



Cambiando Contigo

GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD: AREA SOCIAL

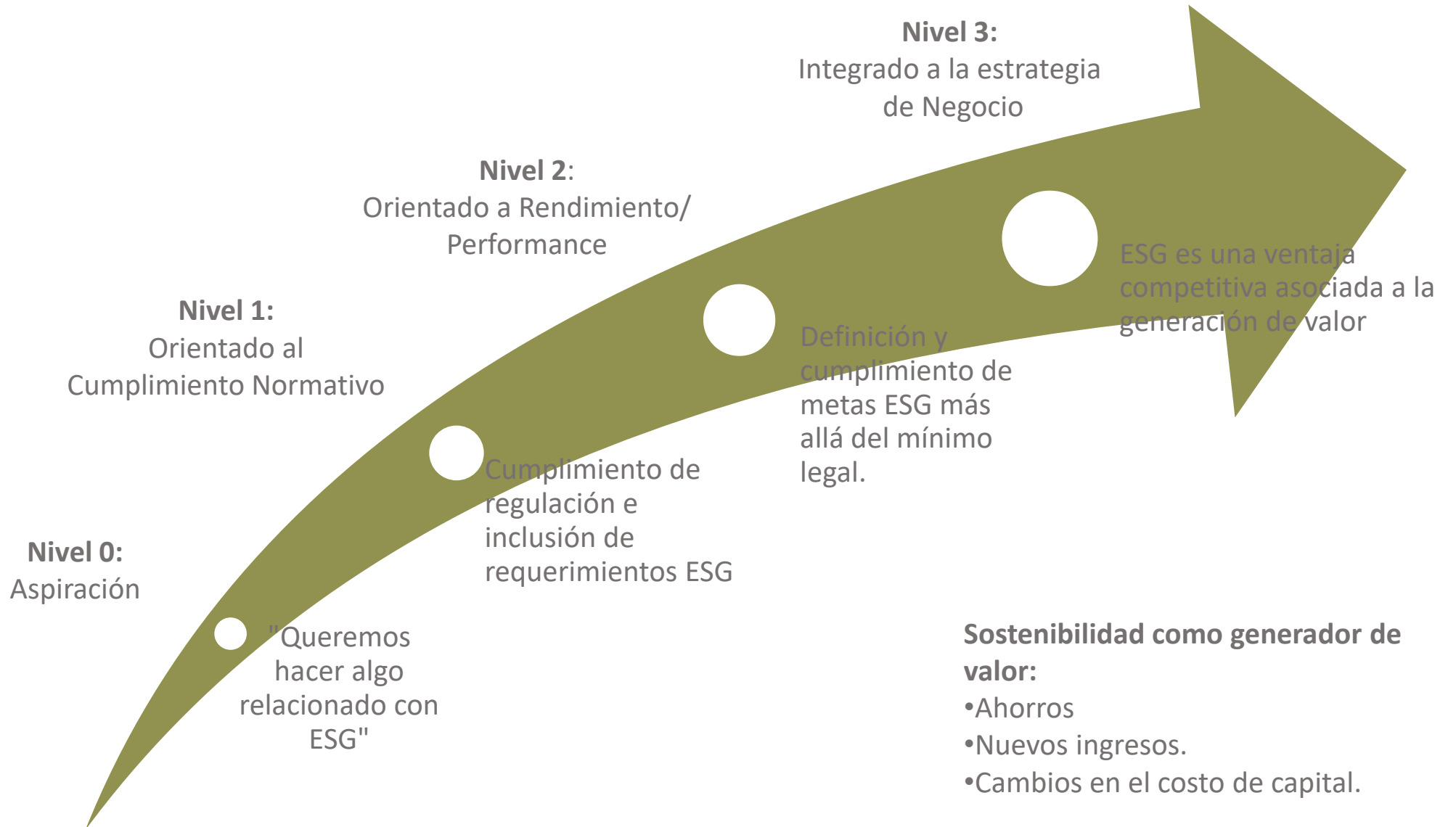
Daniela Figueroa Suárez

Consultor Asociado Grupo Portafolio Verde

Banco de Bogotá



Nivel de integración ASG/ ESG





Qué áreas incluye la sostenibilidad/ enfoque ASG?

Ambiental

- Emisiones GEI y Cambio Climático
- Calidad del Aire
- Manejo de Energía
- Manejo de Agua y Aguas Residuales
- Manejo de Residuos y Residuos Peligrosos
- Impactos Ecológicos

Social

Comunidades

- Derechos Humanos y Relaciones con Comunidad

Empleados

- Prácticas Laborales
- Seguridad y Salud en el Trabajo
- Compromiso, diversidad e inclusión

Clientes

- Privacidad de los Clientes
- Seguridad de la Información
- Acceso y Asequibilidad
- Calidad del Producto
- Bienestar del Cliente
- Prácticas de Venta y Etiquetado

Gobierno

Modelo de Negocio

- Diseño y ciclo de vida de producto
- Gestión de materias primas
- Relacionamiento con proveedores**

Liderazgo y Gobierno

- Manejo de Riesgos
- Gestión Financiera
- Ética, corrupción y competencia justa
- Cumplimiento legal y normativo

Maximizar impactos positivos y disminuir impactos negativos de la operación



Relacionamiento con grupos de interés

- Reconocimiento
- Identificar cuál es su relación con la empresa
- Cómo pueden verse o no impactados por las actividades de la empresa
- De qué manera sus intereses están en línea o se contraponen a los objetivos del sector.

