



# SUSTENTARSE®

Sustentabilidad y Responsabilidad Social

## Informe de Progreso Pacto Mundial 2012



## DECLARACIÓN DE APOYO

En Sustentarse, como especialistas en Responsabilidad Social y Sustentabilidad, es nuestro primer y más genuino interés proponer e impulsar condiciones para que cada organización sea en sí misma un agente de cambio y promotora de una visión de largo plazo, que permita a los negocios ser competitivos desde el ámbito de la sustentabilidad y contribuya a su permanencia en un mercado más informado y consciente.

Desde nuestra adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, hemos trabajado para consolidar buenas prácticas de sustentabilidad interna y externamente, ya que estamos convencidos(as) que la única manera de hacer negocios es de manera responsable; esto significa una razón más que nos impulsa a continuar alcanzando nuestras metas y darle cumplimiento a nuestra Visión, la cual se traduce en: *“ser una empresa que inspire”*.

Este reporte basado en los diez principios promovidos por la ONU, nos permite identificar nuestros logros y nuestras áreas de oportunidad, las cuales siempre representarán un reto y un compromiso sólido por ser congruentes con la Misión de Sustentarse: “impulsar una cultura organizacional sustentable” y por crear valor compartido con todos nuestros grupos de interés.

Aunado al orgullo que nos da ser parte de esta iniciativa global, Sustentarse es un promotor nato y sus socios(as) y colaboradores(as) han trabajado por años a favor de los Derechos Humanos, los Derechos de los niños(as), las prácticas anticorrupción, la equidad, la inclusión y la creación de oportunidades, la sensibilidad sobre la protección del medio ambiente, los vínculos con la comunidad y las Organizaciones de la Sociedad Civil y con otros muchos valores que promueven la construcción de un México y un mundo mejor.

Por segundo año reiteramos nuestro compromiso con esta iniciativa global y agradecemos el impulso de la oficina local del Pacto Mundial en México que hace una excelente labor en llevar este mensaje a más organizaciones, lo cual seguramente repercutirá en una mayor conciencia de la cultura sustentable de nuestro país.

## DATOS SUSTENTARSE

Dirección web: [www.sustentarse.com.mx](http://www.sustentarse.com.mx)

Directora General: Rosario Murillo.

Fecha de adhesión: 04/02/2010.

Sector: Empresarial.

Actividad: Consultoría de Responsabilidad Social Empresarial y Sustentabilidad.

Países en los que está presente: México.

Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso: Sitio web, correo electrónico y Pacto Mundial.

Día de publicación del Informe: Miércoles 30 de Enero de 2013.

Elaboró: Sergio Moreno González

Revisó: Adriana Pulido Sandoval

RESEÑA SUSTENTARSE



## RESEÑA SUSTENTARSE

Sustentarse es una empresa especializada en Responsabilidad Social y Sustentabilidad, con un equipo de profesionales altamente capacitados que brinda el soporte y la asesoría para que nuestros clientes realicen proyectos exitosos que contribuyan con la visión del “triple bottom line”, y así fortalecer el balance de los resultados económicos y sociales. Nos caracterizamos por ser una empresa competitiva, con metodologías eficaces y una visión de crecimiento: Ser el referente líder en temas de responsabilidad social y sostenibilidad en México.

### VISIÓN:

Ser una empresa que inspire para un mundo mejor.

### MISIÓN:

Impulsar una cultura organizacional sustentable.

## PILARES DEL NEGOCIO

**Congruencia:** Actuamos conforme a nuestras creencias.

**Innovación:** Buscamos nuevos resultados, lo hacemos bien y diferente.

**Ética:** Luchamos por trascender.

**Profesionalismo:** Amamos lo que hacemos, lo disfrutamos con pasión y compromiso.

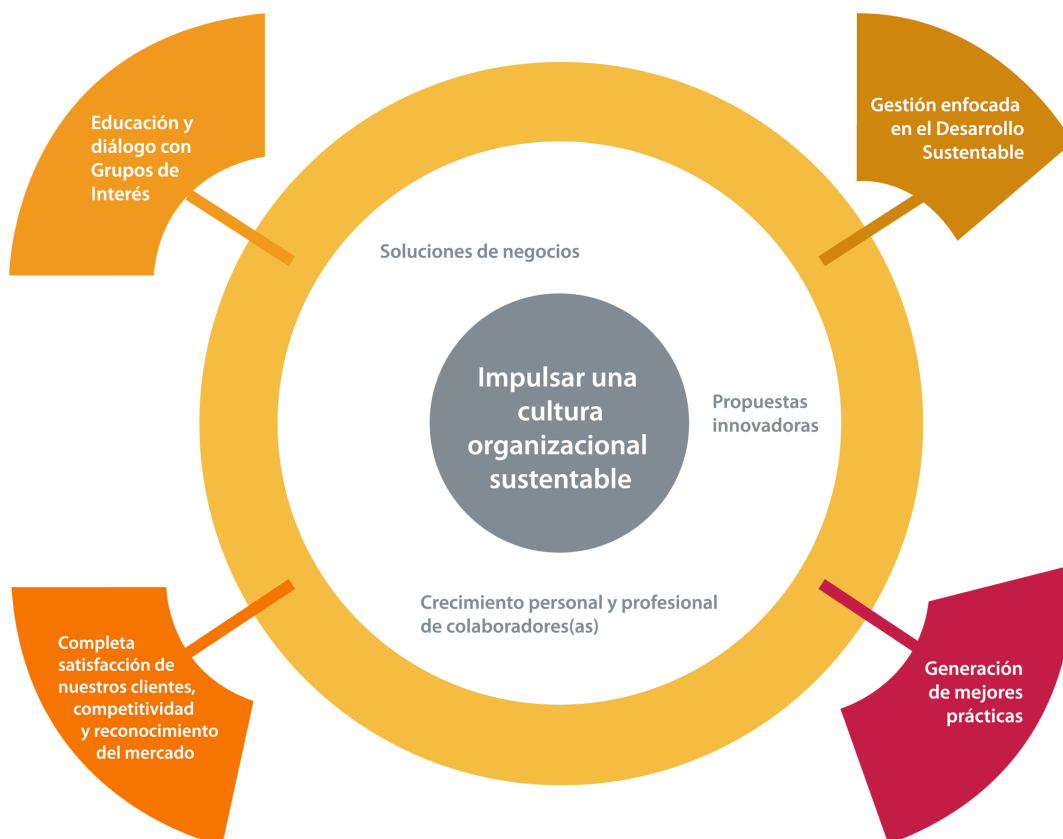
**Calidad:** Aportamos valor a cada uno de nuestros clientes.

