa336b93d75f/P5%2B3-Clean%2Bspanish.pdf?MOD=AJPERES>

<sup>28</sup> [http://www.iso.org/iso/iso\\_50001\\_energy-es.pdf](http://www.iso.org/iso/iso_50001_energy-es.pdf)

<sup>29</sup> <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:es>

<sup>30</sup> Ministerio del Medio Ambiente (MINAM). Compendio de Legislación Ambiental Peruana. <http://www.minam.gob.pe/legislaciones/minam->

[publica-compendio-de-legislacion-ambiental-peruana/](http://www.minam.gob.pe/legislaciones/minam-publica-compendio-de-legislacion-ambiental-peruana/)

<sup>31</sup> <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:14046:ed-1:v1:es>

<sup>32</sup> [http://www.ana.gob.pe/sites/default/files/normatividad/files/rd\\_007-2015-ana-dcprh\\_reportes\\_1\\_2\\_3.pdf](http://www.ana.gob.pe/sites/default/files/normatividad/files/rd_007-2015-ana-dcprh_reportes_1_2_3.pdf)

<sup>33</sup> Ley de Recursos Hídricos.

<sup>34</sup> <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:14046:ed-1:v1:es>

<sup>35</sup> The Water Footprint Assessment Manual Setting the Global Standard. P. 187

<sup>36</sup> The Water Footprint Assessment Manual Setting the Global Standard. P. 189. Traducción tomada de A2G.

<sup>37</sup> The Water Footprint Assessment Manual Setting the Global Standard. P. 190. Traducción tomada de A2G.

<sup>38</sup> <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:es>

<sup>39</sup> Art. 4° de la Resolución Jefatural n.° 246-2015-ANA.

<sup>40</sup> Ministerio del Ambiente (MINAM). Compendio de Legislación Ambiental Peruana. <http://www.minam.gob.pe/legislaciones/minam-publica-compendio-de-legislacion-ambiental-peruana/>

<sup>41</sup> ANDALUZ, Carlos. Manual de Derecho Ambiental. Tercera Edición. Editorial Iustitia, Lima, 2011. P. 386.

<sup>42</sup> Ver art. 14° de la Ley n.° 27314, Ley General de Residuos Sólidos.

<sup>43</sup> Ver art. 22.1 de la Ley n.° 27314, Ley General de Residuos Sólidos.

<sup>44</sup> Numeral 26 de la Décima Disposición Complementaria, Transitoria y Final de la Ley n.° 27314, Ley General de Residuos Sólidos.

<sup>45</sup> Numeral 14 de la Décima Disposición Complementaria, Transitoria y Final de la Ley n.° 27314.

<sup>46</sup> Definición tomada del siguiente link: <http://www.fao.org/docrep/007/ad818s/ad818s08.htm>

<sup>47</sup> <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:es>

<sup>48</sup> Ministerio del Ambiente (MINAM). Compendio de Legislación Ambiental Peruana. <http://www.minam.gob.pe/legislaciones/minam-publica-compendio-de-legislacion-ambiental-peruana/>

# 3. ASPECTOS SOCIALES

Acciones que fortalecen las relaciones con el entorno



### Prácticas laborales y colaboradores

Los aspectos laborales, como un clima interno fortalecido y la capacitación de los colaboradores, son esenciales para una organización.



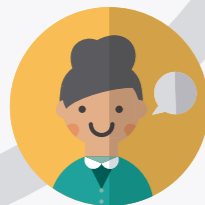
### Relación con comunidades

Las empresas inciden en el bienestar de las comunidades con las que interactúan, en una relación de creación de valor en conjunto.



### Relación con proveedores

Los proveedores son parte del desempeño de las empresas. Ellos deben ser responsables y contribuir a una mejora continua.



### Relación con clientes

Conocer las necesidades de los clientes y atender sus reclamos es fundamental en una política empresarial efectiva y transparente.

Política laboral

Registro de accidentes laborales

Plan de Capacitación - Formación para colaboradores

Clima laboral

Política de relación con comunidades

Conflictos sociales

Colaboración con la comunidad en la creación conjunta de valor

Inversión en programas sociales en la comunidad

Política de Proveedores

Registro actualizado de los proveedores

Selección de proveedores

Política de compra o contratación de proveedores con estándares de gestión sostenible

Política de Clientes

Registro de reclamos de los clientes

Canales de atención y reclamo de productos y servicios

Calidad en el servicio de atención al cliente





## ASPECTOS SOCIALES

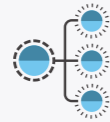
# PRÁCTICAS LABORALES Y COLABORADORES

### Política laboral



## IMPORTANCIA

Los aspectos laborales pueden constituir hechos de importancia material para el desempeño de una empresa. Dependiendo de la naturaleza de la empresa, puede incluir aspectos laborales en su cadena de proveedores y cómo se integran los aspectos de política laboral y la relación de la empresa con las comunidades.



## CONCEPTOS RELACIONADOS

### Política laboral

La política laboral consiste en directrices y normas que la empresa ha definido y debe cumplir. Incorpora las leyes y normas vigentes en el país que afectan al ámbito laboral, además de las políticas de personal. También definen las conductas que la compañía espera de los trabajadores.

### Trabajo decente

Todo aquel trabajo productivo que se realiza en condiciones de libertad, equidad, seguridad y dignidad humana<sup>49</sup>.

### Derechos fundamentales en el trabajo

Los derechos fundamentales en el trabajo son universales y forman parte de los derechos humanos.

Estos son<sup>50</sup>:

- La libertad de asociación, la libertad sindical y el derecho a la negociación colectiva.
- La abolición del trabajo forzoso.
- La erradicación del trabajo infantil.
- La eliminación de toda forma de discriminación en materia de empleo y ocupación.

### Colaboradores o trabajadores

Son personas que desarrollan su trabajo en la empresa con un contrato y perciben una retribución dineraria o en especie. Según el tipo de trabajo realizado, el sector de actividad y las características de la organización, pueden distinguirse diversas categorías laborales y responsabilidades.

### Capital Humano

Es la acumulación de conocimientos, capacidades y grado de compromiso que poseen los miembros de la organización. Han sido aprendidos, fundamentalmente, a través de la operación ordinaria de la empresa, que puede potenciar la consecución de objetivos de la misma.



## INDICADORES

### Formalidad de la Política Laboral

- Documento societario que regula la política laboral (Reglamento interno de trabajo, código de ética o conducta, política de Derechos Humanos, entre otros).
- Órgano que aprueba la política laboral.



## INSTRUMENTOS

### Declaración de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo (1998)

Compromete a los Estados Miembros de la OIT a respetar y promover la libertad de asociación y sindical, la abolición del trabajo forzoso, la erradicación del trabajo infantil y la eliminación de la discriminación en el trabajo<sup>51</sup>. Estos cuatro principios se expresan en ocho convenios declarados como Convenios Fundamentales en el Trabajo de la OIT.

### Principios rectores sobre las empresas y los derechos humanos de las Naciones Unidas

Se basan en el reconocimiento de las actuales obligaciones de los Estados y empresas de respetar, proteger y cumplir los derechos humanos y las libertades fundamentales.

### Norma SA8000

Acredita el cumplimiento de nueve componentes laborales y de derechos humanos dentro de la empresa.

### Sedex Members Ethical Trade Audit (SMETA)

SMETA es una auditoría en materia laboral, ética y ambiental –también en

derechos humanos— diseñada para reducir la duplicidad de esfuerzos en la auditoría comercial ética, así como para beneficiar a los minoristas, las marcas de consumo y sus proveedores.

### ISO 26000 - Materia prácticas laborales

Esta norma guía a las empresas en la implementación de prácticas de responsabilidad social, a través de siete materias fundamentales: gobernanza de la organización, prácticas laborales, derechos humanos, prácticas justas de operación, medio ambiente, asuntos de consumidores y participación activa y desarrollo de la comunidad<sup>52</sup>.

### Decreto Supremo n.º 039-91-TR. Reglamento interno de trabajo

Determina las condiciones que deben respetar y seguir los empleadores y trabajadores en el cumplimiento de sus prestaciones.

### Compendio de normas sobre legislación laboral del régimen privado

Contiene un conjunto de normas sobre legislación laboral peruana que es actualizado permanentemente<sup>53</sup>.



## PARÁMETRO

Política que promueve y asegura los derechos fundamentales de los colaboradores en la empresa.



## ASPECTOS SOCIALES

# PRÁCTICAS LABORALES Y COLABORADORES

## ▶ Registro de accidentes laborales



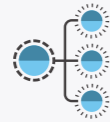
### IMPORTANCIA

Contar con un sistema de gestión que prevenga y reduzca los accidentes en los lugares de trabajo es parte importante de una administración que busca proteger su recurso más valioso: las personas. Una actuación administrativa deficiente puede provocar una serie de factores personales o de trabajos inadecuados y prácticos en condiciones inseguras. Según señala la OIT: "Las enfermedades profesionales y los accidentes de trabajo causan un profundo sufrimiento y la pérdida de un gran número de vidas humanas, y su costo económico es elevado. Sin embargo, la sensibilización del público en general respecto de la seguridad y salud en el trabajo tiende a ser muy escasa<sup>54</sup>".



### PARÁMETRO

Registro de accidentes laborales de la empresa.



### CONCEPTOS RELACIONADOS

#### ▶ Accidente laboral<sup>55</sup>

Es todo suceso repentino que ocurra por causa o con ocasión del trabajo y que produzca en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional, invalidez o muerte. Es también aquel que se produce durante la ejecución de órdenes del empleador, o durante la ejecución de una labor bajo su autoridad, e incluso fuera del lugar y horas de trabajo<sup>56</sup>.

Para OHSAS-18001<sup>57</sup>, la definición de accidente está incluida en la definición de incidente. Un accidente es un incidente que ha ocasionado un daño, deterioro de la salud o una fatalidad.

#### ▶ Registro de accidentes laborales

Registro obligatorio del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud, conforme al art. 33 D. S. 005-2012-TR del Reglamento de la Ley n.º 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo.



### INDICADORES

#### ▶ Los indicadores de seguridad y salud en el trabajo (SST)<sup>58</sup>

##### Indicadores de resultados:

- N.º de lesiones y enfermedades profesionales, número de trabajadores afectados y número de días de trabajo perdido.
- Accidentes mortales.
- N.º de accidentes mortales/año.

##### Accidentes:

- N.º de accidentes/año.
- N.º de días sin accidentes/año.
- N.º de días perdidos por accidentes/año.

##### Enfermedades ocupacionales:

- N.º de enfermedades ocupacionales reportadas/año.
- N.º de días perdidos por enfermedades ocupacionales/año.

##### Enfermedades relacionadas al trabajo:

- N.º de personas con enfermedades relacionadas a trabajo.

##### Exámenes médicos ocupacionales:

- N.º de trabajadores aptos/N.º de trabajadores evaluados.
- N.º de trabajadores aptos con restricción/N.º de trabajadores evaluados.
- No conformidades: N.º de no con-

formidades en Seguridad y Salud en el Trabajo (en adelante SST)/año.

##### Incidentes e incidentes peligrosos:

- N.º de incidentes peligrosos e incidentes reportados/año.

##### Programa anual SST:

- N.º de actividades ejecutadas/N.º de actividades en total.

#### ▶ Indicadores de capacidad y competencia

- N.º de trabajadores que reportan incidentes e incidentes peligrosos/N.º de trabajadores de la empresa.
- N.º de inspectores o profesionales de la salud que se ocupan de la seguridad y la salud en el trabajo.

##### Capacitación:

- N.º de horas de capacitación en SST/N.º de horas trabajadas al año.
- N.º de capacitaciones en SST realizadas/N.º de capacitaciones en SST planificadas.
- N.º de personas aprobadas/N.º de personas evaluadas.

##### Monitoreos de higiene ocupacional:

- N.º de parámetros incumplidos/N.º de parámetros totales.



### INSTRUMENTOS

#### ▶ OHSAS 18001 - Gestión de la Salud y Seguridad en el Trabajo (SST)

Esta norma define los puntos a considerar en mejores prácticas en gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, destinados a permitir que una organización controle sus riesgos y mejore su desempeño en la SST.

#### ▶ ISO 26000 - Materia prácticas laborales

Es una norma que guía a las empresas en la implementación de prácticas de responsabilidad social, a través de siete materias fundamentales: gobernanza de la organización, prácticas laborales, derechos humanos, prácticas justas de operación, medio ambiente, asuntos de consumidores y vinculación hacia la comunidad<sup>59</sup>.

#### ▶ Ley n.º 29783: Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo

Esta ley promueve una cultura de prevención de riesgos laborales en el país. Para ello cuenta con el deber de prevención de los empleadores, el rol de fiscalización y control del Estado y la participación de los trabajadores y sus organizaciones sindicales, quienes —a través del diálogo social— velan por la promoción, difusión y cumplimiento de la normativa sobre la materia.





ASPECTOS SOCIALES

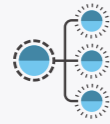
## PRÁCTICAS LABORALES Y COLABORADORES

### Plan de Capacitación - Formación para colaboradores



#### IMPORTANCIA

La mejora constante del capital humano es un elemento clave en el desarrollo organizacional, en tanto motiva el progreso personal, mejora los estándares de calidad y el desempeño social de la empresa.



#### CONCEPTOS RELACIONADOS

##### Plan de capacitación

Conjunto de actividades que proporciona la oportunidad de adquirir y mejorar las habilidades relacionadas con el puesto de trabajo. En ese sentido, el Plan de capacitación permite lograr una visión general de lo que se va a realizar, pudiendo incluir<sup>60</sup>:

- Puestos de trabajo que involucra.
- Número de trabajadores que serán capacitados.
- Periodo de tiempo en el cual será desarrollado.
- Áreas temáticas de atención.
- Eventos a realizar.

##### Formación

Proceso que proporciona y desarrolla conocimientos, habilidades y comportamientos para cumplir los requisitos del puesto de trabajo (ISO 10015).



#### PARÁMETRO

Plan de Capacitación/Formación para los colaboradores.



#### INDICADORES

##### Implementación

- Número de capacitaciones realizadas.
- Número de trabajadoras y trabajadores capacitados.

##### Evaluación

- Encuestas de satisfacción de la capacitación.
- Formatos de evaluación del aprendizaje.
- Formatos o encuestas de evaluación de resultados que las empresas estimen necesarias para medir el impacto de la capacitación.



#### INSTRUMENTOS

##### Convenio n°. 142 de la OIT sobre Desarrollo de Recursos Humanos (1975)

Busca poner en práctica políticas y programas para la orientación y formación profesional, con el objetivo de mejorar capacidades y aptitudes con fines personales y profesionales.

##### ISO 26000 - Materia prácticas laborales

Es una norma que guía a las empresas en la implementación de prácticas de responsabilidad social, a través de siete materias fundamentales: gobernanza de la organización, prácticas laborales, derechos humanos, prácticas justas de operación, medio ambiente, asuntos de consumidores y participación activa y desarrollo de la comunidad<sup>61</sup>.

##### Normas de desempeño sobre sostenibilidad ambiental y social de la Corporación Financiera Internacional

Este instrumento indica la necesidad de establecer una relación óptima entre el trabajador y el empleador, siendo ello la posibilidad de contar con una formación o capacitación como trabajador (Nota de orientación 2: Trabajo y condiciones laborales).



ASPECTOS SOCIALES

# PRÁCTICAS LABORALES Y COLABORADORES

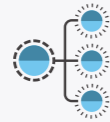
► **Clima Laboral**



## IMPORTANCIA

El clima laboral constituye una condición directa para que el trabajador desarrolle su potencial, lo que redundará en la mejora de la actividad de la empresa.

El trabajador, además de tener necesidades materiales, necesita sentirse involucrado en un ambiente confortable para trabajar de manera óptima. En ese sentido, construir un excelente clima laboral es de suma importancia para lograr una empresa de éxito. Además, constituye una inversión a largo plazo.



