



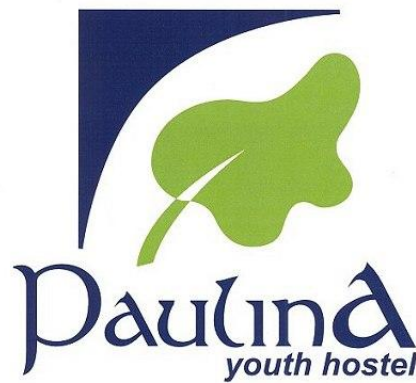
## Informe de Progreso 2012-2013





This is our **Communication on Progress**  
in implementing the principles of the  
**United Nations Global Compact.**

We welcome feedback on its contents.



## **Informe de Progreso 2012-2013**

### **“Generando Prosperidad y Abundancia con Responsabilidad Social”**

**[www.paulinahostel.com](http://www.paulinahostel.com)**

**Oaxaca de Juárez, Oaxaca; México**

**Septiembre de 2013**

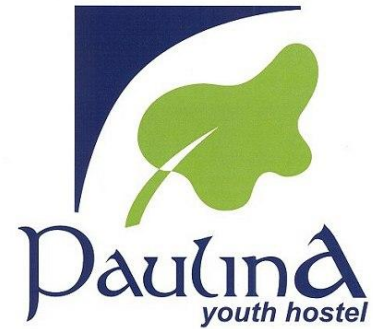




## Contenido:

Carta compromiso de la empresa ratificando el compromiso de cumplir con los 10 principios del Pacto Mundial.	5
Descripción de la naturaleza de la empresa.	6
Conociendo nuestro mercado.	7
Nuestra estrategia de negocio.	11
El mapa estratégico, de la Visión a la Acción.	15
Los paradigmas que hemos cambiado	16
<b>Principio 1.</b> Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados a nivel internacional.	19
<b>Principio 2.</b> Las empresas deben evitar verse involucrados en abusos de los derechos humanos.	20
<b>Principio 3.</b> Las empresas deben respetar la libertad de asociación y el reconocimiento de los derechos a la negociación colectiva.	20
<b>Principio 4.</b> Las empresas deben apoyar la eliminación de todas las formas de trabajo forzado y obligatorio.	21
<b>Principio 5.</b> Las empresas deben apoyar la abolición del trabajo infantil.	22
<b>Principio 6.</b> Las empresas deben apoyar la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación.	22
<b>Principio 7.</b> Las empresas deben apoyar la aplicación de un enfoque preventivo orientado al desafío de la protección medioambiental.	23
<b>Principio 8.</b> Las empresas deben adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental.	24
<b>Principio 9.</b> Las empresas deben alentar el desarrollo y difusión de tecnologías inocuas para el medio ambiente.	25
<b>Principio 10.</b> Las empresas deben actuar contra todas las formas de corrupción, incluyendo la extorsión y el soborno.	26
Nuestra participación en la prosperidad y abundancia de Oaxaca con responsabilidad social.	28
Disponibilidad de este informe para las partes interesadas.	54
Comentarios de nuestros colaboradores.	55
Agradecimientos.	57





## Informe de Progreso 2012-2013

Como empresa firmante del Pacto Mundial estamos trabajando a fin de **respaldar en todas las actividades que realizamos los 10 principios basados en derechos humanos, laborales, medioambientales y de lucha contra la corrupción**. Nuestra visión de futuro es: “Ser el Hostal donde los programas implantados de **desarrollo humano y participación en la toma de decisiones**, contagien las **voluntades de todos los involucrados**, en la consecución de las metas de rentabilidad y de servicio; permitiéndonos ser **líderes** en la **transformación** del entorno empresarial de la localidad, estableciendo el **concepto** en otras ciudades de relevancia turística.”

Tenemos un **compromiso** con el desarrollo y crecimiento de nuestro personal, y nos enfocamos en **crear valor para la comunidad** y las **partes interesadas**. Confirmamos nuestro **compromiso voluntario en la implantación de los principios rectores del Pacto Mundial** en nuestras actividades diarias así como en nuestra estrategia de negocios enfocada a trabajar en la **prosperidad y abundancia de Oaxaca con responsabilidad social**.

**Emilio Velásquez Álvarez**

Director General

[emilio.cpc@gmail.com](mailto:emilio.cpc@gmail.com)

Trujano 321, colonia centro, Oaxaca, Oax.; México. C.P. 68000

Tel. 01 951 5162005

[www.paulinahostel.com](http://www.paulinahostel.com)

## Descripción de la naturaleza de la empresa.

Paulina Youth Hostel es una **empresa del sector turismo** que brinda hospedaje a los **viajeros mexicanos y extranjeros** que visitan la ciudad de Oaxaca. Abrimos nuestras puertas el día 27 de julio de 2001, la Misión de la empresa es “***ser anfitriones comprometidos en crear la experiencia más atractiva de hospedaje y servicios integrales que satisfagan las necesidades de socialización, relajación, energización y aprendizaje de los viajeros***”.

Consideramos que no vendemos camas o habitaciones sino que promocionamos el destino turístico “Oaxaca” junto con un **estilo de viaje y hospedaje único**, de **excelente calidad a un precio justo**.

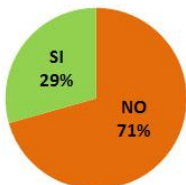
Un hostel es un **alojamiento especializado en el turismo juvenil** conocido como “viajeros independientes”, “mochilero” o “backpacker”, que facilita a los jóvenes y viajeros de todas las edades, de diferentes nacionalidades, culturas y condiciones sociales, encontrarse en un ambiente informal, intercambiar experiencias, aprender a conocerse a sí mismos y a los demás, descubrir y explorar de manera divertida el destino que visitan.

Los principales beneficios del hostel para nuestros huéspedes son en primer lugar, la satisfacción de las necesidades de socialización, relajación, aprendizaje y energización; proporcionando la oportunidad de un aprendizaje multicultural, existiendo una mayor y mejor interacción entre los huéspedes que en un hotel tradicional.

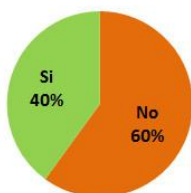
## Número de personas que viajan



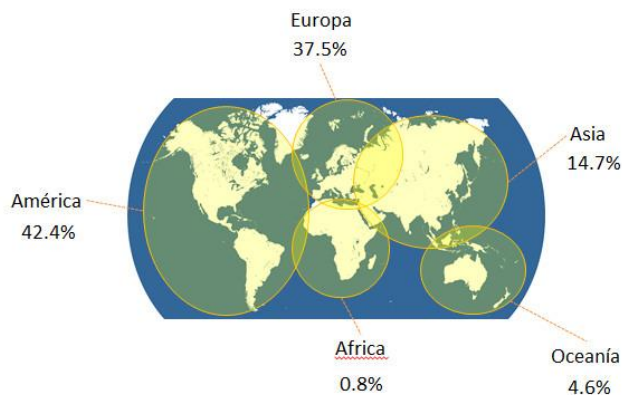
## ¿Se hospedó anteriormente en el hostel?



## ¿Conoce el website del hostel?



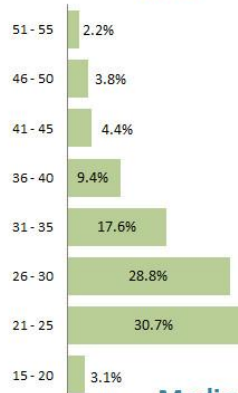
## Lugar de origen



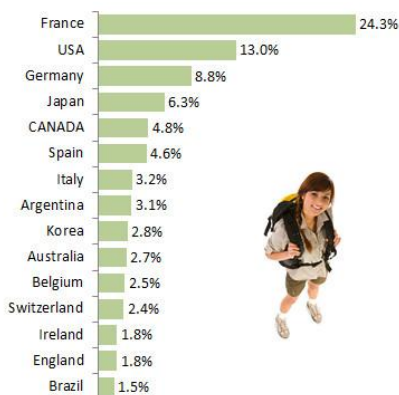
## Sexo



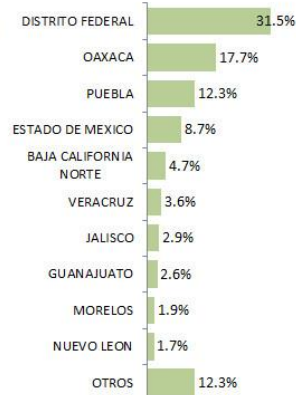
## Edad



## Top 15 extranjero



## Top 10 nacional

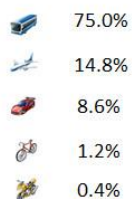


## Estancia promedio

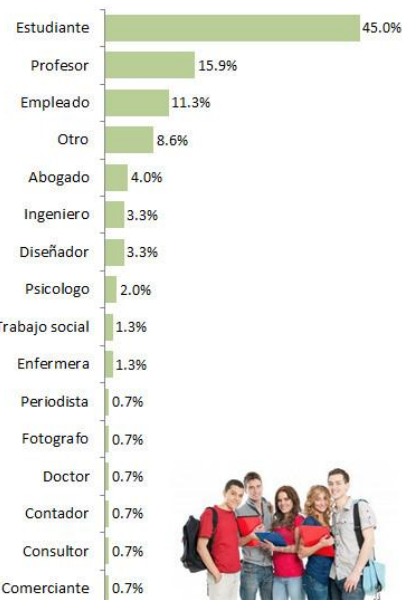
1.94 días



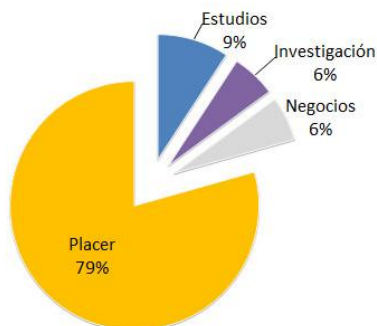
## Medio de transporte empleado



## Ocupación



## Motivo del viaje



## ¿Cómo se enteró del hostel?



Los países desde los que nos visitan en internet se muestran en el siguiente mapa:

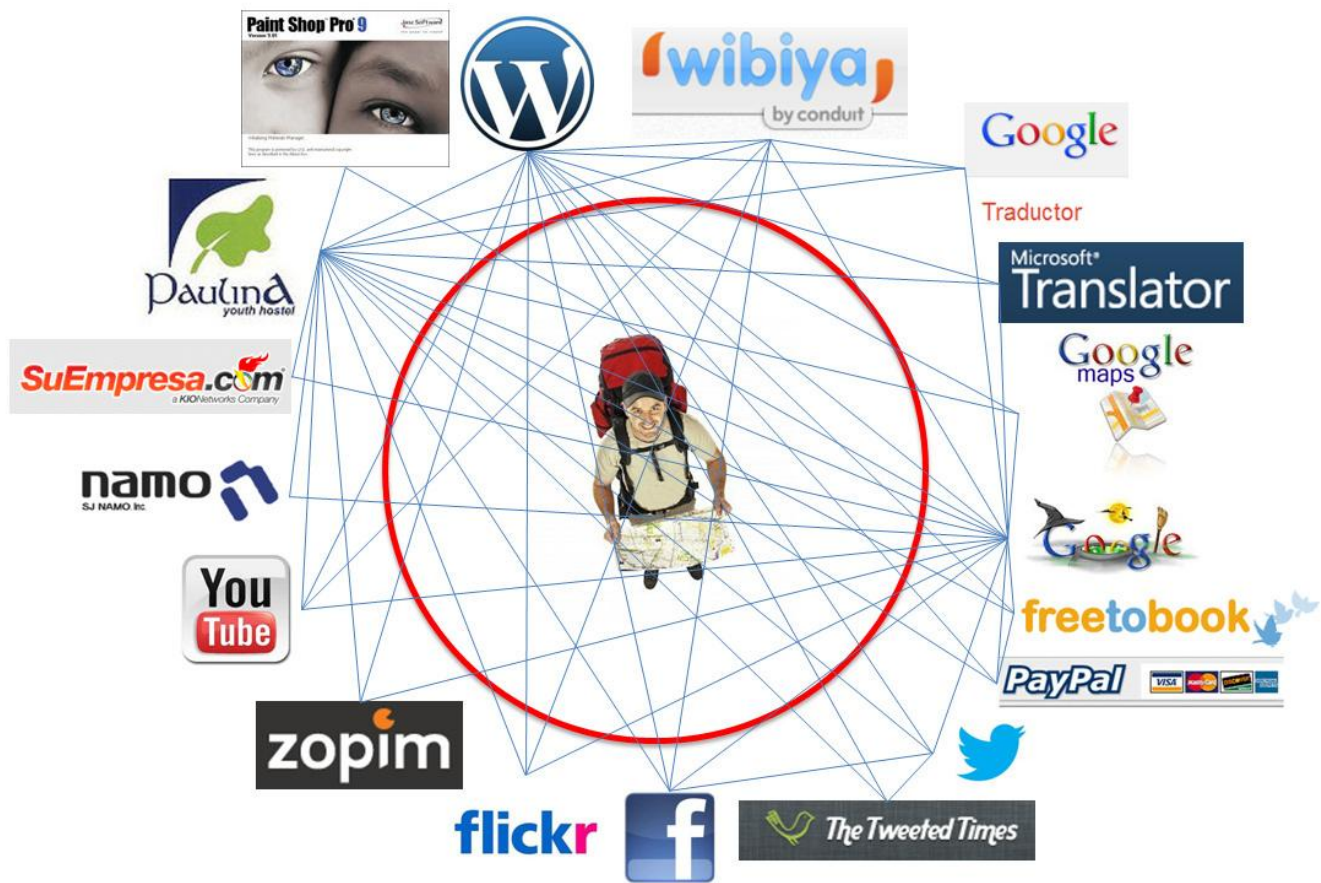


Los temas principales que buscan son los que presenta el siguiente infograma:

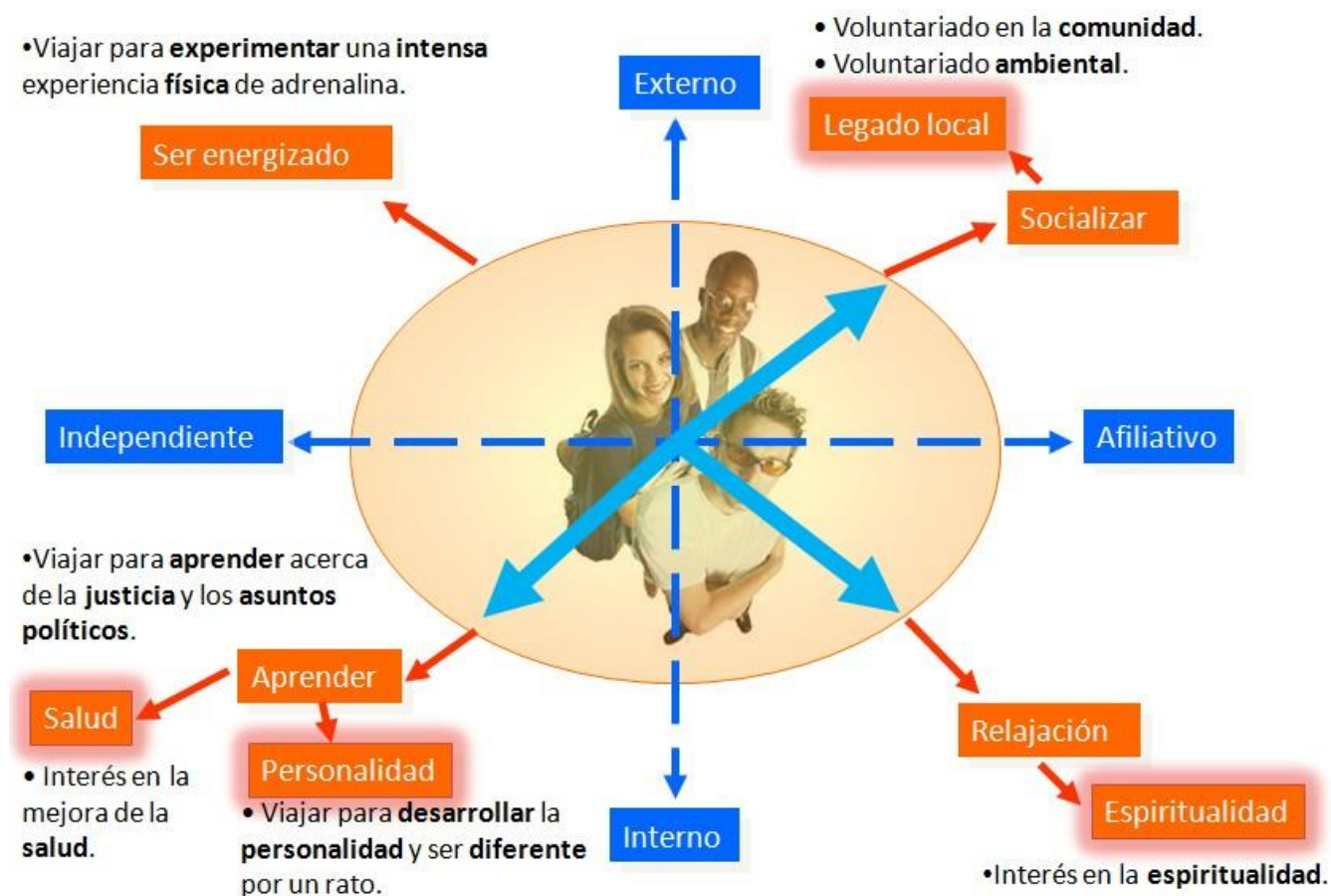




El centro de nuestro trabajo son los clientes y en función de esto hemos incorporado herramientas para facilitarles conocer Oaxaca en nuestra sitio de internet.



Las **motivaciones de viaje** de nuestros huéspedes se muestran en el siguiente esquema:



En el aspecto afiliativo-externo buscan la **socialización** dejando un legado local al ser voluntarios en la comunidad, en el afiliativo-interno prefieren la **relajación** con interés en la espiritualidad; ahora bien, en el aspecto independiente-externo persiguen ser **energizados** buscando vivir una intensa experiencia física de adrenalina y en el independiente-interno eligen **aprender** para desarrollar la personalidad y mejorar su salud. El estado de Oaxaca tiene el orgullo de contar con tres sitios culturales declarados Patrimonio de la Humanidad: El Centro Histórico de Oaxaca, la Ciudad Prehispánica de Monte Albán y Las Cuevas Prehistóricas de Yagul y Mitla en los Valles Centrales; teniendo la oportunidad de satisfacer las expectativas de nuestros visitantes jóvenes.

## Nuestra estrategia de negocio.

Buscamos diferenciarnos **creando valor para todas las partes interesadas de forma sustentable con responsabilidad social.**

Consideramos seis ejes o perspectivas fundamentales en nuestra estrategia de negocios:

1. Perspectiva **financiera**

2. Perspectiva de **clientes**

3. Perspectiva de **procesos**

4. Perspectiva de **desarrollo** (aprendizaje y crecimiento)

5. Perspectiva de la **comunidad**

6. Perspectiva del **medio ambiente**

Nos identificamos y apoyamos con convicción los preceptos de Agenda 21 y la Carta de la Tierra.

Nos enfocamos en el cliente, la creación de valor, la búsqueda de la excelencia, la innovación, la importancia de las personas, el liderazgo, el trabajo en equipo, la mejora continua, la adaptación al cambio y el compromiso social.

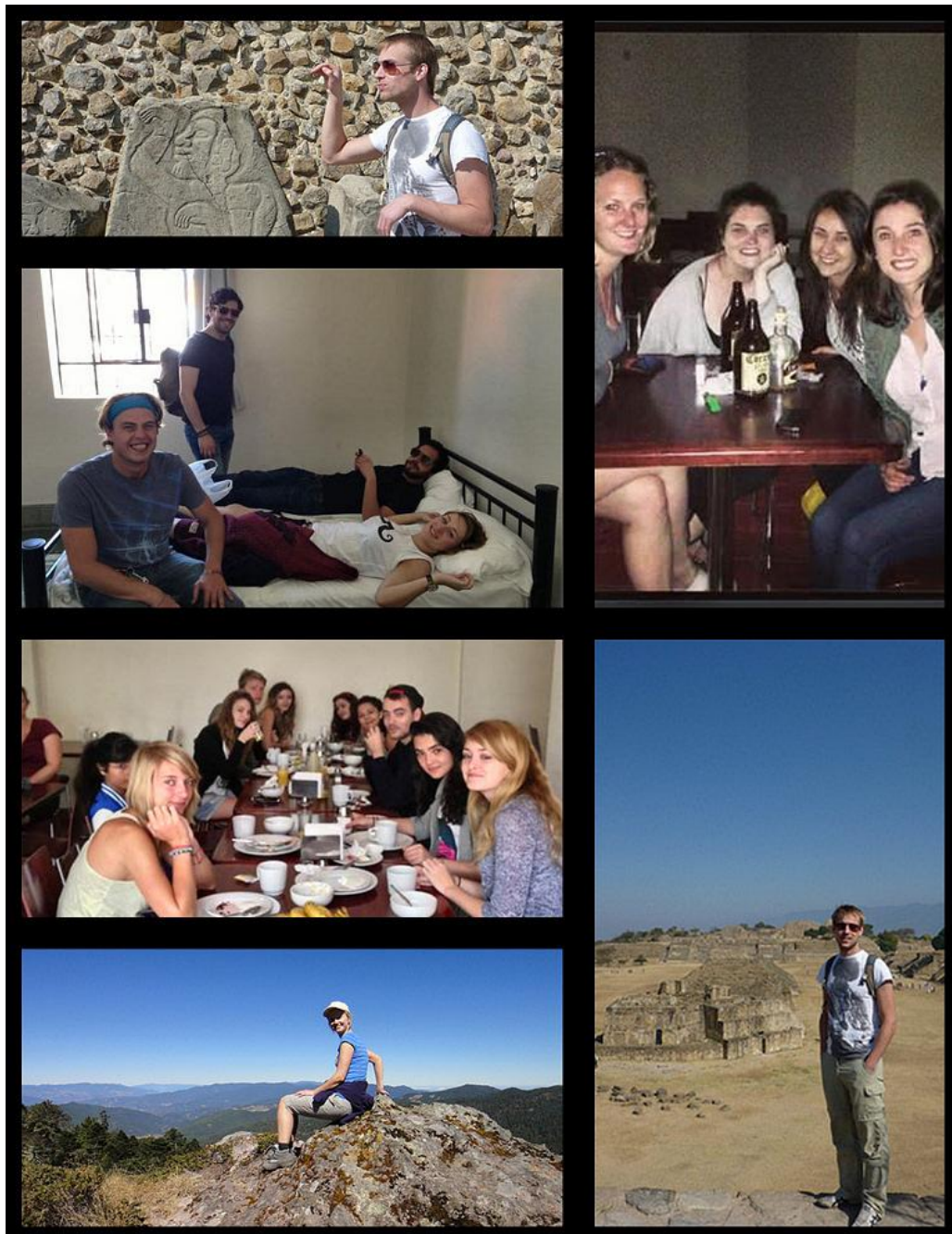
Creamos un océano azul al interconectar a las personas en:

- Tiempo real
- Forma interactiva
- Multidireccional
- Información con actualización constante
- No se requiere especialización
- Generando múltiples comunicadores
- Empleando herramientas genéricas



- Creando información dinámica
- Los usuarios son sujetos activos
- Conformando una inteligencia colectiva

Consideramos que el producto principal de la Industria turística no son los monumentos, ni las ciudades, son las **emociones** de las personas, aquello que le hace estremecerse ante una puesta de sol. No es importante dónde, sino **cómo** y **por qué**...



## Trabajamos con responsabilidad social para enfrentar los desafíos actuales.

Cuando escuchamos hablar sobre **responsabilidad social**, lo primero que viene a nuestra mente es una acción filantrópica, realizar donaciones, relaciones públicas o promoción de imagen pública. Sin embargo, la responsabilidad social es un **concepto integral que va mucho más allá de la filantropía**.



Es, sobre todo, un **compromiso** con la comunidad y el desarrollo inherente a la misma.

Tenemos el compromiso consciente y congruente de trabajar para en **crear y distribuir valor** considerando las expectativas económicas, sociales, culturales, políticas, ambientales y espirituales de todas las **partes interesadas**, fundamentando las decisiones en **valores** y **principios éticos**, respetando el **marco legal**, para lograr la **rentabilidad** social, **sustentabilidad** y la **calidad de vida** de la **comunidad**.

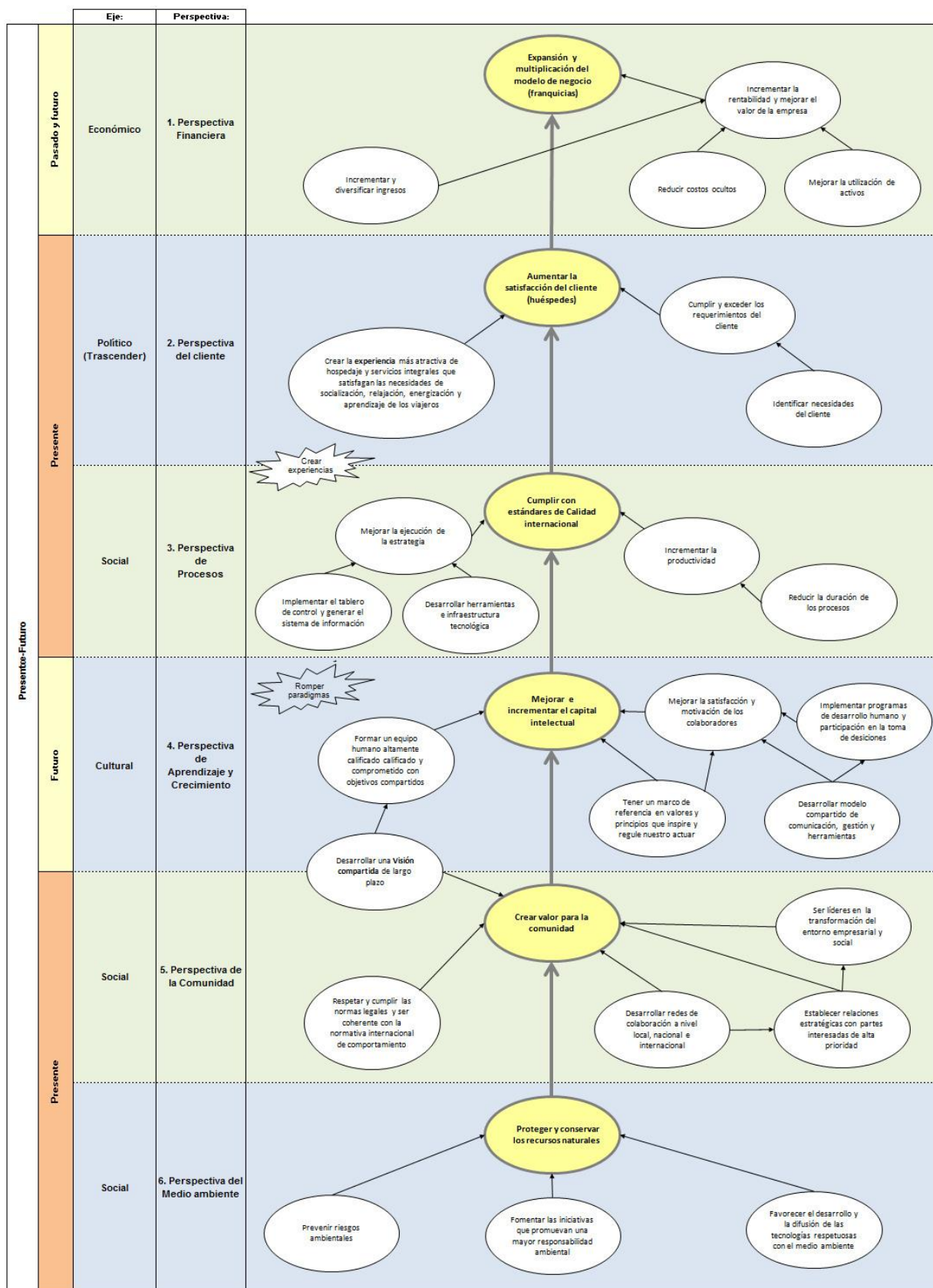
Compartimos el concepto de **sustentabilidad** de Agenda 21 Local de la ONU: Para lograr ser sustentables, es decir, utilizando en la actualidad sólo lo indispensable (principalmente los recursos del medio ambiente) lograremos que las futuras generaciones puedan tener las mismas oportunidades con que contamos hoy. La única manera de lograr esto, es a través de un desarrollo que integre los aspectos **económicos, ecológicos, sociales, culturales, políticos y espirituales**, y que este desarrollo, a su vez, sea realizado desde su planificación, con la participación real de la sociedad civil. Buscamos **un cambio de fondo y no solo de forma** en un proceso que se construye día a día.