Nuestra visión, misión y pilares nos comprometen día con día a superarnos y a servir como referencia en el mercado, con nuestros clientes, proveedores y demás grupos de interés; somos en otras palabras una empresa que **¡SIEMBRA EL EJEMPLO!**



## MODELO DE GESTIÓN RSE

Nuestro modelo de responsabilidad social está íntimamente relacionado con nuestro modelo de negocio, el cual se deriva de nuestros objetivos principales de crecimiento, misión, visión y principios de actuación.



Tal modelo está respaldado por el siguiente objetivo estratégico: Ser un espacio vivo que siembre y genere formas innovadoras en la gestión empresarial basada en una visión de sustentabilidad. Los objetivos y acciones a seguir son definidos de manera anual por el personal directivo, considerando los aprendizajes, compromisos con los grupos de interés y propuestas de nuevas iniciativas.

## PRINCIPALES MOTIVADORES

Los principales motivadores son aquellos determinados por el Consejo como el motor que impulsa nuestro actuar. Se han definido como las razones y áreas de mejora que dirigen a la empresa a implementar decididamente una visión de Sustentabilidad y Responsabilidad Social alineada a la visión de largo plazo del negocio.

### MOTIVADORES ECONÓMICOS

- Ahorro de recursos económicos.
- Incremento en ventas.
- Fortalecimiento de la relación con clientes.
- Toma de decisiones con mejores resultados económicos.
- Definición estratégica del rumbo de la organización.
- Desarrollo de nuevos productos y servicios.
- Posicionamiento de marca.
- Alineación a tendencias globales y permanencia en mercado.
- Retención del talento.

### MOTIVADORES SOCIALES

- Contribuir al desarrollo social y al bien común.
- Promover los Derechos Humanos y el Desarrollo Sustentable.
- Coadyuvar con los esfuerzos para un mejor desarrollo del país.
- Ser un vínculo que apoye en el fortalecimiento de la cohesión social con la colaboración entre gobierno, sociedad e industria.

### MOTIVADORES AMBIENTALES

- Aprovechamiento de recursos.
- Contribución en el cuidado y preservación de medio ambiente.
- Congruencia: Medición y disminución de nuestra huella de carbono.
- Ser un ejemplo para nuestros grupos de interés.
- Sensibilización y capacitación en temas ambientales.
- Brindar los medios para implementar mejoras con los clientes en los procesos y que minimicen su impacto ambiental.

## GRUPOS DE INTERÉS DE SUSTENTARSE



## GRUPOS DE INTERÉS DE SUSTENTARSE

Este gráfico nos muestra todos los grupos de interés con los que Sustentarse tiene algún tipo de relación. Esto nos permitirá identificar la importancia del diálogo con todas las partes y evaluar el impacto que tiene llevar a cabo una adecuada comunicación con ellos.

### Directamente afectados:

- 1) Colaboradores
- 2) Clientes
- 3) Proveedores
- 4) Accionistas
- 5) Organismos promotores y certificadores de RSE y Sustentabilidad

### Indirectamente afectados:

- 1) Competidores
- 2) Alianzas
- 3) Líderes de promoción
- 4) Universidades
- 5) Gobierno
- 6) Academia

### Grupos de Interés de mayor relevancia

- Clientes
- Accionistas
- Colaboradores/as
- Gobierno
- Alianzas
- Proveedores
- Organismos promotores y certificadores de RSE y Sustentabilidad



# METODOLOGÍA Y ESTRUCTURA DEL REPORTE

## METODOLOGÍA Y ESTRUCTURA DEL REPORTE

El presente documento se basa en las etapas de la metodología recomendada por el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, para presentar reportes de sostenibilidad a los grupos de interés, junto con una visión de cumplimiento de compromisos a futuro de acuerdo a nuestro ámbito de negocio.

Tales compromisos están ligados a nuestros objetivos estratégicos, a los principios internacionalmente aceptados de responsabilidad social y a la mejora continua:

- Compromiso y enfoque de gestión
- Acciones
- Resultados
- Pasos siguientes



El presente reporte mantiene una estructura similar al Reporte de Sostenibilidad (CoP 2011), con el fin de llevar un seguimiento año con año y mostrar a nuestros grupos de interés tanto los logros, como las áreas de oportunidad y perspectiva a futuro de nuestra organización.

## DERECHOS HUMANOS



## DERECHOS HUMANOS

### *Compromisos*

Como parte fundamental de la estrategia de nuestro negocio, en Sustentarse apoyamos y promovemos el respeto por los Derechos Humanos tanto interna como externamente, consideramos que la base para el crecimiento de la empresa es el respeto a los demás, trato igualitario entre las personas y un ambiente de paz y justicia en el que se desarrollen nuestras actividades. Por tales motivos estamos comprometidos con los principios siguientes:

**Principio 1:** Apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de nuestro ámbito de influencia.

**Principio 2:** No ser cómplices de la vulneración de los Derechos Humanos.

### *Enfoque de gestión*

Promovemos la Declaración Universal de los Derechos Humanos, asimismo nos comprometemos —a través de nuestro Código de Valor Compartido— a respetar y promover los Derechos Humanos en general, enfocándonos en la libertad de las personas para la toma de sus propias decisiones, buscando siempre el cumplimiento de dichas declaraciones. Contamos con políticas, códigos y procedimientos que respaldan nuestra manera de actuar, reglas, principios y pasos a seguir para formar un ambiente en donde prevalezcan estos derechos universales en el área laboral:

- Reglamento interior de trabajo, el cual busca brindar los lineamientos y las normas explícitas de la empresa, elaboradas para lograr un mejor desempeño de las labores (productividad, calidad del producto, ambiente de trabajo y medidas disciplinarias) el cual además es complementario al Código de Valor Compartido y Ética de Sustentarse.
- Declaratoria a favor de los Derechos Humanos.
- Código de Valor Compartido y Ética, el cual estipula que Sustentarse debe ser una organización libre de acoso, violencia y/o discriminación, en donde las personas pueden desarrollarse plenamente. En Sustentarse debemos promover la igualdad de oportunidades basándonos en procesos claros y transparentes para el crecimiento de nuestro personal al mismo tiempo que respetamos la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva.
- Nuestra Política de No Discriminación, expresa que en ningún momento se permitirá un trato discriminatorio por motivos de edad, sexo, religión, estado físico, estado civil, raza o color ni por ninguna otra razón discriminatoria.

- Creación de la posición de Ombudsperson con la finalidad de contar con una posición objetiva y confiable por las partes para la revisión de controversias y quejas en materia de Derechos Humanos y Éticos.

Tales políticas, reglamentos y códigos son revisados por el Comité Directivo, quienes determinan aquellas directrices que aplican o que en su caso habrá que modificar, según las operaciones de Sustentarse y los cambios que pudieran surgir del modelo de negocio.