## CONCEPTOS RELACIONADOS

### ► Clima laboral

Se refiere al conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización empresarial y que influyen sobre su conducta.



## PARÁMETRO

- Tiempo promedio de servicio del personal (rotación de personal).
- Política de gestión del talento.
- Evaluaciones y encuestas referentes al clima laboral que se vive en la organización.



## INDICADORES

### ► Diagnóstico de clima laboral

- Número de diagnósticos al interior de la empresa sobre el clima laboral.
- Porcentaje de colaboradores entrevistados sobre clima laboral.

### ► Evaluación de resultados

A través de:

- Cuestionarios
- Entrevistas
- Dinámicas grupales

### ► Planes de acción

Plan de Clima Laboral al interior de la empresa.



## INSTRUMENTOS

### ► Normas de desempeño sobre sostenibilidad ambiental y social de la Corporación Financiera Internacional

Reconoce que la búsqueda del crecimiento económico, a través de la creación de empleo y la generación de ingresos, debe estar acompañada por la protección de los derechos básicos de los trabajadores. Para cualquier empresa, la fuerza laboral es un activo valioso y las buenas relaciones entre los trabajadores y la gerencia son un ingrediente esencial en la sostenibilidad de la empresa<sup>62</sup> (Nota de orientación 2: trabajo y condiciones laborales).

### ► ISO 9001:2000, Gestión del ambiente de Trabajo

Este estándar sitúa la gestión de la calidad y los procesos clave en la organización. Su objetivo es comprender primero los requerimientos del cliente antes de diseñar los procesos que le ayudarían a cumplir con estas necesidades. La norma también considera cómo mejorar de manera continua los procesos y el seguimiento de la satisfacción del cliente<sup>63</sup>.

### ► ISO 26000 - Materia prácticas laborales

Es una norma que guía a las empresas en la implementación de prácticas de responsabilidad social, a través de siete materias fundamentales: gobernanza de la organización, prácticas laborales, derechos humanos, prácticas justas de operación, medio ambiente, asuntos de consumidores y participación activa y desarrollo de la comunidad<sup>64</sup>.



ASPECTOS SOCIALES

## RELACIÓN CON COMUNIDADES

► Política de relación con comunidades



### IMPORTANCIA

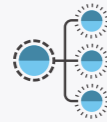
La dimensión social de la sostenibilidad, respecto a los lineamientos para su relación con las comunidades con las que interactúa, está relacionada con la influencia de las actividades de la empresa en la vida de ellas; es decir, con la manera en que contribuye de forma directa e indirecta al bienestar y desarrollo de este grupo de interés. Las empresas que priorizan las relaciones con las comunidades poseen una política interna aprobada por un órgano competente de la misma.

Una adecuada relación con las comunidades ayuda a garantizar la licencia social de sus operaciones, mejorar la competitividad de la empresa, establecer relaciones a largo plazo y prevenir costos innecesarios y posibles conflictos.



### PARÁMETRO

Política que establece los lineamientos que orientan la relación entre la empresa y las comunidades con las que interactúa.



### CONCEPTOS RELACIONADOS

#### ► Comunidades

Son grupos de personas que comparten elementos en común: idioma, costumbres, valores, ubicación geográfica u otros. Algunas de ellas son próximas geográficamente a las sedes de las operaciones de la empresa, las cuales se ven influenciadas por su actividad<sup>65</sup>.

#### ► Conflicto social

Es un proceso social dinámico en el que dos o más partes o actores sociales (sociedad, Estado o empresas), relacionados entre sí, perciben que sus intereses inmediatos se contraponen adoptando acciones concretas que pueden constituirse en amenazas al orden público y, por ende, a la gobernabilidad.

La complejidad de los conflictos está determinada por diversos factores: el número de actores que intervienen en ellos, la diversidad cultural, económica, social y política, las formas de violencia que se pueden presentar, o la debilidad institucional para atenderlos, entre otros elementos<sup>66</sup>.

#### ► Programa Social

Es el conjunto de actividades promovidas por las empresas, de carácter voluntario, donde se comprometen recursos humanos y económicos para mejorar diversos ámbitos de las comunidades con las que interactúa: educación, sanidad, infraestructura, desarrollo económico, cuidado del ambiente, cultura y tradiciones, igualdad de género, etc.



### INDICADORES

#### ► Formalidad de la política de relación con las comunidades

- Documento societario que aprueba y regula la política de la relación con las comunidades (política de relaciones hacia la comunidad, política de donaciones y auspicios, política de responsabilidad social o sostenibilidad que incluya compromisos hacia la comunidad, entre otros).
- Órgano que aprueba la política.
- Identificación de la comunidad o comunidades vinculadas con la empresa.

#### ► Estrategia o acciones hacia la comunidad

- Identificación de los riesgos y oportunidades que enfrenta la empresa en su relación con la comunidad.
- Plan de relaciones comunitarias o plan de gestión con la comunidad.
- Plan de donaciones y auspicios.



### INSTRUMENTOS

#### ► Principios rectores sobre las empresas y los derechos humanos de las Naciones Unidas

Los Principios rectores fueron aprobados por consenso por el Consejo de Derechos Humanos de la ONU en el 2011, y son el principal conjunto de principios producido por la ONU sobre el tema de empresas y derechos humanos.

#### ► ISO 26000 - Materia Participación activa y desarrollo de la comunidad

Es una norma que guía a las empresas en la implementación de prácticas de responsabilidad social, a través de siete materias fundamentales: gobernanza de la organización, prácticas laborales, derechos humanos, prácticas justas de operación, medio ambiente, asuntos de consumidores y participación activa y desarrollo de la comunidad.

#### ► Ley n.º 29785. Ley del Derecho a la Consulta Previa a los Pueblos Indígenas u Originarios, reconocido en el Convenio 169 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT)

Esta ley desarrolla el contenido, los principios y el procedimiento del derecho a la consulta previa a los pueblos indígenas u originarios respecto a las medidas legislativas o administrativas que les afecten directamente.



## ASPECTOS SOCIALES

# RELACIÓN CON COMUNIDADES

### ► Conflictos sociales



## IMPORTANCIA

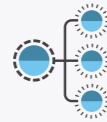
Es fundamental que la empresa pueda desplegar acciones preventivas y de manejo frente a situaciones de conflicto a través de sus distintas manifestaciones: huelgas, marchas, afectaciones contra el patrimonio, etc.

De esta manera reducirá los impactos negativos materiales e inmateriales a corto, mediano y largo plazo.



## PARÁMETRO

Mecanismos de gestión de conflictos utilizados por la empresa para la prevención del conflicto y durante el conflicto.



## CONCEPTOS RELACIONADOS

### ► Conflicto social

Relación de tensión entre dos o más agentes. Puede tratarse de agentes distintos: individuales, colectivos, organizados, no organizados. Cuando el conflicto es mal manejado, se llega a una situación de violencia, lo cual debe evitarse.

Es un proceso complejo en el cual los sectores de la sociedad, el Estado o las empresas perciben que sus posiciones, intereses, objetivos, valores, creencias o necesidades son contradictorios, creándose una situación que podría derivar en violencia. La complejidad de los conflictos está determinada por diversos factores: el número de actores involucrados, la legitimidad de sus interlocutores, la diversidad cultural, económica, social y política, las formas de violencia que se pueden presentar o la debilidad institucional para atenderlos, entre otros elementos<sup>68</sup>.

### ► Huelga

Es la suspensión colectiva del trabajo acordada mayoritariamente y realizada en forma voluntaria y pacífica por los trabajadores, con abandono del centro laboral<sup>69</sup>.

Es una forma de protesta en la que los participantes se abstienen de realizar la actividad laboral que efectúan normalmente con la finalidad de ejercer presión social acerca de una determinada cuestión.

### ► Marcha

Es el desplazamiento de personas para un fin determinado. Considérese para la presente definición, como la expresión particular de un conflicto<sup>70</sup>. Es la movilización de un grupo de personas que busca expresar su opinión y descontento públicamente sobre un determinado tema. Normalmente se da mediante una congregación de un grupo de personas en las calles.

### ► Protesta

Expresa oposición a alguien o algo<sup>71</sup>. Es una manifestación pública a través de la cual los ciudadanos organizados expresan su disconformidad sobre algo; también es el espacio donde reclaman el cumplimiento de promesas o exigen el respeto de sus derechos.



## INDICADORES

### ► Mapa de actores

Permite reconocer las percepciones y expectativas de las comunidades hacia la empresa. Podrían utilizarse los indicadores de los principios voluntarios para estos casos (ver instrumentos). En el Perú varias empresas los aplican.

### ► Registro del conflicto

- Número de hechos conflictivos registrados.
- Duración de los hechos registrados.
- Instancias de la organización involucradas en el tema. Por ejemplo: si el conflicto llegó a las instancias de gerencia general o subgerencia.

### ► Impactos derivados de los conflictos sociales vinculados a las actividades de la empresa

- Duración de eventos o conflictos.
- Pérdidas materiales derivadas de los conflictos sociales: afectación del capital, número de reducción de las ventas, costes de paralización de instalaciones productivas, costes de retrasos de entregas a clientes, destrucción de patrimonio, etc.



## INSTRUMENTOS

### ► Principios Voluntarios

En el año 2000 se establecieron los Principios Voluntarios en Seguridad y Derechos Humanos como una serie de principios diseñados para guiar a las compañías en el mantenimiento de la salud y seguridad de sus operaciones en un marco de promoción y respeto de los derechos humanos y las libertades fundamentales<sup>72</sup>.

### ► ISO 26000 - Materia Derechos Humanos

Es una norma que guía a las empresas en la implementación de prácticas de responsabilidad social, a través de siete materias fundamentales: gobernanza de la organización, prácticas laborales, derechos humanos, prácticas justas de operación, medio ambiente, asuntos de consumidores y participación activa y desarrollo de la comunidad.

### ► Ley n.º 29785. Ley del Derecho a la Consulta Previa a los Pueblos Indígenas u Originarios, reconocido en el Convenio 169 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT)

Esta ley desarrolla el contenido, los principios y el procedimiento del derecho a la consulta previa a los pueblos indígenas u originarios respecto a las medidas legislativas o administrativas que les afecten directamente.



## ASPECTOS SOCIALES

# RELACIÓN CON COMUNIDADES

### ► Colaboración con la comunidad en la creación conjunta de valor



## IMPORTANCIA

La colaboración activa con la comunidad contribuye a la creación del valor conjunto con la empresa, que asume esto como una tarea necesaria para mejorar la competitividad de sus compañías, y no como una suerte de voluntariado social<sup>73</sup>.

Los asuntos clave para el desarrollo de la comunidad a las que una empresa puede contribuir, incluyen la creación de empleo mediante la expansión y diversificación de las actividades económicas y el desarrollo tecnológico. Asimismo, a través de las inversiones sociales en la generación de riqueza e ingresos mediante iniciativas de desarrollo económico local, ampliando programas de educación y desarrollo de habilidades; promoviendo y preservando la cultura y las artes; y proporcionando o promoviendo servicios de salud a la comunidad. El desarrollo de la comunidad podría contemplar también el fortalecimiento institucional de los grupos y foros colectivos de la comunidad, programas culturales, sociales y ambientales y redes locales que involucren a múltiples instituciones<sup>74</sup>. Identificar las necesidades sociales en la zona de influencia de la empresa brinda también, en muchos casos, oportunidades de negocio.



## CONCEPTOS RELACIONADOS

### ► Creación de valor conjunto

Son las políticas y prácticas operacionales que favorecen a la competitividad de una empresa y ayudan a mejorar las condiciones económicas y sociales de las comunidades en las que opera. La creación de valor compartido se enfoca en identificar y expandir las conexiones entre los progresos económicos y sociales.

El concepto de valor compartido reconoce que las necesidades sociales, y no solo las necesidades económicas convencionales, son las que definen los mercados (Porter & Kramer, 2011)<sup>75</sup>.

### ► Negocios inclusivos

Se definen como "una iniciativa empresarial que contribuye a superar la pobreza al incorporar a los ciudadanos de bajos ingresos en su cadena de valor, en una relación de beneficio para todas las partes"<sup>76</sup>.

### ► Empresa social

También es conocida como una "empresa de impacto", "negocio con objetivo social" o "empresa generadora de ingresos" que opera con una "doble línea de fondo", para generar rendimientos financieros y al mismo tiempo avanzar en su misión social<sup>77</sup>.



## PARÁMETRO

Mecanismos de gestión de conflictos utilizados por la empresa para la prevención del conflicto y durante el conflicto.



## INDICADORES

### ► Creación de valor y solución de problemas conjuntos

- Mapeo de actores que permite la identificación de necesidades y expectativas de los grupos de interés.
- Existencia de comités, grupos de trabajo formales u órganos conformados por la comunidad y la empresa, donde elaboren de manera conjunta un plan de trabajo para el desarrollo de la comunidad y la empresa.
- Registro de acuerdos formales con la comunidad. Por ejemplo, actas de monitoreo de cumplimiento de acuerdos.
- Evaluaciones de impacto social y económico en la comunidad con indicadores. Algunos ejemplos:

- **Indicadores de resultados:** número de mujeres capacitadas en nutrición, número de aulas implementadas, porcentaje de beneficiarios que finalizaron capacitaciones, etc.

- **Indicadores de impacto:** porcentaje de disminución de la desnutrición en la zona, porcentaje de disminución de deserción escolar, porcentaje de incremento de ingresos en los miembros de la comunidad, etc.



## INSTRUMENTOS

### ► ISO 26000 - Materia Derechos Humanos

Es una norma que guía a las empresas en la implementación de prácticas de responsabilidad social, a través de siete materias fundamentales: gobernanza de la organización, prácticas laborales, derechos humanos, prácticas justas de operación, medio ambiente, asuntos de consumidores y participación activa y desarrollo de la comunidad.



ASPECTOS SOCIALES

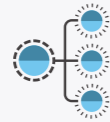
## RELACIÓN CON COMUNIDADES

► Inversión en programas sociales en la comunidad



### IMPORTANCIA

Invertir en programas sociales es considerada una buena práctica empresarial en tanto genera oportunidades y contribuye a mejorar la calidad de vida de las comunidades.



### CONCEPTOS RELACIONADOS

#### ► Programas sociales

Un programa social está referido a la parte del gasto social que puede ser calificada según<sup>78</sup>:

#### *Su naturaleza universal o focalizada.*

- Programa universal: no discrimina al beneficiario.
- Programa focalizado: atiende a determinado grupo, región o problema y se implementa empleando focalización geográfica o individual.

#### *Otorgan beneficios individuales o colectivos*

- Beneficios individuales: la prestación se entrega directamente al beneficiario.
- Beneficios colectivos: la prestación beneficia a la comunidad o región en general.



### PARÁMETRO

Programas sociales implementados por las empresas con participación de la comunidad. Pueden ser diseñados e implementados conjuntamente.



### INDICADORES

#### ► Programas sociales donde la organización esté involucrada y aporta

- Tipo de aporte económico, en recursos humanos, apoyo a través del trabajo con ONG, voluntariado, etc.
- Desarrollo, participación o financiación de programas sociales y de comunidad en diversos temas:

- a. Educación
- b. Salud
- c. Agua y saneamiento
- d. Vivienda
- e. Desarrollo económico
- f. Infraestructura
- g. Empoderamiento de la mujer
- h. Protección a la familia
- i. Alimentación y salud nutricional
- j. Fortalecimiento de capacidades de gestión de la comunidad
- k. Deporte
- l. Patrimonio histórico, cultural material e inmaterial
- m. Tecnología y digitalización
- n. Otros

- Porcentaje que representa la inversión de la empresa en los programas sociales respecto a los ingresos brutos, según sus estados financieros.