Las seis dimensiones del desarrollo sustentable en las que trabajamos:





## El mapa estratégico, de la Visión a la Acción.



De nuestro mapa estratégico se desprenden seis objetivos fundamentales en nuestro trabajo:

1. **Proteger y conservar los recursos naturales**
2. Crear **valor** para la **comunidad**.
3. Mejorar e incrementar el **capital intelectual**.
4. Cumplir con **estándares de calidad internacional**.
5. Aumentar la **satisfacción** del cliente.
6. Multiplicación y expansión del **modelo de negocio**.

Estamos en la búsqueda constante de crear experiencias y paradigmas.

### **Los paradigmas que hemos cambiado.**

Lo que vemos en la realidad depende tanto de lo que observamos como de la experiencia visual y conceptual previa que nos ha preparado a ver. Un paradigma define lo que es realidad y descalifica las demás opciones, además, éstos son cada vez más complejos ya que no actúan aislados sino interactúan con otros simultáneamente proporcionando modelos de problemas, soluciones y percepciones de la realidad.

Un cambio de Paradigma implica un profundo cambio de mentalidad, de los cimientos que forman una visión particular de la realidad. Hoy la única constante es el cambio y éste se está presentando cada vez más rápido e intenso en todos los aspectos: social, cultural, político, económico, ecológico y espiritual. Sin embargo, el cambio aparece también como la **oportunidad** para resolver muchos problemas crónicos, que arrastramos desde hace tiempo como sociedad.

Un paradigma muy arraigado es: “No hacer nada cuando consideramos que aparentemente la acción a desarrollar no tiene sentido o es una tarea imposible”. Consideramos que encontrar el sentido para hacer las cosas es de suma importancia para hacerlas, es mejor enfocarnos en lo que deseamos hacer en vez de enfocarnos en lo que no queremos.

Los paradigmas que hemos cambiado durante este camino se muestran en el siguiente cuadro.

Viejo paradigma:	Lo cambiamos por este nuevo paradigma:
En toda relación siempre alguien pierde, bajo el modelo ganar-perder	Lo cambiamos por el ganar-ganar y asegurarnos de que ganes.
Puede más el que puede que el que quiere.	Puede más el que quiere que el que puede.
<b>Resistencia</b> al cambio.	El cambio es una <b>oportunidad</b> para crecer. La <b>única constante es el cambio</b> , serán dichosos aquellos que observen con agrado la presencia del cambio, porque serán exitosos en cualquier escenario.
Los factores creadores de riqueza han sido tres: 1) La tierra, 2) El trabajo y 3) El capital.	El recurso básico ya no es el capital, ni los recursos naturales, ni el trabajo, sino el <b>conocimiento</b> .  El conocimiento se ha transformado en una de las pocas ventajas competitivas <b>difícil de imitar</b> . El conocimiento ha tenido un crecimiento exponencial, se renueva a tasas cada vez más cortas, y hoy están vivos y produciendo el 80% de los científicos que ha tenido la humanidad.
Vivimos en la sociedad de la información que <b>busca servicios</b> .	Vivimos en la sociedad emocional que busca <b>experiencias</b> .
Se observa al personal como un simple "recurso" para alcanzar la visión del negocio sin involucrarlo realmente en el proceso de cambio.	La gente es la empresa, otorgamiento de toda la importancia y el valor que ella posee. . Sencillamente, sin gente no hay empresa. Las personas son concebidas como fuente inagotable de iniciativas, de ideas, a partir de las cuales fluye la creatividad y la innovación.
Gestión basado en la maximización del beneficio para el accionista con una visión de corto plazo.	Gestión empresarial basado en la maximización del beneficio para todos los involucrados con una visión de largo plazo.
Interés individual sobre el colectivo.	Interés colectivo sobre el individual.
Web 1.0 Permitir la conexión con la información.	Web 3.0 El objetivo es que cuando le pidamos información a una aplicación basada en la web no tengamos que entender su manera de pensar, sino ella <b>entender la nuestra</b> .  Web 4.0 El objetivo primordial será el de <b>unir las inteligencias</b> , para que tanto las personas como las cosas se comuniquen entre sí para generar la <b>toma de decisiones</b> .



## Los 10 principios que nos inspiran y mueven para actuar hoy...



## Principio 1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados a nivel internacional.

### Acciones:

En la organización **mantenemos el compromiso de respetar los derechos humanos de todas nuestras partes interesadas:** proveedores, huéspedes, colaboradores, consejo directivo, autoridades y miembros de la comunidad; como se define en la política relativa a este criterio según lo manifiesta la Declaración Universal de los Derechos Humanos.

- Nuestra adhesión y ratificación al Pacto Mundial desde marzo de 2006 constituye la primera acción trascendente en este aspecto.
- Contamos con una política específica sobre el respeto a los derechos humanos.
- Tenemos y vivimos un Código de ética fundado en valores: Responsabilidad, servicio, calidad, trabajo en equipo, respeto, innovación y liderazgo. Las personas con valores marcan la diferencia.
- En el Reglamento Interior de Trabajo se le da prioridad a este punto crucial.
- A todo el personal se le incorpora al Instituto Mexicano del Seguro Social y se cumple con las aportaciones patronales en materia de seguridad social y vivienda, estamos comprometidos en cumplir con todas las prestaciones de Ley mexicanas.
- Se proporcionan las condiciones laborales que cuenten con normas de seguridad e higiene, así como una remuneración equitativa y satisfactoria que asegure al trabajador/a y a su familia, una existencia acorde a su dignidad humana.
- Contamos con un estilo de dirección participativo e innovador: basado en la delegación de tareas y responsabilidades a cada miembro de la organización para el desarrollo de sus funciones y participación voluntaria proactiva y acertiva.
- Existe una comunicación franca y directa con el colaborador basada en la confianza, se establece una dinámica de reuniones periódicas.
- Se prioriza la conciliación de la vida personal y profesional: otorgando libertad a cada colaborador para la organización de su tiempo, con la única misión de satisfacer los objetivos de calidad y plazo de cada proyecto abordado en nuestro mapa estratégico.
- Garantizamos la confidencialidad de la información proporcionada por nuestros huéspedes al momento de hacer su check in, llenar una encuesta o realizar su pago en nuestro website, mediante la operación en un servidor seguro con tecnología de cifrado de datos y protección antivirus.

### Resultados:

En el periodo octubre 2011- septiembre 2012 no se ha registrado ningún incidente que viole este principio.

La **creación de valor** y el **respeto a los derechos humanos** sustenta la permanencia y el éxito de nuestra empresa. Todos nuestros esfuerzos, estrategias y acciones han estado encaminados hacia este objetivo.

Participación y gestión del tiempo por parte de los colaboradores, respetando sus derechos humanos para desarrollar los siguientes proyectos:

- Capacitación en la operación y administración de la nueva versión de nuestro website con enfoque de participación multidireccional.
- Elaboración de un blog en nuestra página web que promociona al destino turístico.

No hemos recibido queja alguna con relación a la confidencialidad de la información que recibimos de nuestros apreciables huéspedes.

## **Principio 2. Las empresas deben evitar verse involucrados en abusos de los derechos humanos.**

### **Acciones:**

En la organización **mantenemos el compromiso de no actuar como cómplice en la violación de los derechos humanos** tal y como se define en la política relativa a este criterio con base en la Declaración Universal de los Derechos Humanos.

- Tenemos establecido un proceso de selección y evaluación de proveedores, que garantiza la actuación homogénea en nuestra relación con los mismos y que asegura que todas las personas físicas o empresas que proporcionan bienes o servicios no están abusando de los derechos humanos.
- Desarrollamos un proceso de identificación y selección de nuestros "colaboradores" para que se adapten tanto en su aptitud como en su actitud a los principios y valores de la compañía.

### **Resultados:**

Hemos cumplido la meta de seleccionar a nuestros proveedores y a nuestro personal, fomentando en ellos el trabajo en equipo, el servicio, la responsabilidad, el respeto, la cultura de calidad y el liderazgo fundamentado en valores. No nos hemos visto involucrados en abuso a los derechos humanos.

## **Principio 3. Las empresas deben respetar la libertad de asociación y el reconocimiento de los derechos a la negociación colectiva.**

### **Acciones:**

**Mantenemos el compromiso de apoyar la libertad de asociación** tal y como se define en la política relativa a este criterio, que es aplicable en cualquier parte del mundo, independientemente de



*la legislación local.*

- *Se ha mantenido la comunicación activa y recíproca de diálogo con los colaboradores a los cuales se les informa sobre los resultados obtenidos y los cambios organizativos. Se tiene una política de puertas abiertas con la Dirección General de la empresa.*
- *El conocimiento de la estrategia y proyectos de trabajo contribuye a un mayor compromiso y motivación como elemento clave para orientar los esfuerzos y el cumplimiento de los objetivos comunes.*
- *Disponemos de mecanismos para escuchar, evaluar y hacer un seguimiento de las posturas, preocupaciones, sugerencias, críticas de los colaboradores con el propósito atenderlos y orientarlos eficientemente. Además, la dinámica periódica de reuniones con cada trabajador constituye una pieza más en dicho proceso.*
- *Los colaboradores participan en todas las decisiones laborales que les afectan, consultando cualquier cuestión y negociando con la dirección, ya que no existe ningún tipo de formalismo o limitación jerárquica al respecto; tenemos una política de puertas abiertas.*

#### **Resultados:**

*Los colaboradores de la empresa están involucrados en la toma de decisiones y han asumido el liderazgo de su área de trabajo, trabajando en equipo para lograr nuestros objetivos estratégicos.*

*En base a lo anterior se logró:*

- *Actualizar la Matriz de Competencias de las áreas del hotel.*
- *Actualización e implementación de los tableros de conducción.*
- *Actualización del mapa de procesos.*
- *Actualización de flujogramas de procesos de recepción, mantenimiento, cafetería, intendencia y ropería.*
- *Buzón de sugerencias del colaborador.*

### **Principio 4. Las empresas deben apoyar la eliminación de todas las formas de trabajo forzado y obligatorio.**

#### **Acciones:**

**Mantenemos el compromiso de apoyar la eliminación de todo trabajo forzado o realizado bajo amenaza o coacción.**

- *Acatamos las leyes y normas laborales. Nos comprometemos a que tanto las horas de trabajo como las retribuciones a los colaboradores sean equitativas en función del rendimiento y el nivel de responsabilidad, omitiendo cualquier tratamiento discriminatorio por razón de sexo,*

*etnia, creencias u opiniones.*

- *La política retributiva de la empresa se centra en garantizar unos salarios justos y transparentes.*
- *Fomentamos la multifuncionalidad y la polivalencia en nuestro personal. Por ejemplo, un colaborador asignado a limpieza de áreas públicas, se integra periódicamente al trabajo de camaristas, ropería y cocina. En suma, se tienen recíproca confianza y sacrifican pequeños intereses egoístas para apoyar las metas del equipo y el éxito de sus colegas.*
- *Se apoya económicamente al personal en la realización de consultas médicas, compra de medicinas y vitaminas que permitan su bienestar en materia de salud. Nos interesamos en su bienestar psicológico procurándoles atención profesional en este sentido.*
- *El trabajo forzoso para nada constituye un factor de riesgo dada la actividad que desarrollamos.*

**Resultados:**

*En este aspecto no hemos recibido quejas relativas a trabajo forzado u obligatorio.*

**Principio 5. Las empresas deben apoyar la abolición del trabajo infantil.**

**Acciones:**

***Mantenemos el compromiso de abolir el trabajo infantil en todas sus formas tal y como se define en la política relativa a este criterio.***

- *Nos aseguramos que trabajamos con los proveedores que respetan los principios relacionados a los derechos humanos y laborales.*
- *Respetamos todas las normativas legales relacionadas con trabajo infantil.*
- *Por la naturaleza de nuestras actividades, no nos vemos afectados por el trabajo infantil.*

**Resultados:**

*Con relación a este principio, no hemos recibido quejas relativas a trabajo infantil.*

**Principio 6. Las empresas deben apoyar la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación.**

**Acciones:**

***En la organización mantenemos el compromiso de eliminar la discriminación por edad, raza, color, creencia, o de cualquier tipo, tal y como se define en la política relativa a este criterio.***

- *Mantenemos la transparencia en la igualdad de oportunidades para el empleo.*
- *Por ningún motivo toleramos la discriminación, acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo.*
- *Durante los tiempos de crisis social y económica que se han presentado en la localidad, se ha mantenido a todo el personal y se ha invertido en su desarrollo. Fomentamos el desarrollo profesional y personal de nuestra gente así como la estabilidad laboral para ellos y sus familias, inclusive se han pagando horas extras para implementar la estrategia. Consideramos que el principal activo de la empresa es el trabajador.*

### **Resultados:**

*Se logró la participación de todo el personal sin distinción de cargos o sexo en cada proyecto del hostel:*

*Se rediseñó y desarrolló nuestra página web: **www.paulinahostel.com** con la colaboración del personal de recepción, integrándose en este trabajo a nuestros huéspedes provenientes de diversas partes del mundo.*

*Se actualizó nuestra tienda “on line” para venta de hospedaje las 24 horas los 365 días del año, integrándose un detector de virus en tiempo real junto con el SSL secure payment.*

*El área de recepción continúa administrando las ventas realizadas en Internet con su propio carro de compras sin intermediarios.*

*Se inició una guía de viaje (blog) en internet destinada para nuestro nicho de mercado.*

*Se ha involucrado a todo el personal del hostel y a los huéspedes en la generación de una guía de viaje del destino, en la cual los protagonistas principales son ellos al colaborar con sus fotos e historias de viaje.*

## **Principio 7. Las empresas deben apoyar la aplicación de un enfoque preventivo orientado al desafío de la protección medioambiental.**

### **Acciones:**

***Mantenemos el compromiso de adoptar medidas preventivas que impidan la degradación del medio ambiente, tal y como se define en la política relativa a este criterio.***

- *Contamos con una política de medioambiente que forma parte de nuestra estrategia y que implica a colaboradores y proveedores.*
- *Se tienen instalados dispositivos ahorradores del consumo de agua.*
- *En relación al consumo de energía eléctrica, utilizamos la energía de manera eficiente al tener instaladas lámparas ahorradoras en todas las instalaciones del hostel.*

- Como iniciativa para disminuir el consumo de papel se usa el reverso en blanco de las hojas usadas.