Estos documentos han sido revisados por la Alta Dirección para asegurarse de que:

- Es adecuada para los propósitos Sustentarse.
- Incluye el compromiso de cumplir con los requisitos de mejorar continuamente la eficiencia de los Sistemas de Gestión Integrados.
- Proporciona un marco de referencia adecuado para establecer y revisar los objetivos y metas, lo cuales se definirán a lo largo de 2013.
- Es comunicada y entendida por todo el personal.
- Es revisada para su continua adecuación durante las reuniones de revisión por la Dirección.

Aunado a esto, en Sustentarse estamos comprometidos con asesorar y guiar a nuestros clientes para que trabajen a favor de los Derechos Humanos y de los niños(as) y logren establecer prácticas, políticas y programas para consoliden su visión en la materia, promoviendo permanentemente la creación de un marco que reduzca la posibilidad de su vulneración.

### **Acciones**

- Desarrollo de la campaña “¡30 días por nuestros derechos!”, la cual fue difundida a través de las redes sociales —Twitter, Facebook y Blog— y del correo electrónico de las y los colaboradores, clientes y proveedores, puntualizando temas como la eliminación de discriminación racial, derechos de la mujer y derechos universales.
- Redacción y envío de newsletter con temáticas de Derechos Humanos con impacto a nivel nacional.
- Trabajo en conjunto con Youth For the Human Rights para la promoción y capacitación de empresas mexicanas en el respeto y vigilancia del cumplimiento de los Derechos Humanos.
- Asesoría a nuestros clientes en la implementación de iniciativas de promoción a los Derechos Humanos e infantiles junto con asociaciones expertas en el tema; tales iniciativas incluyeron tanto sesiones de capacitación como material para promoción de las campañas y participación en el Festival de Cine sobre los Derechos Humanos de Cinépolis.
- Mejoras al Reglamento Interior de Trabajo dentro de las cuales se enfatizaron y precisaron diversos temas al respeto y la protección de los Derechos Humanos Universales.
- Difusión de nuestro código de ética que orienta hacia conductas deseables que eviten generar un impacto negativo en la empresa o que atenten contra sus lineamientos con énfasis en Derechos Humanos.
- Diseño e implementación de un mecanismo de denuncia ante faltas y/o desviaciones del código de conducta, reglamento interior o cualquier política establecida. Así mismo se creó un formato de denuncia y un buzón privado para dar a conocer alguna demanda, sugerencia o queja.
- Desarrollo de la Política de Reclutamiento y Selección, en donde se establecen criterios de no discriminación.

- Fomento de nuestra declaratoria en materia de Derechos Humanos y a la erradicación del trabajo infantil con proveedores, clientes y colaboradores.
- Estimulación y apoyo a nuestros clientes para que formen parte de la red del Pacto Mundial en México, reiterando nuestro compromiso con la implementación de los principios que establece esta iniciativa.

## Resultados

- Conocimiento del 100% de nuestros colaboradores/as del Código de Ética, el Reglamento Interior de Trabajo y la Declaratoria de apego a los Derechos Humanos y de los niños(as).
- Apoyo y asesoría al 100% de nuestros clientes para el desarrollo de políticas y acciones que permitan a la empresa vigilar y sancionar cualquier falta a los Derechos Humanos de sus proveedores, clientes y colaboradores.
- Incrementamos en un 130% el número de clientes que apoyamos para reforzar sus esfuerzos con respecto a la promoción y el respeto a los Derechos Humanos.
- Alianza con dos Organizaciones de la Sociedad Civil para promover el respeto y protección de los Derechos Humanos (Youth For Human Rights y Fundación Nosotros los Jóvenes).
- Planeación y ejecución de la campaña en medios electrónicos “¡30 días por nuestros derechos!”.
- Cero denuncias por parte de las y los colaboradores en cuanto a violación de Derechos Humanos.



**SUSTENTARSE®**  
Sustentabilidad y Responsabilidad Social

**Sustentarse apoya el  
Día Internacional de los Derechos Humanos  
10 de diciembre**

**Derecho al honor, a la vida privada y la información**

**Derecho a la igualdad**

**Derecho a la libertad**

**Derecho a la vida**

**Derecho a la integridad personal**

**www.sustentarse.com.mx**  
valorcompartido@sustentarse.com.mx Tel. Oficinas 01 (55) 2614.2598

Somos una agencia de consultoría 100% mexicana, especializada en Responsabilidad Social y Sustentabilidad, que ha reunido al mejor talento de profesionales para que con pasión, entrega, metodologías innovadoras, creatividad y calidad, acompañemos a las organizaciones en la transformación cultural hacia la sustentabilidad.

**Sustentarse Informa**



**¿Cuáles son los derechos humanos?**  
Todos los seres humanos tenemos derechos:

- A la vida.
- A la integridad personal: física, psíquica y moral.
- A la libertad personal.
- A pertenecer a una comunidad.
- A la libertad de expresión.
- A la protección de la libertad de conciencia y de religión.
- A la igualdad de género y a la no discriminación.
- A la identidad y la nacionalidad.
- A la seguridad personal.
- A la salud y a vivir en un entorno de un Estado.
- A un juicio justo en un proceso judicial ante un tribunal objetivo, independiente e imparcial y a la doble instancia judicial.
- A la presunción de inocencia.
- A la defensa.
- A no ser discriminado.
- A la familia.
- A la cultura.
- A la protección y asistencia familiar.
- A la asistencia de niños y adolescentes.
- A recibir protección y asistencia durante el embarazo y parto.
- A una alimentación, vestido y vivienda adecuados.
- A la educación pública y gratuita en todos los niveles de enseñanza.
- A un medio ambiente sano y equilibrado.
- A la no discriminación de los pueblos.
- A la protección de su salud, seguridad e intereses económicos y a una información adecuada y veraz en relación al consumo y uso de bienes y servicios.
- A la paz.
- Al desarrollo humano económico y social sostenible.

**Derechos humanos:**  
Los derechos humanos son aquellos libertades, facultades, instituciones o relaciones jurídicas entre los seres humanos que implican a toda persona, por el simple hecho de su condición humana, para la garantía de uno u otro, en distinción alguna de raza, color, sexo, idioma, religión, orientación sexual, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición.

Los derechos humanos son derechos inherentes a todos los seres humanos, sin distinción alguna de nacionalidad, lugar de nacimiento, sexo, origen racial o étnico, color, idioma, lengua, o cualquier otra condición. Todos tenemos los mismos derechos humanos, sin discriminación alguna.

Estos derechos son interrelacionados, interdependientes e indivisibles.

Los derechos humanos universales están a menudo contemplados en la ley y garantizados por ella, o basados en los tratados, el derecho internacional consuetudinario, las prácticas generales y otras fuentes del derecho internacional.