### INSTRUMENTOS

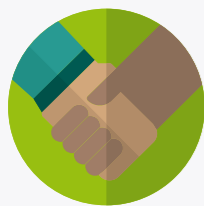
#### ► ISO 26000 - Materia Participación activa y desarrollo de la comunidad

Es una norma que guía a las empresas en la implementación de prácticas de responsabilidad social, a través de siete materias fundamentales: gobernanza de la organización, prácticas laborales, derechos humanos, prácticas justas de operación, medio ambiente, asuntos de consumidores y participación activa y desarrollo de la comunidad.

#### ► Ley 29230 - Ley de Obras por Impuestos

Esta ley permite a una empresa privada, en forma individual o en consorcio, financiar y ejecutar proyectos públicos elegidos por los Gobiernos Regionales, Gobiernos Locales y Universidades Públicas para luego, con cargo a su impuesto a la renta de tercera categoría, recuperar el monto total de la inversión.

A su vez, los Gobiernos Regionales, Gobierno Locales y Universidades Públicas pagan el financiamiento sin intereses a cuenta de sus recursos de canon, sobrecanon, regalías, rentas de aduana y participaciones, hasta diez años después de culminada la obra.



## ASPECTOS SOCIALES

## RELACIÓN CON PROVEEDORES

## ▶ Política de Proveedores



## IMPORTANCIA

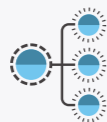
Los proveedores son parte esencial del desempeño de las empresas. Inciden en el cumplimiento de la promesa de valor y en la competitividad, siendo indispensable el desarrollo de prácticas responsables que generen confianza y contribuyan a la sostenibilidad, la generación de conocimiento, el intercambio de experiencias y el mejoramiento continuo<sup>79</sup>.

La relación de la empresa con sus proveedores constituye un desafío particular en ciertos sectores, ya que la empresa debe identificar los riesgos e impactos existentes en su cadena de abastecimiento en relación a los temas ambientales y sociales, especialmente.



## PARÁMETRO

Política que establece los lineamientos básicos para gestionar la relación de la empresa con sus proveedores.



## CONCEPTOS RELACIONADOS

## ▶ Política de proveedores

Establece el marco de gestión y relacionamiento entre la empresa, sus filiales y los proveedores, de manera que se facilite el proceso de adquisición de bienes y la contratación servicios.

## ▶ Proveedor

Empresa o persona que facilita un producto o servicio usado en la cadena de suministro. La relación entre el proveedor y la empresa puede ser directa o indirecta<sup>80</sup>.

## ▶ Tipos de proveedores

- **Intermediarios:** personas u organizaciones que compran y venden productos, servicios o activos por otras entidades, tales como las oficinas de contratación de trabajadores.

- **Consultores:** personas u organizaciones que ofrecen asesoramiento y servicios especializados profesionales y comerciales reconocidos legalmente.

- **Contratistas:** personas o empresas que trabajan in situ o ex situ para una organización en virtud de un contrato que determina su relación con ésta. El contratista puede contratar directamente a sus propios trabajadores o bien recurrir a subcontratistas o contratistas independientes.

- **Subcontratistas:** personas u organizaciones que trabajan in situ o ex situ para una organización y tienen una relación contractual directa con un contratista o subcontratista, pero no necesariamente con la propia empresa.

- **Distribuidores:** agentes que facilitan productos a otras personas o entidades.

- **Franquiciados o concesionarios:** personas u organizaciones a las que la empresa cede una franquicia o licencia. Estas permiten desarrollar determinadas actividades comerciales (por ejemplo, producir y vender un producto).

- **Teletrabajador:** persona que, desde su residencia u otro lugar de su elección distinto del lugar de la organización, desempeña un trabajo a cambio de una remuneración, ofreciendo un producto o servicio determinado por el empleador, independientemente de quién aporte los equipos, los materiales u otros insumos necesarios.

- **Fabricantes:** personas u organizaciones que elaboran productos para su venta.

- **Productores primarios:** personas u organizaciones que cultivan, cosechan o extraen materias primas.



## INDICADORES

## ▶ Política de compras que selecciona a proveedores

- Documento societario que aprueba la política de compras.
- Órgano que aprueba la política.

## ▶ Desarrollo de una política corporativa con proveedores en la empresa.

Existencia de un proceso estándar para la gestión de proveedores, alineada con las políticas corporativas de la sociedad.



## INSTRUMENTOS

## ▶ ISO 26000 - Materia Prácticas Justas de operación

Es una norma que guía a las empresas en la implementación de prácticas de responsabilidad social, a través de siete materias fundamentales: gobernanza de la organización, prácticas laborales, derechos humanos, prácticas justas de operación, medio ambiente, asuntos de consumidores y participación activa y desarrollo de la comunidad.

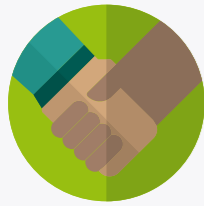
## ▶ Ley n.º 29245 - Ley que regula los servicios de tercerización

Esta ley regula los casos en que procede la tercerización, los requisitos, derechos y obligaciones, así como las sanciones aplicables a las empresas que desnaturalizan el uso de este método de vinculación empresarial.

## ▶ Ley n.º 27626. Ley que regula la actividad de las empresas especiales de servicios y de las cooperativas de trabajadores

Esta ley regula la intermediación laboral del régimen laboral de la actividad privada, y cautela adecuadamente los derechos de los trabajadores.





ASPECTOS SOCIALES

## RELACIÓN CON PROVEEDORES

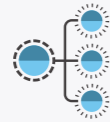
▶ Registro actualizado de los proveedores



### IMPORTANCIA

Es necesario que la empresa cuente con un registro actualizado de sus proveedores, pues garantiza el abastecimiento de los bienes y servicios de acuerdo a las necesidades de la empresa y en las condiciones definidas.

También es importante contar con una base de datos de proveedores para establecer un control administrativo, logístico, legal y sostenible sobre los mismos.



### CONCEPTOS RELACIONADOS

#### ▶ Registro de proveedores

El registro de proveedores es un sistema de información cuyo objetivo es registrar y mantener actualizada la información de personas naturales y jurídicas nacionales y extranjeras que estén interesadas en contratar con la empresa y cumplan con los estándares requeridos.

#### ▶ Proveedor local

Es una empresa o persona que facilita un producto o servicio a la empresa y que está en el mismo mercado geográfico. El término «local» puede referirse a la comunidad circundante a las operaciones, a una región dentro de un país o a un país<sup>81</sup>.



### PARÁMETRO

Sistema de registro de proveedores actualizado.



### INDICADORES

#### ▶ Registro de proveedores

Base de datos de proveedores codificados, reglamentado o segmentado.

#### ▶ Revisión semestral y actualización del registro de proveedores

- Número de proveedores.
- Número de proveedores que trabajan directamente para la empresa.

#### ▶ Calidad del registro de proveedores

Registros, frecuencias de medición y responsables para levantar la información.

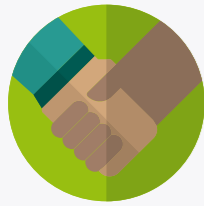


### INSTRUMENTOS

#### ▶ ISO 26000 - Materia Prácticas Justas de operación

Es una norma que guía a las empresas en la implementación de prácticas de responsabilidad social, a través de siete materias fundamentales: gobernanza de la organización, prácticas laborales, derechos humanos, prácticas justas de operación, medio ambiente, asuntos de consumidores y participación activa y desarrollo de la comunidad.





ASPECTOS SOCIALES

## RELACIÓN CON PROVEEDORES

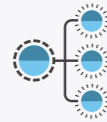
► Selección de proveedores



### IMPORTANCIA

La selección de proveedores es un proceso que está presente en toda empresa debido a que es necesario en la adquisición de bienes y servicios.

Este proceso debe ser enfocado a la búsqueda de la calidad. La clave en la selección de proveedores recae en la importancia de saber qué criterios utiliza la empresa para seleccionarlos, ya que debe considerarse el tipo de impacto que pueden tener los productos o servicios que adquiere y si éste será un impacto positivo en relación a la productividad, calidad y competitividad de la propia empresa.



### CONCEPTOS RELACIONADOS

#### ► Selección de proveedores

Es una etapa del proceso de compra en la que se evalúa y revisa las propuestas de los proveedores con el objetivo de generar mayores beneficios a la empresa en cumplimiento con estándares de gestión sostenible.



### PARÁMETRO

Proceso estandarizado para la adquisición de un bien o servicio que contemple estándares sociales y ambientales (aspectos éticos, cumplimiento de la legislación laboral, entre otros).



### INDICADORES

#### ► Estándares y requisitos provistos por la empresa exigibles a todos los proveedores

*Requisitos de la empresa para la selección de proveedores que contemplan aspectos éticos:*

- Protección de los derechos humanos proclamados en la Declaración Universal de Derechos Humanos.
- Derecho a formar y unirse a sindicatos.
- Garantía de igualdad de oportunidades.
- Cumplimiento con la legislación anticorrupción vigente.

*Requisitos de la empresa para la selección de proveedores que contemplan la legislación laboral:*

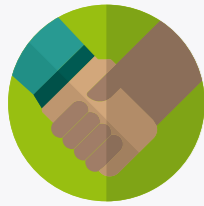
- Cumplimiento de horarios de trabajo y salarios adecuados.
- La no contratación de mano de obra de infantil.
- No hacer uso de trabajo forzado o prácticas de discriminación.
- Número y porcentaje de contratos que contemplan aspectos éticos.
- Número y porcentaje de contratos que contemplan el cumplimiento de la legislación laboral.
- Porcentaje de contratos con proveedores que cuenten con ISO.



### INSTRUMENTOS

#### ► ISO 26000 - Materia Prácticas Justas de operación

Es una norma que guía a las empresas en la implementación de prácticas de responsabilidad social, a través de siete materias fundamentales: gobernanza de la organización, prácticas laborales, derechos humanos, prácticas justas de operación, medio ambiente, asuntos de consumidores y participación activa y desarrollo de la comunidad.



ASPECTOS SOCIALES

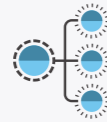
## RELACIÓN CON PROVEEDORES

► Política de compra o contratación de proveedores con estándares de gestión sostenible



### IMPORTANCIA

La compra y la contratación son funciones de suma importancia en la gestión empresarial. La empresa debe conocer la oferta del mercado, recoger las necesidades y demandas de los clientes internos y seleccionar a los proveedores considerando estándares sociales y ambientales.



### CONCEPTOS RELACIONADOS

► **Política de compra o contratación que selecciona a proveedores**  
Procesos estandarizados de adquisición de bienes o servicios que estén alineados con estándares de gestión sostenible – incluyen aspectos sociales y ambientales– a lo largo de la cadena de suministro.



### PARÁMETRO

Selección de proveedores que cumplen con estándares ambientales y sociales.



### INDICADORES

- **Política de contrataciones**
  - Políticas de compras al interior de la empresa que tenga estándares ambientales y sociales.
  - Porcentaje de proveedores que fueron evaluados en función de criterios ambientales y sociales o contratados a partir de procesos de una adecuada diligencia ambiental.
- **Medición de impactos ambientales y sociales**  
Medición de impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro:
  - Número de proveedores cuyo impacto ambiental/social se ha evaluado.
  - Número de proveedores en los cuales se ha determinado que tienen impactos ambientales/sociales negativos significativos reales.
  - Porcentaje de proveedores con impactos ambientales/sociales negativos significativos, reales y potenciales, con los cuales se han acordado mejoras después de la evaluación.



### INSTRUMENTOS

- **ISO 26000 - Materia Prácticas Justas de operación**  
Es una norma que guía a las empresas en la implementación de prácticas de responsabilidad social, a través de siete materias fundamentales: gobernanza de la organización, prácticas laborales, derechos humanos, prácticas justas de operación, medio ambiente, asuntos de consumidores y participación activa y desarrollo de la comunidad.
- **Sedex Members Ethical Trade Audit (SMETA)**  
SMETA es una auditoría en materia laboral, ética y ambiental –también en derechos humanos– diseñada para reducir la duplicidad de esfuerzos en la auditoría comercial ética, así como para beneficiar a los minoristas, las marcas de consumo y sus proveedores.



ASPECTOS SOCIALES

## RELACIÓN CON CLIENTES

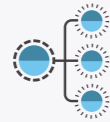
► Política de Clientes



### IMPORTANCIA

Una buena relación con los clientes es fundamental para las empresas. El conocer sus necesidades permite satisfacerlas mediante una constante mejora de los productos y servicios.

Para ello, es importante establecer políticas de relación con los clientes y canales de comunicación.



### CONCEPTOS RELACIONADOS

#### ► Cliente

Es el comprador, la persona o empresa que paga por el bien o servicio, pero no necesariamente quien consume el producto. Pueden ser los consumidores finales, o también distribuidores, *retailers* u otros intermediarios (Harris y Lenox, 2013).

#### ► Consumidor

Es el último usuario del producto o servicio generado por la empresa. La empresa debe buscar una buena relación con el consumidor, con la finalidad de satisfacer sus necesidades.

#### ► Producto

Es el bien final que se obtiene cuando se cumplen todos los términos y condiciones del contrato (Por ejemplo, bienes manufacturados, mercancías, servicios, etc.)<sup>82</sup>.

#### ► Gestión

Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización (ISO 9001:2008).



### PARÁMETRO

Política corporativa que contempla la relación de la empresa con los clientes.



### INDICADORES

#### ► Formalidad de la Política de relación con clientes

- Documento societario que regula la política de relación con los clientes.
- Órgano que aprueba la política de relación con clientes.



### INSTRUMENTOS

#### ► ISO 9001. Sistemas de gestión de la calidad

Estándar que proporciona los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios hacia el cliente<sup>83</sup>.



ASPECTOS SOCIALES

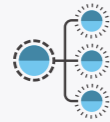
## RELACIÓN CON CLIENTES

▶ Registro de reclamos de los clientes



### IMPORTANCIA

El registro de reclamos o quejas de los clientes es un mecanismo que promueve la solución sistemática y transparente —directa e inmediata— a los reclamos o quejas de los consumidores. Es importante debido a que genera mayor confianza entre los clientes de la empresa y, por ende, una mejor relación con los consumidores<sup>84</sup>.



### CONCEPTOS RELACIONADOS

#### ▶ Registro

Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de las actividades desempeñadas<sup>85</sup>.

#### ▶ Reclamo

Manifestación que un consumidor realiza al proveedor a través del Libro de Reclamaciones. A través de ella expresa una disconformidad relacionada a los bienes expendidos o suministrados, o a los servicios prestados. La reclamación no constituye una denuncia; es decir, no inicia el procedimiento administrativo sancionador por infracción a la normativa sobre protección al consumidor<sup>86</sup>.

#### ▶ Queja

Malestar expresado por el consumidor respecto a algún tema que no tiene que ver directamente con el giro del negocio de una empresa. Por ejemplo, la mala atención.

#### ▶ Libro de Reclamaciones

Documento de naturaleza física o virtual provisto por los proveedores en el cual los consumidores podrán registrar quejas o reclamos sobre los productos o servicios ofrecidos en un determinado establecimiento comercial abierto al público<sup>87</sup>.



### PARÁMETRO

Mecanismo de quejas y reclamos en relación al desempeño social y ambiental de la empresa.



### INDICADORES

#### ▶ Registro de Reclamos de Clientes

- Registro de reclamos o quejas de los clientes referidos al desempeño ambiental y social de la empresa.
- Número de reclamos o quejas de los clientes referidos al desempeño ambiental y social de la empresa.
- Porcentaje de reclamos o quejas atendidas referidas al desempeño ambiental y social de la empresa (en seguimiento).
- Números de horas en capacitación del personal de la empresa en atención al usuario o consumidor frente a los reclamos interpuestos.



### INSTRUMENTOS

#### ▶ ISO 9001. Sistemas de gestión de la calidad

Este estándar plantea medidas que se enfocan en la calidad del servicio a brindar<sup>88</sup>.

#### ▶ Principios de Ecuador

El Principio 6° se refiere al Mecanismo de Quejas que debe existir para recibir y facilitar la resolución de preocupaciones y las quejas relacionadas con el desempeño ambiental y social de los proyectos.