- Identificar canales y espacios de comunicación efectivos con cada uno

- **Objetivo final:** Tener un buen relacionamiento con estos grupos de interés y realizar la debida diligencia en el manejo de los impactos derivados de la operación.



1. Identificación de los grupos de interés y sus objetivos

Internos incluyen:

- Accionistas
- Directivos
- Empleados

Externos incluyen:

- Clientes
- Proveedores
- Sindicatos
- Comunidad local
- Organizaciones sociales
- Organizaciones ambientales
- Entidades financieras
- Entidades
Gubernamentales/Normativas

Otra forma de agruparlos:

- Primarios, mantienen relaciones contractuales con la empresa.
- Secundarios, influyen de manera menos formal.



2. Valoración de la importancia de cada uno

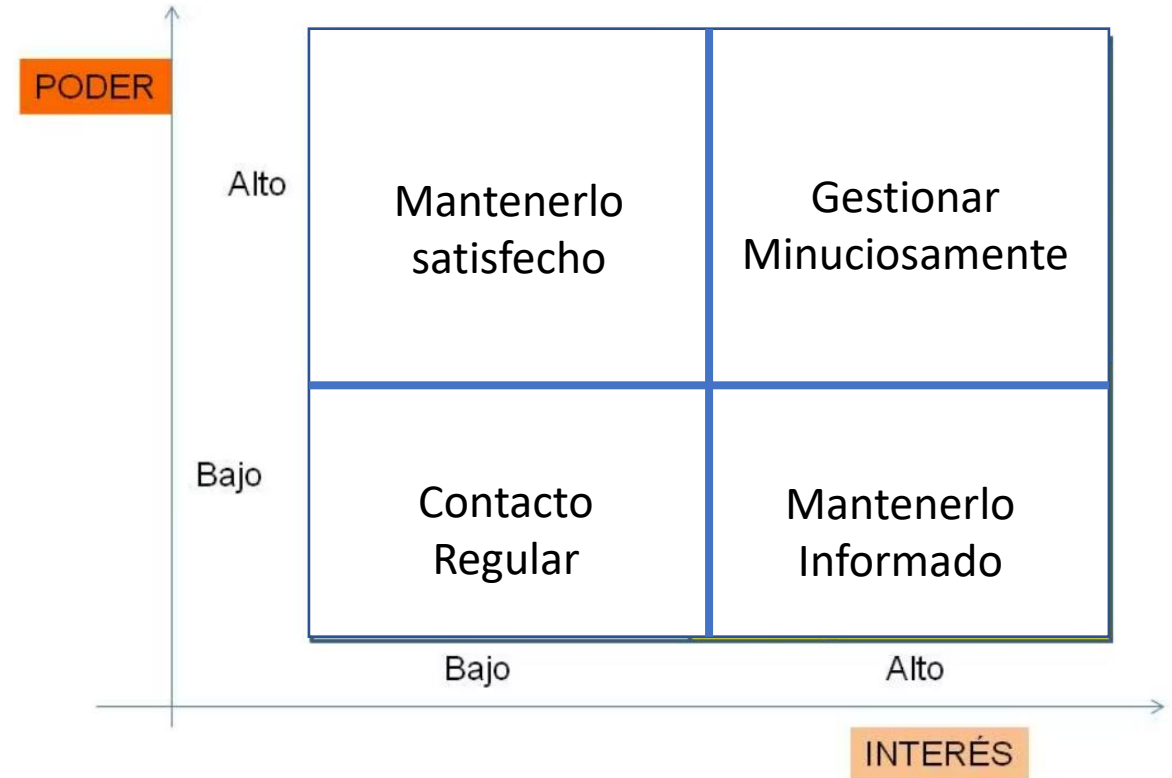
Un mapa de *stakeholders* trata de identificar los principales grupos de interés en función de su **importancia y posible impacto en los objetivos**.

Depende de la presencia o no de 2 características relevantes:

- **Poder:** Posibilidad real de imponer a los otros grupos los objetivos propios. Puede derivar tanto de la posición jerárquica, como de la capacidad de influencia.
- **Interés/Dependencia:** Posibilidad de un grupo por influir para conseguir sus objetivos

Escenarios en función de las características

1. Un grupo que reuniera las 2, sería crucial y determinante.
2. Un grupo que no reuniera ninguna, no podría considerarse stakeholder.
3. Situaciones intermedias: grupos de interés latentes, de escasa relevancia y expectantes.