El derecho internacional de los derechos humanos establece las obligaciones que tienen los gobiernos de tomar medidas en determinadas situaciones, o de abstenerse de actuar de determinadas formas, o de otorgar, o no de permitir y proteger los derechos humanos y las libertades fundamentales de los individuos o grupos.



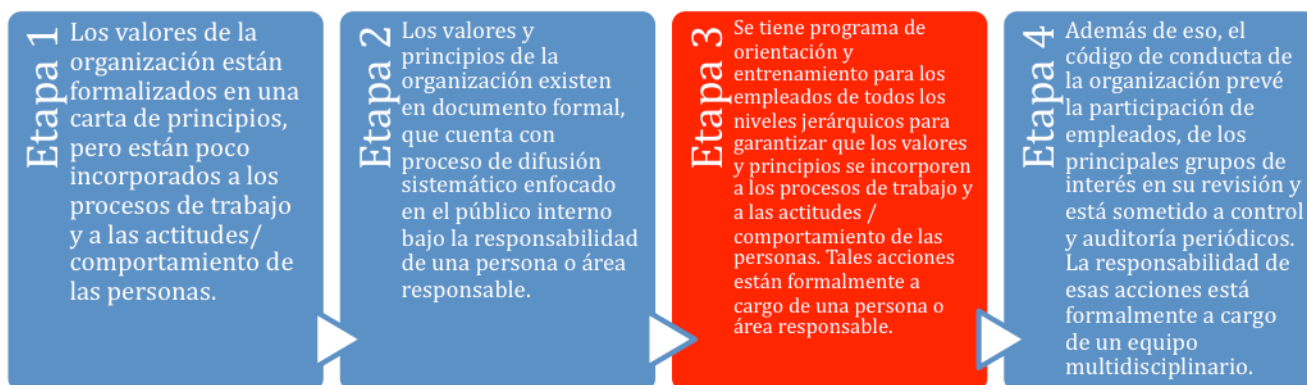
cesar.gomez@sustentarse.com.mx  
TEL (55) 2614.9229 / 2614.2598  
**www.sustentarse.com.mx**



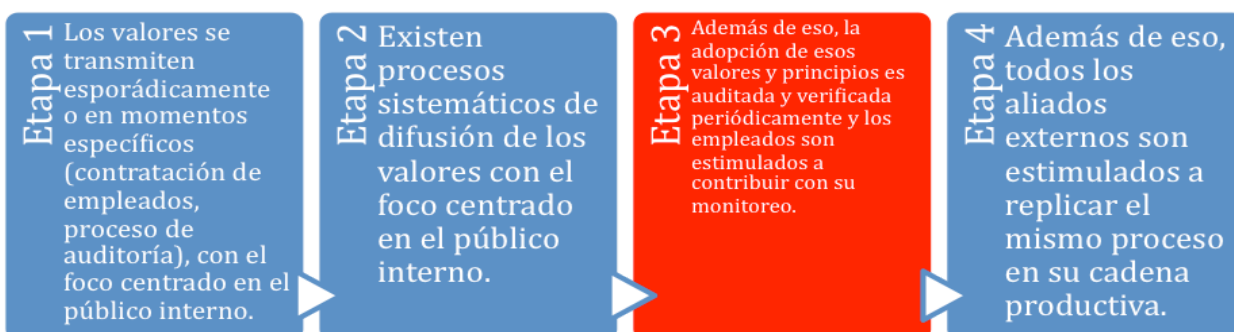
- 1,800 mails enviados reforzando las campañas de derechos humanos con un porcentaje de impacto del 22%.

### **Pasos siguientes\***

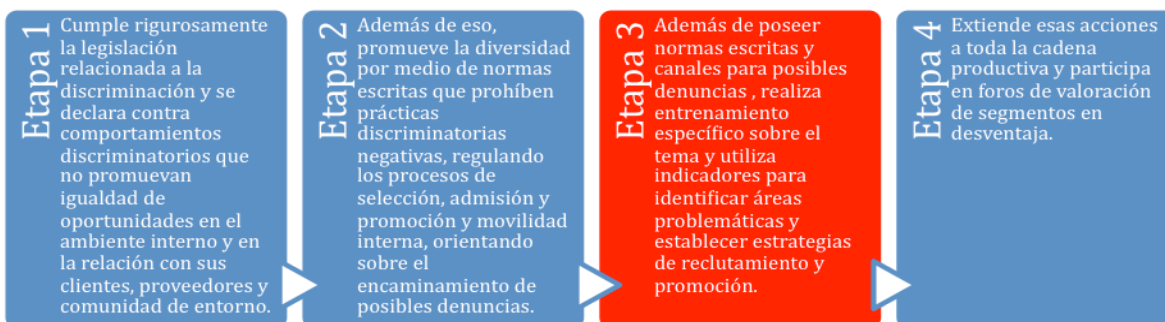
Adopción y alcance de valores y principios éticos:



Eficacia de la diseminación de los valores y principios éticos de la empresa:



Combate de todas las formas de discriminación y de valorar las oportunidades que ofrece la riqueza de la diversidad de nuestra sociedad:



\*Los pasos mostrados y el diseño de los mismos fueron tomados de ADEC-RSE, "Indicadores de responsabilidad social empresarial", [en línea], Asociación de Empresarios Cristianos, [ref. 20 / 01 /2013] Disponible en web. <http://www.adec.org.py>



# ESTÁNDARES LABORALES

## ESTÁNDARES LABORALES

### Compromisos

El compromiso del cumplimiento de los estándares laborales es de vital importancia para la generación de lealtad, trabajo en equipo y mejora continua en Sustentarse. Al apearnos a estándares por arriba de los marcados por la ley aseguramos propiciar un ambiente de innovación, participación e igualdad de oportunidades de crecimiento laboral entre las y los colaboradores, con lo cual creamos una ventaja competitiva que nos permita una permanencia en el mercado.

### **En Sustentarse nos comprometemos a cumplir con:**

**Principio 3:** Libre asociación y derecho a la negociación colectiva.

**Principio 4:** Apoyo a la eliminación de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

**Principio 5:** Apoyo a la erradicación del trabajo infantil.

**Principio 6:** Eliminar la discriminación en materia de empleo y ocupación.

### Enfoque de gestión

Para dar cumplimiento a los compromisos anteriores nos respaldamos en documentos que definen la planeación del desarrollo de las áreas laborales, y así asegurar un correcto equilibrio entre las demandas del mercado laboral y las capacidades necesarias de nuestro personal para cubrirlas. **Tales documentos son:**

- Política de No Discriminación, la cual expresa los derechos del personal a desarrollarse como personas y profesionistas en cualquier condición de trabajo (descritas en el mismo documento.)
- Política de Reclutamiento y Selección: establece el proceso de captación de personal, documentación, investigaciones de los prospectos, entrevistas y comunicación de resultados para asegurar un proceso de selección basado únicamente en habilidades, capacidades y conocimientos.
- Código de Valor Compartido y Ética: estipula que queda estrictamente prohibido el trabajo infantil y apoya los derechos de los niños/as, por otro lado asegura que ninguno de sus colaboradores/as realice trabajos forzados. Además expresa su postura con respecto a la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva.
- Política de préstamos: describe los lineamientos para que los y las colaboradoras cuenten con una opción de crédito sin intereses bajo circunstancias extraordinarias, apoyando así el mejor manejo de sus finanzas (alguna situación de emergencia familiar o personal, y pago de estudios y/o cursos).

