

Sustentarse  
Informe de Comunicación sobre el  
Progreso Pacto Mundial  
2013



**SUSTENTARSE**  
Sustentabilidad y Responsabilidad Social

Construimos juntos  
tu visión en  
Responsabilidad Social



## AGENCIA DE CONSULTORÍA EN RESPONSABILIDAD SOCIAL Y SUSTENTABILIDAD

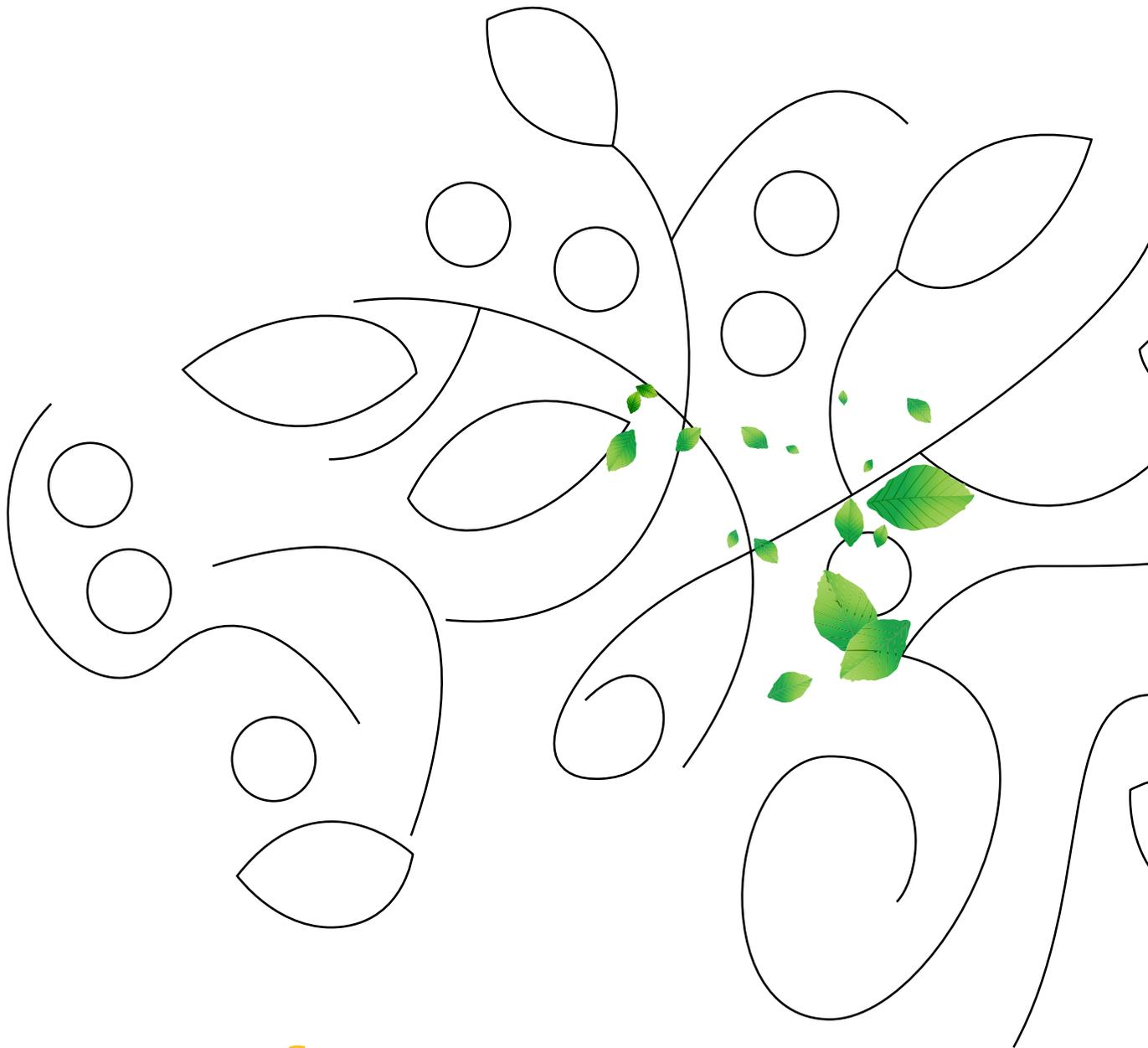
[www.sustentarse.com.mx](http://www.sustentarse.com.mx)

### Servicios:

- Estrategia en Responsabilidad Social •
- Distintivo "Empresa Socialmente Responsable" •
- Reportes de Sustentabilidad •
- Fundaciones Empresariales •
- Capacitación y diagnóstico •



[contacto@sustentarse.com.mx](mailto:contacto@sustentarse.com.mx) / Tel. Oficinas: 01 (55) 2614.2598 / 01 (55) 2614.9229