Implicación para la dirección:

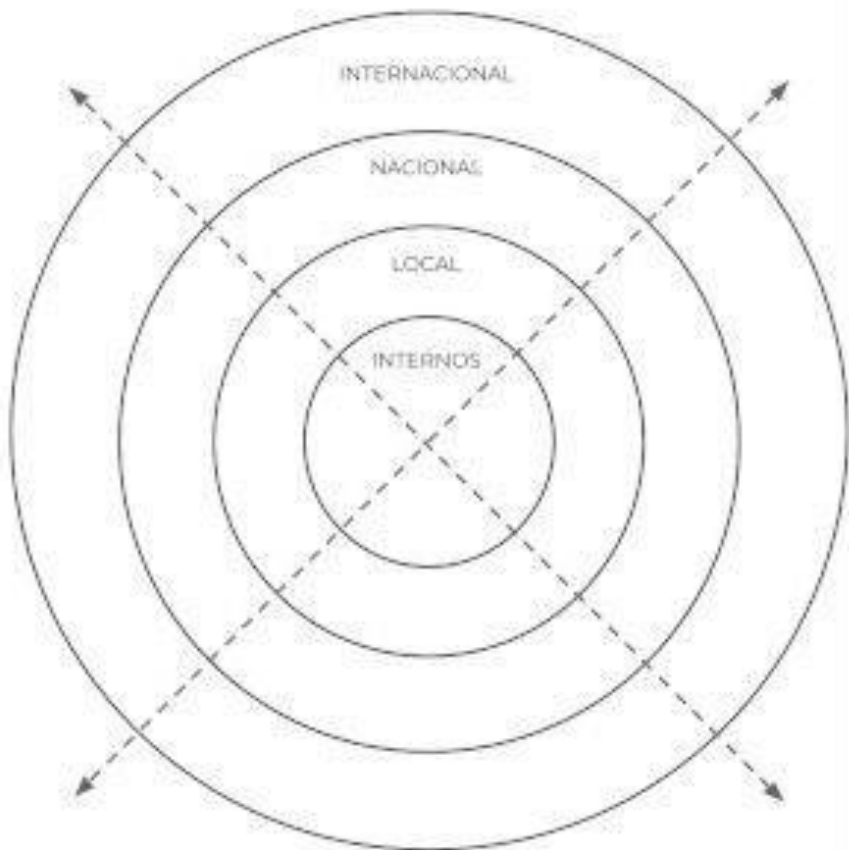
Dar prioridad a aquellos objetivos asociados con los grupos más relevantes.



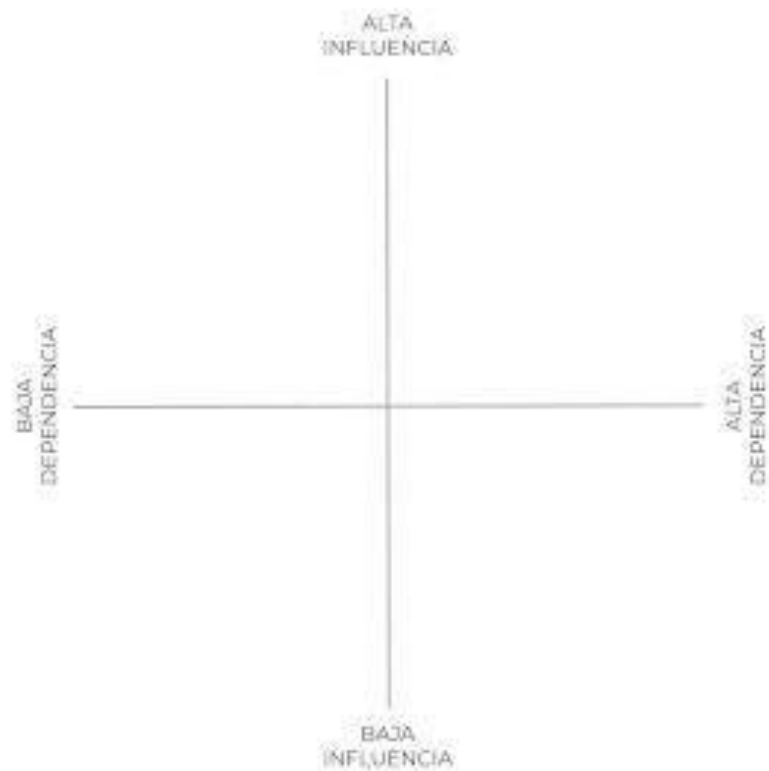
MAPA DE GRUPOS DE INTERÉS (STAKEHOLDERS)

PROYECTO:

ETAPA 1: IDENTIFICA



ETAPA 2: PRIORIZA



Este trabajo ha sido diseñado por Paula Baldi de Andrés (enviroff) y está bajo una licencia [Atribución/Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/)

Banco de Bogotá



3. Espacios de diálogo con grupos de interés

Dos grandes escenarios:

1. Espacios de relacionamiento:

Reuniones de socialización:

- Enfocadas en difundir información técnica, social y ambiental de las actividades, durante las diferentes etapas de operación.
- ** Según la industria pueden estar incluidas en el proceso legal y normativo.
- El objetivo es informar a la comunidad sobre los impactos reales de las actividades y la manera en que la empresa y el sector trabaja para corregirlos, mitigarlos, prevenirlos y compensarlos.