- Política de horarios flexibles: es una de las directrices para contar con una gestión del personal que contribuya al balance vida-trabajo de los colaboradores(as) de Sustentarse, al mismo tiempo que se promueve la creatividad y la productividad. Incluye esquemas de trabajo de home office y horarios flexibles.
- Política de capacitación: establece los lineamientos para que tanto socios(as) como empleados(as) de la empresa cuenten con un marco de apoyo para su continua capacitación para el desarrollo de habilidades y competencias con base en las necesidades de negocio de Sustentarse, tomando como base sus perfiles de puesto y planes de carrera.
- Programa de distinción y reconocimiento a colaboradores (as): el programa establece las bases para reconocer al colaborador(a) que a lo largo del año haya creado la mayor aportación de valor permanentemente y que con su actitud comprometida, ánimo de servicio, apoyo organizacional y desempeño profesional, haga de Sustentarse una organización en permanente mejora y crecimiento.
- Programa de oportunidades para becarios: consiste en una serie de lineamientos en los cuales se establece una oportunidad para que estudiantes de diversas áreas interesados en nuestra área de negocios, puedan obtener experiencia práctica mientras estudian y estar en contacto con resolución y atención de temas reales de negocios con visión sustentable.

La Alta Dirección es la responsable del control de las revisiones de lo relacionado a estos principios y a todo lo referente a los procedimientos de los estándares laborales los cuales comprenden:

- Modificación por revisiones de la política sus objetivos y metas.
- Cambios como consecuencia de los reportes de las auditorías internas efectuadas.
- Otra causa que pueda generar un cambio de este punto y/o los procedimientos que afecte el alcance del sistema de estándares laborales.

Al igual que en materia de Derechos Humanos, las políticas son revisadas anualmente para comprobar su aplicabilidad al 100%. Existen documentos tales como las políticas de préstamos y horarios flexibles que no requieren medición y objetivos, sin embargo documentos como la política de reclutamiento y selección requiere un récord de efectividad al prospectar al personal; la parte de trabajo infantil relativa al código de ética debe medirse y extenderse hasta la cadena de valor, teniendo como calificación los resultados de las auditorías hechas por parte de Sustentarse.

### **Acciones**

- Desarrollo y aplicación de la Política de Reclutamiento y Selección, con base a la cual todas y todos nuestros colaboradores entran en un proceso de selección formal y justo.
- Aplicación de la segunda encuesta Clima Laboral al 100% de las y los colaboradores.
- Publicación y promoción de nuestra Declaratoria de apego a los Derechos Humanos y a la eliminación del trabajo infantil.
- Desarrollo de la Política de Equidad de Género e Igualdad Laboral, en la que se establecen criterios desde el reclutamiento, la capacitación y el desarrollo profesional de los colaboradores/as.
- Cursos de capacitación y desarrollo continuo a nuestro personal.
- Cumplimiento de requisitos en seguridad e higiene demandados por la ley.
- Definición de la causa social de Sustentarse así como la aplicación de la política de voluntariado, la cual permite al personal participar en actividades comunitarias, así como hacer realizar propuestas de otros proyectos de interés.
- Establecimiento formal de reuniones del Consejo Directivo en las cuales se tocan temas de desarrollo profesional, áreas de oportunidad laboral, situaciones y denuncias éticas en caso de existir y temas para mejorar el clima laboral.
- Establecimiento de distintos beneficios al personal: esquema de actividades home office, política de horarios flexibles, actividades de integración a lo largo del año, vestimenta casual en nuestras oficinas, 100% más de vacaciones que las propuestas por la ley, apoyos económicos en gasolina, programa de paternidad y maternidad, permisos para eventos personales extraordinarios y programa de guardias decembrinas.

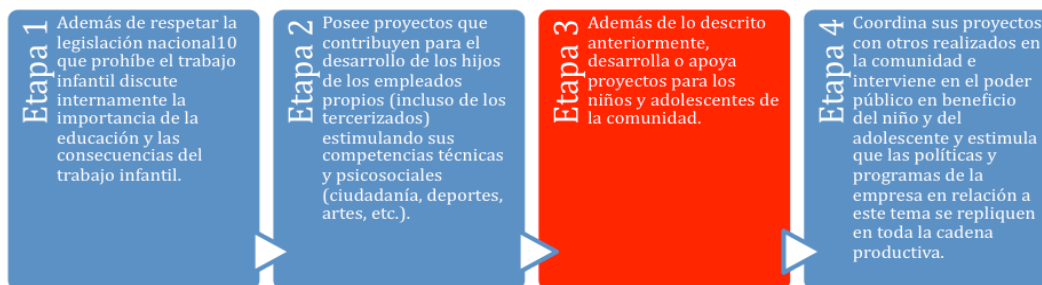


## Resultados

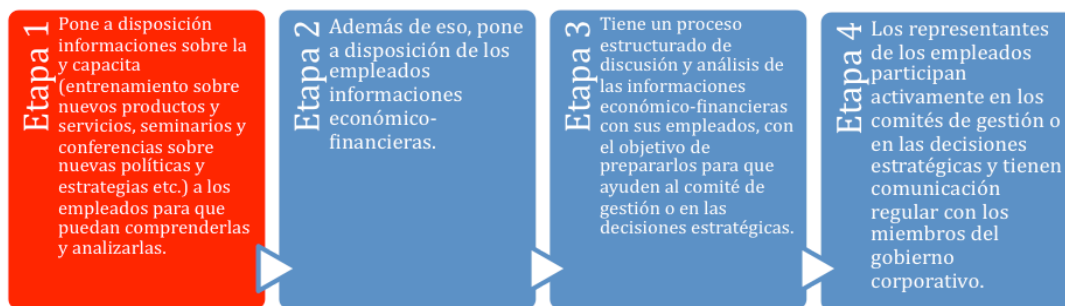
- Inclusión de criterios de No Discriminación en nuestra Política de Reclutamiento y Selección y en nuestro Código de Conducta.
  - Accesibilidad a puestos de mayor jerarquía y/o funcionalidad.
- Invitación y asistencia de las y los empleados a eventos, cursos de capacitación y permisos.
  - Mejora en las condiciones de trabajo.
- Protección y promoción de los derechos de maternidad y paternidad en igualdad para mujeres y hombres.
  - Prevención y sanción del acoso laboral y hostigamiento sexual.
- Uso del lenguaje no sexista ni discriminatorio en los comunicados y convocatorias.
- Cero registros de quejas o denuncias de prácticas de trabajo forzado al interior de la empresa.
  - Cero registros ninguna queja o denuncia de prácticas de contratación de trabajo infantil al interior de la empresa.
  - El cero por ciento de los colaboradores han sufrido algún tipo de discriminación.
- El porcentaje de igualdad de género en Sustentarse aumentó de 20% a 40%, ya que se han incluido más colaboradores masculinos dentro del equipo.
  - El 70% del personal recibió capacitación acorde a sus perfiles de puesto.
  - Se organizaron directa e indirectamente seis actividades de voluntariado.