**Sustentarse**  
**Informe de Comunicación sobre el**  
**Progreso Pacto Mundial**  
**2013**



# Índice General

**06** + Carta del Director General y declaración de apoyo a Pacto Mundial.

**08** + Acerca de Sustentarse.

*Misión, visión, valores.*

*Nuestros Clientes.*

**14** + Acerca de la Comunicación sobre el Progreso (CoP).

*Alcance y cobertura.*

*Metodología y estructura del reporte.*

**14** + Otros esfuerzos de Sustentabilidad y Responsabilidad Social.

*Distintivo de Empresa Socialmente Responsable CEMEFL.*

*Organizational Stakeholder del GRI (OS).*

**16** + Acerca del Pacto Mundial.

*Ventajas de adherirse al Pacto Mundial.*

*Sustentarse y Objetivos del Milenio.*

**17** + Modelo de Gestión de Pacto Mundial en Sustentarse.

*Modelo de Gestión del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.*

*Comprometerse.*

*Evaluar.*

*Definir e Implementar.*

*Medir.*

*Comunicar.*

**22** + Nuestros Grupos de Interés.

*Modelo de Gestión de la Responsabilidad Social.*

*Principales Motivadores.*

**24** + Apoyo a los 10 principios del Pacto Mundial.

## **24** + **Derechos Humanos.**

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

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

*Acciones.*

*Resultados.*

*Compromisos.*

*Pasos Siguientes.*

## **27** + **Estándares Laborales.**

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

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

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

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

*Acciones*

*Resultados*

*Compromisos*

*Pasos Siguientes*

## **31** + **Medio Ambiente.**

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

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

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

*Acciones.*

*Resultados.*

*Compromisos.*

*Pasos Siguientes.*

## **34** + **Anticorrupción**

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

*Acciones*

*Resultados*

*Compromisos*

*Pasos Siguientes*

# Carta del Director General y declaración de apoyo al Pacto Mundial

Desde la fundación de Sustentarse en 2010, nuestra razón de ser se ha basado en “Impulsar una cultura organizacional sustentable”, queremos ser un agente activo del cambio en las empresas mexicanas, cambiar el modelo tradicional de hacer negocios, nuestro objetivo es 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.

Es por ello que me es muy grato presentar nuestro Informe de Progreso, en su edición 2013, en donde mostramos nuestra evolución y trabajo realizado durante un año, en este informe identificamos nuestros logros y nuestras áreas de oportunidad, las cuales siempre representarán un reto y un compromiso sólido por ser congruentes y por crear valor compartido con todas nuestras partes interesadas.

Para Sustentarse es de suma importancia reiterar por tercer año consecutivo nuestro compromiso de colaborar con la iniciativa del Pacto Mundial, convocado por la Organización de las Naciones Unidas (ONU), hacemos patente y público nuestro compromiso permanente de apoyar esta iniciativa global. Además, aprovecho para extender una felicitación a 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.

En Sustentarse consideramos muy importante la aplicación de los Principios del Pacto Mundial de la ONU, ya que esto representa una confirmación de las acciones de Responsabilidad Social que aparte de ser la razón del existir de nuestra empresa, nos impulsa a la búsqueda de la calidad, la mejora continua y la excelencia que, en colaboración con los grupos de interés con los que nos vinculamos, juntos contribuimos a realizar la visión de una economía global más sustentable, incluyente y humana.

Estoy segura que con la colaboración y esfuerzo de todos, y manteniendo los principios que nos identifican lograremos seguir siendo una empresa líder en Sustentabilidad y contribuyendo a generar una sociedad más saludable. Quisiera agradecer a todas y todos los socios, nuestros colaboradores y clientes, por el apoyo y confianza que nos brindan diariamente y que hacen de Sustentarse una empresa líder en el ámbito de consultoría en Responsabilidad Social y Sustentabilidad.



**Directora General**  
Rosario Murillo Acosta



## Acerca de Sustentarse

Sustentarse es una empresa Consultora 100% mexicana especializada en Responsabilidad Social y Sustentabilidad, nos hemos dado a la tarea de reunir 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. Nuestra empresa se caracteriza por ser altamente competitiva, con metodologías eficaces y una visión de crecimiento: Ser el referente líder en temas de Responsabilidad Social y Sustentabilidad en México.

### + Nuestros servicios

- + *Diagnósticos de Responsabilidad Social y Sustentabilidad.*
- + *Desarrollo de estrategias de RSE y Sustentabilidad y acompañamiento en su implantación.*
- + *Acompañamiento para la obtención del Distintivo: “Empresa Socialmente Responsable” – CEMEFI.*
- + *Elaboración de Reportes Communication on Progress – Pacto Mundial ONU.*
- + *Verificación de tercera parte para Informes basados en la metodología del Global Reporting Initiative – GRI.*
- + *Capacitación especializada en temas de RSE y Sustentabilidad*
- + *Servicios enfocados a Fundaciones empresariales (tercer sector).*