#### ▶ ISO 26000 - Materia asuntos de consumidores

Es una norma que guía a las empresas en la implementación de prácticas de responsabilidad social, a través de siete materias fundamentales: gobernanza de la organización, prácticas laborales, derechos humanos, prácticas justas de operación, medio ambiente, asuntos de consumidores y participación activa y desarrollo de la comunidad<sup>89</sup>.



ASPECTOS SOCIALES

## RELACIÓN CON CLIENTES

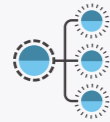
▶ Canales de atención y reclamo de productos y servicios



### IMPORTANCIA

Contar con canales de comunicación efectivos le da transparencia a la relación de la empresa con los clientes.

De ese modo, la empresa conoce las necesidades de sus clientes y atiende de forma adecuada sus reclamos y quejas, a fin de brindarles atención oportuna y de calidad.



### CONCEPTOS RELACIONADOS

#### ▶ Servicio al cliente

Interacción entre la empresa y el cliente a lo largo del ciclo de vida del producto<sup>90</sup>.



### PARÁMETRO

Mecanismo de quejas y reclamos en relación al desempeño social y ambiental de la empresa.



### INDICADORES

#### ▶ Sistema de Reclamos

- Existencia del Libro de Reclamaciones.
- Existencia del Sistema de Reporte de Reclamaciones (SIREC)<sup>91</sup>.
- Registro de reclamos o quejas de los clientes referidos al desempeño ambiental y social de la empresa.



### INSTRUMENTOS

#### ▶ ISO 9001. Sistemas de gestión de la calidad

Aborda la necesidad de la empresa de administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios<sup>92</sup>.

#### ▶ ISO 26000 - Materia asuntos de consumidores

Es una norma que guía a las empresas en la implementación de prácticas de responsabilidad social, a través de siete materias fundamentales: gobernanza de la organización, prácticas laborales, derechos humanos, prácticas justas de operación, medio ambiente, asuntos de consumidores y participación activa y desarrollo de la comunidad<sup>93</sup>.

#### ▶ Código de Protección y Defensa del Consumidor. Ley n.º 29571

Su finalidad es que los consumidores accedan a productos y servicios idóneos; que gocen de los derechos y los mecanismos efectivos para su protección. Con ello se reduce la asimetría informativa y se corrigen, previene o eliminan las conductas y prácticas que afecten sus legítimos intereses<sup>94</sup>.

#### ▶ Reglamento del Libro de Reclamaciones, aprobado por Decreto Supremo n.º 011-2011-PCM y modificado por Decreto Supremo n.º 006-2014-PCM

Las disposiciones del Reglamento son de obligatorio cumplimiento para los proveedores que desarrollen actividades económicas en establecimientos comerciales abiertos al público<sup>95</sup>.



ASPECTOS SOCIALES

## RELACIÓN CON CLIENTES

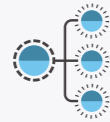
► Calidad en el servicio de atención al cliente



### IMPORTANCIA

Una empresa reconocida por la calidad del servicio de atención a sus clientes puede reportar y generar competitividad y ser reconocida en el mercado.

Esto trae como consecuencia una mejor relación con los consumidores.



### CONCEPTOS RELACIONADOS

#### ► Calidad

Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos<sup>96</sup>.

#### ► Servicio al cliente

Interacción entre la empresa y el cliente a lo largo del ciclo de vida del producto<sup>97</sup>.



### PARÁMETRO

Reconocimientos por la calidad en el servicio de atención a clientes.



### INDICADORES

#### ► Política de Calidad de servicio

Documento de política de calidad en el servicio de atención al cliente.

#### ► Reconocimientos

- Empresa cuenta con una certificación en Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001.
- Porcentaje de clientes satisfechos en encuesta de evaluación de percepción del cliente.
- Número de reconocimientos a la calidad del servicio al cliente otorgados a la empresa.



### INSTRUMENTOS

#### ► ISO 9001. Sistemas de gestión de la calidad

Esta norma internacional es la base del sistema de gestión de la calidad. Con ella se garantiza el cumplimiento de los estándares internacionales referidos a la calidad del servicio o producto de la empresa<sup>98</sup>.

#### ► ISO 26000 - Materia asuntos de consumidores

Es una norma que guía a las empresas en la implementación de prácticas de responsabilidad social, a través de siete materias fundamentales: gobernanza de la organización, prácticas laborales, derechos humanos, prácticas justas de operación, medio ambiente, asuntos de consumidores y participación activa y desarrollo de la comunidad<sup>99</sup>.

## NOTAS

<sup>49</sup> Organización Internacional del Trabajo (OIT). Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo. Recuperado de: <http://ilo.org/declaration/lang-es/index.htm>.

<sup>50</sup> Ídem.

<sup>51</sup> Organización Internacional del Trabajo (OIT). Compendio de normas sobre legislación laboral del régimen privado. Recuperado de: [http://www.mintra.gob.pe/archivos/file/SNIL/compendio\\_normas/COMPENDIO\\_NORMAS\\_LABORALES\\_MINTRA\\_2013.pdf](http://www.mintra.gob.pe/archivos/file/SNIL/compendio_normas/COMPENDIO_NORMAS_LABORALES_MINTRA_2013.pdf)

<sup>52</sup> <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:es>

<sup>53</sup> Ministerio de Trabajo (MINTRA). Compendio de Legislación Ambiental Peruana. <http://www.minam.gob.pe/legislaciones/minam-publica-compendio-de-legislacion-ambiental-peruana/>

<sup>54</sup> [http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/---safework/documents/policy/wcms\\_154865.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/policy/wcms_154865.pdf)

<sup>55</sup> Para efectos de la ley peruana entiéndase "accidente de trabajo".

<sup>56</sup> D. S. 005-2012-TR, Reglamento de la Ley n.° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo. Glosario de Términos.

<sup>57</sup> <http://www.nueva-iso-45001.com/2015/10/ohtas-18001-resumen-del-sistema-de-gestion-de-seguridad-y-salud-en-el-trabajo/>

<sup>58</sup> Estos indicadores constituyen el marco para evaluar hasta qué punto se protege a los trabajadores de los peligros y riesgos relacionados con el trabajo. Estos indicadores son utilizados por empresas, para formular políticas y programas destinados a prevenir lesiones, enfermedades y muertes, así como para supervisar la aplicación de estos programas y para indicar áreas particulares de mayor riesgo, tales como ocupaciones, industrias o lugares específicos.

<sup>59</sup> <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:es>

<sup>60</sup> Tomado de Schermerhorn, Jhon R. (2010) Administración = Management. 2 edición México: Limusa. P. 275 y <http://www.rrhh-web.com/capacitacion2.html>

<sup>61</sup> <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:es>

<sup>62</sup> [http://www.ifc.org/wps/wcm/connect/98e901004dd837f0a8b4a87a9dd66321/GN\\_Spanish\\_2012\\_Full-Documents.pdf?MOD=AJPERES](http://www.ifc.org/wps/wcm/connect/98e901004dd837f0a8b4a87a9dd66321/GN_Spanish_2012_Full-Documents.pdf?MOD=AJPERES) P. 59.

<sup>63</sup> <http://www.bsigroup.com/LocalFiles/spanish-ISO9001-revision-PRINTv2.pdf>

<sup>64</sup> <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:es>

<sup>65</sup> Diccionario de la Real Academia Española. RAE, 2016.

<sup>66</sup> Defensoría del Pueblo, Gobierno de Perú. [www.defensoria.gob.pe](http://www.defensoria.gob.pe)

<sup>67</sup> <https://business-humanrights.org/es/node/86208/principios-rectores-sobre-em-presas-y-derechos-humanos>

<sup>68</sup> Defensoría del Pueblo, Gobierno de Perú. [www.defensoria.gob.pe](http://www.defensoria.gob.pe)

<sup>69</sup> Conforme a lo señalado en el art. 72º Decreto Supremo n.° 010-2003-TR, Texto Único Ordenado de la Ley de Relaciones Colectivas de Trabajo.

<sup>70</sup> Diccionario de la Real Academia Española. RAE, 2016.

<sup>71</sup> Diccionario de la Real Academia Española. RAE, 2016.

<sup>72</sup> <http://www.voluntaryprinciples.org/>

<sup>73</sup> <http://mba.americaeconomia.com/articulos/columnas/las-empresas-deben-aportar-la-sociedad-sin-descuidar-sus-costos>.

<sup>74</sup> INDECOPI. Norma Técnica Peruana ISO 26000. Lima, 2010.

<sup>75</sup> <http://www.spentamexico.org/v8-n2/>

A5.8(2)82-100.pdf

<sup>76</sup> [http://www.iese.edu/en/files/Cuaderno%20No%205\\_tcm4-39620.pdf](http://www.iese.edu/en/files/Cuaderno%20No%205_tcm4-39620.pdf)

<sup>77</sup> <http://www.nesst.org/peru/las-empresas-sociales/>

<sup>78</sup> [http://www.mef.gob.pe/index.php?view=items&cid=1%3Apolitica-economica-y-social&id=405%3A94-ique-programas-sociales-desarrolla-el-estado-y-como-se-clasifican&option=com\\_quickfaq&Itemid=100238&lang=es](http://www.mef.gob.pe/index.php?view=items&cid=1%3Apolitica-economica-y-social&id=405%3A94-ique-programas-sociales-desarrolla-el-estado-y-como-se-clasifican&option=com_quickfaq&Itemid=100238&lang=es)

<sup>79</sup> Política de Gestión Integral de Proveedores y Compras del Grupo SURA <http://proveedor.sura.com/Manuales/politica-proveedores.pdf> P.1.

<sup>80</sup> Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad. P. 30.

<sup>81</sup> Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad. P. 258.

<sup>82</sup> ISO 9001:2008.

<sup>83</sup> <http://www.normas9000.com/que-es-iso-9000.html>

<sup>84</sup> <https://www.indecopi.gob.pe/libro-de-reclamaciones>

<sup>85</sup> ISO 9001:2008.

<sup>86</sup> Conforme al art. 3.3 del Decreto Supremo n.° 011-2011-PCM.

<sup>87</sup> Conforme al Decreto Supremo n.° 011-2011-PCM.

<sup>88</sup> <http://www.normas9000.com/que-es-iso-9000.html>

<sup>89</sup> <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:es>

<sup>90</sup> [http://www.expero2.eu/expero1/hypertext/documenti/govaq/GLOSARIO\\_DE\\_TERMINOLOGIA\\_SOBRE\\_CALIDAD.pdf](http://www.expero2.eu/expero1/hypertext/documenti/govaq/GLOSARIO_DE_TERMINOLOGIA_SOBRE_CALIDAD.pdf)

<sup>91</sup> El 23 de enero del 2014 se publicó el Decreto Supremo n.° 006-2014-PCM, que modifica las formalidades del Libro de Reclamaciones y además agrega artículos, entre ellos el artículo 16º, que

incorpora el Sistema de Reporte de Reclamaciones (SIREC). El SIREC debe ser implementado por aquellas empresas que sobrepasen las 3000 unidades impositivas tributarias como ingreso anual (poco más de once millones).

<sup>92</sup> <http://www.normas9000.com/que-es-iso-9000.html>

<sup>93</sup> <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:es>

<sup>94</sup> Conforme al art. II de la Ley n.° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

<sup>95</sup> Conforme al art. 1º del Decreto Supremo n.° 011-2011-PCM y modificado por Decreto Supremo n.° 006-2014-PCM.

<sup>96</sup> ISO 9001: 2008.

<sup>97</sup> [http://www.expero2.eu/expero1/hypertext/documenti/govaq/GLOSARIO\\_DE\\_TERMINOLOGIA\\_SOBRE\\_CALIDAD.pdf](http://www.expero2.eu/expero1/hypertext/documenti/govaq/GLOSARIO_DE_TERMINOLOGIA_SOBRE_CALIDAD.pdf)

<sup>98</sup> <http://www.normas9000.com/que-es-iso-9000.html>

<sup>99</sup> <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:es>

SECCIÓN B

# DETALLE DE LAS ACCIONES IMPLEMENTADAS POR LA SOCIEDAD





## SECCIÓN B

EN ESTA SECCIÓN la empresa podrá incluir la siguiente información:

### ► Detalle de la Sección A.

Se podrá profundizar o detallar, de manera más exhaustiva, la información presentada en la sección A. En caso la empresa crea conveniente explicar con mayor precisión algún punto de la sección A, lo puede realizar en la sección B.

### ► Información adicional

En caso la empresa realice otras buenas prácticas las cuales no han sido cubiertas en la sección A, éstas pueden ser especificadas en la sección B. Por ejemplo: equidad de género, la no violencia contra la mujer, trabajo infantil, entre otros aspectos.

### NOTA IMPORTANTE

AQUELLOS EMISORES QUE vengán elaborando informes o reportes de sostenibilidad anuales deberán presentar dichos informes conjuntamente con su memoria anual y únicamente deberán remitir la sección A del "Reporte de Sostenibilidad Corporativa". La obligación de presentar el "Reporte de Sostenibilidad Corporativa" por parte de los emisores será exigible a partir de la presentación de la Memoria Anual correspondiente al ejercicio 2016.

De considerarlo pertinente, los emisores podrán adjuntar dicho informe o un link donde se pueda descargar como respuesta a la Sección B.

# ANEXOS



# GLOSARIO DE TÉRMINOS

## A

► **Accidente laboral:** todo suceso repentino que ocurra por causa o con ocasión del trabajo y que produzca en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional, una invalidez o la muerte. Es también aquel accidente que se produce durante la ejecución de órdenes del empleador, o durante la ejecución de una labor bajo su autoridad, incluso fuera del lugar y horas de trabajo. Para OHSAS-18001<sup>100</sup> la definición de accidente está incluido en la definición de incidente. Un accidente es un incidente que ha ocasionado un daño, deterioro de la salud o una fatalidad.

► **Ambiente:** toda mención hecha al ambiente o a sus componentes comprende los elementos físicos, químicos y biológicos de origen natural o antropogénico que –en forma individual o asociada– conforma el medio en el que se desarrolla la vida. De esa manera, son los factores que aseguran la salud individual y colectiva de las personas y la conservación de los recursos naturales, la diversidad biológica y el patrimonio cultural asociado a ellos, entre otros<sup>101</sup>.

► **Análisis del Ciclo de Vida del Producto (LCA):** análisis completo de los impactos medioambientales asociados a un producto/productos o fuente de energía de una empresa. Mide todos los aspectos en la historia de los productos, desde el “inicio” hasta el “fin”. Es una herramienta que permite identificar qué productos son más contaminantes y determinar aquellos que son más sostenibles.

## C

► **Calidad:** grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

► **Capital Humano:** es la acumulación de conocimientos, capacidades y grado de compromiso que poseen los miembros de la organización aprendidos fundamentalmente a través de la operación ordinaria de la empresa, que puede potenciar la consecución de objetivos de la misma (Corcuera, 2016).

► **Ciente:** es el comprador, la persona o empresa que paga por el bien o servicio, pero no necesariamente quien consume el producto. Es el comprador (Barrons Dictionary of Business Terms, 2007). En una industria pueden ser los consumidores finales, pero también pueden ser distribuidores, retailers u otros intermediarios (Harris y Lenox, 2013).

► **Clima laboral:** conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización empresarial y que influyen sobre su conducta.

► **Colaboradores:** son personas que desarrollan su trabajo en la empresa con un contrato y perciben una retribución dineraria o en especie. Según el tipo de trabajo realizado, el sector de actividad y las características de la organización pueden distinguirse diversas categorías laborales y responsabilidades (AECA, 2004).

► **Comunidades:** son grupos de personas que comparten elementos en común: idioma, costumbres, valores, ubicación geográfica u otros. Asimismo, algunas de ellas suelen ubicarse próximas geográficamente a las sedes de las operaciones de la empresa, las cuales se ven influenciadas por su actividad.