## Pasos siguientes\*

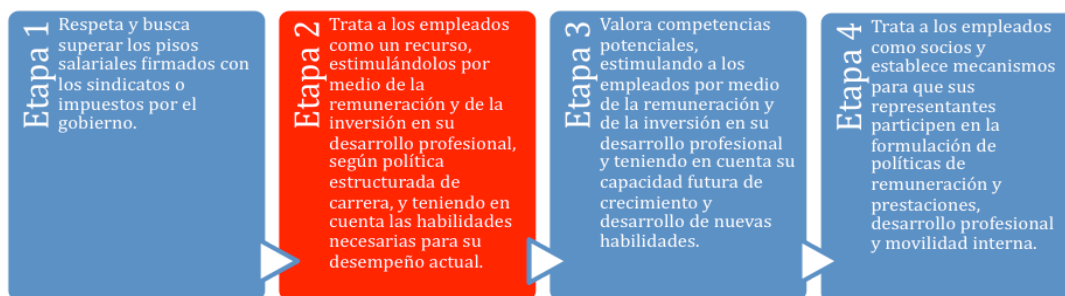
Combate al trabajo infantil:



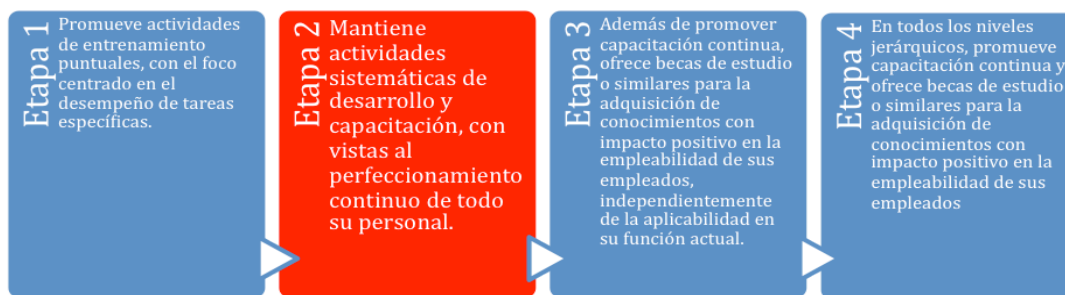
## Involucramiento de las y los empleados en la gestión:



## Remuneración, prestaciones y carrera:



## Desarrollo de recursos humanos:



\*Los pasos mostrados y el diseño de los mismos fueron tomados de ADEC-RSE, "Indicadores de responsabilidad social empresarial", [en línea], Asociación de Empresarios Cristianos, [ref. 20 / 01 /2013] Disponible en web. <http://www.adec.org.py>

MEDIO AMBIENTE

### ***Compromisos***

El cuidado del medio ambiente es una prioridad para la empresa, en Sustentarse, la prevención de impactos negativos en el hábitat tiene una alta prioridad, ya que el enfoque de nuestro negocio está orientado en el ahorro de recursos y en la disminución de resultados ambientales negativos de nuestra actividad y de la de nuestros clientes. Sin la preservación de los ecosistemas, peligra el futuro de las próximas generaciones y por ende la vida humana. **Por tal motivo nuestra empresa apoya totalmente los siguientes principios:**

**Principio 7:** Mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

**Principio 8:** Fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

**Principio 9:** Favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

### ***Enfoque de gestión***

Se lleva a cabo una revisión anual de todas las políticas y procedimientos aplicables en nuestras operaciones; actualmente Sustentarse está en la fase de estrategia, en la cual se han definido de manera formal los planes y acciones generales aplicables al negocio, durante 2013 se realizará el establecimiento de indicadores con base en objetivos y metas que serán medidos bimestralmente para cumplir con el ciclo de mejora **Planear – Hacer – Verificar** y **Actuar**. En este sentido, nuestras iniciativas se enfocarán en reducción de energía eléctrica, agua y aprovechamiento de materiales y residuos.

**Los documentos que actualmente participan para cumplir con nuestra gestión son:**

- Política ambiental: se extiende a clientes y proveedores, guiada a la identificación de los impactos ambientales significativos, lineamientos de utilización de recursos y cooperación con personas y asociaciones.
- Política y guía de compras verdes: toda adquisición por parte de la empresa que considere como uno de sus criterios el impacto ambiental del producto, decidiendo siempre por aquellos más competitivos y más amigables con el medio ambiente.
- Código de Valor Compartido: expresa específicamente la perspectiva de Sustentarse ante el cuidado del medio ambiente y la asociación con proveedores que compartan nuestro compromiso y visión social/ambiental, colaborando con ellos para la mejora compartida, incentivando dentro de nuestros poder y alcance su desarrollo y crecimiento tanto de proveedores locales como de los pertenecientes a grupos vulnerables.

## Acciones

- Reforzamiento de la Política Ambiental, en la cual se establecen los objetivos de Sustentarse en materia ambiental, puntualizando los siguientes aspectos: neutralización de nuestra huella de carbono, sensibilización a nuestros grupos de interés y promoción interna de ahorro de aprovechamiento de recursos.
- Sensibilización permanente a través de las redes sociales — Twitter, Facebook y Blog— y el correo electrónico de colaboradores/as, clientes y proveedores, así como al interior de nuestras oficinas para promover acciones relacionadas al cuidado del medio ambiente, el reuso y reciclaje de materiales y el consumo responsable.
  - Comunicación e involucramiento en nuestra causa ambiental, la cual será la directriz de todos nuestros esfuerzos tanto técnicos como de voluntariado a corto plazo.
- Primera actividad de voluntariado-reforestación con nuestro personal y grupos de interés.
- Alianza con Pro-Bosque, Estado de México, para la organización y ejecución de actividades de reforestación, plantando 1,000 arboles en una zona cercana a la Presa Iturbide.
- Establecimiento de programa de 3R's para las hojas papel bond utilizadas en oficinas.
  - Compra de distintos insumos de oficina y muebles considerando aspectos económicos, tiempos de entrega y aspectos ambientales, suministrándonos de proveedores con opciones más amigables con el ambiente.
  - Envío de cartas de la Dirección General a proveedores promoviendo temas sociales y ambientales en la búsqueda por su compromiso con nuestros principios.
- Apertura de una unidad de negocio (Corteza Nuestra) de productos promocionales con un enfoque 100% sostenible que reduzca los impactos ambientales en comparación de los promocionales normales.