*Misión, visión, valores.*

*Nuestros Clientes.*

### + Misión

*Impulsar una cultura organizacional sustentable.*

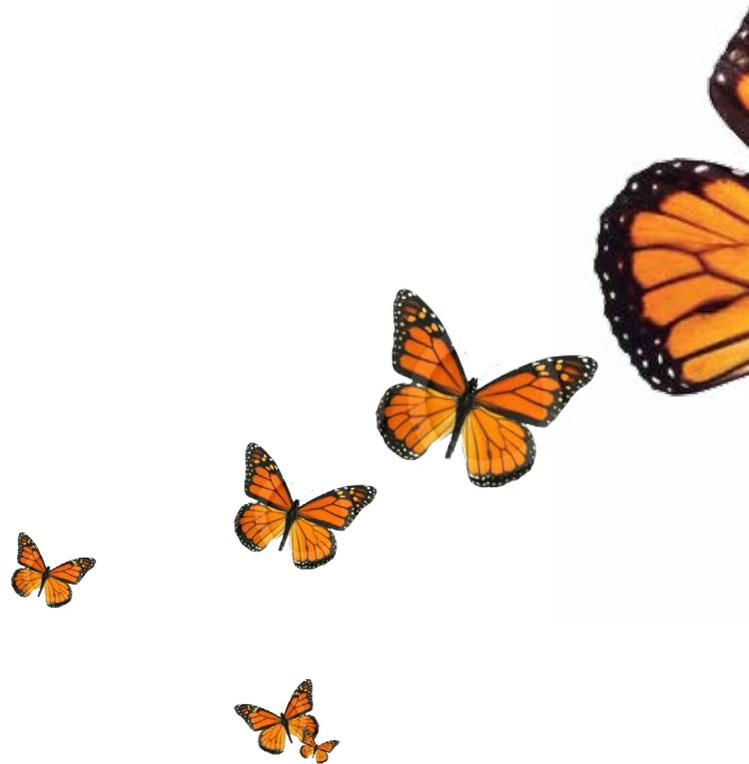
### + Visión

*Ser una empresa que inspire para un mundo mejor.*

### + Principios

- + **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.*

**N**uestra *visión, misión*  
y *principios* 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!**



## 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 se está presente:** México.

**Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso:**

Página web, correo electrónico, mailing, redes sociales y página del Pacto Mundial.

**Día de publicación del Informe:** viernes 31 de enero de 2014.

**Elaboró:** Laura Mariana Esquivel de Jesús

**Revisó:** Adriana Pulido Sandoval

**Autorizó:** Rosario Murillo Acosta



## Nuestros clientes

Nuestros clientes son una parte fundamental de la empresa, pues ellos son nuestra razón de ser, es por eso que nos esforzamos continuamente para crear soluciones innovadoras que les permitan caminar hacia la sustentabilidad.

*Nos orgullece tener el 100% de casos de éxitos con nuestros clientes que han alcanzado el Distintivo: Empresa Socialmente Responsable ESR (CEMEFI).*

### Clasificación de clientes por sector:

- + Iniciativa privada.
- + Gobierno.
- + Tercer sector.





## Acerca de la Comunicación sobre el Progreso (CoP)

El periodo anual cubierto por éste reporte comprende del 01 de enero al 31 de diciembre del año 2013.

El reporte previo más reciente correspondió al ejercicio anterior (01 de enero al 31 de diciembre del año 2012), 2ª publicación del CoP, edición 2012. El Reporte de Comunicación sobre el Progreso se publica anualmente y el presente informe corresponde a la tercera publicación, versión 2013.

### Alcance y cobertura

La elaboración del presente Reporte de Comunicación sobre el Progreso en su edición 2013, es parte de las acciones de transparencia y comunicación de Sustentarse con sus diversos Grupos de Interés, este informe ha sido posible gracias al trabajo en equipo y compromiso de las y los colaboradores de nuestra empresa.

La cobertura de la información contenida en el Reporte abarca las operaciones de la oficina corporativa ubicada en Gral. Juan Cano No. 93 Piso 2. Col San Miguel Chapultepec, Delegación Miguel Hidalgo.

### Metodología y estructura del reporte

La metodología utilizada es la que ha sido 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 un ciclo de mejora continua cimentado en compromisos, acciones, medición de resultados, evaluación y definición de pasos siguientes.

## Otros esfuerzos de Sustentabilidad y Responsabilidad Social

### Distintivo “Empresa Socialmente Responsable” CEMEFI

En Sustentarse nos enorgullece haber obtenido durante el 2012, el distintivo de Empresa Socialmente Responsable otorgado por el Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI), el cual es uno de los centros promotores más importantes de la filantropía y la Responsabilidad Social en México. Este distintivo lo obtuvimos mediante un proceso de autodiagnóstico de cinco pilares fundamentales, Gestión de la Responsabilidad Social, Ética y Gobernabilidad, Medio Ambiente, Calidad de Vida y Vinculación con la Comunidad, como parte de este procedimiento nos comprometimos a poner en práctica y a difundir el decálogo que propone CEMEFI:

1. Promover e impulsar una cultura de competitividad responsable que busque las metas y el éxito del negocio, contribuyendo al mismo tiempo al bienestar de la sociedad.
2. Hacer públicos nuestros valores, combatir interna y externamente prácticas de corrupción y desempeñarnos con base en un código de ética.
3. Vivir esquemas de liderazgo participativo, solidaridad, servicio y de respeto a los derechos humanos y a la dignidad humana.
4. Promover condiciones laborales favorables para la calidad de vida, el desarrollo humano y profesional de toda la comunidad (empleados, familiares, accionistas y proveedores).
5. Respetar el entorno ecológico en todos y cada uno de los procesos de operación y comercialización, además de contribuir a la preservación del medio ambiente.



## Organizational Stakeholder Program (OS) Global Reporting Initiative

6. Identificar las necesidades sociales del entorno en que operamos y colaborar en su solución, impulsando el desarrollo y mejoramiento de la calidad de vida.
7. Identificar y apoyar causas sociales como parte de nuestra estrategia de acción empresarial.
8. Invertir tiempo, talento y recursos en el desarrollo de las comunidades en las que operamos.
9. Participar, mediante alianzas intersectoriales con otras empresas, organizaciones de la sociedad civil, cámaras, agrupaciones y/o gobierno, en la discusión, propuestas y atención de temas sociales de interés público.
10. Tomar en cuenta e involucrar a nuestro personal, accionistas y proveedores en sus programas de inversión y desarrollo social.