► **Conflicto Social:** es un proceso social dinámico en el que dos o más partes o actores sociales (sociedad, Estado o empresas), relacionados entre

sí, perciben que sus intereses inmediatos se contraponen adoptando acciones concretas que pueden constituirse en amenazas al orden público y, por ende, a la gobernabilidad. La complejidad de los conflictos está determinada por el número de actores que intervienen en ellos, la diversidad cultural, económica, social y política, las formas de violencia que se pueden presentar o la debilidad institucional para atenderlos, entre otros elementos.

► **Consumidor:** es el último usuario del producto o servicio generado por la empresa. La empresa debe buscar una buena relación con el consumidor con la finalidad de satisfacer sus necesidades.

► **Creación de valor conjunto:** son las políticas y prácticas operacionales que mejoran la competitividad de una empresa, a la vez que ayudan a mejorar las condiciones económicas y sociales de las comunidades donde opera. La creación de valor compartido se enfoca en identificar y expandir las conexiones entre los progresos económicos y sociales. El concepto de valor compartido reconoce que las necesidades sociales, y no solo las necesidades económicas convencionales, son las que definen los mercados (Porter & Kramer, 2011).

## D

► **Desarrollo Sostenible:** es el desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer la habilidad de las futuras generaciones de satisfacer sus necesidades. Requiere la adopción simultánea de los principios económicos, medioambientales y de equidad (WCED, 1987). Otra definición indica que se posee tres principios: la integración medioambiental, la prosperidad económica y la equidad social. En este sentido, se busca mejorar de manera simultánea el beneficio social y humano reduciendo el impacto medioambiental e integran-

do la preocupación económica, social y medioambiental en la estrategia –así como en los directivos, las operaciones, la cultura– de la empresa (Linnenluecke y Griffiths, 2010, Bansal, 2005). Hoy es utilizado comúnmente por el sector público, el privado, la sociedad civil y la academia en referencia a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) promulgados por las Naciones Unidas en setiembre del 2015.

## E

► **Ecoeficiencia:** es una herramienta de gestión que ayuda a las organizaciones a obtener mejores procesos productivos y de servicios, con mayor valor, pero con un menor consumo de materiales y energía, logrando así una reducción en las emisiones.

► **Emisiones:** es la liberación de gases y material articulado en un área y periodo de tiempo determinado (Convención Marco sobre el Cambio Climático - CMCC).

► **Energía no renovable:** las fuentes de energía no renovables son aquellas que se encuentran de forma limitada en el planeta y cuya velocidad de consumo es mayor que la de su regeneración. Por ejemplo, los combustibles fósiles: carbón, petróleo y gas natural, entre otros<sup>102</sup>.

► **Energía renovable:** son aquellas que obtenemos de fuentes naturales que no se agotan, ya sea porque gozan de una gran cantidad o porque pueden regenerarse por medios naturales. Por ejemplo: la energía solar y la energía eólica, entre otros<sup>103</sup>.

► **Estándares:** son modelos, normas, patrones, referencias, protocolos, entre otros, utilizados para realizar alguna actividad en concreto<sup>104</sup>.

## G

► **Gases de Efecto Invernadero:** son los gases que se encuentran dentro de la atmósfera y atrapan el calor reflejado de la tierra produciendo el calentamiento global. El más común es el dióxido de carbono (CO<sub>2</sub>), el cual se genera por la quema de combustibles fósiles.

► **Global Reporting Initiative (por sus siglas en inglés GRI):** el GRI es una institución independiente en la que participan diversas partes interesadas o grupos de interés (stakeholders), que se encarga del diseño de estándares. Los estándares GRI han sido diseñados para ser utilizados en conjunto por las organizaciones, para informar acerca de sus impactos en la economía, el medio ambiente y la sociedad. El GRI promueve la elaboración de memorias de sostenibilidad con el objetivo de lograr que las empresas y organizaciones sean más sostenibles y contribuyan a una economía mundial sostenible, con la misión de hacer de la elaboración de memorias una práctica habitual. La versión G4 de su Guía está conformada por un documento de Principios y Contenidos Básicos, y un Manual de Aplicación<sup>105</sup>.

## H

► **Huelga:** es la suspensión colectiva del trabajo acordada mayoritariamente y realizada en forma voluntaria y pacífica por los trabajadores, con abandono del centro de trabajo<sup>106</sup>. Es una forma de protesta en la que los participantes se abstienen de realizar la actividad laboral que realizan normalmente con la finalidad de ejercer presión social acerca de una determinada cuestión.

► **Huella de carbono:** cantidad de emisiones directas o indirectas de gases de efecto invernadero emitida por la organización empresa en sus procesos y expresada en toneladas de dióxido de carbono equivalente (CO<sub>2</sub>e)<sup>107</sup>.

► **Huella hídrica:** Es un indicador del uso de agua dulce (directo e indirecto) de un consumidor o productor. La huella hídrica de un individuo, comunidad o negocio se define como el volumen total de agua dulce usada para producir los bienes y servicios consumidos por el individuo o la comunidad o producidos por la empresa. El uso del agua se mide en términos de volúmenes de agua consumidos (evapora o se incorpora en un producto) o contaminada por unidad de tiempo. Una huella de agua se puede calcular para un producto en particular o para cualquier grupo bien definido de los consumidores o productores<sup>108</sup>.

## I

► **Impacto Ambiental:** Ocurre cuando una actividad o acción origina o produce una alteración, modificación o cambio en el ambiente o en alguno de los componentes del sistema ambiental, de cierta magnitud o complejidad<sup>109</sup>.

## M

► **Marcha:** es el desplazamiento de personas para un fin determinado. Considérese para la presente definición como la expresión particular de un conflicto. Es la movilización de un grupo de personas que busca expresar su opinión y descontento públicamente sobre un determinado tema. Normalmente se da mediante una congregación de un grupo de personas en las calles.

## N

► **Negocios inclusivos:** un negocio inclusivo o de base de la pirámide es definido como "una iniciativa empresarial que, sin perder de vista el objetivo final de generar beneficios, contribuye a superar la pobreza al incorporar a los ciudadanos de bajos ingresos en su cadena de valor, en una relación de beneficio para todas las partes".

## P

► **Producto:** es el bien final que se obtiene cuando se cumplen todos los términos y condiciones del contrato (Por ejemplo: bienes manufacturados, mercancías, servicios, etc.).

► **Programa social:** es el conjunto de actividades promovidas por las empresas, de carácter voluntario, donde se comprometen recursos y tiempo para promover la mejora de diversos ámbitos de las comunidades con las que interactúa: educación, sanidad, infraestructura, desarrollo económico, cuidado del ambiente, cultura y tradiciones, igualdad de género, etc.

► **Protesta:** expresa oposición a alguien o algo. Es una manifestación pública mediante el cual los ciudadanos organizados expresan su disconformidad sobre algo, así como también es el espacio donde reclaman el cumplimiento de promesas o exigen el respeto de sus derechos.

► **Proveedor:** empresa o persona que facilita un producto o servicio usado en la cadena de suministro de la empresa. La relación entre el proveedor y la empresa puede ser directa o indirecta.

## Q

► **Queja:** se da cuando el consumidor expresa su malestar respecto a algún tema que no tiene que ver directamente con el giro del negocio de una empresa. Por ejemplo, la mala atención.

## R

► **Reclamo:** manifestación que un consumidor realiza al proveedor a través del Libro de Reclamaciones, mediante la cual expresa una disconformidad relacionada a los bienes expendidos

o suministrados, o a los servicios prestados. La reclamación no constituye una denuncia y, en consecuencia, no inicia el procedimiento administrativo sancionador por infracción a la normativa sobre protección al consumidor.

► **Reporte de Sostenibilidad:** "Son reportes de carácter público realizado por las compañías para proporcionar a los stakeholders internos y externos una imagen clara de la posición y actividades corporativas sobre las dimensiones económica, ambiental y social" (Searcy & Elkhawas, 2012).

► **Residuos:** cantidad de un producto (o sus derivados) que quedan luego de su uso o aplicación. También se le denomina como basura, desechos, restos, desperdicios, entre otros<sup>110</sup>.

## S

► **Servicio al cliente:** interacción entre la empresa y el cliente a lo largo del ciclo de vida del producto.

► **Stakeholders:** grupos de interés o colectivos que se relacionan con las actividades y funcionamiento de la empresa y que, en determinadas circunstancias, pueden tener cierta influencia sobre las actividades o resultados de la compañía. Una posible tipología incluye dos tipos: los internos (trabajadores, directivos, accionistas o propietarios) y los externos (clientes, proveedores, reguladores, competidores, administraciones públicas, medios de comunicación, comunidades, etc.).

## NOTAS

<sup>100</sup> <http://www.nueva-iso-45001.com/2015/10/ohsas-18001-resumen-del-sistema-de-gestion-de-seguridad-y-salud-en-el-trabajo/>

<sup>101</sup> Artículo 2.3 de la Ley General del Ambiente de Perú, Ley 28611.

<sup>102</sup> <http://www.portaleducativo.net/Energia-renovable-y-no-renovable>

<sup>103</sup> <http://www.minam.gob.pe/energia/diez-claves-para-conocer-mas-sobre-energia-renovable/>

<sup>104</sup> Diccionario de la Real Academia Española. RAE, 2016.

<sup>105</sup> Para mayor información acceder al siguiente link: <https://www.globalreporting.org/Pages/default.aspx>

<sup>106</sup> Conforme a lo señalado en el Art. 72º Decreto

Supremo n.º 010-2003-TR, Texto Único Ordenado de la Ley de Relaciones Colectivas de Trabajo.

<sup>107</sup> Protocolo de Gases de Efecto Invernadero.

Estándar Corporativo de Contabilidad de Reporte. México, diciembre de 2005. P. 71. En: [www.ghgprotocol.org/files/ghgp/public/protocolo\\_de\\_gei.pdf](http://www.ghgprotocol.org/files/ghgp/public/protocolo_de_gei.pdf)

<sup>108</sup> <http://waterfootprint.org/en/water-footprint/what-is-water-footprint/>

<sup>109</sup> ANDALUZ, Carlos. Manual de Derecho Ambiental. Tercera Edición. Editorial Iustitia, Lima, 2011. P. 463.

<sup>110</sup> ANDALUZ, Carlos. Manual de Derecho Ambiental. Tercera Edición. Editorial Iustitia, Lima, 2011. P. 386.

## ANEXO 1: ESTÁNDARES NACIONALES E INTERNACIONALES DE SOSTENIBILIDAD<sup>111</sup>

Estándar / Principios / Directrices	Definición	Link
<b>Carbon Trust Footprint Certification</b>	Es el principal organismo de certificación independiente del mundo de huellas de productos y está acreditado por UKAS para certificar huellas de la PAS 2050 (Traducción propia).	<a href="https://www.carbontrust.com/client-services/footprinting/footprint-certification/carbon-trust-product-footprint-certification/">https://www.carbontrust.com/client-services/footprinting/footprint-certification/carbon-trust-product-footprint-certification/</a>
<b>Estándares de desempeño de la Corporación Financiera Internacional/ Grupo Banco Mundial</b>	Los estándares de desempeño están destinados a las organizaciones con el objeto de ayudar a prevenir, mitigar y manejar los riesgos e impactos como una forma de hacer negocios de manera sostenible.	<a href="http://www.ifc.org/wps/wcm/connect/55d37e804a-5b586a908b9f8969adcc27/PS_Spanish_2012_Full-Documents.pdf?MOD=AJPERES">http://www.ifc.org/wps/wcm/connect/55d37e804a-5b586a908b9f8969adcc27/PS_Spanish_2012_Full-Documents.pdf?MOD=AJPERES</a>
<b>Global Reporting Initiative - GRI (2013). "G4 Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad": Principios y contenidos básicos y Manual de Aplicación</b>	El Global Reporting Initiative (GRI) es una institución independiente en la que participan diversas partes interesadas o grupos de interés (stakeholders). Los estándares GRI se encuentran diseñados para ser utilizados en conjunto por las organizaciones para informar acerca de sus impactos en la economía, el medio ambiente y la sociedad. En tal sentido, el GRI promueve la elaboración de memorias de sostenibilidad con el objetivo de que las empresas y organizaciones sean más sostenibles y contribuyan a una economía mundial sostenible, cuya misión es hacer de la elaboración de memorias una práctica habitual. La versión G4 de su Guía consiste en un documento de Principios y Contenidos Básicos y un Manual de Aplicación (orientación para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad).	<a href="http://www.globalreporting.org">www.globalreporting.org</a> <a href="https://www.globalreporting.org/resourcelibrary/Spanish-G4-Part-One.pdf">https://www.globalreporting.org/resourcelibrary/Spanish-G4-Part-One.pdf</a>

Estándar / Principios / Directrices	Definición	Link
<b>ICMM Sustainable Development Framework</b>	El Consejo Internacional de Minería y Metales (ICMM, por su sigla en inglés) es una organización liderada por directores ejecutivos de la industria y dedicada al desarrollo sustentable. El ICMM reúne a muchas de las empresas de minería y metales líderes en el mundo, así como asociaciones regionales, nacionales y de commodities. Dichas empresas y asociaciones están comprometidas a mejorar su rendimiento en el desarrollo sustentable y la producción responsable de los recursos de minerales y metales que necesita la sociedad.	<a href="http://hub.icmm.com/languages/espanol">http://hub.icmm.com/languages/espanol</a>
<b>Indicadores Ethos para Negocios Sustentables y Responsables</b>	Los indicadores Ethos se encuentran estructurados en forma de cuestionario y permiten a la organización conocer cómo mejorar en distintos aspectos relacionados a la responsabilidad social empresarial (medio ambiente, proveedores, comunidad, gobierno y sociedad, entre otros).	<a href="http://www3.ethos.org.br/">http://www3.ethos.org.br/</a>
<b>Las Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales</b>	Las Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales son recomendaciones dirigidas por los gobiernos a las empresas multinacionales que operan en países adherentes o que tienen su sede en ellos. Contienen principios y normas no vinculantes para una conducta empresarial responsable dentro del contexto global, conformes con las leyes aplicables y las normas reconocidas internacionalmente. Las Directrices constituyen el único código de conducta empresarial responsable –exhaustivo y acordado multilateralmente– que los gobiernos se han comprometido a promover.	<a href="http://www.oecd.org/daf/inv/mne/MNEguidelinesESPA-NOL.pdf">http://www.oecd.org/daf/inv/mne/MNEguidelinesESPA-NOL.pdf</a>

Estándar / Principios / Directrices	Definición	Link
<b>Model Guidance on Reporting ESG Information to Investors (Guía Modelo de las Naciones Unidas - Sustainable Stock Exchange)</b>	El reporte sirve como una herramienta técnica voluntaria para los mercados de valores (Traducción propia).	<a href="http://www.sseinitiative.org/wp-content/uploads/2015/10/SSE-Model-Guidance-on-Reporting-ESG.pdf">http://www.sseinitiative.org/wp-content/uploads/2015/10/SSE-Model-Guidance-on-Reporting-ESG.pdf</a> <a href="http://h">http://h</a>
<b>Norma SA8000</b>	Esta norma acredita el cumplimiento de nueve componentes laborales y de derechos humanos dentro de la empresa. Es elaborada por la Social Accountability International (SAI).	<a href="http://www.sa-intl.org">www.sa-intl.org</a>
<b>Notas de orientación de la Corporación Financiera Internacional: Normas de desempeño sobre sostenibilidad ambiental y social</b>	Nota de orientación 2: Trabajo y condiciones laborales. Reconoce que la búsqueda del crecimiento económico a través de la creación de empleo y la generación de ingresos debe estar acompañada por la protección de los derechos básicos de los trabajadores.	<a href="http://www.ifc.org/wps/wcm/connect/98e901004dd-837f0a8b4a87a9dd66321/GN_Spanish_2012_Full-Documents.pdf?MOD=AJPERES">http://www.ifc.org/wps/wcm/connect/98e901004dd-837f0a8b4a87a9dd66321/GN_Spanish_2012_Full-Documents.pdf?MOD=AJPERES</a>
<b>Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)</b>	Los Estados Miembros de las Naciones Unidas, junto con diversas ONG y ciudadanos, generaron una propuesta de 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible y 169 metas que dio como resultado la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible <sup>112</sup> . En tal sentido, los países tienen la oportunidad de adoptar un conjunto de objetivos globales para erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad para todos como parte de una nueva agenda de desarrollo sostenible.	<a href="http://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/">http://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/</a>
<b>OHSAS 18001</b>	Esta norma define los puntos a considerar en mejores prácticas en gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, destinados a permitir que una organización controle sus riesgos y mejore su desempeño en la SST.	<a href="http://www.nueva-iso-45001.com/2015/10/ohsas-18001-resumen-del-sistema-de-gestion-de-seguridad-y-salud-en-el-trabajo/">http://www.nueva-iso-45001.com/2015/10/ohsas-18001-resumen-del-sistema-de-gestion-de-seguridad-y-salud-en-el-trabajo/</a>