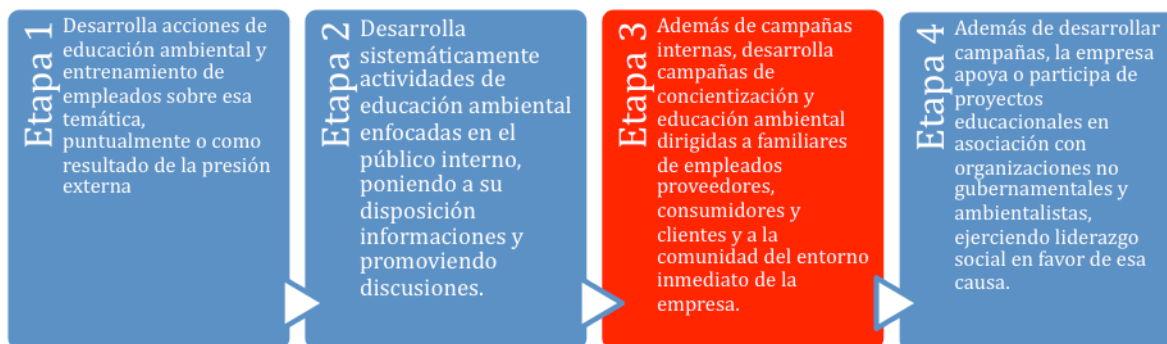
## **Resultados**

- El 50% de nuestra papelería es de materiales reciclables y se utilizan tintas ambientalmente amigables.
- Plantación de 1,000 arboles en Agosto del 2012 en la actividad de reforestación.
- Elaboración de carteles y boletines de información para nuestros clientes, proveedores y personas en general.
- Carteles y señalética medio ambiental en oficinas.
- Reducción de uso de papel bond en un 25%.
- Mejor separación de los residuos generados por el personal.
- Realización de siete talleres de sensibilización y conciencia ambiental impartidos a más de 300 personas de diferentes grupos de interés de Sustentarse.
- Realización de actividades de integración con el personal fomentando la conciencia ambiental y el reciclaje.

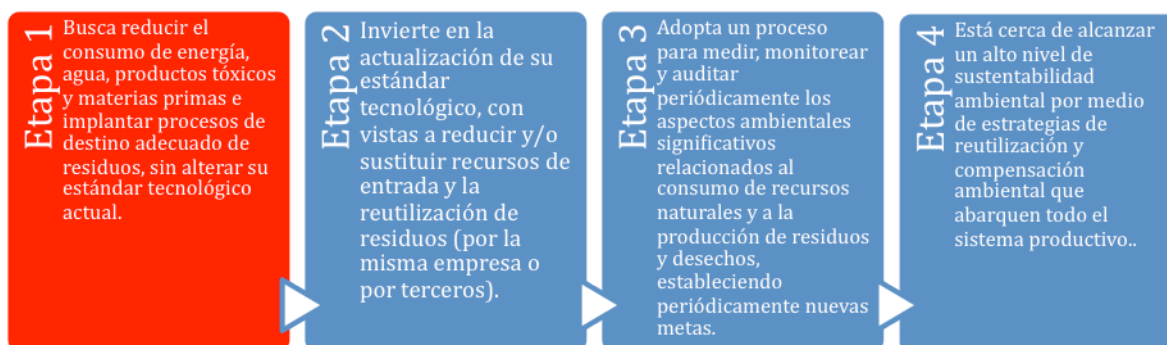


### Pasos siguientes\*

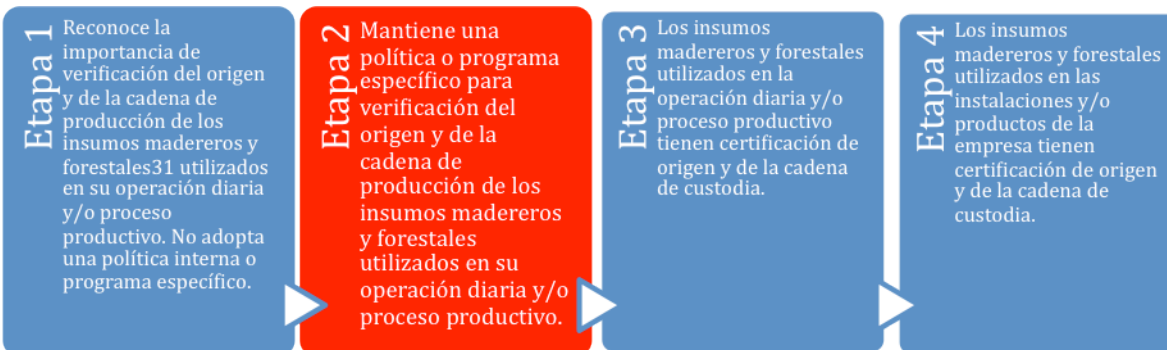
Educación y conciencia de la población sobre los desafíos ambientales:



Prevención y reducción de daños ambientales y optimización de procesos:



Conservación de bosques:



\*Los pasos mostrados y el diseño de los mismos fueron tomados de ADEC-RSE, "Indicadores de responsabilidad social empresarial", [en línea], Asociación de Empresarios Cristianos, [ref. 20 / 01 /2013] Disponible en web. <http://www.adec.org.py>

# ANTI CORRUPCIÓN

*Compromisos*

## ANTI CORRUPCIÓN

En Sustentarse no consentimos ningún acto de corrupción, extorsión o soborno. Estos principios están contenidos principalmente en nuestro Código de Valor Compartido y Ética, el cual es distribuido y promovido con las y los colaboradores, al mismo tiempo que se ha realizado una invitación extensiva a nuestros proveedores para que apliquen conceptos de Responsabilidad Social Empresarial, incluidos aspectos éticos, de denuncia y transparencia. **Comprometiéndonos abiertamente con:**

**Principio 10:** Trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

### Enfoque de gestión

El rubro de anti corrupción es el tema más avanzado en Sustentarse. La manera en que se gestiona es primeramente con el liderazgo y la congruencia cotidiana y que esta además soportado por medio de nuestros códigos, mensajes, la política de confidencialidad y servicio al cliente. Estamos convencidos que la prevención es la forma de mayor impacto en nuestra gestión y actuamos con base a procedimientos bien establecidos que marcan paso a paso las etapas en caso de haber alguna irregularidad, riesgo o denuncia.