Sustentarse forma parte del Programa Organizational Stakeholder (OS) desde 2010. Como miembros de este distinguido programa hemos contribuido con nuestra experiencia y visión sobre el mercado mexicano y sus necesidades en temas de Responsabilidad Social a la mejora continua de los lineamientos internacionales que define el Global Reporting Initiative (GRI) para su metodología y desarrollo de nuevos criterios. En 2013 participamos en:

**2. diálogos presenciales convocados por GRI.**

**3. encuestas online para el desarrollo de la Guía G4 entre otros temas.**

**6 webinars para la capacitación y profesionalización.**

**Capacitación presencial por parte de nuestro equipo de trabajo sobre la G3.1**

**Participamos con nuestro voto en las selecciones para elegir al board del GRI y sus representantes regionales.**

---

El programa Organizational Stakeholder (OS) conecta a más de 600 organizaciones en aproximadamente de 60 países, todos comprometidos con el avance de los informes de sostenibilidad, estas organizaciones juegan un papel importante en el financiamiento del Global Reporting Initiative (GRI). El grupo está conformado por personas, empresas y organizaciones procedentes de la sociedad civil, empresas, instituciones mediadoras, la academia, el trabajo, las agencias públicas y los organismos intergubernamentales.

Para conocer más sobre esta iniciativa, consulta:  
<https://www.globalreporting.org/network/organizational-stakeholders/Pages/default.aspx>

## Acerca del Pacto Mundial

En nuestra empresa nos interesa colaborar con esta iniciativa global y coadyuvar a la gran misión que persigue la Red de Pacto Mundial: “Lograr una economía global más sustentable e incluyente”, además esta adhesión nos ofrece la oportunidad de estar en una plataforma de aprendizaje e intercambio de experiencias entre diversas organizaciones.

Adherirse a la red del Pacto Mundial ha significado un compromiso ético y voluntario que nos impulsa a promover el desarrollo sustentable y la ciudadanía corporativa, basándonos en los diez Principios bajo cuatro ejes temáticos: derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción.

Con la implementación del programa Pacto Mundial dentro de Sustentarse, nos hemos comprometido a establecer acuerdos para el crecimiento y mejoramiento dentro de nuestras operaciones.

### Datos relevantes de la Red de Pacto Mundial

1. **+12,000 participantes**
2. **150 países**
3. **592 en México**

### Ventajas que detectamos al pertenecer a la Red del Pacto Mundial

- + Oportunidad de conocer y compartir buenas prácticas.
- + Acceso a herramientas y capacitación para la implementación de la RSE.
- + Oportunidades de asociación con Naciones Unidas para proyectos específicos.
- + Pertenecer a la red de RSE más grande e importante del mundo.

## Objetivos del Milenio

La iniciativa del Pacto Mundial surge a raíz de la creación de los Objetivos del Milenio (ODM), estos objetivos tienen la finalidad de realizar un cambio importante del sistema bajo el cual se tomaban decisiones hasta el año 2000, su razón de ser es disminuir el continuo deterioro de nuestro planeta. Dentro de la Declaración del Milenio (DM) se consignan ocho objetivos que centran la labor de la comunidad mundial en la introducción de mejoras importantes y mensurables en la vida de las personas, referentes a temas mundiales de gran importancia y de gran impacto como son: la pobreza, la educación, la salud y el medio ambiente.

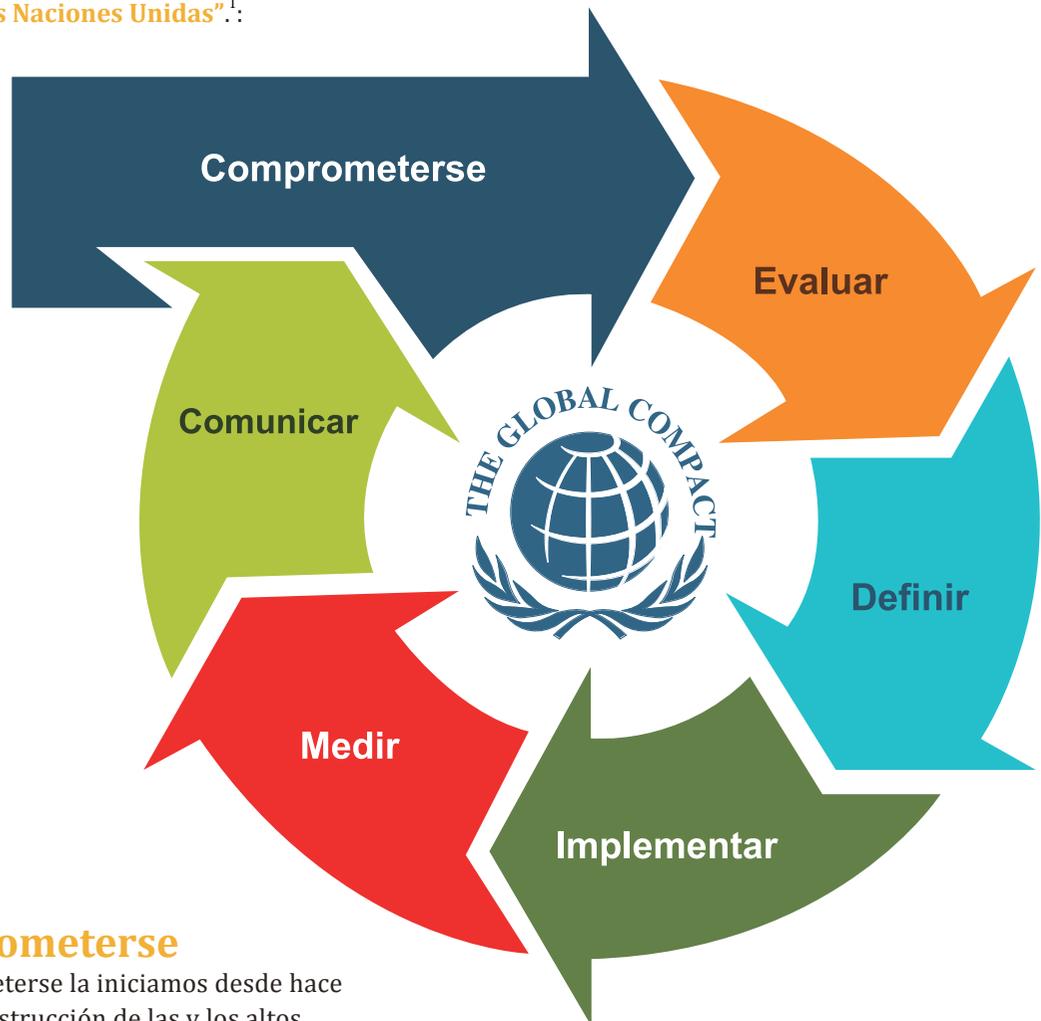
Los ODM se componen de ocho objetivos y 21 metas cuantificables que se sustentan mediante 60 indicadores.