Reuniones voluntarias:

Todos los espacios que se llevan a cabo entre la empresa y los grupos de interés, en los cuales se abordan temas de relevancia tanto para las comunidades y autoridades como para las empresas. Usualmente, en estos espacios se abordan temas relacionados con las expectativas en cuanto a aspectos laborales, de inversión social y compra de bienes y servicios.

2. Diálogos interculturales.

Relacionamiento con los diferentes grupos étnicos que se encuentran en las áreas de influencia



Ejemplo de relacionamiento con grupos

Este relacionamiento se genera con mayor facilidad con aquellos grupos de interés que están **directamente relacionados** con la actividad como:

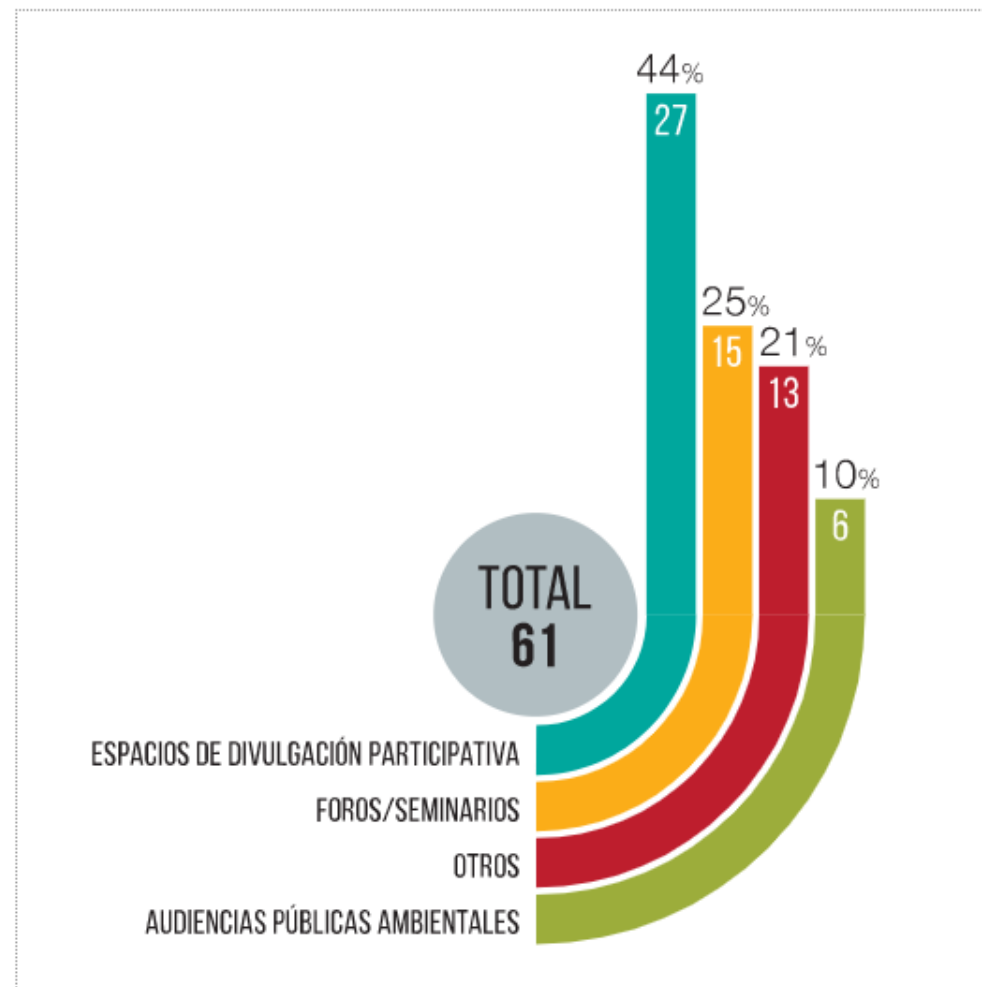
- Empleados
- Proveedores locales
- Autoridades locales y regionales

Es necesario generar un relacionamiento que implica la creación de lazos más fuertes de confianza y un **diálogo permanente** con las comunidades y otros grupos, con el fin de **reducir el conflicto de intereses** y establecer una agenda de trabajo común.