Estándar / Principios / Directrices	Definición	Link
<b>Pacto Mundial de las Naciones Unidas</b>	El Pacto Mundial de las Naciones Unidas (Global Compact) es una iniciativa internacional que promueve implementar diez principios universalmente aceptados para promover la responsabilidad social empresarial (RSE) en las áreas de Derechos Humanos y Empresa, Normas Laborales, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción en las actividades y la estrategia de negocio de las empresas. Con más de 13 000 entidades firmantes en más de 145 países, es la mayor iniciativa voluntaria de responsabilidad social empresarial en el mundo.	<a href="http://www.pactomundial.org/global-compact/">http://www.pactomundial.org/global-compact/</a>
<b>PAS2030 (Publicly Available Specification)</b>	Es un estándar para acreditar las medidas de eficiencia energética (Energy Efficiency Measures -EEM).	<a href="http://www.ppltraining.co.uk/what-is-pas-2030-certification.html#axzz4JH64mXgP">http://www.ppltraining.co.uk/what-is-pas-2030-certification.html#axzz4JH64mXgP</a>
<b>Principios de Ecuador</b>	Los Principios de Ecuador (EP, por sus siglas en inglés) son un marco de gestión de riesgos adoptado por las instituciones financieras para la determinación, evaluación y gestión de riesgos ambientales y sociales en los proyectos. Están destinados a proporcionar una norma mínima para la debida diligencia en la toma de decisiones de riesgo responsable.	<a href="http://www.equator-principles.com">http://www.equator-principles.com</a>
<b>Principios de Inversión Responsable – PRI de Naciones Unidas</b>	Los Principios de Inversión Responsable (PRI) son una iniciativa de las Naciones Unidas creada en el año 2006 por un grupo de inversores institucionales junto con varios organismos de Naciones Unidas, concretamente UNEP Finance Initiative y el Pacto Mundial.	<a href="http://contrast-capital.com/cc/wp-content/uploads/ContrastCapital_UNPRI_Spain.pdf">http://contrast-capital.com/cc/wp-content/uploads/ContrastCapital_UNPRI_Spain.pdf</a>
<b>Principios Rectores de Empresas y Derechos Humanos</b>	Estos principios rectores se basan en el reconocimiento de las actuales obligaciones de los Estados y empresas de respetar, proteger y cumplir los derechos humanos y las libertades fundamentales.	<a href="http://www.ohchr.org/Documents/Publications/GuidingPrinciplesBusiness-HR_SP.pdf">http://www.ohchr.org/Documents/Publications/GuidingPrinciplesBusiness-HR_SP.pdf</a>

Estándar / Principios / Directrices	Definición	Link
<b>Protocolo de Gases de Efecto Invernadero (Greenhouse Gases Protocol - GHG Protocol)</b>	El Protocolo de Gases de Efecto Invernadero comprende dos estándares distintos, aunque vinculados entre sí:  <b>Estándar Corporativo de Contabilidad y Reporte del Protocolo de GEI:</b> este documento provee una guía minuciosa para empresas interesadas en cuantificar y reportar sus emisiones de GEI.  <b>Estándar de Cuantificación de Proyectos del Protocolo de GEI:</b> es una guía para la cuantificación de reducciones de emisiones de GEI derivadas de proyectos específicos.  <i>(Traducción propia)</i>	<a href="http://www.ghgprotocol.org/">http://www.ghgprotocol.org/</a>
<b>Reporte de Sostenibilidad Corporativa (Perú-Formato 10180)</b>	En este documento las empresas con valores inscritos en el Registro Público del Mercado de Valores de la SMV reportan las acciones y estándares relacionados con su impacto económico, ambiental y social.	<a href="http://www.smv.gob.pe/sil/RSMV00001500033001.pdf">http://www.smv.gob.pe/sil/RSMV00001500033001.pdf</a>
<b>SASB Implementation Guide</b>	Esta guía de implementación es un documento de referencia para ayudar a las compañías a lograr los estándares SASB (Sustainability Accounting Standards Board).	<a href="http://using.sasb.org/wp-content/uploads/2015/11/SASB_ImplementationGuide-113015.pdf">http://using.sasb.org/wp-content/uploads/2015/11/SASB_ImplementationGuide-113015.pdf</a>
<b>Sedex Members Ethical Trade Audit (SMETA)</b>	SMETA es una auditoría en materia laboral, ética y ambiental –también en derechos humanos– diseñada para reducir la duplicidad de esfuerzos en la auditoría comercial ética, así como para beneficiar a los minoristas, las marcas de consumo y sus proveedores.	<a href="http://www.sedexglobal.com/ethical-audits/smeta/">http://www.sedexglobal.com/ethical-audits/smeta/</a>
<b>SGE 21</b>	El Sistema de Gestión de Ética y Socialmente Responsable es la primera norma europea que establece los requisitos que debe cumplir una organización para integrar la responsabilidad social en su estrategia y sus procesos de gestión.	<a href="http://www.foretica.org/sge_21_espanol.pdf">http://www.foretica.org/sge_21_espanol.pdf</a>



Estándar / Principios / Directrices	Definición	Link
Water Footprint Network	Indicador multidimensional del consumo y contaminación del agua. Involucra a las empresas, inversores, institutos de investigación y agencias gubernamentales en la evaluación de la huella hídrica e implementación de políticas, a fin de contribuir al desarrollo sostenible a través de la administración eficiente del recurso hídrico.	<a href="http://waterfootprint.org/en/">http://waterfootprint.org/en/</a> .
ISO 10015	Los principios de la gestión de la calidad son el fundamento de la familia de Normas UNE-EN ISO 9000. Subrayan la importancia de la gestión de los recursos humanos y la necesidad de una formación apropiada. Ellos reconocen que los clientes respetarán y valorarán el compromiso de una organización respecto a sus recursos humanos y su capacidad para demostrar la estrategia empleada para mejorar la competencia de su personal.	<a href="https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:10015:ed-1:v1:es">https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:10015:ed-1:v1:es</a>
ISO 14001	Norma internacional de carácter voluntario que exige a la empresa definir una política ambiental y sus procesos y procedimientos, con el fin de que alcance las metas, responsabilidades y objetivos que se ha trazado en materia ambiental.	<a href="https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:14001:ed-2:v1:es">https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:14001:ed-2:v1:es</a>
ISO 14064-1	Documento que apunta a ayudar a las compañías y organizaciones en la cuantificación, seguimiento, informe y validación de los inventarios de Gases de Efecto Invernadero y los proyectos destinados a la reducción de los mismos.	<a href="https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:14064:-1:ed-1:v1:es">https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:14064:-1:ed-1:v1:es</a>
ISO 14045	Establece un método y lenguaje común para la evaluación de la ecoeficiencia. Permite una evaluación práctica y común de los distintos productos y servicios, así como una interpretación compartida de los resultados de la evaluación de la ecoeficiencia.	<a href="https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:14045:ed-1:v1:es">https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:14045:ed-1:v1:es</a>

Estándar / Principios / Directrices	Definición	Link
ISO 14046	Norma internacional de carácter voluntaria en la que se especifican los principios, requisitos y guías para la evaluación y generación de informes de huella hídrica. Está basada en el ISO 14040 y 14044, que reglamentan el proceso para el análisis del ciclo de vida.	<a href="https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:14046:ed-1:v1:es">https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:14046:ed-1:v1:es</a>
ISO 26000-2010	Norma voluntaria que brinda una guía de aplicación para aquellas empresas que se inician en el proceso de adopción de la responsabilidad social, como para aquellas que cuentan con mayor experiencia en su implementación.	<a href="https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:es">https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:es</a>
ISO 50001	Brinda a las organizaciones los requisitos para los sistemas de gestión de energía.	<a href="https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:50001:ed-1:v1:es">https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:50001:ed-1:v1:es</a>
ISO 90001:2008	Norma internacional que se centra en los elementos de administración de la calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.	<a href="http://www.normas9000.com/que-es-iso-9000.html">http://www.normas9000.com/que-es-iso-9000.html</a>

<sup>111</sup> La presente lista no es exhaustiva; se señalan tan solo algunos ejemplos de compromisos voluntarios en sostenibilidad.

No todos son estándares. Algunos son marcos "Frameworks", otros principios y otras normas certificables.

<sup>112</sup> Para mayor información revisar los siguientes links: <http://onu.org.pe/ods/> y <http://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>



## ANEXO 2: LEGISLACIÓN RELEVANTE

INSTRUMENTO	DEFINICIÓN
Artículo 11 de la Ley n.º 28175. Ley Marco del Empleo Público	Su finalidad es establecer los lineamientos generales para promover, consolidar y mantener una administración pública moderna, jerárquica, profesional, unitaria, descentralizada y desconcentrada. Está basada en el respeto al Estado de derecho, los derechos fundamentales y la dignidad de la persona humana, el desarrollo de los valores morales y éticos y el fortalecimiento de los principios democráticos, para obtener mayores niveles de eficiencia del aparato estatal y el logro de una mejor atención a las personas <sup>113</sup> .
Certificado Azul	Mediante Resolución Jefatural n.º 246-2015-ANA <sup>114</sup> , la Autoridad Nacional del Agua (ANA) aprobó la medición voluntaria de la huella hídrica. En tal sentido, a través del "Certificado Azul" dicha entidad otorga un reconocimiento a los usuarios hídricamente responsables que participan en el "Programa de Huella Hídrica" y que logran ejecutar con éxito los compromisos asumidos <sup>115</sup> .
Código de Protección y Defensa del Consumidor. Ley n.º 29571	Su finalidad es que los consumidores accedan a productos y servicios idóneos y que gocen de los derechos y los mecanismos efectivos para su protección, reduciendo la asimetría informativa, corrigiendo, previniendo o eliminando las conductas y prácticas que afecten sus legítimos intereses <sup>116</sup> .
Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático (CMNUCC)	Tiene como objetivo lograr, de conformidad con las disposiciones pertinentes de la Convención, la estabilización de las concentraciones de gases de efecto invernadero en la atmósfera a un nivel que impida interferencias antropogénicas peligrosas en el sistema climático. Ese nivel debería lograrse en un plazo suficiente para permitir que los ecosistemas se adapten naturalmente al cambio climático, asegurar que la producción de alimentos no se vea amenazada y permitir que el desarrollo económico continúe de manera sostenible.
Convenio n.º 169 de la OIT sobre pueblos indígenas y tribales (1989)	Tratado internacional sobre los derechos de los pueblos indígenas que promueve la efectividad de los derechos sociales, económicos y culturales de esos pueblos, respetando su identidad social y cultural, sus costumbres y tradiciones, y sus instituciones <sup>117</sup> .

INSTRUMENTO	DEFINICIÓN
Convenio sobre la política del empleo de la OIT, 1964 (núm. 122)	El convenio señala que los Estados Miembros deberán adoptar políticas orientadas a garantizar: a) que habrá trabajo para todas las personas disponibles y que busquen trabajo; b) que dicho trabajo será tan productivo como sea posible; c) que habrá libertad para elegir empleo y que cada trabajador tendrá todas las posibilidades de adquirir la formación necesaria para ocupar el empleo que le convenga, así como utilizar en este empleo esta formación y las facultades que posea, sin que se consideren su raza, color, sexo, religión, opinión política, procedencia nacional u origen social <sup>118</sup> .
Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo (1998)	Compromete a los Estados Miembros a respetar y promover los principios y derechos comprendidos en cuatro categorías, hayan o no ratificado los convenios pertinentes. Estas categorías son: la libertad de asociación y la libertad sindical y el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva, la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio, la abolición del trabajo infantil y la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación <sup>119</sup> .
Declaración Universal de Derechos humanos, Naciones Unidas (1948)	Es considerada el fundamento de las normas internacionales sobre derechos humanos. Supone el primer reconocimiento universal de que los derechos básicos y las libertades fundamentales son inherentes a todos los seres humanos, inalienables y aplicables en igual medida a todas las personas, y que todos y cada uno de nosotros hemos nacido libres y con igualdad de dignidad y de derechos, independientemente de nuestra nacionalidad, lugar de residencia, género, origen nacional o étnico, color de piel, religión, idioma o cualquier otra condición <sup>120</sup> .
Ley del Derecho a la Consulta Previa a los Pueblos Indígenas u Originarios (Ley 29785) y su reglamento (Decreto Supremo n.º 001-2012-MC)	La Ley de Consulta Previa y su reglamento desarrolla el contenido, los principios y el procedimiento del derecho a consulta previa a los pueblos indígenas u originarios respecto a las medidas legislativas o administrativas que les afecten directamente.
Ley General del Ambiente. Ley n.º 28611	Es la norma ordenadora del marco normativo legal para la gestión ambiental en el Perú. Establece los principios y normas básicas para asegurar el efectivo ejercicio del derecho a un ambiente saludable, equilibrado y adecuado para el pleno desarrollo de la vida, así como el cumplimiento de contribuir a una efectiva gestión ambiental y de proteger el ambiente —así como sus componentes—, con el objetivo de mejorar la calidad de vida de la población y lograr el desarrollo sostenible del país.

INSTRUMENTO	DEFINICIÓN
Ley General de Residuos Sólidos. Ley n.° 27314	Establece derechos, obligaciones, atribuciones y responsabilidades de la sociedad en su conjunto, para asegurar una gestión y manejo de los residuos sólidos, sanitaria y ambientalmente adecuada, con sujeción a los principios de minimización, prevención de riesgos ambientales y protección de la salud y el bienestar de la persona humana.
Ley de Recursos Hídricos Ley n.° 29338	Regula el uso y gestión de los recursos hídricos. Comprende el agua superficial, subterránea, continental y los bienes asociados a ésta. Se extiende al agua marítima y atmosférica en lo que resulte aplicable.
Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo. Ley n.° 29783	Su objetivo es promover una cultura de prevención de riesgos laborales en el país. Para ello cuenta con el deber de prevención de los empleadores, el rol de fiscalización y control del Estado y la participación de los trabajadores y sus organizaciones sindicales, quienes —a través del diálogo social— velan por la promoción, difusión y cumplimiento de la normativa sobre la materia <sup>121</sup> .
Ley que regula la actividad de las empresas especiales de servicios y de las cooperativas de trabajadores. Ley n.° 27626	Su objetivo es regular la intermediación laboral del régimen laboral de la actividad privada, así como cautelar adecuadamente los derechos de los trabajadores.
Ley que regula los servicios de tercerización. Ley n.° 29245	Regula los casos en que procede la tercerización, los requisitos, derechos y obligaciones, así como las sanciones aplicables a las empresas que desnaturalizan el uso de este método de vinculación empresarial.
Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de las Naciones Unidas (19 de diciembre de 1966)	Adoptado por la Asamblea General de las Naciones Unidas. En este documento los Estados se comprometen a trabajar para la concesión de los derechos económicos, sociales y culturales de las personas, incluyendo los derechos laborales, así como los derechos a la salud, la educación y un nivel de vida adecuado <sup>122</sup> .