### Los ocho Objetivos de Desarrollo del Milenio de la ONU son:

1. Erradicar la pobreza extrema y el hambre.
2. Lograr la enseñanza primaria universal.
3. Promover la igualdad de géneros y la autonomía de la mujer.
4. Reducir la mortalidad Infantil.
5. Mejorar la salud materna.
6. Combatir el VIH / SIDA, el paludismo y otras enfermedades.
7. Garantizar la sostenibilidad del medio ambiente.
8. Fomentar una asociación mundial para el desarrollo.

# Modelo de Gestión del Pacto Mundial en Sustentarse

Nuestro modelo de gestión para la implementación de los diez principios del pacto mundial está basado en el “**Modelo de Gestión del Pacto Mundial de las Naciones Unidas**”<sup>1</sup>:



## Fase: Comprometerse

La fase de Comprometerse la iniciamos desde hace 3 años cuando por instrucción de las y los altos directivos decidimos colaborar de forma activa con la red del Pacto Mundial, desde ese momento nos comprometimos a trabajar continuamente en la implementación de los diez principios que nos propone el Pacto Mundial. Este compromiso lo hemos reflejado en nuestros informes anteriores en donde comunicamos las iniciativas, los avances y las metas que adquirimos año con año.

<sup>1</sup> Modelo de Gestión del Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Marco para su Implementación. The Global Compact & Deloitte 2010 (UNGC/Deloitte, 2010). Disponible en web [http://www.pactomundial.org.mx/home/?page\\_id=23](http://www.pactomundial.org.mx/home/?page_id=23)

Nuestro compromiso con los diez principios se refleja en la elaboración e implementación de políticas, reglamentos y códigos dirigidos al cumplimiento de dichos principios, estos documentos 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 en nuestro modelo de negocio. Las políticas, reglamentos y códigos son revisados de manera anual para asegurarse del cumplimiento de los siguientes aspectos:

1. **Es adecuada para los propósitos de Sustentarse.**
2. **Incluye el compromiso de cumplir con los requisitos de mejorar continuamente la eficiencia de los Sistemas de Gestión Integrados.**
3. **Proporciona un marco de referencia adecuado para establecer y revisar los objetivos y metas.**
4. **Es comunicada y entendida por todo el personal.**
5. **Es revisada para su continua adecuación durante las reuniones de revisión por la Dirección.**

## Fase: Evaluar

En la fase de evaluar se pretende determinar los riesgos, oportunidades e impactos de Sustentarse en todas las áreas temáticas del Pacto Mundial hacer un diagnóstico del estado actual de la empresa en términos de los diez principios del Pacto Mundial. Para hacer este diagnóstico, en Sustentarse hemos utilizado la Guía de Auto aplicación de Indicadores de Responsabilidad Social Empresaria del Programa Latinoamericano de RSE – IARSE (PLARSE). Esta guía fue desarrollada por el Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresarial, y es una herramienta que ayuda a las empresas a evaluar y aprender la forma en cómo gestionan diversas prácticas de Responsabilidad Social en las empresas.

*Los indicadores de RSE - PLARSE han sido formulados de modo tal que contemplan los aspectos comunes a la gestión de RSE en el contexto latinoamericano y comprenden el componente cuestionario referido a los INDICADORES EN PROFUNDIDAD (ETAPAS)<sup>2</sup>.*

## Esta herramienta contiene una guía para autoevaluarse en los siguientes aspectos:

1. Valores, Transparencia y Gobierno Corporativo.
2. Público Interno.
3. Medio Ambiente.
4. Proveedores.
5. Consumidores y Clientes.
6. Comunidad.
7. Gobierno y Sociedad.