#### **Resultados:**

*Ahorro considerable en el pago de energía eléctrica y agua.*

*Imagen de buen vecino al cuidar los recursos escasos como el agua.*

### **Principio 8. Las empresas deben adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental.**

#### **Acciones:**

***Mantenemos el compromiso de promover una mayor responsabilidad ambiental, tal y como se define en la política relativa a este criterio.***

- *Contamos con una política medioambiental que manifiesta un pleno respeto al medio ambiente, estamos a favor de su protección, conservación y recuperación.*
- *Contamos con una maquina ahorradora de agua que se utiliza para lavar las banquetas y mantenerlas limpias.*
- *Participación de los colaboradores y los vecinos organizados en la recolección de basura y limpieza de la calle.*
- *Apoyamos a la comunidad para generar un cambio sustentable y coadyuvar a solucionar los problemas de seguridad.*
- *Impulsamos la participación comprometida de nuestro personal en los programas de apoyo a la comunidad.*
- *Convertimos las acciones comunitarias en un compromiso local que nos permite que cada colaborador del hostel se convierta en **líder** y un agente de cambio.*
- *Contribuimos al mejoramiento del medio ambiente, organizándonos con los vecinos para pintar camellones, instalar botes de basura y macetas.*

#### **Resultados:**

*La buena organización que se tiene con los vecinos.*

*Participación de los vecinos en proponer soluciones a los problemas de la comunidad.*

*Se logró una mejor imagen pública en la calle donde se ubica el hostel.*

*Mayor seguridad y confianza para los residentes y visitantes.*

*Mayor ingreso para los negocios de la zona.*



*Mejor calidad de vida y satisfacción.*

**Principio 9. Las empresas deben alentar el desarrollo y difusión de tecnologías inocuas para el medio ambiente.**

**Acciones:**

***Mantenemos el compromiso de apoyar el uso, desarrollo y difusión de tecnologías inofensivas para el medio ambiente, tal y como se define en la política relativa a este criterio.***

*Se adoptaron principios de protección al ambiente y la reducción del uso de productos tóxicos.*

*Se implementó el control del encendido y apagado de los focos en un horario estipulado para ahorrar energía.*

*Se localizaron y arreglaron regularmente las fugas de agua.*

*Se redujo al mínimo el uso de agua en áreas externas.*

**Resultados:**

*Ahorro considerable en el pago de energía eléctrica y agua.*

*Imagen de buen vecino al cuidar los recursos escasos como el agua y la electricidad.*

Se tiene instalado un sistema de celdas solares interconectado a la red eléctrica, que tiene las siguientes características:

Potencia del sistema: 6,120 Wp

Generación anual estimada: 10,945 kw

Co2 savings anual estimado: 5,795 kg co2

Componentes del sistema:

24 módulos monocristalinos de 250 watts, modelo ldk255d-20

1 inversor modelo IG-plus v 6.0-1 Uni,Mca. Fronius

Fecha de inicio de operación: 28 de junio de 2013.





**Principio 10. Las empresas deben actuar contra todas las formas de corrupción, incluyendo la extorsión y el soborno.**

**Acciones:**

***Mantenemos el compromiso de combatir la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno, tal y como se define en la política relativa a este criterio.***

- *Realizamos la difusión de los valores de la organización dentro y fuera de la empresa.*
- *Sintetizamos la identidad, reputación y congruencia a partir de nuestros valores: Responsabilidad, servicio, calidad, trabajo en equipo, innovación, respeto y liderazgo.*
- *Tenemos y vivimos un Código General de Conducta.*
- *Cada responsable de área del hostel ha desarrollado e implementado un tablero de control donde monitorea las actividades y procesos a su cargo con la finalidad de identificar*

*disfuncionamientos como la corrupción.*

- *Existe una supervisión y se realizan cruces de información con los sistemas de control de los colaboradores, software de administración y los clientes para detectar formas de corrupción, extorsión y soborno.*

### **Resultados:**

*Existe un beneficio económico, pero también existen beneficios intangibles: el personal del hostel está alineado en la creación de valor para la comunidad y aplica los valores de la empresa en su trabajo.*

## **Evaluación de indicadores de los 10 principios.**

<b>Principio</b>	<b>Nivel de cumplimiento</b>	
	Se ha cumplido	No se cumple
<i>La empresa apoya y respeta la protección de los derechos humanos proclamados en el ámbito internacional.</i>	✓	
<i>La empresa se asegura de no ser cómplice en abusos a los derechos humanos.</i>	✓	
<i>Se respeta la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.</i>	✓	
<i>La empresa debe eliminar todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio.</i>	✓	
<i>La empresa debe abolir de forma efectiva el trabajo infantil.</i>	✓	
<i>La empresa debe eliminar la discriminación con respecto al empleo y la ocupación.</i>	✓	
<i>La empresa apoya los métodos preventivos con respecto a problemas ambientales.</i>	✓	
<i>La empresa adopta iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental.</i>	✓	
<i>La empresa fomenta el desarrollo y la difusión de tecnologías inofensivas para el medio ambiente.</i>	✓	
<i>La empresa trabaja contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno.</i>	✓	

## Nuestra participación en la prosperidad y abundancia de Oaxaca con responsabilidad social.

Hemos desarrollado un modelo que busca llegar a la sociedad atendiendo sus necesidades desde su perspectiva con responsabilidad social y comunitaria, basado en seis momentos de la participación ciudadana:

1. **Observar** con apertura.
2. **Prospectar** con creación.
3. **Involucrar** con participación.
4. **Comprometer** con responsabilidad.
5. **Incidir y transformar** con eficacia.
6. **Cambio de época** con coherencia.

Nos enfocamos en la búsqueda de iniciativas ciudadanas para **crear casos de éxito** y contribuir a la **cohesión social** de la comunidad.

Estamos comprometidos con **crear** y **distribuir valor** en la comunidad, al interconectar proyectos ciudadanos de forma transversal, es decir, que tengan interrelación en algunos aspectos relevantes y que tengan objetivos convergentes para crear sinergias de colaboración.

Cómo convertimos los obstáculos en oportunidades:

- a) La **aceptación de las dificultades**, por supuesto, negarse a vestir el traje de la víctima. Cuando alguien se hace pasar por una víctima, está renunciando a su papel como agente de cambio.
- b) Dirigir las **emociones** para que actúen a nuestro favor.
- c) Tenga en cuenta la **situación objetiva** para determinar el mejor curso de acción antes de que el problema.
- d) Preguntarnos: "¿Qué oportunidad representa este obstáculo para nuestro crecimiento?"
- e) Los problemas llevan consigo la semilla de la **solución**.
- f) Buscar **camino alternativo** para llegar a la meta.
- g) Mantener el **pensamiento positivo**.

Lo anterior nos ha llevado a:



- Continuamos aplicando en la organización, en las actividades y proyectos ciudadanos en los que hemos participado el **modelo socioeconómico del Institut de Socio-Economie des Entreprises et des Organisations** (ISEOR, [www.iseor.com](http://www.iseor.com)); impactando positivamente estas acciones en la prosperidad y abundancia de la comunidad.

Es un modo de gestión que integra estrechamente la dimensión humana de la empresa y su desempeño económico. La eficacia y la eficiencia de las empresas y de las organizaciones dependen de su capacidad para articular los métodos tradicionales de gestión con una visión humana y social de su funcionamiento y su desempeño global sostenible.



- Con **AI-Invest IV** hemos formalizamos nuestro compromiso de trabajar por la **cohesión social** de la comunidad desde octubre de 2011 y seguimos trabajando con esta finalidad para que los impactos que nuestras decisiones:
  - Tomen en consideración las expectativas de todas las partes interesadas.
  - Contribuyan al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad.
  - Cumplan con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento.
  - Estén integrados en toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones.

Desde que recibimos una invitación especial en octubre de 2011, para participar en el seminario internacional: "**Responsabilidad Social Empresarial en América Latina**", auspiciado por la Comisión Europea a través del Consorcio de Coordinación y Servicios liderado por EUROCHAMBRES ([www.eurochambres.eu](http://www.eurochambres.eu)); se tomó la decisión de continuar con esta alianza estratégica que nos permite ser referente internacional y trabajar para lograrlo cada día.



Página web del evento:

<http://www.al-invest4.eu/actividades2/actividades-consorcio-servicios/servicios-para-organismos-intermedios/seminarios-tematicos/responsabilidad-social-y-pymes>

Noticia en la página web del Observatorio Ciudadano con Seguridad Oaxaca:

[www.conseguridadoaxaca.org/blog/?s=eurochambres](http://www.conseguridadoaxaca.org/blog/?s=eurochambres)

Ponencia realizada por Paulina Youth Hostel:

<http://prezi.com/ygf087ev0yth/paulina-youth-hostel-responsabilidad-social>



- Trabajo constante con el **Comité vecinal de la calle de Díaz Ordaz** desde hace 7 años, con enfoque de responsabilidad social, se busca fortalecer la unión y organización vecinal, enseñando con el ejemplo, se ha desarrollado un programa de eliminación de grafitis y mantener impecables las fachadas, quitar carteles, propagandas y anuncios para mejorar la imagen visual, realizar “tequio”<sup>1</sup> para la limpieza, barrido, recolección de basura, y mantenimiento de banquetas y cuneta, mejorar y conservar la iluminación, el 5 de septiembre de este año se puso una serie de focos para iluminar la calle por motivo de las fiestas patrias; los vecinos han colaborado y participado activamente.



<sup>1</sup> El **tequio** (del náhuatl *tequitl*, trabajo o tributo) es una forma organizada de trabajo en beneficio colectivo, consiste en que los integrantes de una comunidad deben aportar materiales o su fuerza de trabajo para realizar o construir una obra comunitaria, por ejemplo una escuela, un pozo, una barda, un camino, etcétera.

Trabajamos en base al siguiente modelo:

# La única constante es el cambio.

☐ Mal inconsciente

☐ Mal consciente

☐ Bien consciente

☐ Bien Inconsciente



☐ 1. Sensibilizar



☐ 2. Voluntad



☐ 3. Repetir



- Presentamos en los primeros días del mes de noviembre de 2012 en la Plaza de Santo Domingo ubicada en el Centro Histórico de la Ciudad de México: **“Honrando a nuestros ancestros que emigraron para preservar la vida y la unión, fuerza y sabiduría”**.

¿El por qué se realiza?: El remedio para la “Anomia” es la Cohesión Social”.

Exponer el modelo exitoso de la festividad del día de muertos que invita a incluirse y dar sentido de pertenencia.

Tema: Los Beneficios de la Migración.

Objetivo: Generar Cohesión Social.

Cómo: Estableciendo alianzas estratégicas con 3 principios: Vínculo, orden y equilibrio.

Valores: Tequio, trueque y guelaguetza.

Los beneficios que **“Honrando a nuestros ancestros que emigraron para preservar la vida y la unión, fuerza y sabiduría”** tienen son:

- Herramienta sistémica pedagógica socializada, con impacto al trabajar con las 6 dimensiones interrelacionadas del desarrollo hacia el cambio integrado.
- Desde el punto de vista económico crea economía solidaria; desde el punto de vista social: inclusión + sentido de pertenencia (cohesión social); desde el punto de vista cultural: nuestras imágenes y nuestras creencias en torno a la prosperidad; desde el punto de vista político: el rescate del espacio público donde el grupo es más importante para la sobrevivencia que el individuo; desde el punto de vista ecológico para la conciencia todos los muertos están presentes así también como los olvidados, los excluidos, las víctimas y los victimarios; desde el punto de vista espiritual: la emoción y la experiencia de honrar a nuestros ancestros, la transformación del duelo dejando huella en la conciencia de prosperidad.

La reflexión de los beneficios de la migración resumida en la manifestación cultural y espiritual, responde a una necesidad de las familias en las que hay una conciencia que supervisa que nadie sea olvidado. La conciencia familiar es más fuerte que la personal. Es arcaica y más vieja pues viene de nuestra historia, donde el grupo es más importante para la sobrevivencia que el individuo. La pertenencia de todos tanto los vivos como los muertos, el derecho de pertenencia o vinculación entre dar y recibir; hacer conciencia de prosperidad.

Para la conciencia todos los muertos están presentes así también como los olvidados, los excluidos, las víctimas y los victimarios.

Nuestras imágenes y nuestras creencias entorno a la prosperidad.

La emoción y la experiencia de honrar a nuestros ancestros. La transformación y la huella.

La lealtad invisible.







La página web del evento está en la siguiente dirección:

<http://conseguridadoaxaca.org/festividad.html>

Los objetivos de este magno evento son:

- Honrar a nuestros ancestros.
- Restablecer el tejido social.
- Prosperidad para el estado de Oaxaca y México.
- Conciencia de los recursos que tenemos y transformarlos bienestar.

Las instituciones que apoyaron la realización de este evento son:





- Seguimos impulsando y fortaleciendo iniciativas ciudadanas como el **Observatorio Ciudadano Con Seguridad Oaxaca** ([www.conseguridadoaxaca.org](http://www.conseguridadoaxaca.org)), el cual es una instancia consultiva, autónoma, técnica, intersectorial e interdisciplinaria que genera información objetiva y socialmente válida, construyendo una cultura ciudadana involucrada y comprometida con la seguridad, que logre la sustentabilidad y gobernanza con responsabilidad social y comunitaria.