Clave en algunos casos:

- Canal de comunicación directo
- PQRS

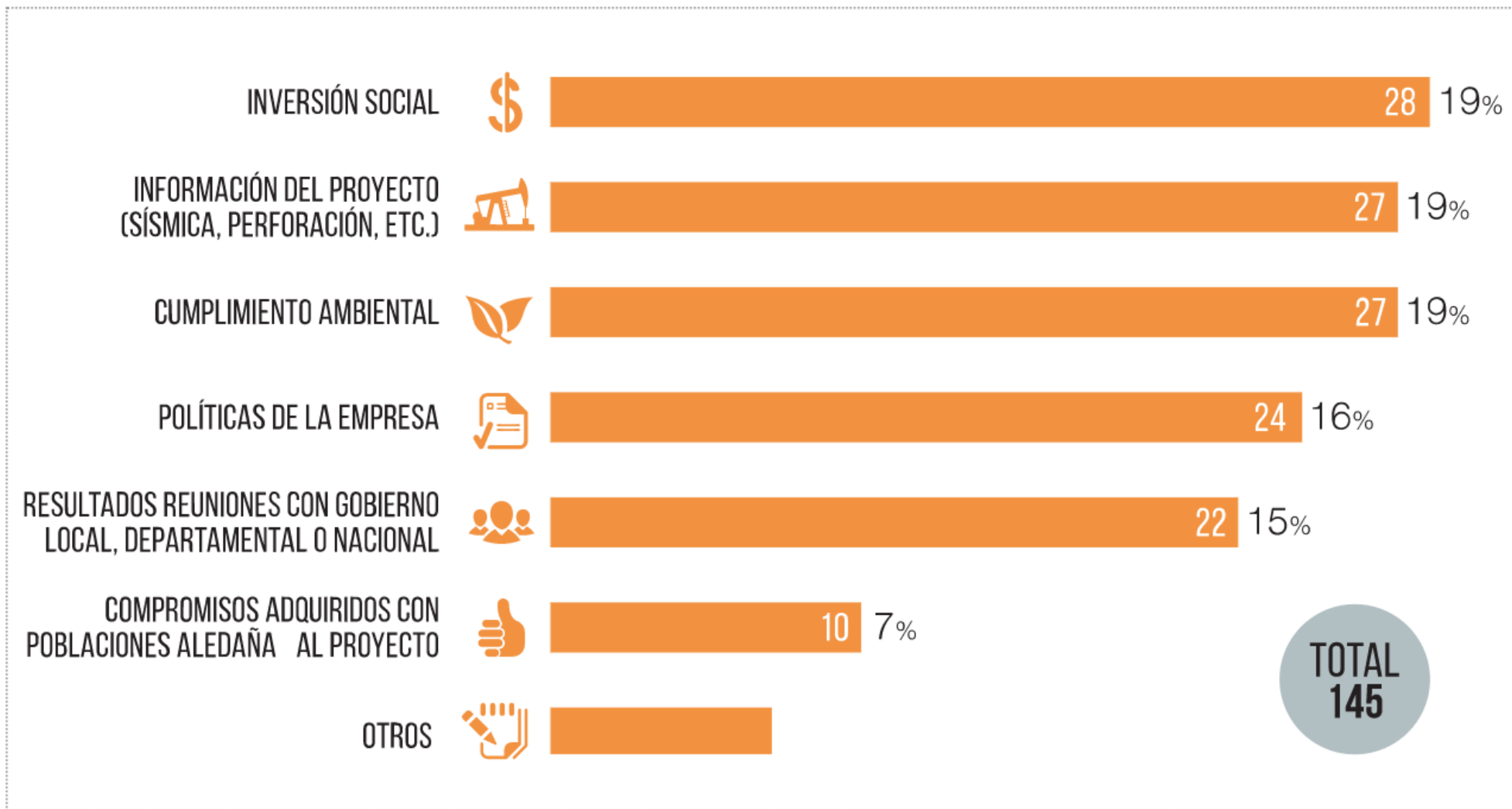
Tipos de espacios de dialogo



Fuente: Asociación Colombiana de Petróleo y Gas



Temas más comunes (Varía por industria)



Fuente: Asociación Colombiana de Petróleo y Gas



Temas y escenarios de relacionamiento

Comunidades

Empleados

Proveedores

Clientes



Qué áreas incluye la sostenibilidad/ enfoque ASG?

Ambiental

- Emisiones GEI y Cambio Climático
- Calidad del Aire
- Manejo de Energía
- Manejo de Agua y Aguas Residuales
- Manejo de Residuos y Residuos Peligrosos
- Impactos Ecológicos

Social

Comunidades

- Derechos Humanos y Relaciones con Comunidad

Empleados

- Prácticas Laborales
- Seguridad y Salud en el Trabajo
- Compromiso, diversidad e inclusión

Clientes

- Privacidad de los Clientes
- Seguridad de la Información
- Acceso y Asequibilidad
- Calidad del Producto
- Bienestar del Cliente
- Prácticas de Venta y Etiquetado

Gobierno

Modelo de Negocio

- Diseño y ciclo de vida de producto
- Gestión de materias primas
- Relacionamiento con proveedores**