<sup>2</sup> "Indicadores de responsabilidad social empresarial", [en línea], Asociación de Empresarios Cristianos, [ref. 20 / 01 /2013] Disponible en web. <http://www.adec.org.py>

Para evaluar nuestro nivel de madurez en la implementación y difusión de los diez principios hemos elegido evaluar los siguientes aspectos de la Guía de PLARSE.

## Eje: Derechos Humanos

Valores, Transparencia y Gobierno Corporativo		
Indicador	Descripción del Indicador	Nivel de Madurez
Compromisos éticos	Adopción y alcance de valores y principios éticos	Etapa 3 de 4
Arraigo en la Cultura Organizativa	Eficacia de la diseminación de los valores y principios éticos de la empresa	Etapa 3 de 4
<b>Público Interno</b>		
Compromiso con la no Discriminación y Promoción de la Equidad Racial	Combate de todas las formas de discriminación y de valorar las oportunidades que ofrece la riqueza de la diversidad de nuestra sociedad	Etapa 3 de 4

## Eje: Estándares Laborales

Público Interno		Nivel de Madurez
Indicador	Descripción del Indicador	Nivel de Madurez
<b>Compromiso con el futuro de los niños</b>	Combate al trabajo infantil:	Etapa 2 de 4
<b>Gestión Participativa</b>	Involucramiento de las y los empleados en la gestión	Etapa 1 de 4
<b>Relaciones con Trabajadores Tercerizados/Subcontratados</b>	Remuneración, prestaciones y carrera	Etapa 2 de 4
<b>Compromiso con el Desarrollo Profesional y la Empleabilidad</b>	Desarrollo de recursos humanos	Etapa 1 de 4

## Eje: Medio Ambiente

Medio Ambiente		
Indicador	Descripción del Indicador	Nivel de Madurez
Educación y Concientización Ambiental	Educación y conciencia de la población sobre los desafíos ambientales	Etapa 2 de 4
Minimización de Entradas y Salidas de Insumos	Prevención y reducción de daños ambientales y optimización de procesos	Etapa 1 de 4
Sustentabilidad de la Economía Forestal	Conservación de bosques	Etapa 2 de 4

## Eje: Anticorrupción

Indicador	Nivel de Madurez
Prácticas Anticorrupción	Etapa 2 de 4

## Fase: Definir e Implementar

En la fase de definir durante los últimos tres años hemos elaborado un plan de trabajo considerando además de los indicadores de PLARSE y el autodiagnóstico realizado, los pilares que propone CEMEFI. Por lo cual hemos definido acciones en los siguientes aspectos, los cuales nos ayudan a madurar en nuestra gestión interna y externa a favor del bien común en nuestra esfera de influencia.

Pilares de CEMEFI	Eje de Pacto Mundial
+ Pilar de Ética y Gobierno Corporativo	Derechos Humanos
+ Pilar de Vinculación con la comunidad	
+ Pilar Calidad de Vida	Estándares Laborales
+ Pilar de Vinculación con el Medio ambiente	Medio Ambiente
+ Pilar de Ética y Gobierno Corporativo	Anti Corrupción

## Matriz de políticas, reglamentos y procedimientos.

Los documentos sobre los cuales nos apoyamos para la gestión en cada uno de los ejes son:

	Derechos Humanos	Estándares Laborales	Medio Ambiente	Anticorrupción
Reglamento interior de trabajo	x	x		x
Declaratoria a favor de los Derechos Humanos	x	x	x	x
Código de Valor Compartido y Ética	x	x	x	x
Política de No Discriminación	x	x		
Creación de la posición de Ombudsperson	x	x		x
Política de Reclutamiento y Selección		x		
Política de préstamos		x		
Política de horarios flexibles		x		
Política de capacitación		x		
Programa de distinción y reconocimiento a colaboradores/as		x		
Programa de oportunidades para becarios/as		x		
Política ambiental			x	
Política y guía de compras verdes			x	x
Política de confidencialidad				x
Procedimiento de satisfacción y atención al cliente y grupos de interés				x
Procedimiento de denuncia				x
Política de puertas abiertas		x		x

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 principios éticos.

En el desarrollo de los compromisos por cada eje se detallarán las acciones realizadas así como los compromisos que adquirimos para el año 2014.

### Fase: Medir

En esta fase se busca medir y monitorear los impactos y progreso hacia nuestros objetivos, es un tema de suma relevancia para poder presentar resultados claros a nuestros grupos de interés, sin embargo, aún trabajamos en el desarrollo de indicadores concretos que nos permitan medir los avances que hemos tenido en cada uno de los ejes. Se tiene como **COMPROMISO** definir estos indicadores claves que a su vez nos permitan comunicar de manera efectiva el progreso de nuestras acciones.

### Fase: Comunicar

En esta fase debemos de comunicar el progreso y estrategias e involucrar a los grupos de interés para una mejora continua, en Sustentarse contamos con los siguientes canales:

+ Página de internet, en dónde se encuentra publicado nuestro primer informe sobre el progreso en su edición 2011 y 2012.

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

+ Estrategias en Redes sociales Facebook y twitter para comunicar nuestras acciones de Responsabilidad Social.

 [www.facebook.com/GrupoSustentarse](https://www.facebook.com/GrupoSustentarse)

 @SustentarseMx

# Nuestros Grupos de Interés

Los grupos de interés son todos los grupos con los que Sustentarse tiene algún tipo de relación. Mapear a nuestros grupos de interés nos permite identificar la importancia del diálogo con ellos y el impacto que tiene llevar a cabo una adecuada comunicación.