El trabajo con el Observatorio Ciudadano nos permite:

1. Procesar y presentar la información en internet para una mejor y oportuna toma de decisiones.
2. Conocer mejor y de forma precisa el avance que tienen las acciones ciudadanas corresponsables con el gobierno municipal, estatal y federal.
3. Es esencial para evaluar y predecir tendencias de la situación actual.
4. Dar Seguimiento y monitoreo del avance de la estrategia de forma transparente y neutral.
5. Valorar el cumplimiento de las metas y objetivos fijados en las políticas públicas de gobierno.
6. Evaluar y determinar el impacto de las iniciativas estratégicas realizadas.
7. Involucra a la comunidad en el proyecto.
8. Crear valor para la comunidad al generar conocimiento, el cual es considerado como un bien público al servicio de la sociedad.
9. Permite alcanzar ventajas competitivas sostenibles en el tiempo.
10. Proyección nacional e internacional del accionar estratégico ciudadano y gubernamental para solucionar los desafíos actuales en la materia.

Presentamos en tiempo real los temas de mayor interés que tiene la comunidad mediante este infograma en internet:





## El Diario de Observatorio Oaxaca

Política educativa en 22 horas

16 videos 1 comentario

Observatorio Oaxaca

Añadir nota del editor

Speed

Attention

Memory

Problem Solving

Flexibility

Your brain, just brighter

Go to Procity

Go to Learning

**El diario del Observatorio.**  
Posted in Anuncios permanentes.

**Denuncia ciudadana**  
Posted in Anuncios permanentes

**Documentos de Interés...**  
Posted in Anuncios permanentes

**COMUNIDAD SEGURA**

Centro Afiliado Comunidades Seguras México

45 programas sustentan la Certificación de Chiapas, como Comunidad Segura.

Posted by oaxacavisaal in Comunidad segura

**ESTUDIOS Y DIAGNÓSTICOS**

Prevención del delito hacia una comunidad segura... Metropolitana.

Posted by oaxacavisaal in Acciones del Gobierno Federal, Estudios y diagnósticos, Iniciativas ciudadanas

Autoridades, los mayores agresores de periodistas: Artículo 19; DF, Veracruz y Oaxaca, los más violentos.

Posted by oaxacavisaal in Estadísticas delictivas.

Estudios y diagnósticos

SEP e INEGI alistan Atlas educativo, mediran Bullying.

Posted by oaxacavisaal in Acciones del Gobierno Federal, Estudios y diagnósticos

**FEMINICIDIOS**

Se disparan feminicidios en nueve estados: estudio.

Posted by oaxacavisaal in Feminicidios

Aumentaron los feminicidios en el gobierno de Gabino Cué.

Posted by oaxacavisaal in Feminicidios

Registra Oaxaca 74 feminicidios en 2012.

Posted by oaxacavisaal in Feminicidios

**RECENT VIDEOS**

El contraste... Oaxaca es Cultura...

**Infograma de la realidad:**

ciudad segura, alta seguridad, bachiller, universidades, proyectos, desastres, penales, causas de la violencia, destino cultural, riesgo, Delegación Estatal PG, Ministerio público, Oaxaca

**MOST RECENT ARTICLES**

**Prevención del delito hacia una comunidad segura... Metropolitana.**

Prevención del delito hacia una comunidad segura... Metropolitana.

Posted by oaxacavisaal on may 27, 2013 in Acciones del Gobierno Federal, Estudios y diagnósticos, Iniciativas ciudadanas | 0 comments

El día martes 28 de mayo de 2013, en la sala audiovisual del H. Congreso del Estado de Oaxaca se inicia la jornada de Prevención del delito hacia una comunidad segura... Metropolitana.

Esta reunión plenaria de Autoridades municipales y Comisariados Comunales de la Zona Metropolitana de Oaxaca de Juárez es organizada por el H. Congreso del Estado de Oaxaca, la Procuraduría General de la República, el Poder

**Infograma**

CLICK WORDS TO EXPLORE

twitteroax, combatir, secuestro, exige, congreso, pape, javerpacheov, eobcar, penes, urgentes, medidas, Oaxaca

# Nuestra propuesta de Valor

- a. Vincular las tendencias mundiales con organismos internacionales, nacionales, estatales y municipales.
- b. Colaborar con la Asociación Nacional de Consejos de Participación Cívica, A.C. para que se certifique a todos los municipios de una Zona Metropolitana, siendo la primera vez a nivel mundial que se realiza una certificación con este enfoque.
- c. El cabildeo.
- d. La relación de confianza con autoridades municipales, estatales y federales de primer nivel.
- e. Identificación de significados.
- f. El desarrollo de sitio web de calidad mundial con una plataforma de gestión de contenidos y bases de datos interrelacionadas.
- g. La implementación de un sistema de georeferenciación, gráficos dinámicos e interactivos y Tablero de control estratégico para su consulta en internet.
- h. Diagnóstico.
- i. Concepto clave
- j. Construcción del cluster de Turismo.

- a. Identificar los vacíos (3 momentos del delito).
- b. Banco de datos de información desarrollado durante 11 años en materia de seguridad.
- c. La identificación de delitos federales que afectan a la Zona Metropolitana de la Ciudad de Oaxaca.
- d. Da origen a la implementación del proceso de certificación de Comunidades Seguras en la Zona Metropolitana de la Ciudad de Oaxaca.
- e. Vocación socioeconómica.
- f. Solicitar información.

- a. Identifica a la anomia como el principal reto de la sociedad actual y el remedio para esta: La Cohesión Social.
- b. Enfoque holístico y sistémico.
- c. La participación e involucramiento activo de los miembros de la red del Observatorio.
- d. Teoría de lo obvio.
- e. Océano azul.
- f. Cluster de seguridad.

- a. Experiencia en el desarrollo de proyectos ciudadanos.
- b. Factores críticos éxito.
- c. Matriz de riesgos.

- a. Identificar a las partes interesadas para el proceso de certificación y lograr su incorporación al proceso con Visión compartida de largo plazo.
- b. Cooperación y vinculación.
- c. Operación y comunicación.
- d. Es construir Cohesión Social.

- a. Identificar los disfuncionamientos y costos ocultos y los componentes económicos de los costos ocultos.
- b. Cambiar las preguntas por respuestas.
- c. Identificar recursos.

- a. En vez de tocar la puerta y nos den el avión, construimos estar preparados para cuando la ocasión llegue.

- a. Infogramas sobre temas relevantes.
- b. La agenda.
- c. La matriz de impacto.

- a. Creación de masa crítica.
- b. Desarrollamos un protocolo especializado para presentar los programas de Comunidad Segura.
- c. Caja de herramientas de Planeación estratégica: Mapa estratégico, Matriz de impacto, Estrella de mar, Ecuación del éxito y Ecuación del cambio, etc.
- d. Implementación del tablero de control estratégico para monitorear el avance de los indicadores y programas.
- e. El acompañamiento imparcial del Observatorio Ciudadano con Seguridad Oaxaca para documentar el proceso y presentar los resultados del mismo.



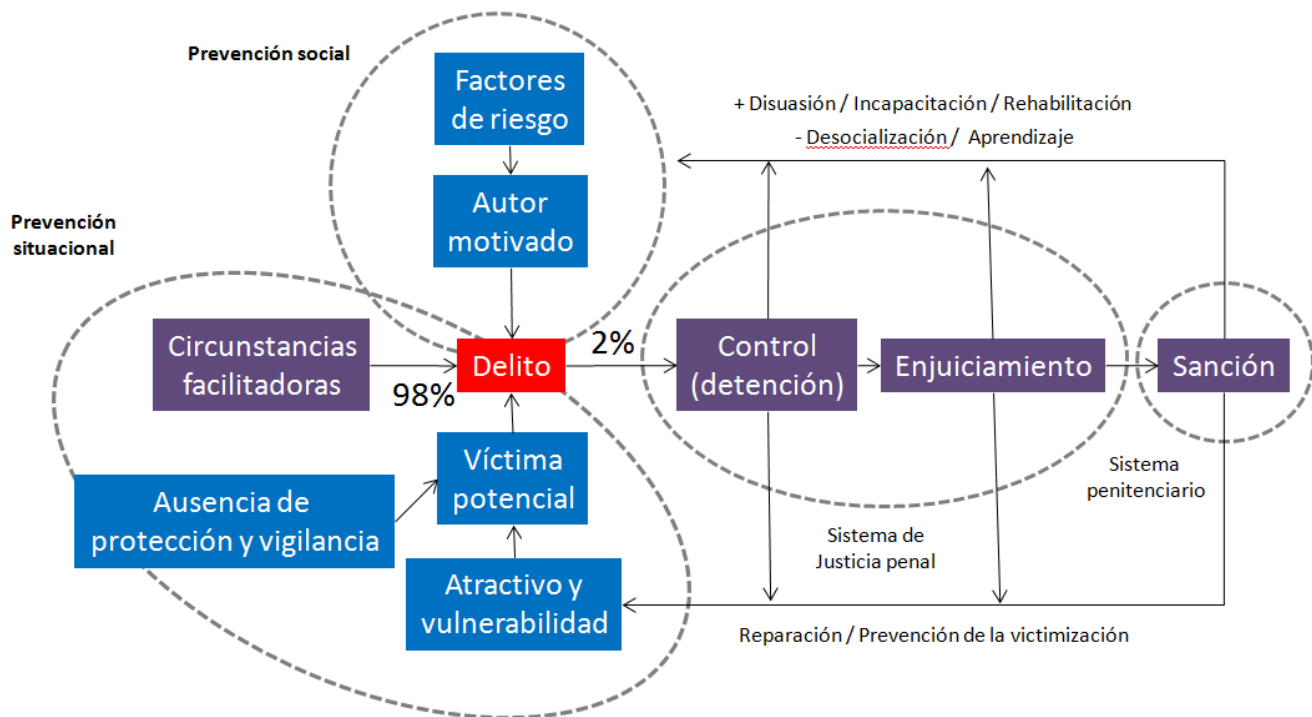


Durante este tiempo se ha observado lo siguiente:

- Existe una deficiente coordinación interinstitucional.
- Hay un enfoque reactivo.
- No se tienen datos actualizados y confiables de los delitos del fuero común.
- No consideran a la información como un bien social, un bien público.
- No se tienen definido estándares.
- La multiplicidad de indicadores para describir los casos de criminalidad y violencia.
- La existencia de diversas fuentes de información no conciliadas o validadas.
- La diversidad de definiciones, mecanismos y tecnologías para producir información.
- Los datos no se tienen a nivel municipal.
- Se presenta duplicación de esfuerzos y malgasto de los recursos públicos

Hemos encontrado que en Oaxaca tenemos un problema de “**Anomia**”, como se muestra en el diagrama siguiente:

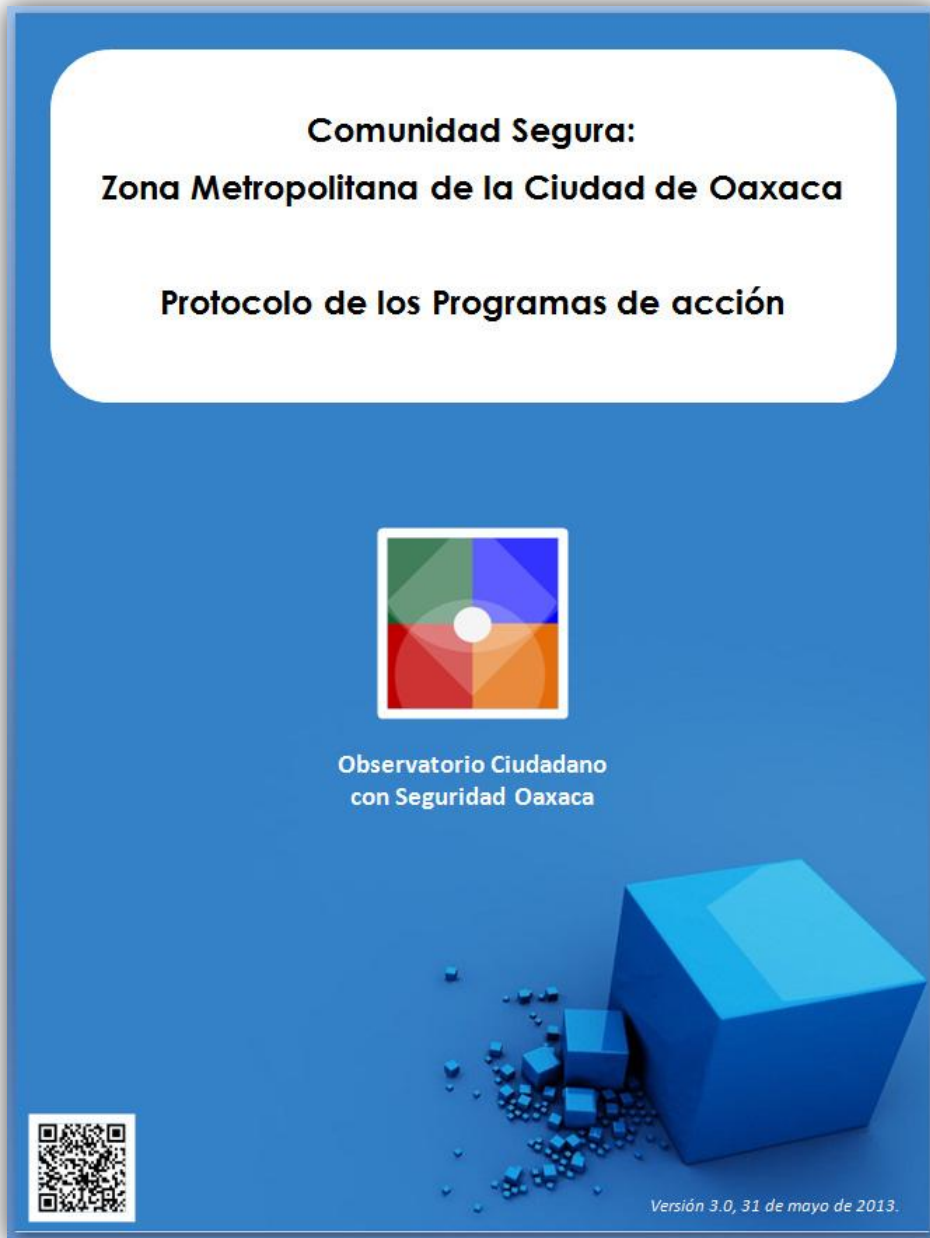
- La **violencia** surge como un síntoma y un catalizador integrador y **esta al servicio de todos**.
  - Las instituciones gubernamentales **no tienen credibilidad** para la Sociedad Civil.
- Dra. Inga Robl, Sede Oaxaca. [www.sowelu.com.mx](http://www.sowelu.com.mx)



- La **anomia** es la falta de normas o incapacidad de la estructura social de proveer a ciertos individuos lo necesario para lograr las metas de la sociedad. La mayor presión conducente al desvío se da entre los grupos socioeconómicos más bajos y las conductas desviadas son: el crimen, el suicidio, los desórdenes mentales, el alcoholismo, etc. Se supone que la anomia es un **colapso de gobernabilidad**. Manuel Román.