INSTRUMENTO	DEFINICIÓN
Protocolo de Gases de Efecto Invernadero (Greenhouse Gases Protocol - GHG Protocol)	Es el estándar corporativo más utilizado para la contabilidad y reporte del cálculo de huella de carbono.
Reglamento del Libro de Reclamaciones, aprobado por Decreto Supremo n.° 011-2011-PCM y modificado por Decreto Supremo n.° 006-2014-PCM	Las disposiciones del Reglamento son de obligatorio cumplimiento para los proveedores que desarrollen actividades económicas en establecimientos comerciales abiertos al público <sup>123</sup> .
Resolución Jefatural n.° 246-2015-ANA, norma que promueve la medición voluntaria de la huella hídrica	Mediante esta resolución <sup>124</sup> , la Autoridad Nacional del Agua (ANA) aprobó la medición voluntaria de la huella hídrica. En tal sentido, a través del “certificado azul” dicha entidad otorga un reconocimiento a los usuarios hídricamente responsables que participan en el “Programa de Huella Hídrica” y que logran ejecutar con éxito los compromisos asumidos <sup>125</sup> .
Resolución Ministerial n.° 038-2009-MEM-DM, que aprueba los indicadores de consumo energético y la Metodología de Monitoreo de los mismos	Normativa que aprueba los indicadores de consumo energético para los distintos sectores: el sector productivo (agrícola, pecuario, pesquero, minero, hidrocarburos, manufactura y construcción) y el de servicios (hoteles, centros comerciales, centros de esparcimiento, entre otros).

<sup>113</sup> Conforme al art. I de la Ley n.° 28175, Ley Marco del Empleo Público.

<sup>114</sup> Publicada en el Diario Oficial El Peruano el 25 de setiembre de 2015, y modificada posteriormente por Resolución Jefatural n.° 051-2016-ANA.

<sup>115</sup> Art. 4° de la Resolución Jefatural n.° 246-2015-ANA.

<sup>116</sup> Conforme al art. II de la Ley n.° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

<sup>117</sup> Recuperado de: [http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed\\_norm/@normes/documents/publication/wcms\\_100910.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed_norm/@normes/documents/publication/wcms_100910.pdf)

<sup>118</sup> Recuperado de: [http://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100\\_INSTRUMENT\\_ID:312267](http://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_INSTRUMENT_ID:312267)

<sup>119</sup> Recuperado de: <http://www.ilo.org/declaration/lang-es/index.htm>

<sup>120</sup> Recuperado de: <http://www.un.org/es/documents/udhr/law.shtml>

<sup>121</sup> Art. 1° de la Ley n.° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo.




<sup>122</sup> Recuperado de: <http://www.ohchr.org/SP/ProfessionalInterest/Pages/CESCR.aspx>

<sup>123</sup> Conforme al art. 1° del Decreto Supremo n.° 011-2011-PCM y modificado por Decreto Supremo n.° 006-2014-PCM.

<sup>124</sup> Publicada en el Diario Oficial El Peruano el 25 de setiembre de 2015, y modificada posteriormente por Resolución Jefatural n.° 051-2016-ANA.

<sup>125</sup> Art. 4° de la Resolución Jefatural n.° 246-2015-ANA.

# ANEXO 3: FORMATO REPORTE DE SOSTENIBILIDAD CORPORATIVA (10180)

DECENIO DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL PERÚ - AÑO DE LA DIVERSIFICACIÓN PRODUCTIVA Y DEL FORTALECIMIENTO DE LA EDUCACIÓN

## Resolución SMV N° 033-2015-SMV/01

Lima, 15 de diciembre de 2015

**VISTOS:**

El Expediente N° 2015041763 y el Informe Conjunto N° 995-2015-SMV/06/12/13 del 07 de diciembre de 2015 emitido por la Oficina de Asesoría Jurídica, la Superintendencia Adjunta de Riesgos y la Superintendencia Adjunta de Investigación y Desarrollo, así como el proyecto de norma que incorpora un Anexo adicional a la Sección IV de la Memoria, numeral (10180) "Reporte de Sostenibilidad Corporativa", la misma que forma parte del Manual para la Preparación de Memorias Anuales, Reportes Trimestrales y otros documentos informativos y cuyo contenido se desarrolla en la Sección Tercera de las Normas Comunes para la Determinación del Contenido de los Documentos Informativos, ambas aprobadas por Resolución Gerencia General N° 211-98-EF/94.11 (en adelante, el PROYECTO);

**CONSIDERANDO:**

Que, conforme al literal a) del artículo 1° del Texto Único Concordado de la Ley Orgánica de la Superintendencia del Mercado de Valores - SMV, aprobado mediante Decreto Ley N° 26126 y sus modificatorias, la SMV está facultada para dictar las normas legales que regulen materias del mercado de valores;




Que, de acuerdo con el literal b) del artículo 5° de la precitada norma, el Directorio de la SMV tiene por atribución aprobar la normativa del mercado de valores, así como aquella a que deben sujetarse las personas naturales y jurídicas sometidas a su supervisión;

Que, reviste de especial importancia que los emisores con valores inscritos en el Registro Público del Mercado de Valores revelen al mercado información acerca de sus actividades y gestión de riesgos inherentes al desarrollo económico, medioambiental y social, complementando con ello la información que los emisores difunden actualmente con respecto a su grado de adhesión a los principios de buen gobierno corporativo;

Que, si bien la SMV reconoce que la adopción de prácticas que permitan la sostenibilidad corporativa de las empresas es voluntaria, no es menos cierto que para aquellos titulares de valores inscritos en el Registro Público del Mercado de Valores, resulta relevante conocer las políticas, los estándares y acciones que los emisores vienen implementando para asegurar su sostenibilidad, creando valor a largo plazo, para cuyo fin en línea con el principio "cumple o explica" reconocido internacionalmente, se dispone que éstos brinden información relacionada con dichas acciones en el orden y formato establecido por la SMV, que se incorpora como anexo en la Memoria Anual, el "Reporte de Sostenibilidad Corporativa";

Que, la divulgación de este "Reporte de Sostenibilidad Corporativa" permitirá a los participantes del mercado de valores realizar una gestión de riesgos más completa e identificar oportunidades de inversión con un horizonte de largo plazo;

1

DECENIO DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL PERÚ - AÑO DE LA DIVERSIFICACIÓN PRODUCTIVA Y DEL FORTALECIMIENTO DE LA EDUCACIÓN

Que, actualmente existen empresas con valores inscritos en el Registro Público del Mercado de Valores que vienen adoptando voluntariamente prácticas para revelar al mercado reportes de sostenibilidad con información acerca del impacto de sus operaciones sobre el medio ambiente, el bienestar social y el desarrollo económico, información que es importante que sea difundida al mercado en la misma oportunidad que su Memoria Anual;

Que, el PROYECTO fue difundido en el Diario Oficial El Peruano y puesto en consulta ciudadana en el Portal del Mercado de Valores de la SMV por quince (15) días calendario, conforme lo dispuso la Resolución SMV N° 029-2015-SMV/01; publicada el 03 de noviembre de 2015, plazo durante el cual se recibieron comentarios que permitieron enriquecer la propuesta normativa; y,

Estando a lo dispuesto por el inciso a) del artículo 1, literal b) del artículo 5 del Texto Único Concordado de la Ley Orgánica de la SMV, aprobado por Decreto Ley N° 26126 y modificado por la Ley N° 29782 y la Ley N° 30050, el artículo 2° del Reglamento para la Preparación y Presentación de Memorias Anuales y Reportes Trimestrales; así como a lo acordado por el Directorio de la Superintendencia del Mercado de Valores en su sesión del 14 de diciembre de 2015,

**SE RESUELVE:**

**Artículo 1°.**- Incorporar un Anexo adicional a la Sección IV de la Memoria, numeral (10180), "Reporte de Sostenibilidad Corporativa", la misma que forma parte del Manual para la Preparación de Memorias Anuales, Reportes Trimestrales y otros documentos informativos y cuyo contenido se desarrolla en la Sección Tercera de las Normas Comunes para la Determinación del Contenido de los Documentos Informativos, ambas aprobadas mediante Resolución Gerencia General N° 211-98-EF/94.11, con el siguiente texto:

**REPORTE DE SOSTENIBILIDAD CORPORATIVA (10180)**

Denominación:

Ejercicio:

Página Web:

Denominación o razón social de la empresa revisora:<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Solo es aplicable en el caso en que la información contenida en el presente informe haya sido revisada por alguna empresa especializada (por ejemplo, sociedad de auditoría o empresa de consultoría).

2



**METODOLOGIA:**

La información a presentar está referida a las acciones y estándares implementados por la Sociedad en relación con su impacto económico, en el medio ambiente y desarrollo social, correspondiente al ejercicio culminado el 31 de diciembre del año calendario anterior al de su envío, por lo que toda referencia a "el ejercicio" debe entenderse al período antes indicado, y se remite como un anexo de la Memoria Anual de la Sociedad bajo los formatos electrónicos que la Superintendencia del Mercado de Valores (SMV) establece para facilitar la remisión de la información del presente reporte a través del Sistema MVnet.

En la Sección A, la Sociedad revela el avance en la implementación de acciones para asegurar su sostenibilidad corporativa. Dicha información se basa en los siguientes parámetros:

- a) **Evaluación "cumplir o explicar":** se marca con un aspa (x) el avance en la implementación que la Sociedad ha alcanzado, teniendo en consideración los siguientes criterios:

Si : Se cumple totalmente.  
 No : No se cumple.

**Explicación:** en este campo la Sociedad, en caso de haber marcado la opción "No", debe explicar las razones por las cuales no ha adoptado las acciones que le permiten considerar su implementación. Asimismo, de estimarlo necesario, en el caso de haber marcado la opción "Sí", la Sociedad podrá brindar información acerca de las acciones desarrolladas para su implementación.

- b) **Información adicional:** se brinda información que permite conocer con mayor detalle las acciones desarrolladas por la Sociedad.

En la Sección B, la Sociedad debe detallar las acciones que ha implementado durante el ejercicio vinculadas al impacto de sus operaciones en el desarrollo social (prácticas laborales, relaciones comunitarias y con clientes y responsabilidad del producto) y el medio ambiente (materiales, energía, agua, emisiones, vertidos y residuos), complementando la información proporcionada en la Sección A.

**Sección A:**  
**Implementación de acciones de Sostenibilidad Corporativa**

Pregunta A.1	SÍ	NO	Explicación:
¿La sociedad se ha adherido voluntariamente a estándares de buenas prácticas en materia de Sostenibilidad Corporativa?			

En caso de ser afirmativa la respuesta indicar el estándar y fecha de adhesión:

Estándar	Fecha de adhesión

En caso de elaborar informes o reportes de sostenibilidad distintos al presente reporte, indique la información siguiente:

Estos reportes se elaboran:	SÍ	NO
Voluntariamente		
Por exigencia de inversionistas		
Por exigencia de instituciones públicas		
Otros (detalle):		

Dichos informes o reportes pueden ser de acceso a través de:

El Portal de la SMV	
Página web corporativa	
Redes Sociales	
Otros / Detalle	

Pregunta A.2	SÍ	NO	Explicación:
¿La sociedad tiene una política corporativa que contemple el impacto de sus actividades en el medio ambiente?			

- a. En caso de ser afirmativa su respuesta a la pregunta A.2 indicar el documento societario en el que se regula dicha política y el órgano que lo aprueba.

Documento	Órgano

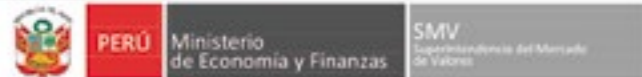
- b. ¿La sociedad cuantifica las emisiones de gases de efecto invernadero que son generadas en sus actividades (huella de carbono)?

Sí  No

De ser afirmativa su respuesta indique los resultados obtenidos:

- c. ¿La sociedad cuantifica y documenta el uso total de la energía utilizada en sus actividades?

Sí  No


  
 DECIENO DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL PERÚ - AÑO DE LA DIVERSIFICACIÓN PRODUCTIVA Y DEL FORTALECIMIENTO DE LA EDUCACIÓN

De ser afirmativa su respuesta indique los resultados obtenidos:

\_\_\_\_\_

d. ¿La sociedad cuantifica y documenta el total de agua utilizada (huella hídrica) en sus actividades?

Si  No

De ser afirmativa su respuesta indique los resultados obtenidos:

\_\_\_\_\_

e. ¿La sociedad cuantifica y documenta los residuos que genera producto de sus actividades?

Si  No

De ser afirmativa su respuesta indique los resultados obtenidos:

\_\_\_\_\_

Pregunta A.3	SI	NO	Explicación:
¿La sociedad tiene una política para promover y asegurar los principios y derechos fundamentales en el trabajo de sus colaboradores? <sup>2</sup>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

a. En caso de ser afirmativa su respuesta a la pregunta A.3 indicar el documento societario en el que se regula esta política y el órgano que aprueba este documento.

Documento	Órgano

b. ¿La sociedad lleva un registro de accidentes laborales?


Si  No

En caso de ser afirmativa su respuesta indicar el área encargada de llevar el registro y de quien depende jerárquicamente dicha área.

\_\_\_\_\_

<sup>2</sup> De acuerdo con la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo, adoptada en 1998, los principios y derechos se encuentran comprendidos en las siguientes cuatro categorías: (i) la libertad de asociación y la libertad sindical y el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva, (ii) la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio, (iii) la abolición del trabajo infantil y, (iv) la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación.

5


  
 DECIENO DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL PERÚ - AÑO DE LA DIVERSIFICACIÓN PRODUCTIVA Y DEL FORTALECIMIENTO DE LA EDUCACIÓN

Área encargada	Depende jerárquicamente de

c. ¿La sociedad tiene un plan de capacitación o formación para sus colaboradores?

Si  No

En caso de ser afirmativa su respuesta indicar el órgano societario que aprueba dicho plan y la periodicidad con que evalúa el cumplimiento de dicho plan:

Órgano	Periodicidad de evaluación

d. ¿La sociedad realiza encuestas o evaluaciones referentes al clima laboral?

Si  No

De ser afirmativa su respuesta indique los resultados obtenidos:

\_\_\_\_\_

Pregunta A.4	SI	NO	Explicación:
¿La sociedad tiene una política que establece los lineamientos básicos para su relación con las comunidades con las que interactúa?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

a. En caso de ser afirmativa su respuesta a la pregunta A.4 indicar el documento societario en el que se regula esta política y el órgano que aprueba este documento.

Documento	Órgano

b. ¿La sociedad ha afrontado conflictos sociales (huelgas, marchas, otros) en la comunidad donde tiene sus actividades principales a consecuencia de sus operaciones?

Si  No

En caso de que su respuesta sea afirmativa, explique el impacto de dichos conflictos sociales en la actividad de la sociedad.

\_\_\_\_\_

6

**PERÚ** Ministerio de Economía y Finanzas SMV Superintendencia del Mercado de Valores

DECIMO DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL PERÚ - AÑO DE LA DIVERSIFICACIÓN PRODUCTIVA Y DEL FORTALECIMIENTO DE LA EDUCACIÓN

c. ¿La sociedad trabaja en colaboración con la comunidad en la creación conjunta de valor, incluyendo la identificación y solución de sus principales problemas comunes?

Si  No

d. ¿La sociedad invierte en programas sociales en la comunidad donde tiene sus actividades principales?

Si  No

De ser afirmativa su respuesta, indique el porcentaje que representa su inversión en dichos programas respecto a los ingresos brutos, según los estados financieros de la sociedad:

(%) Ingresos Brutos	
---------------------	--

**Pregunta A.5**

	SI	NO	Explicación:
¿La sociedad tiene una política que establece los lineamientos básicos para gestionar la relación con sus proveedores?			

a. En caso de ser afirmativa su respuesta a la pregunta A.5 indicar el documento societario en el que se regula esta política y el órgano que aprueba este documento.