Las revisiones a nuestras políticas y procedimientos son realizadas semestralmente y de manera extraordinaria al existir cambios en la estructura de nuestras operaciones que puedan generar riesgos no contemplados con anterioridad.

Los documentos y procesos, son comunicados a nuestro personal y socios de negocio, de manera permanente, asegurándonos de que conozcan nuestros procedimientos en caso de haber alguna falta a nuestros principio éticos. Contamos con diversos mecanismos para asegurar el flujo de información y la confidencialidad de las quejas, promoviendo las diversas opciones como son: medios electrónicos, buzón de denuncia, contacto directo con el Ombudsperson entre otros.

El Procedimiento de Denuncia explica a detalle los mecanismos de recepción de denuncias, el tratamiento que se le dará y los posibles resultados y consecuencias. También contempla un monitoreo de todos los casos, se contabiliza, se analizan las causas y se aplican acciones correctivas y de mejora. **Los documentos sobre los cuales nos apoyamos para la presente gestión son:**

- Código de Valor Compartido y Ética: se estipula nuestra declaración formal en contra de la corrupción y el soborno y de todas aquellas conductas sociales que distorsionan nuestra cultura nacional. No ofrecemos ni recibimos ningún tipo de regalo que pueda atentar contra este principio y prevenimos aquellas situaciones en las que se pueda presentar un conflicto de intereses ya sea con proveedores y/o clientes.

- Política de confidencialidad: documento que marca la manera de apegarse al manejo de información de nuestros clientes con carácter de “confidencial” y bajo los principios éticos más estrictos.
- Procedimiento de satisfacción y atención al cliente y grupos de interés: describe la manera de cómo se deben tratar las quejas y reclamaciones tanto de los clientes como de los grupos de interés.
- Procedimiento de denuncia: establece un sistema eficiente para denunciar por parte de las y los colaboradores en el tema de cumplimiento ético y denuncia por incumplimiento en la materia conforme a los objetivos de Sustentabilidad de la empresa.
- Ombudsman, posición clave para la objetividad y seriedad de los procesos éticos.
- Política de puertas abiertas: plantea una opción clara y fácil de comunicación entre toda la organización con los(as) directores(as) para tratar todo tipo de temas incluidos los temas éticos.

### **Acciones**

- Lanzamiento e implementación de una política y proceso de puertas abiertas, en donde cualquier persona trabajando en Sustentarse o que tenga relación alguna con la empresa, pueda tener la absoluta libertad de acercarse a la dirección para cualquier tema de interés.
  - Proceso de denuncia interna, asimismo el mantenimiento de la figura de un Ombudsperson para vigilar el cumplimiento del Código de Valor Compartido y así evitar la vulneración de los Derechos Humanos de los colaboradores.
- Apoyo a nuestros clientes para que formen parte del Pacto Mundial de la ONU, del mismo modo respaldamos la implementación de los principios que establece esta iniciativa.
- En el 100% de nuestros clientes realizó una revisión a detalle (o en algunos casos se desarrolló) el Código de ética que cumple con estándares internacionales y para minimizar los riesgos de las empresas en este tema. Se instaló en todas un Consejo de ética y se desarrolló un mecanismo de denuncia confidencial y representativo de todo el personal que incluye desde la denuncia hasta la reparación del daño.

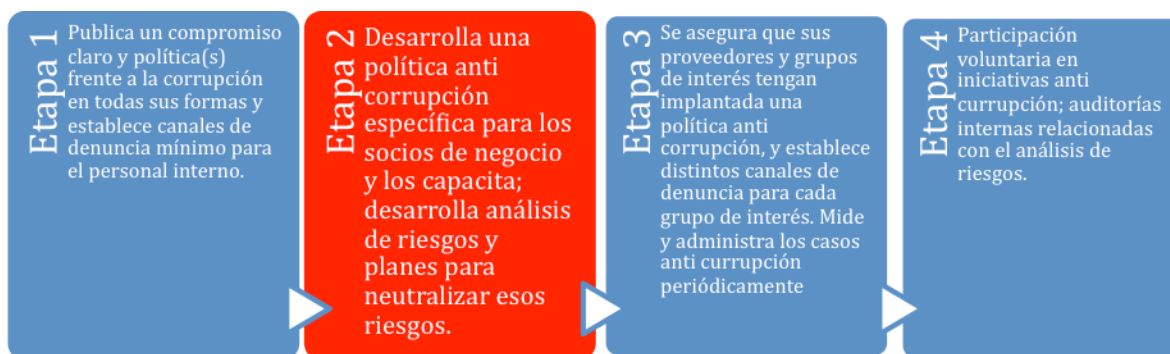
- Establecimiento del procedimiento de satisfacción de clientes, con encuestas, sistema de análisis, manejo de información y retroalimentación que establezca un ciclo de mejora continua.

- Buzón y formatos de denuncia para las y los colaboradores.

### **Resultados**

- Cero por ciento de quejas o denuncias por actos de corrupción.
- El 100% de los colaboradores conocen el Código de Valor Compartido de Sustentarse y el procedimiento de denuncias ante actos de corrupción.
- Todos nuestros colaboradores(as) conocen al Ombudsperson y sus funciones.
- Difusión del Código de Valor Compartido y del procedimiento de denuncia al 100% de nuestros proveedores clave.
- Establecimiento de tres vías posibles para denunciar (1 electrónica y 2 de manera física).
- Una plática de sensibilización al personal.
- El 100% de nuestros clientes cuentan ya con un Código de Ética, un Consejo y un Mecanismo de denuncia.

### **Pasos Siguientes\***



\*Los pasos mostrados y el diseño de los mismos fueron tomados de ADEC-RSE, "Indicadores de responsabilidad social empresarial", [en línea], Asociación de Empresarios Cristianos, [ref. 20 / 01 /2013] Disponible en web. <http://www.adec.org.py>

## INDICE DE INDICADORES COP

| Principios COP   | Página  |
|--|---------|
| 1.<br>Apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de nuestro ámbito de influencia | 12 a 16 |
| 2.<br>No ser cómplices de la vulneración de los Derechos Humanos.  | 12 a 16 |
| 3.<br>Libre asociación y derecho a la negociación colectiva.   | 17 a 22 |
| 4.<br>Apoyo a la eliminación de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.   | 17 a 22 |
| 5.<br>Apoyo a la erradicación del trabajo infantil.  | 17 a 22 |
| 6.<br>Eliminar la discriminación en materia de empleo y ocupación.   | 17 a 22 |
| 7.<br>Mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.  | 23 a 27 |
| 8.<br>Fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.  | 23 a 27 |
| 9.<br>Favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.  | 23 a 27 |
| 10.<br>Trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.   | 28 a 31 |