Liderazgo y Gobierno

- Manejo de Riesgos
- Gestión Financiera
- Ética, corrupción y competencia justa
- Cumplimiento legal y normativo



Derechos humanos

Derecho a la vida

Derecho a la igualdad y prohibición de discriminación

Igualdad entre mujeres y hombres

Igualdad ante la ley

Libertad de la persona

Derecho a la integridad y seguridad personales

Libertad de trabajo, profesión, industria o comercio

Libertad de expresión

Libertad de conciencia

Libertad de imprenta

Derecho a la libertad de tránsito y residencia

Libertad de asociación, reunión y manifestación

Libertad religiosa y de culto

Derecho de acceso a la justicia

Derecho a la irretroactividad de la ley

Derecho de audiencia y debido proceso legal

Principio de legalidad

Seguridad jurídica en materia de detención

Seguridad jurídica para los procesados en materia penal

Derechos de la víctima u ofendido

Seguridad jurídica en las detenciones ante autoridad judicial

Seguridad jurídica respecto de la imposición de sanciones y multas

Seguridad jurídica en los juicios penales

Derecho a la inviolabilidad del domicilio

Derecho a la inviolabilidad de comunicaciones privadas

Derecho a la propiedad

Derechos sexuales y reproductivos



Derechos humanos y relacionamiento corporativo

Derecho a la vida

Derecho a la igualdad y prohibición de discriminación

Igualdad entre mujeres y hombres

Igualdad ante la ley

Libertad de la persona

Derecho a la integridad y seguridad personales

Libertad de trabajo, profesión, industria o comercio

Libertad de expresión

Libertad de conciencia

Libertad de imprenta

Derecho a la libertad de tránsito y residencia

Libertad de asociación, reunión y manifestación

Libertad religiosa y de culto

Derecho de acceso a la justicia

Derecho a la irretroactividad de la ley

Derecho de audiencia y debido proceso legal

Principio de legalidad

Seguridad jurídica en materia de detención

Derecho a la salud

Derecho a la vivienda

Derecho al agua y saneamiento

Derecho a la alimentación

Derecho a un ambiente sano

Derecho a la identidad y al libre desarrollo de la personalidad

Derechos de los pueblos y comunidades indígenas

Derechos agrarios

Derecho de acceso a la cultura



90s: “Normas sobre las responsabilidades de las empresas transnacionales y otras empresas comerciales en la esfera de los Derechos Humanos”

2.000: Creación Pacto Global – ONU
Encuentro entre empresas y Derechos Humanos/ ODS.



**PRINCIPIOS RECTORES
SOBRE LAS EMPRESAS Y
LOS DERECHOS HUMANOS**

Puesta en práctica
del marco de las Naciones Unidas
para "proteger,
respetar y remediar"

NACIONES UNIDAS
DERECHOS HUMANOS
OFICINA DEL ALTO COMISIONADO



Principios Fundacionales

1. Las empresas deben respetar los derechos humanos. Eso significa que deben abstenerse de infringir los derechos humanos de terceros y hacer frente a las consecuencias negativas sobre los derechos humanos en las que tengan alguna participación
2. La responsabilidad de las empresas de respetar los derechos humanos se refiere a los derechos humanos internacionalmente reconocidos – que abarcan, como mínimo, los derechos enunciados en la Carta Internacional de Derechos Humanos y los principios relativos a 16 los derechos fundamentales establecidos en la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo
3. La responsabilidad de respetar los derechos humanos exige que las empresas:
 - a) Eviten que sus propias actividades provoquen o contribuyan a provocar consecuencias negativas sobre los derechos humanos y hagan frente a esas consecuencias cuando se produzcan;
 - b) Traten de prevenir o mitigar las consecuencias negativas sobre los derechos humanos directamente relacionadas con operaciones, productos o servicios prestados por sus relaciones comerciales, incluso cuando no hayan contribuido a generarlos.
4. La responsabilidad de las empresas de respetar los derechos humanos se aplica a todas las empresas independientemente de su tamaño, sector, contexto operacional, propietario y estructura.



Principios Fundacionales

5. Para cumplir con su responsabilidad de respetar los derechos humanos, las empresas **deben contar con políticas y procedimientos apropiados en función de su tamaño y circunstancias**, a saber:
 - a) Un compromiso político de asumir su responsabilidad de respetar los derechos humanos;
 - b) Un proceso de debida diligencia en materia de derechos humanos para identificar, prevenir, mitigar y rendir cuentas de cómo abordan su impacto sobre los derechos humanos
 - c) Unos procesos que permitan reparar todas las consecuencias negativas sobre los derechos humanos que hayan provocado o contribuido a provocar

6. La debida diligencia en materia de derechos humanos:
 - a) Debe abarcar las consecuencias negativas sobre los derechos humanos que la empresa haya provocado o contribuido a provocar a través de sus propias actividades, o que guarden relación directa con sus operaciones,
 - b) Variará de **complejidad en función del tamaño de la empresa, el riesgo de graves consecuencias negativas sobre los derechos humanos y la naturaleza y el contexto de sus operaciones**;
 - c) Debe ser un proceso continuo, ya que los riesgos para los derechos humanos pueden cambiar con el tiempo.