Documento	Órgano
-----------	--------

b. ¿La sociedad lleva un registro actualizado de sus proveedores?

Si  No

En caso de ser afirmativa su respuesta indicar el área encargada de llevar el registro y de quien depende jerárquicamente dicha área.

Área encargada	Depende jerárquicamente de
----------------	----------------------------

c. ¿La sociedad tiene un criterio para la selección de proveedores que contemple aspectos éticos y el cumplimiento de la legislación laboral?

Si  No

7

**PERÚ** Ministerio de Economía y Finanzas SMV Superintendencia del Mercado de Valores

DECIMO DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL PERÚ - AÑO DE LA DIVERSIFICACIÓN PRODUCTIVA Y DEL FORTALECIMIENTO DE LA EDUCACIÓN

d. ¿La sociedad tiene una política de compra o contratación que seleccione a proveedores que cumplen con estándares de gestión sostenible o medio ambientales?

Si  No

**Pregunta A.6**

	SI	NO	Explicación:
¿La sociedad tiene una política que establece los lineamientos básicos para la gestión de las relaciones con sus clientes?			

a. En caso de ser afirmativa su respuesta indicar el documento societario en el que se regula esta política y el órgano que aprueba este documento.

Documento	Órgano
-----------	--------

b. ¿La sociedad lleva un registro actualizado de reclamos de sus clientes?

Si  No

En caso de ser afirmativa su respuesta indicar el área encargada de llevar el registro y de quien depende jerárquicamente dicha área.

Área encargada	Depende jerárquicamente de
----------------	----------------------------

c. ¿La sociedad cuenta con canales de atención permanentes para la atención al público y para la recepción de sugerencias y reclamos relativos a los productos y servicios que brinda?

Si  No

d. ¿La sociedad ha recibido algún reconocimiento por la calidad en el servicio de atención a sus clientes?

Si  No

En caso de ser afirmativa su respuesta indique los reconocimientos obtenidos:

--

**Sección B:**  
**Detalle de las acciones implementadas por la Sociedad**

En esta sección se detallan los grupos de interés de la Sociedad y las acciones implementadas durante el ejercicio vinculadas al impacto de sus operaciones en el desarrollo social (prácticas laborales, relaciones comunitarias y con clientes y responsabilidad del producto) y el medio ambiente (materiales, energía, agua,

8





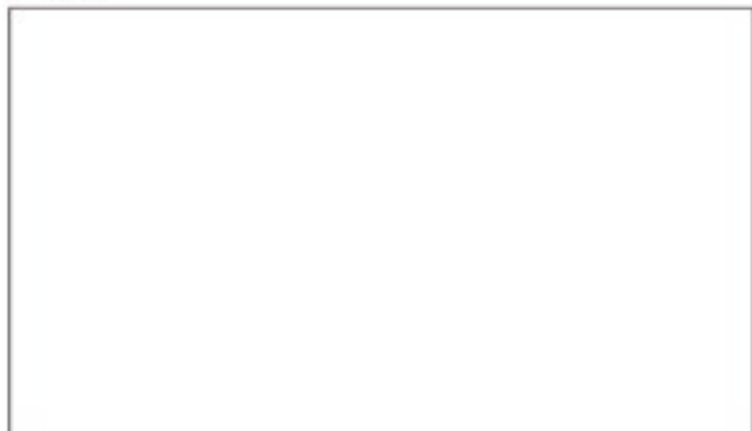
PERÚ

Ministerio de Economía y Finanzas

SMV Superintendencia del Mercado de Valores

DECIMO DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL PERÚ - AÑO DE LA DIVERSIFICACIÓN PRODUCTIVA Y DEL FORTALECIMIENTO DE LA EDUCACIÓN

emisiones, vertidos y residuos), complementando la información proporcionada en la Sección A.



**Artículo 2°.-** La obligación de presentar el "Reporte de Sostenibilidad Corporativa" por parte de los emisores será exigible a partir de la presentación de la Memoria Anual correspondiente al ejercicio 2016. No será exigible al momento de la inscripción de valores mobiliarios o programas de emisión en el Registro Público del Mercado de Valores la presentación del "Reporte de Sostenibilidad Corporativa" como anexo de la Memoria Anual.

**Artículo 3°.-** Los emisores que a la fecha de la entrada vigencia de la presente norma vengán elaborando informes o reportes de sostenibilidad o responsabilidad social corporativa anuales deberán presentar dichos informes o reportes conjuntamente con su Memoria Anual. La remisión de dichos informes o reportes será exigible a partir de la presentación de la Memoria Anual correspondiente al ejercicio 2015.

Los emisores que presenten dichos informes o reportes con su Memoria Anual, únicamente deberán remitir la sección A del "Reporte de Sostenibilidad Corporativa" de acuerdo con lo estipulado en el artículo 2 de la presente resolución.

**Artículo 4°.-** Los emisores que cuenten únicamente con valores inscritos en el Mercado Alternativo de Valores (MAV), de conformidad con la Resolución SMV N° 025-2012-SMV/01, no se encuentran obligados a presentar los informes o reportes a que se refiere la presente norma.

**Artículo 5°.-** Incorporar el numeral 35 al anexo del Reglamento de Hechos de Importancia e Información Reservada, aprobado por Resolución SMV N° 005-2014-SMV/01, con el siguiente texto:

*"35. Información relativa a impactos de naturaleza socioambiental vinculadas con las operaciones que desarrolle la empresa y que puedan afectar su sostenibilidad."*



PERÚ

Ministerio de Economía y Finanzas

SMV Superintendencia del Mercado de Valores

DECIMO DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL PERÚ - AÑO DE LA DIVERSIFICACIÓN PRODUCTIVA Y DEL FORTALECIMIENTO DE LA EDUCACIÓN

**Artículo 6°.-** Publicar la presente resolución en el Diario Oficial El Peruano y en el Portal del Mercado de Valores ([www.smv.gob.pe](http://www.smv.gob.pe)).

**Artículo 7°.-** La presente resolución entrará en vigencia al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial El Peruano.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

Lilian Rocca Carbajal  
Superintendente del Mercado de Valores

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



# BIBLIOGRAFÍA

- ▶ Albertini E. (2013), "Does Environmental Management Improve Financial Performance? A Meta - Analytical Review". *Organization and Environment*, 26, 4, pp. 1-27.
- ▶ Aragón-Correa, J.A.; Sharma, S. (2003), "A Contingent Resource-Based View of Proactive Corporate Environmental Strategy". *Academy of Management Review*, 28, pp. 71-88.
- ▶ Arjen Y. Hoekstra, y otros. (2011). *The Water Footprint Assessment Manual Setting the Global Standard*. Earthscan. P. 203.
- ▶ Bansal, P. (2005), "Evolving Sustainability: A Longitudinal Study of Corporate Sustainable Development". *Strategic Management Journal*, 26, pp. 197-218.
- ▶ Bansal, P.; Clelland, I. (2004), "Talking Trash: Legitimacy, Impression Management, and Unsystematic Risk in the Context of the Natural Environment". *Academy of Management Journal*, 47, pp. 93-103.
- ▶ Bansal P.; Bogner W.C. (2002), "Deciding on ISO 14001: Economics, Institutions, and Context". *Long Range Planning*, 35, pp. 269-290.
- ▶ Bansal P.; Roth K. (2000), "Why Companies Go Green: A Model of Ecological Responsiveness". *Academy of Management*, 43(4), pp. 717-736.
- ▶ Barnett M.; Salomon R. (2012), "Does it pay to be really good? Addressing the Shape of the relationship between Social and Financial Performance". *Strategic Management Journal*, 33, pp. 1304-1320.
- ▶ Berrone P., Gelabert L., Fosfuri A. (2009). "The Impact of Symbolic and Substantive Actions on Environmental Legitimacy". Working Paper IESE Business School, WP-778.
- ▶ Brown, H.; de Jong, M.; Levy, D. (2009), "Building Institutions Based on Information Disclosure: Lessons from GRI's Sustainability Reporting", *Journal of Cleaner Production*, 17, pp. 571-580.
- ▶ Carnevale, C.; Mazzuca, M.; Venturini, S. (2012), "Corporate Social Reporting in European Banks: The Effects on a Firm's Market Value", *Corporate Social Responsibility & Environmental Management*, 19, pp. 159-177.
- ▶ Cheng, B.; Ioannou, I.; Serafeim, G. (2014), "Corporate Social Responsibility and Access to Finance", *Strategic Management Journal*, 35, pp. 1-23.
- ▶ Cho, C.; Patten, D.; Roberts, R. (2012), "Corporate Environmental Financial Reporting and Financial Markets, in *The Oxford Handbook of Business and The Natural Environment*.
- ▶ Delmas M.A., Etzion D, Nairn-Birch, N. (2013), "Triangulating environmental performance: What do corporate social responsibility ratings really capture". *The Academy of Management Perspective*, 27 3, pp. 255-267.
- ▶ Delmas M.A., Toffel M.W. (2008). "Organizational Responses to Environmental Demands: Opening the Black Box". *Strategic Management Journal*, 10, pp. 1027-1055.
- ▶ Eccles, R.; Serafeim, G. (2015), "Corporate and Integrated Reporting: a functional perspective". In *Corporate Stewardship: Achieving Sustainable Effectiveness*.
- ▶ Elkington J. (1998). "Cannibals with Forks: The Triple Bottom Line of 21st Century Business".
- ▶ Capstone Publishing Limited. United Kingdom. Espíndola, César, & Valderrama, José O. (2012).
- ▶ Huella del Carbono. Parte 1: Conceptos, Métodos de Estimación y Complejidades Metodológicas. *Información tecnológica*, 23(1), 163-176. <http://www.scielo.cl/fbpe/img/infotec/v23n1/art17-t3.html>
- ▶ European Commission (2015). "Closing the Loop. An European Union Plan for the Circular Economy". Diciembre 2015.
- ▶ European Environment Agency. (2016). *Circular Economy in Europe. Developing the Knowledge Base*, Publications Office of the European Union, Luxembourg.
- ▶ Hart, S. (1995), "A Natural Resource-Based View of the Firm". *Academy of Management Review*, 20, pp. 986-1014.
- ▶ Hart, S.; Dowell, G. (2010), "A Natural-Resource-Based View of the Firm: Fifteen Years After". *Journal of Management*, 37, pp. 1464-1479.
- ▶ Henriques I.; Sadosky P. (1999), "The Relationship between Environmental Commitment and Managerial Perceptions of Stakeholder Importance". *Academy of Management Journal*, 42 1, pp. 87-99.
- ▶ Labuschagne, C.; Brent, A.; van Erck, R. (2005), "Assessing the Sustainability Performances of Industries". *Journal of Cleaner Production*, 13, pp. 373-385.
- ▶ Linnenluecke M.; Griffiths A. (2010), "Corporate sustainability and organizational culture". *Journal of World Business*, 45, pp. 357-366.
- ▶ Martín-de Castro, G.; Amores-Salvador, J.; Navas-López, J.E. (2016), "Environmental Management Systems and Firm Performance: Improving Firm Environmental Policy through Stakeholder Engagement", *Corporate Social Responsibility & Environmental Management*, 23, pp. 243-256.
- ▶ ORourke, D. (2004), "Opportunities and Obstacles for Corporate Social Responsibility Reporting in Developing Countries", *The Corporate Social Responsibility of the World Bank Group*.
- ▶ Perraul E.; Clark C. (2011) "Communicating Corporate Social Responsibility through Nonfinancial Reports" en *The Handbook of Communication and Corporate Social Responsibility*, cap. 17. John Wiley.
- ▶ Perrini, F. (2006), "The Practitioners perspective on Non -Financial Reporting", *California Management Review*, Winter 2006, 48 2, pp.73-103.
- ▶ Perrini F.; Tencati, A. (2006), "Sustainability and Stakeholder Management: the need for new corporate performance evaluation and reporting systems", *Business Strategy and the Environment*, 15, pp. 296-308.
- ▶ Perrini, F. (2005), "Building a European Portrait of Corporate Social Responsibility Reporting", *European Management Journal*, 23 6, pp. 611-627.
- ▶ Porter, M.; Kramer, M. (2011), "Creating Shared Value: How to Reinvent Capitalism—and unleash a Wave of Innovation and Growth", *Harvard Business Review*, January-February, 2011.
- ▶ Porter, M.; van der Linde, C. (1995), "Green and Competitive: Ending the Stalemate", *Harvard Business Review*, Sep-Oct, pp. 120-134.
- ▶ Searcy, C.; Elkhawas, D. (2012), "Corporate Sustainability Ratings: An Investigation into How Corporations Use the Dow Jones Sustainability Index", *Journal of Cleaner Production*, 35, pp. 79-92.
- ▶ Schmidheiny (1992). "Changing the Course: A Global Business Perspective on Development and The environment" MIT Press.
- ▶ Székely, F.; Knirsch, M. (2005), "Responsible Leadership and Corporate Social Responsibility: Metrics for Sustainable Performance", *European Management Journal*, 23, 6, pp. 628-647.
- ▶ SURA: Huella de Carbono 2015. Informe Final. Elaborado por A2G. Mayo 2016. P. 41.
- ▶ Unruh, G.; Kiron, D.; Kruschwitz, N.; Reeves, M.; Rubel, H.; zum Felde, A. (2016), "Investing for a Sustainable Future", *MIT Sloan Management Review*, Spring 2016, pp. 3-29.
- ▶ <https://www.globalreporting.org/resourcelibrary/Spanish-G4-Part-One.pdf>
- ▶ [http://www.1ethos.org.br/EthosWeb/arquivo/O-A-bbe2011\\_Indic\\_ETHOS\\_ESP.pdf](http://www.1ethos.org.br/EthosWeb/arquivo/O-A-bbe2011_Indic_ETHOS_ESP.pdf)
- ▶ <http://www.oecdbetterlifeindex.org/topics/environment/>
- ▶ [http://www.bolsamadrid.es/docs/SBolsas/docsSubidos/NormasIndices/Normas\\_FTSE4GOODIBEX\\_ESP.pdf](http://www.bolsamadrid.es/docs/SBolsas/docsSubidos/NormasIndices/Normas_FTSE4GOODIBEX_ESP.pdf)

## ISOS

- ▶ **ISO 10015 (Gestión de la Calidad):** <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:10015:ed-1:v1:es>
- ▶ **ISO 14001:** <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:14001:ed-2:v1:es>
- ▶ **ISO 14064-1:** <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:14064-1:ed-1:v1:es>
- ▶ **ISO 14045:** <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:14045:ed-1:v1:es>
- ▶ **ISO 14046:** <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:14046:ed-1:v1:es>
- ▶ **ISO 26000-2010:** <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:es>
- ▶ **ISO 50001:** <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:50001:ed-1:v1:es>
- ▶ **ISO 90001:2008:** <http://www.normas9000.com/que-es-iso-9000.html>
- ▶ **PAS2030:** <http://www.ppltraining.co.uk/what-is-pas-2030-certification.html#axzz4JH64mXgP>

## NORMATIVA

- ▶ Compendio: "Definición de la política ambiental de la organización". Ministerio del Ambiente (MINAM). Se puede descargar del siguiente link: <http://cdam.minam.gob.pe/publielectro/politica%20ambiental/definicionpoliticaambiental.pdf>
- ▶ Resolución Ministerial n.º 038-2009-MEM-DM, que aprueba los indicadores de consumo energético y la metodología de monitoreo de los mismos.
- ▶ Resolución Jefatural n.º 246-2015-ANA, que promueve la medición voluntaria de la huella hídrica.
- ▶ Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático. <http://unfccc.int/resource/docs/convkp/convsp.pdf>
- ▶ Protocolo de Gases de Efecto Invernadero. Estándar Corporativo de Contabilidad de Reporte. México, diciembre de 2005. Página 133. [www.ghgprotocol.org/files/ghgp/public/protocolo\\_de\\_gei.pdf](http://www.ghgprotocol.org/files/ghgp/public/protocolo_de_gei.pdf)