	<b>Grupo de interés</b>	<b>Interacciones clave</b>
1	<b>Accionistas</b>	<input type="checkbox"/> Decisiones estratégicas. <input type="checkbox"/> Atracción de nuevos socios. <input type="checkbox"/> Valores de la empresa. <input type="checkbox"/> Enfoque de negocios.
2	<b>Colaboradores/as</b>	<input type="checkbox"/> Fortalecimiento de acciones de Calidad de vida. <input type="checkbox"/> Trato con cliente. <input type="checkbox"/> Responsabilidades y evaluación del desempeño. <input type="checkbox"/> Salud y educación. <input type="checkbox"/> Desarrollo profesional. <input type="checkbox"/> Actuación con valores.
3	<b>Clientes</b>	<input type="checkbox"/> Evaluación de calidad de servicio. <input type="checkbox"/> Apego a códigos. <input type="checkbox"/> Valor agregado
4	<b>Organismos promotores y certificadores de RSE y Sustentabilidad</b>	<input type="checkbox"/> Cambios en estrategias de Responsabilidad Social. <input type="checkbox"/> Capacitación y desarrollo. <input type="checkbox"/> Innovación. <input type="checkbox"/> Involucramiento con la academia
5	<b>Gobierno</b>	<input type="checkbox"/> Reformas en leyes con impactos en temas de sustentabilidad. <input type="checkbox"/> Relaciones de colaboración.
6	<b>Alianzas</b>	<input type="checkbox"/> Alianzas intersectoriales. <input type="checkbox"/> Fuerza en la toma de decisiones importantes para el sector.
7	<b>Proveedores</b>	<input type="checkbox"/> Desarrollo de proveedores <input type="checkbox"/> Elección de Proveedores locales. <input type="checkbox"/> Apego a códigos.

# Modelo de Gestión de la Responsabilidad Social

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 proponiendo 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.

## Apoyo a los 10 principios del Pacto Mundial

### Derechos Humanos

Grupos de interés relacionados. Comunidad interna y externa: Colaboradores, Accionistas, Clientes, Gobierno, Proveedores, Organismos promotores y certificadores de RSE y Sustentabilidad, Alianzas.

El respeto a los Derechos humanos es una parte estratégica del modelo de negocios de Sustentarse es por eso que los apoyamos y promovemos, consideramos que estos dos principios son la base para el crecimiento de la empresa.

**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.

### Acciones

El Consejo de Derechos Humanos de la ONU ha respaldado el marco “proteger, respetar, remediar”. Nuestro compromiso con este eje lo demostramos a través de diversas actividades, durante 2013 al igual que los años anteriores, como parte de las acciones de consultoría promovimos entre el 100% de nuestros clientes la implementación de iniciativas de promoción y respeto a los Derechos Humanos e infantiles junto con asociaciones expertas en el tema como la Organización Civil “The youth for the human rights”; tales iniciativas incluyeron tanto sesiones de capacitación como material para promoción de las campañas. Otra de las acciones externas es la difusión con 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.

Para la comunidad interna y externa utilizamos

difusión mediante redes sociales con mensajes clave para el cuidado y respeto a los Derechos Humanos, difundimos la Declaración de las Naciones Unidas sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas.

[http://www.unicef.org/mexico/spanish/declaracion\\_adolescentes\\_indigenas.pdf](http://www.unicef.org/mexico/spanish/declaracion_adolescentes_indigenas.pdf)

Internamente nuestras acciones estuvieron enfocadas en proteger y respetar, lo cual se ve reflejado en el trabajo para el fortalecimiento de nuestro Reglamento Interior de Trabajo que contiene diversos temas enfocados a los Derechos Humanos. Así mismo mantuvimos la buena práctica de difundir tanto internamente como externamente 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. Desde 2012 contamos con un **mecanismo de denuncia** ante faltas y/o desviaciones del código de conducta, reglamento interior o cualquier política establecida, como parte de este mecanismo formal de denuncia y un buzón privado para dar a conocer alguna demanda, sugerencia o queja, hasta el momento no se ha presentado ningún caso. Continuamos con el fomento de nuestra declaratoria en materia de Derechos Humanos y la erradicación del trabajo infantil entre nuestros proveedores, clientes y colaboradores (as). Otra de nuestras acciones ha sido la implementación y mejoramiento de la Política de Reclutamiento y Selección, en donde se establecen criterios de no discriminación e igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.

## Resultados

Resultados	2011	2012	2013
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).	X	X	X
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.	X	X	X
Apoyamos al 100% de número de clientes a reforzar sus esfuerzos con respecto a la promoción y el respeto a los Derechos Humanos.	X	X	X
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).		X	X
Planeación y ejecución de la campaña en medios electrónicos "¡30 días por nuestros derechos!".		X	
Cero denuncias por parte de las y los colaboradores en cuanto a violación de Derechos Humanos.	X	X	X
1,800 mails enviados reforzando las campañas de derechos humanos con un porcentaje de impacto del 22%.		X	Publicación de Derechos Humanos.