7. Las empresas deben hacer un seguimiento de la eficacia de su respuesta. Este seguimiento debe:
 - a) Basarse en indicadores cualitativos y cuantitativos adecuados;
 - b) Tener en cuenta los comentarios de fuentes tanto internas como externas, incluidas las partes afectadas.



Políticas de Derechos Humanos

Nestlé, la primera gran empresa que lanza un Libro Blanco de los Derechos Humanos

Nestlé se ha convertido en la primera gran empresa que hace público un Libro Blanco sobre el impacto de su Política de Derechos Humanos en siete países y cómo la gestiona.

Coincidiendo con el Día Internacional de los Derechos Humanos, la Compañía ha publicado un **Libro Blanco sobre Derechos Humanos (pdf, 910Kb)** [🔗](#) a partir de la evaluación del impacto de los derechos humanos realizada en colaboración con el Instituto Danés de Derechos Humanos (DIHR, por sus siglas en inglés) en Angola, Colombia, Kazajstán, Nigeria, Rusia, Sri Lanka y Uzbekistán.



La política Corporativa de Nestlé en materia de Recursos Humanos cuenta con asesoramiento externo.

- Comunidades
- Proveedores
- Empleados

Consentimiento de



¿Cuáles son las empresas vinculadas con violaciones a Derechos Humanos en Colombia?

En entrevista con Sigue La W, Michel Forst, relator de la ONU, aseguró que miembros del Congreso y algunas empresas estarían relacionados con violaciones a DD.HH.



• Directo

La W Radio con Julio Sánchez Cristo



Colombia entre enero de 2015 y octubre de 2019 se ubicó como el segundo país más peligroso del mundo en cuanto a ataques a los defensores de derechos humanos **que trabajan en temas empresariales**, teniendo el 9% de todos los casos a nivel mundial.

El **90%** de los ataques fueron contra los defensores de derechos humanos que plantean preocupaciones **sobre la minería, los combustibles fósiles, la agricultura y la ganadería, así como en plantas hidroeléctricas y represas.**

Mencionadas: AngloGold Ashanti, Big Group Salinas (BG Salinas), Cerrejón Coal (empresa conjunta no operada de Anglo American, BHP y Glencore), Ecopetrol, EPM y Frontera Energy (antes Pacific Rubiales).



Políticas de Derechos Humanos

Comunidades



Empleados: Organización Internacional del Trabajo (OIT)

1. Libertad de asociación y la libertad sindical y el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva
2. Eliminación de todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio
3. Abolición efectiva del trabajo infantil
4. Eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación
5. Entorno de trabajo seguro y saludable.



Obligaciones y compromisos laborales

- Contrato Laboral (Forma vinculante)
- Tipo de contrato
- Periodo de prueba
- Reglamento de trabajo
- Salario
- Jornada Laboral
- Descansos obligatorios
- Prestaciones de los trabajadores
- Seguridad y salud en el trabajo
- Programa de Bienestar

→ **Código Sustantivo del Trabajo en Colombia**



Prácticas Laborales

Modo de administrar las relaciones de trabajo en el interior de las empresas.

Este concepto reúne todos los aspectos relativos a:

- Selección
- Contratación
- Supervisión
- Remuneraciones
- Horarios
- Estilos de liderazgo
- Valores de la empresa
- Comunicación
- Sistema de beneficios



¿Cuáles serían “buenas practicas” laborales?

- 1) Equidad en el trabajo (Diversidad, Equidad e Inclusin)
- 2) Buena comunicación
- 3) **Clara definición de roles**
- 4) Remuneración acorde**
- 5) Prevención del *Burn Out*/ equilibrio trabajo – calidad de vida
- 6) Flexibilidad laboral
- 7) Sistema de seguridad y salud en el trabajo consolidado
- 8) Capacitación y plan de carrera
- 9) Gestión de habilidades blandas

La implementación voluntaria de buenas prácticas en este ámbito refleja una mejor gestión de los recursos humanos, la presencia de un clima laboral positivo y la disposición para una mayor participación de los trabajadores en la empresa.



Bienestar Laboral



- **Plan de incentivos económicos**
- **Salario emocional:** Todos aquellos beneficios no monetarios que una empresa ofrece.

LOGRAR:

- El **desarrollo profesional** de los trabajadores.
- Su **desarrollo personal**.
- Una buena **conciliación** entre vida laboral y familiar.



Sistema de Evaluación de Desempeño

1. Desarrolle un formulario de evaluación.
2. Identificar indicadores clave de rendimiento.
3. Establecer pautas para la retroalimentación.
4. Crear procedimientos disciplinarios y de despido.
5. Establecer un calendario de evaluación.