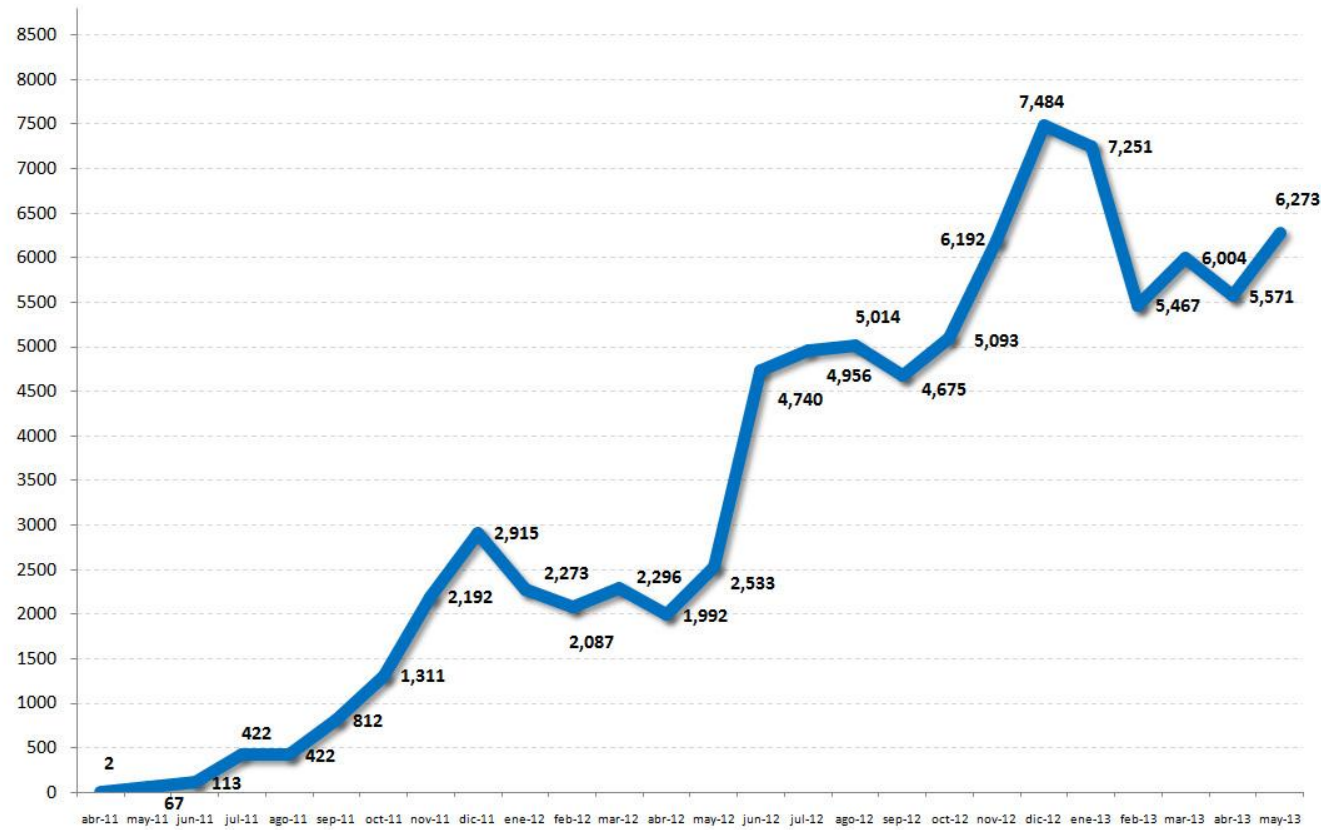


Se realizó la actualización del protocolo de iniciativas ciudadanas que hemos trabajado desde hace 2 años y se elaboró una versión especial para los programas de acción de Comunidad Segura que se implementan en la Zona Metropolitana de la Ciudad de Oaxaca.

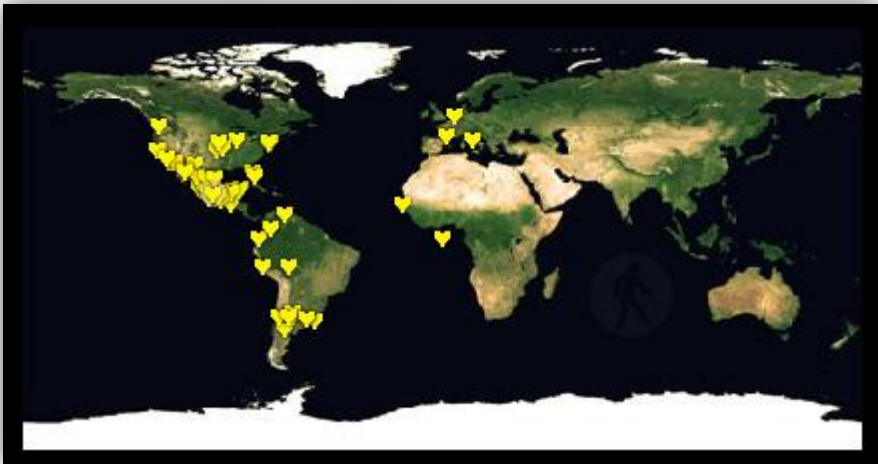


Desde abril de 2011 al 1 de mayo de 2013 hemos tenido 88 177 visitantes al sitio web del Observatorio.

**Visitas a la página web del Observatorio Ciudadano Con Seguridad Oaxaca,  
del 28 abril 2011 al 31 mayo 2013.**



En el mapa siguiente se muestran los países desde donde nos visitan:



Recientemente en este link:

<http://localdemocracy.net/2013/06/27/the-citizen-observatory-oaxaca-mexico/>

**THE HUNGER PROJECT**

**participatory local democracy**  
A GLOBAL COMMUNITY OF PRACTICE

IN PARTNERSHIP WITH  
**UNDEF**  The United Nations Democracy Fund

HOME RESOURCES WHAT WE DO THE SCORECARD WHO WE ARE DISCUSSION ORGANIZATIONS CONTACT US

## The Citizen Observatory: Oaxaca, Mexico

This entry was posted on June 27, 2013 by [Danielle](#), in [Networks and Organizations](#). Bookmark the [permalink](#). [Leave a comment](#)



The Citizen Observatory ([Observatorio Ciudadano](#)) is dedicated to an inclusive and secure State of Oaxaca, Mexico. Observatorio Ciudadano welcomes constructive criticism that will provide solutions to problems and influence public policy in Oaxaca. Through their website, dialogue is generated and discussion regarding government accountability, access to information and local governance is vibrant and progressive. Additionally, Observatorio Ciudadano partners with the government initiative, *Preven Chicos*, aimed at strengthening youth safety and stopping violence against children. Public outreach materials encourage people to speak up if they witness any illegal activities and report events to the police. This group is an example of local participants uniting with the purpose of bringing about positive change in their community.

Languages:

Español

Français

Português

Join the Community!

Subscribe to our Newsletter

Search

Se reconoce que el Observatorio trabaja para que Oaxaca sea un estado seguro e incluyente, con crítica constructiva para solucionar los problemas en materia de seguridad e incidir en las políticas públicas. A través de su página web, se genera el diálogo y la discusión con respecto a la responsabilidad del gobierno, el acceso a la información y la gobernanza local de manera vibrante y progresista. Esto es un ejemplo de participantes locales que buscan un cambio positivo en la comunidad.

- En marzo de 2013 impulsamos y fortalecimos al **Observatorio Ciudadano de los Juicios Orales en Oaxaca** ([www.conseguridadoaxaca.org/juicios-orales](http://www.conseguridadoaxaca.org/juicios-orales)), La **Visión** de futuro es: Ser un **centro de pensamiento** autónomo, consultivo, técnico, intersectorial e interdisciplinario que genera **propuestas constructoras de paradigmas**, trabajando con la comunidad para fortalecer la **cohesión social** y lograr la **sustentabilidad** y **gobernanza** con **responsabilidad social** y comunitaria.

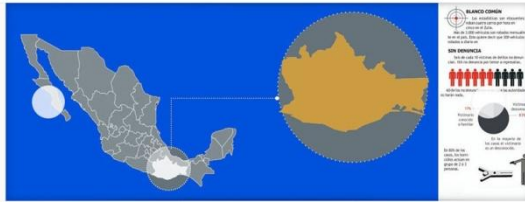


**Observatorio Ciudadano  
de los Juicios Orales en  
Oaxaca**





Observatorio Ciudadano  
de los Juicios Orales en  
Oaxaca



Observando las  
noticias en tiempo  
real

Centro documental

Infogramas

#### ACCIONES DEL GOBIERNO FEDERAL

**Agilizarán entrega de subsidios para acelerar juicios orales en México.**  
Posted by @avacivil in Acciones del Gobierno Federal

**Foro: La reforma penal en Oaxaca.**  
Posted by @avacivil in Acciones del Gobierno Estatal, Acciones del Gobierno Federal, juicios orales

**Setec agilizará entrega de subsidios para implementar juicios orales.**  
Posted by @avacivil in Acciones del Gobierno Federal, juicios orales

#### ACCIONES DEL GOBIERNO ESTATAL

**Foro: La reforma penal en Oaxaca.**  
Posted by @avacivil in Acciones del Gobierno Estatal, Acciones del Gobierno Federal, juicios orales

**Policías de los municipios de la región reciben capacitación sobre los juicios Orales.**  
Posted by @avacivil in Acciones del Gobierno Estatal, juicios orales

**Chiltepec, sede de capacitación de juicios orales a policías municipales de cuatro municipios.**  
Posted by @avacivil in Acciones del Gobierno Estatal, Acciones del Gobierno Municipal

#### ESTUDIOS Y DIAGNÓSTICOS

**¿Están funcionando los juicios orales en México?**  
Posted by @avacivil in Estadísticas delictivas, Estudios y diagnósticos, juicios orales

#### SEÑALES



#### MÁS RECENTES

**Participó Marco Tulio López en panel sobre el sistema de justicia adversarial.**  
Posted by @avacivil on mar 18, 2013 in juicios orales | 0 comentarios  
Con el objeto de dar a conocer perspectivas, avances, debilidades y fortalezas del Sistema Acusatorio...

**Agilizarán entrega de subsidios para acelerar juicios orales en México.**  
Posted by @avacivil on mar 18, 2013 in Acciones del Gobierno Federal | 0 comentarios  
La Secretaría Técnica del Consejo de Coordinación para la Implementación del Sistema de Justicia Penal...

**Foro: La reforma penal en Oaxaca.**  
Posted by @avacivil on mar 8, 2013 in Acciones del Gobierno Estatal, Acciones del Gobierno Federal, juicios orales | 0 comentarios

**Aceleran aplicación de los juicios orales.**  
Posted by @avacivil on mar 7, 2013 in juicios orales | 0 comentarios  
La Secretaría Técnica del Consejo de Coordinación para la Implementación del Sistema de Justicia Penal...

**Aprueba Congreso que Juicios Orales entren en vigor en la Cuenca el 27 de septiembre.**  
Posted by @avacivil on mar 7, 2013 in juicios orales | 0 comentarios  
La LXI Legislatura del Estado aprobó como de "urgente y obvia resolución" aplazar hasta el 27 de septiembre...

**Policías de los municipios de la región reciben capacitación sobre los juicios Orales.**  
Posted by @avacivil on mar 7, 2013 in Acciones del Gobierno Estatal, juicios orales | 0 comentarios  
Policías municipales de los ayuntamientos de Valle Nacional, Ayotzintepc, Santa María Jacatepec y San José...

**Setec agilizará entrega de subsidios para implementar juicios orales.**  
Posted by @avacivil on mar 7, 2013 in Acciones del Gobierno Federal, juicios orales | 0 comentarios  
La Secretaría Técnica del Consejo de Coordinación para la Implementación del Sistema de Justicia Penal...

Order Entries

Acerca del Observatorio Ciudadano con Seguridad Oaxaca:

Nuestra **Visión de futuro:**  
Ser un **centro de pensamiento** autónomo, consultivo, técnico, interseccional e interdisciplinario que genera **propuestas constructoras de paradigmas**, trabajando con la comunidad para fortalecer la **cohesión social** y lograr la **sostenibilidad** y **gobernanza con responsabilidad social** y comunitaria.

Buscar por:

Buscar

Infograma de la realidad  
**capacitación** Congreso por Juicios Orales  
**Indígenas** **Reforma** **Penal** **de** **tricol** **grupos** **del** **Estado** **USAI** **capacitación** **SETEC** **juicios** **orales**

Infograma 3d  
**sistema** **de** **juicio** **orales** **Indígenas** **Reforma** **penal** **de** **tricol** **grupos** **del** **Estado** **USAI** **capacitación** **SETEC** **juicios** **orales**

#### Noticias recientes

- Sección Agilizarán entrega de subsidios para acelerar juicios orales en México. [Ver noticia](#)
- Reforma Penal (Reforma) Agilizarán entrega de subsidios para acelerar juicios orales en México. [Ver noticia](#)
- Reforma Penal (Reforma) Agilizarán entrega de subsidios para acelerar juicios orales en México. [Ver noticia](#)
- Reforma Penal (Reforma) Agilizarán entrega de subsidios para acelerar juicios orales en México. [Ver noticia](#)

#### Entradas recientes

- Participó Marco Tulio López en panel sobre el sistema de justicia adversarial.
- Agilizarán entrega de subsidios para acelerar juicios orales en México.
- Foro: La reforma penal en Oaxaca.
- Aceleran aplicación de los juicios orales.
- Aprueba Congreso que Juicios Orales entren en vigor en la Cuenca el 27 de septiembre.