Las evaluaciones de 360 grados **permiten contar con una visión más completa, que va más allá de tan solo una o dos opiniones.** Al recibir feedback de múltiples fuentes, se obtiene un panorama integral, para que cada empleado pueda comprender las áreas que necesita desarrollar.



Programa de Clima Laboral

- **Cuáles son los objetivos que quieres conseguir**, tanto a corto como a largo plazo.
- **Cuáles recursos tienes a tu disposición**, tanto a nivel económico como humano.
- **Qué políticas de bienestar laboral** quieres llevar a cabo (total de empleados o un grupo priorizado)

Beneficios

- Mejoras en el **bienestar físico** de los empleados.
- Mejoras en el **bienestar psíquico** de los empleados.
- Aumento de la **productividad**.
- Fidelización del **talento**.
- Disminución de las **tasas rotación**.
- Disminución de los índices de **absentismo**.
- Consolidación de la **cultura organizacional**.



Sistema General de Riesgos Profesionales

De acuerdo con el Ministerio de Trabajo, el Sistema General de Riesgos Laborales es el que **“articula el sistema de prevención de accidentes de trabajo y enfermedades laborales, a través de programas de salud ocupacional y prevención de riesgos”**.

Así mismo, atiende los siniestros laborales por medio de **prestaciones de subsidio por incapacidad, indemnización por incapacidad permanente parcial, pensión de invalidez y pensión de sobreviviente.**

Prevenir, proteger y atender a los trabajadores de las enfermedades y accidentes de trabajo



Gestionar el Sistema de Riesgos

- Actividades de promoción y prevención que permitan mejorar las condiciones de trabajo y salud de los trabajadores.
- Atención al trabajador en caso de presentarse un accidente de trabajo o una enfermedad laboral.
- Reconocimiento y pago de las prestaciones económicas por incapacidad permanente parcial o invalidez, consecuencia de accidentes o enfermedades laborales, o muerte, según el caso.
- Reconocimiento del origen de los accidentes de trabajo y las enfermedades laborales. Así como también, adecuación de los lugares de trabajo.

Aseguradoras de Riesgos Laborales (**ARL**)

→ Niveles de riesgo por industria y rol.



ARL

El sistema reconoce servicios asistenciales y prestaciones económicas como:

- Subsidio por incapacidad temporal por accidente o enfermedad laboral.
- Indemnización por pérdida de capacidad laboral
- Pensión de invalidez
- Pensión de sobrevivientes
- Auxilio funerario



Sistema de seguridad y salud en el trabajo

- Es una actividad que debe ser **preventiva y sistemática**,
- que permita a los **empleadores identificar los peligros y riesgos de sus organizaciones**,
- **gestionarlos y controlarlos**,
- **asignar los recursos necesarios** para minimizar y eliminar dichos riesgos
- Y **plantearse objetivos y metas** para lograr que las áreas de trabajo sean cada vez más seguras y saludables.



Gestión adecuada del SST (ISO 45001)

1. **Compromiso de la Alta Dirección** en cuanto al cumplimiento del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo
2. Tener **Objetivos y metas** claras y bien definidas
3. **Identificar los Peligros y Riesgos laborales**, con el fin de controlarlos, reducirlos y eliminarlos.
4. **Comunicación con todos los grupos de interés:** trabajadores, empleadores, gobierno, comunidad, entre otros.
5. **Tomar acciones y asignar los recursos necesarios** (financieros, humanos, tecnológicos) para controlar, reducir y eliminar los riesgos identificados.
6. **Verificar continuamente** que el sistema de gestión es eficaz (se realiza auditorías continuas para ello)
7. **Hacer revisiones de Dirección** de manera frecuente para evaluar el avance y mejoras del Sistema, cambios de ley, resultados de auditorías y sobretodo tomar las decisiones relevantes para mantener puestos de trabajo seguros y saludables para todos.



Indicadores Sociales asociados a Sostenibilidad

1 / 24 | - 100% + | [Fullscreen] [Refresh]

Social

People are at the center of what we do. Our dedicated and talented employees, leaders, contractors, and suppliers make the successful completion of our operations possible. In recognition of their invaluable contributions to our Company's success, we strive to enhance the economic, social, and personal well-being of our team. For our global workforce, it is our goal to provide an inclusive, safe, and satisfying workplace with best-in-class training, competitive benefits, and career development opportunities that enable them to thrive and achieve their goals.

We also rely on the support and goodwill of the communities in which we operate – that's why global citizenship is one of our guiding principles. It is our goal to enhance the economic and social well-being of our employees and the communities where we live and operate so we can leave a positive legacy. We stimulate economic activity, promote sound work practices, share knowledge, train and develop local talent, and educate and inspire the next generation of talent who may join our team.

- S1**
Health and Safety
- S2**
Our People
- S3**
Training and Development
- S4**
Diversity, Equity, and Inclusion
- S5**
Local Communities
- S6**
Human Rights



Banco de Bogotá



Cambiando Contigo

¡Gracias!

Banco de Bogotá