#### Comentarios recientes

- Apoyamos e impulsamos a la **Ley de Coordinación para el Desarrollo Metropolitano Sustentable del Estado de Oaxaca.**

Tiene por objeto establecer los lineamientos generales de coordinación y Planeación Estatal Estratégica para el Desarrollo Metropolitano de manera integral y sustentable en la Entidad, así como una adecuada coordinación entre los diferentes órdenes de Gobierno que interactúan en las Zonas Metropolitanas, garantizando el efectivo sustento en la participación de la sociedad y continuidad Institucional en el sistema de Planeación Democrática Integral.

La planeación sustentada en la participación ciudadana, incluida en la ley, es el modelo que impulsa la Organización de Naciones Unidas para encarar el modelo de desarrollo sustentable que suscribieron 176 países en el siglo XXI.

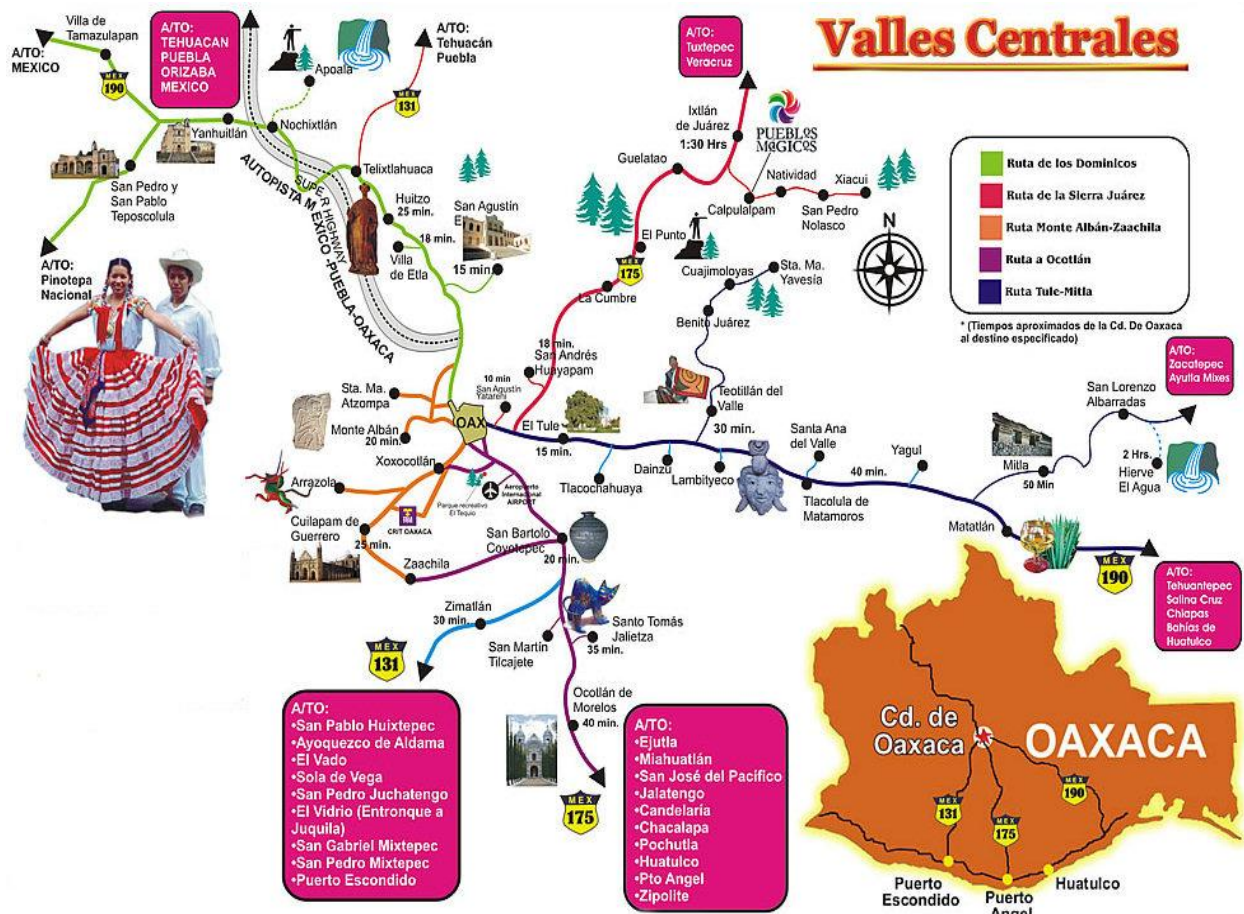
El desarrollo metropolitano sustentable es de interés público y de corresponsabilidad social, por lo que para lograrlo será obligatoria la concurrencia de los gobiernos federal, estatal y municipal, así como de los núcleos agrarios y de la sociedad civil organizada.

Los puntos centrales de la ley son:

1. Se trata de una política de Estado.
2. Está contemplada como política a largo plazo.
3. Su instrumento básico es la planificación.
4. Debe conciliar el proceso de desarrollo económico y social con distintas formas de ocupación territorial.
5. Tiene como fin último elevar el nivel de vida de la población.

Los beneficios:

1. Mejorar la calidad de vida de la población.
2. La conservación del atractivo turístico natural y cultural.
3. Desarrollo económico y social sustentable
4. Garantizar y dar certeza a la inversión.
5. Crear y mantener ventajas competitivas.
6. Generar un modelo de ordenamiento ecológico y territorial base de un desarrollo turístico integral.
7. Crear y desarrollar la marca del destino



Consideramos que los factores críticos de éxito para la implementación de esta política pública son:

- Visión compartida de largo plazo.
- Exista voluntad política.
- Presencia de redes ciudadanas y participación ciudadana.
- Legitimidad y validación social.
- Acceso a fuentes de información propia y externas confiables y de calidad.
- Desarrollar el Clúster de seguridad.
- El entendimiento del proceso de planificación como procedimiento de comunicación, coordinación y concertación de actuaciones; consensos y resolución de conflictos.
- Que los agentes planificadores no sesguen su labor al comprometerse con algunas fuerzas sociales y políticas.
- Tener indicadores de impacto en resultados.
- Evaluar los resultados obtenidos.



- En mayo de 2013 participamos en la Plenaria de autoridades municipales y comisariados comunales de la zona metropolitana de la ciudad de Oaxaca de Juárez, con motivo de la jornada de **“Prevención del Delito hacia una Comunidad Segura Metropolitana”**.

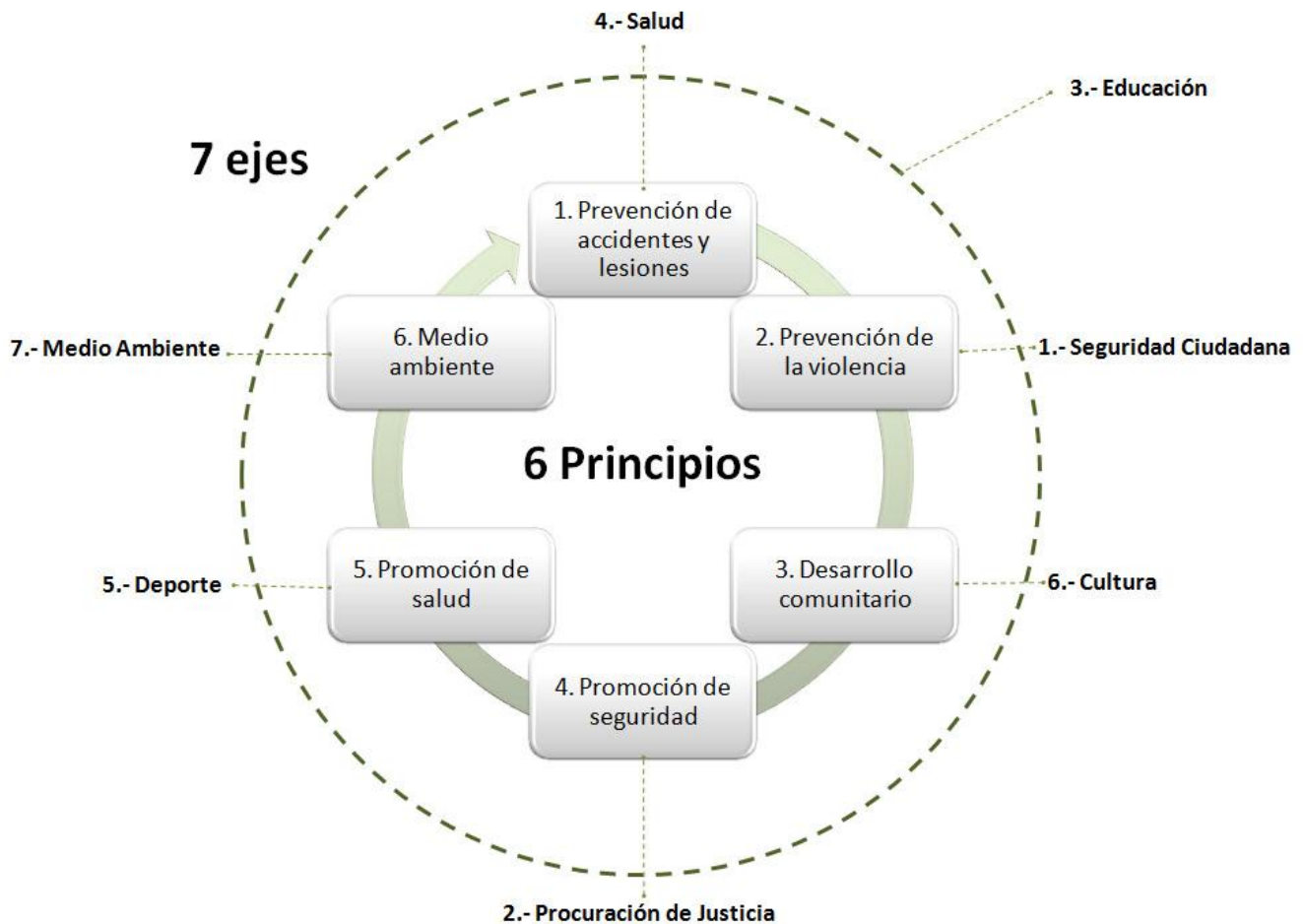
Esta reunión plenaria de Autoridades municipales y Comisariados Comunales de la Zona Metropolitana de Oaxaca de Juárez es organizada por el H. Congreso del Estado de Oaxaca, la Procuraduría General de la República, el Poder Ejecutivo del Estado de Oaxaca y el Observatorio Ciudadano con Seguridad Oaxaca.







El modelo de Comunidad Segura considera 7 ejes y 6 principios:



Los organismos que respaldan esta iniciativa son:

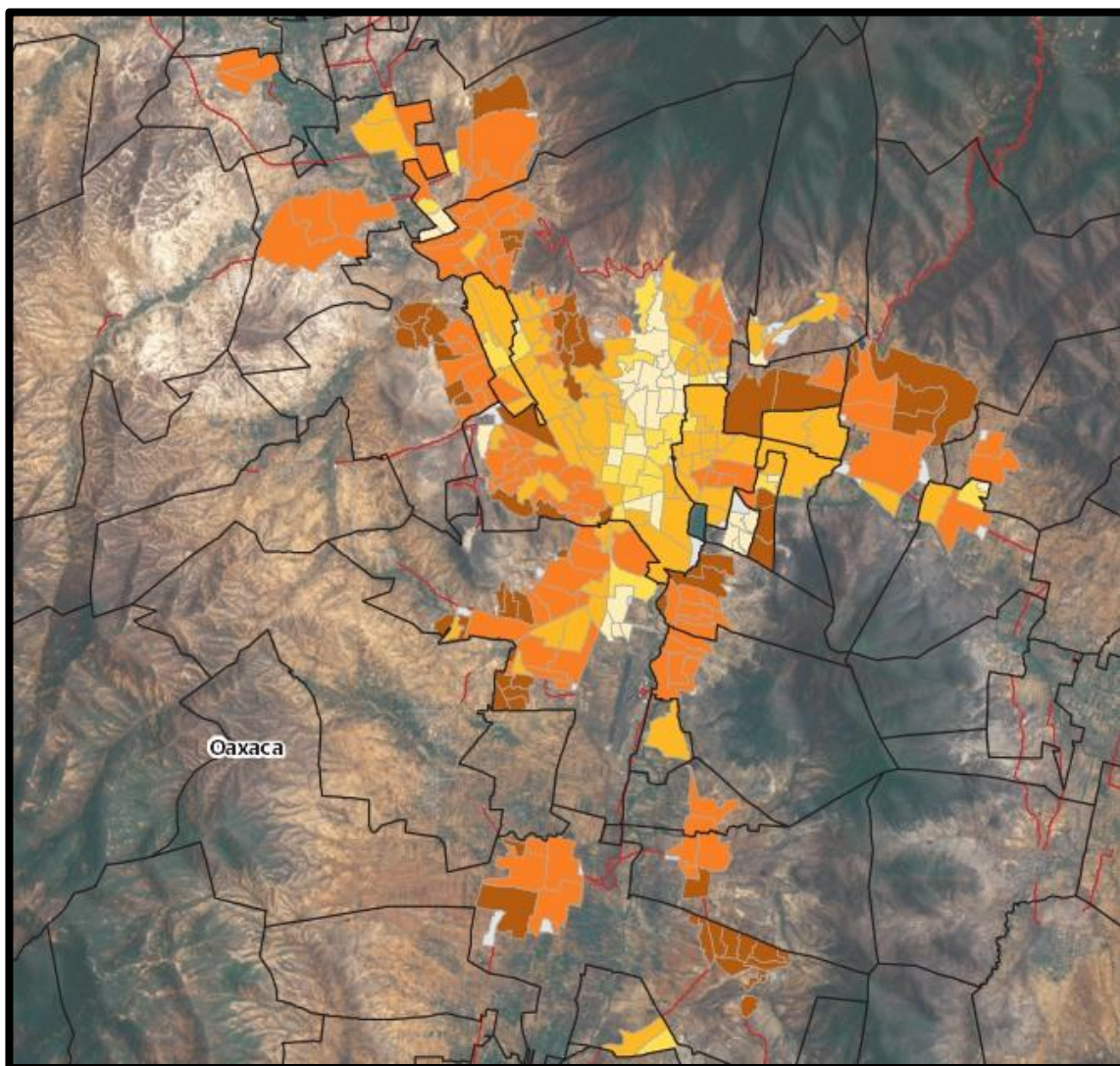


El modelo ha demostrado ser una medida efectiva para la prevención de las lesiones y la violencia en las comunidades en las que se ha instituido, a través de programas como educación, salud, deporte, cultura, seguridad pública, procuración de justicia y medio ambiente entre otros; focalizados a grupos y ambientes de alto riesgo.

Dentro de los beneficios para la comunidad destacan:

- Permanencia en la Comunidad (niveles de seguridad más altos)
- Desarrollo Social
- Nuevas fuentes de trabajo
- Promoción del sector económico
- Promoción del turismo
- Acceso a programas de prevención del delito entre otros por parte del municipio.
- Inversión nacional y extranjera

La oportunidad que vemos es fortalecer la cohesión social de 24 municipios, siendo este proyecto único en su género a nivel internacional, va a ser la primera zona metropolitana en certificarse como Comunidad Segura.



- Apoyamos al proyecto: Pandillerismo y Actividad Delincuencial en la ciudad de Oaxaca: Un proyecto multidisciplinario incluyente para la integración social de jóvenes (un proyecto de Asociación Civil COLECTIVO ALEBRIJE A.C.)

Visión del proyecto: Aportar en la construcción de una sociedad que incluya a los jóvenes pandilleros, que por sus conductas antisociales y/o vandálicas han sido excluidos, dejándolos vulnerables y a expensas del crimen organizado y otras asociaciones delictivas; a partir de la profesionalización sistemática y permanente de talleres enfocados a su integración social, superación personal, cimentación de relaciones interpersonales sanas y estables, comunicación asertiva y proyectos de vida en base a los valores éticos y morales de la sociedad en la que se hayan inmersos; considerando siempre la responsabilidad que tenemos con nuestra comunidad, con los participantes, las autoridades en turno y con el destino de los recursos necesarios para la ejecución del programa.

Misión: Aplicar un programa multidisciplinario incluyente, encaminado a brindar la oportunidad a los jóvenes pandilleros que han sido excluidos, para su reinserción social a través de fomentar su superación personal, conformación de relaciones interpersonales sanas y estables, comunicación asertiva y proyectos de vida, con talleres dinámicos, flexibles, innovadores, educativos y lúdicos.

El estado de Oaxaca tiene una población de 989 365 jóvenes entre los 15 y 29 años (INEGI, 2012); lo que equivale a un 30.5% de la población Total, y de este 30.5% del 2 al 2.5% se agrupa en bandas y se dedica a actividades delictivas.

Entre los principales delitos que estos Jóvenes cometen se encuentran:

- Daño a propiedad ajena,
- Intimidación y amenazas,
- Ataques, riñas,
- Lesiones,
- Extorción,
- Robo simple,
- Robo con violencia,
- Comercialización de productos robados,
- Fraude,
- Posesión ilegal de armas,
- Tráfico de armas,
- Narcotráfico,
- Homicidio y secuestro.

Las zonas con mayor prevalencia de estos grupos en la ciudad de Oaxaca, ordenadas por su grado de peligrosidad son: **San Martín Mexicapam**, **Central de Abastos**, **Pueblo Nuevo**, **Volcanes** y **Colonia Dolores**.



- Hemos difundido la investigación: Percepciones y certezas sobre violencia y seguridad (una investigación de Carlos Sorroza Polo).
  - La zona metropolitana de Oaxaca funciona bajo un modelo urbano denominado “**monocéntrico**”; esto significa que la capital funciona como “**lugar central**”, en donde se ubican las principales actividades administrativas, comerciales y de servicios de la zona metropolitana y del estado; es el principal generador de empleo en la entidad, y, según información de seguridad municipal, en él confluye una población de **80 a 100,000 personas diariamente**.
  - En materia de seguridad, la capital de Oaxaca se divide en 3 zonas: el **centro**, que comprende el centro histórico y el mercado de abastos, **los barrios y colonias** que cuentan con un Comité de vigilancia, y **las colonias marginadas**, que se encuentran, generalmente, en Agencias municipales y no cuentan con comités de vigilancia.
  - De esas tres zonas, las autoridades definen al centro y a las colonias como focos rojos, por el nivel de violencia, descontrol social y delincuencia que afectan a dichos lugares. **La atención policiaca se centra en aplicar una política de vigilancia y contención de la delincuencia de la zona central, dejando, con muy poca o ninguna vigilancia, a la zona marginada, y, como zonas fuera de control, a las colonias más violentas de la capital.**
  - El esfuerzo del gobierno municipal se ha centrado en ampliar, capacitar y dotar de mejor equipamiento a su **policía municipal**, por lo cual, ésta debería tener **mayor movilidad y capacidad de respuesta**; el incremento de detenciones así lo muestra.
  - Sin embargo, la **experiencia y percepción** de algunos representantes sociales dicen lo contrario. La evaluación de los empresarios del sector turismo, o de los comerciantes establecidos del mercado de abastos, nos plantean que, la **ingobernabilidad** y de **inseguridad**, son **fenómenos relacionados y crecientes**. Las manifestaciones, los paros de actividades, y la ausencia de acatamiento de la ley, tolerados por el gobierno, crean el ambiente idóneo para que las actividades delictivas se realicen y se incrementen en Oaxaca.
  - La acumulación de **problemas económicos** (como la falta de empleo o el anárquico crecimiento urbano de Oaxaca), **problemas sociales** (como la pobreza, la continua migración campo-ciudad, la violencia intrafamiliar y el debilitamiento de la cohesión social), y **problemas políticos** (derivados de gobiernos de baja eficiencia, más grupos y facciones enfrentados y con intereses particularistas), nos llevan a una situación de **enorme fragilidad social**, y a la incapacidad para implantar condiciones de seguridad adecuadas y aceptables en Oaxaca.



En el desarrollo de estos proyecto hemos buscamos activamente un **acercamiento** con los diferentes sectores de la sociedad civil y las autoridades municipales, estatales y federales, esto nos ha permitido **conocer los desafíos**, las **limitantes** existentes, las **potencialidades**, los **factores críticos de éxito** para la toma de decisiones y generar **propuestas** de solución. El hito es que se deja de ver únicamente el lado negativo, de buscar culpables, de pretextos y justificaciones por el cual no se hacen las cosas.

Estamos trabajando para “**llegar a la sociedad atendiendo sus necesidades desde su perspectiva**”. (*Marcos Fastlicht, ex-presidente del Consejo de Participación Ciudadana de la PGR a nivel nacional*).

### **Disponibilidad de este informe para las partes interesadas.**

Se les ha proporcionado vía correo electrónico una copia digital de este informe a todos nuestros colaboradores, se convocó a una reunión en la que se presentaron los resultados obtenidos y se subió a nuestra página de internet para su divulgación general a la comunidad:

**[www.paulinahostel.com](http://www.paulinahostel.com)**

### **Contacto:**



Emilio Velásquez Alvarez

[emilio.cpc@gmail.com](mailto:emilio.cpc@gmail.com)

Alejandro Tomás Ortíz

[observatorio.oaxaca@gmail.com](mailto:observatorio.oaxaca@gmail.com)

## Comentarios de nuestros colaboradores:

<p>Alejandra Margarita López Martínez</p> <p>(Recepcionista)</p>	<p>Trabajar en el hostel Paulina me ha llenado de grandes satisfacciones; enseñanzas, valores, colaborara al lado de personas con calidad humana me ha servido de ejemplo para desarrollarme personalmente en mi área de trabajo.</p> <p>Personalmente el Hostel es un lugar muy cálido en el que puedes adaptarte rápidamente gracias al fantástico staff es un gusto en verdad para mi seguir convirtiendo de Paulina uno de los Hostales más reconocido.</p>
<p>Karen Pérez Bautista</p> <p>(Recepcionista)</p>	<p>En el hostel la parte que más me gusta es la de conocer personas y saber que con una sonrisa y con sus gracias me hacen sentir bien y satisfecha en mi desempeño laboral. Mi trabajo está constituido en varias fases (diversión, aprendizaje y desarrollo personal). Interactuar con huéspedes, practicar mi inglés y aprender de ellos su cultura su forma de pensar y de ver las cosas es algo que realmente deja cosas positivas, sin mencionar que haces buenos amigos.</p> <p>El ambiente laboral es bueno puedes platicar y expresar lo que piensas, el compañerismo es bueno y estando en un lugar sano todo es más fácil.</p>
<p>Cesar Bazán Morán</p> <p>(Recepcionista)</p>	<p>El hostel Paulina para mi es una maravillosa empresa, que a través de su calidad, dirección, su mejora continua y sobre todo al compromiso que tiene con sus propios valores lo ha convertido al pasar de los años de unos de los mejores hostales del estado.</p> <p>Lo que me gusta del hostel es que es una empresa humana comprometida con el medio ambiente y su comunidad, y esto lo refleja todos los días en cada una de sus acciones, porque no es una empresa que no solo busca ser rentable si no busca suplir una necesidad a través de la calidad y excelente servicio, también me agrada la forma en que esta organizada, el como todos sus empleados puede realizar sus labores sin entorpecer al de los demás. Pero sobre todo lo que más me agrada del hostel es su historia, que es la base de los valores del hostel, el como a través de los años estos valores han sido el alma del hostel.</p> <p>En mi estancia dentro del hostel he arraigado en mi sus valores, el cuidado al medio ambiente, la empatía a nuestros huéspedes en sus derechos, necesidades y expectativas, y con esto ha nacido en mi la necesidad de ser el mejor anfitrión y el orgullo a pertenecer al Hostel Paulina.</p>
<p>Luis Alberto Bazán Morán</p> <p>(Recepcionista)</p>	<p>En el hostel Paulina realmente me siento muy cómodo ya que no hay grandes presiones pero como en cualquier trabajo hay sus pros y contras, aun así hay mas pros que contras.</p> <p>En lo personal me gusta la tranquilidad que este empleo ofrece, las pocas presiones que hay y la oportunidad de hacer las cosas con calma y sin prisas.</p> <p>Al igual que todos apporto mi esfuerzo y entusiasmo al trabajar, de dar información a los invitados de manera dinámica.</p>
<p>Alfredo Pérez Hernández</p>	<p>El hostel siempre ha sido para mí una escuela, además de un ambiente laboral, hay posibilidad de conocer mucha gente hasta ahora buen ambiente de trabajo, y</p>

(Ayudante de cocina)	compañerismo, hasta ahora no hay inconveniente con la empresa.
María Santiago del Toro (Cocinera)	<p>En este tiempo que llevo trabajando en hostel Paulina ha sido mi escuela, mi casa el mejor lugar en donde se aprenden cosas diferentes cada día. Se tiene el mejor maestro que es Don Emilio Velázquez Álvarez. El nos da las herramientas necesarias para poder seguir adelante. Y personal mente mi consejero, mi guía es una gran persona.</p> <p>Sobre del comité de vecinal es un gran ejemplo a seguir. Hay organización, comunicación y lo más importante trabajo en equipo.</p>
Juan Pablo Matías Ruiz (Intendencia)	<p>Para mí en lo personal me parece que al trabajar en el hostel Paulina, representa una serie de retos y oportunidades que requieren solo un poco de responsabilidad y de concentración para poder descifrar cada una de ellas. Gran parte del conocimiento que he obtenido en el hostel me han llevado a hacer muchas cosas en la vida dentro y fuera del hostel llámese político, social, cultural o religioso.</p>
Alejandro Tomás Ortiz (Investigación y desarrollo)	Hay que seguir cambiando paradigmas, teniendo una visión de futuro compartida y realizando acciones estratégicas que nos lleven a ese sueño.



## Agradecimientos

Nos enorgullece reconocer que el buen desempeño de nuestra empresa, los resultados que hemos obtenido en materia de ética empresarial, el compromiso con nuestros asociados, el desarrollo de la comunidad, así como el cuidado y la preservación del medio ambiente han sido posibles gracias a nuestra gente, quien con su esfuerzo y trabajo han hecho posible lo que Paulina Youth Hostel es hoy.

A Amada Souza, por su guía y entusiasmo en el establecimiento e integración de procesos efectivos, para cumplir con las expectativas de los clientes a través de actividades que proporcionan valor y calidad al servicio ofrecido.

A Jorge Moreno Noriega, por su guía y paciencia en el establecimiento del Modelo de Responsabilidad Social e Integridad en esta empresa que nos compromete voluntariamente a cumplir cabalmente con nuestros valores y con las obligaciones hacia colaboradores, clientes, proveedores, propietarios, entorno social y el medio ambiente.

Al Comité Nacional de Productividad e Innovación Tecnológica, AC (COMPITE), por los servicios de consultoría y capacitación de la más alta calidad que nos ha proporcionado.

A Henri Savall (director) y Véronique Zardet (co-directora) del Institut de Socio-Economie des Entreprises et des Organisations (ISEOR, [www.iseor.com](http://www.iseor.com)). Por su valiosa enseñanza y acompañamiento durante la implementación del enfoque de “gestión socioeconómica”. Esta metodología integra estrechamente la dimensión humana y social de la empresa con su desempeño económico, apoyándose en el desarrollo del potencial humano como factor principal de efectividad a corto, medio y largo plazo.

A todos los huéspedes que colaboraron en el desarrollo de nuestro website y que han participado en el desarrollo de esta empresa al contestar las encuestas de salida, brindar valiosas sugerencias de mejora y comentarios sobre el servicio recibido.

A los coordinadores y participantes de los proyectos ciudadanos con los que hemos colaborado: Ofelia Audry, Rigoberto González Nicolás, Sofía Ruiz Lorenzo, Gonzalo Méndez Hernández y Patricia Isabel Rugeiro Specia.

A todas las partes interesadas que han contribuido con su grano de arena para que la Visión se haga realidad.

A nuestras familias, que nos han apoyado y han estado presentes en los momentos de alegría y duro trabajo que hemos realizado para lograr nuestra visión de futuro.

Nuestro agradecimiento a todos aquellos que nos enseñaron a llevar la mente a nuevos lugares, por hacernos ver las cosas de manera diferente, estamos conscientes de que si deseamos cambiar el mundo, es preciso cambiar nuestra actitud hacia él y trabajar el **presente-futuro en la abundancia y prosperidad de Oaxaca con responsabilidad social**.