<sup>3</sup>SLAVES WORK FOR YOU. Made in a Free World Disponible en web [ref. 13 / 01 /2014] <http://slaveryfootprint.org/my-footprint#.UtQH1fTuIWJ>

En Sustentarse realizamos una medición utilizando la CALCULADORA ESCLAVITUD “SLAVES WORK FOR YOU”, desarrollada por una red “Made in a Free World” esta conformada diversos individuos y empresas que trabajan en conjunto para reducir la esclavitud, el objetivo de esta red es que “un día cada uno de nosotros y todo estará hecho en un mundo libre”, el objetivo es medir con base al consumo de cada persona dentro de nuestro equipo el número de personas en situación de trabajo forzado que tiene a lo largo de la cadena de productos y alimentos que consume.

**En 2013 con una participación del 73% de nuestros colaboradores (as), juntamos un total de 377 esclavos con un promedio de 41 por persona.**

El objetivo de llevar a cabo esta medición entre el equipo de Sustentarse es la concientización del impacto que genera nuestro consumo de productos y establecer acciones personales para fomentar un consumo responsable y que considere criterios de compra sociales y ambientales.

Algunos compromisos que se derivan de dicho ejercicio son:

- + Mayor consumo de productos amigables con el medio ambiente y que eviten la utilización de animales.
- + Mayor consumo de productos locales.
- + Reutilización de productos.
- + Incremento en el consumo de productos elaborados por grupos en situación de vulnerabilidad.

## Compromisos

Para determinar los compromisos a cumplir durante 2014 realizamos un análisis detallado de las etapas de la Guía PLARSE, nuestro objetivo fue identificar aquellas acciones que nos llevarían a madurar en el tema de Derechos Humanos, logrando con esto tener acciones más claras y un progreso real en el tema.

Dentro del plan de trabajo 2014 se destacan:

### **Campaña de fortalecimiento del Código de Ética “Cómo contribuyes a vivir con valores”**

Esta campaña nace a raíz de identificar la orientación y la capacitación de las y los colaboradores en temas de ética, primero debemos de asegurarnos que los valores y principios se incorporen a los procesos de trabajo y a las actitudes así como al comportamiento de las personas, este es un tema que se debe reforzar continuamente, por lo cual además de la campaña de recordación se implementara una evaluación del cumplimiento de los valores que tendrá que ser respondida de manera individual y de manera grupal. Esta evaluación nos permitirá medir de forma tangible la percepción del cumplimiento de nuestro código de ética, así como mejorar en los temas en donde exista una mayor área de oportunidad.

Además de estas acciones, es de nuestro interés que las y los colaboradores se involucren en el contenido del Código de conducta, el cual será retroalimentado por parte de las y los colaboradores, esta revisión nos ayudará a fomentar la participación del personal además de tener un código con mayor funcionalidad.

En el tema de clientes retomaremos la buena práctica de hacerles llegar una carta en la cual detallamos el comportamiento ético esperado, esta carta se entrega a cada cliente en el momento de la firma del contrato. Cabe mencionar que en el tema de proveedores, debido al core bussines de Sustentarse, se ha definido que el impacto es bajo, nuestro principal consumo está en insumos de oficina y artículos de consumo general, es por eso que en temas de ética en proveedores contamos con el “Procedimiento de compras sustentables” para tomar en cuenta criterios sociales y medioambientales al elegir algún producto.

## Pasos Sigüientes

Adopción y alcance de valores y principios éticos	
<b>Etapa 1</b>	Los valores de la organización están formalizados en una carta de principios, pero están poco incorporados a los procesos de trabajo y a las actitudes/comportamiento de las personas
<b>Etapa 2</b>	Los valores y principios de la organización existen en documento formal, que cuenta con <b>proceso de difusión sistemático</b> enfocado en el público interno bajo la responsabilidad de una persona o área responsable.
<b>Etapa 3</b>	Se tiene un <b>programa de orientación y entrenamiento</b> para los empleados de todos los niveles jerárquicos para garantizar que los valores y principios se incorporen a los procesos de trabajo y a las actitudes / comportamiento de las personas. Tales acciones están formalmente a cargo de una persona o área responsable.
<b>Etapa 4</b>	Además de eso, el código de conducta de la organización prevé la participación de empleados, de los principales grupos de interés en su revisión y está sometido a control auditoría periódicos. La responsabilidad de esas acciones está formalmente a cargo de un equipo multidisciplinario.
<b>Eficacia de la diseminación de los valores y principios éticos de la empresa</b>	
<b>Etapa 1</b>	Los valores se transmiten esporádicamente o en momentos específicos (contratación de empleados, proceso de auditoría), con el foco centrado en el público interno.
<b>Etapa 2</b>	Existen procesos sistemáticos de difusión de los valores con el foco centrado en el público interno.
<b>Etapa 3</b>	Además de eso, la adopción de esos valores y principios es auditada y verificada periódicamente y los empleados son estimulados a contribuir con su monitoreo.
<b>Etapa 4</b>	Además de eso, todos los aliados externos son estimulados a replicar el mismo proceso en su cadena productiva.
<b>Combate de todas las formas de discriminación y de valorar las oportunidades que ofrece la riqueza de la diversidad de nuestra sociedad:</b>	
<b>Etapa 1</b>	Cumple rigurosamente la legislación relacionada a la discriminación y se declara contra comportamientos discriminatorios que no promuevan igualdad de oportunidades en el ambiente interno y en la relación con sus clientes, proveedores y comunidad de entorno.
<b>Etapa 2</b>	Además de eso, promueve la diversidad por medio de normas escritas que prohíben prácticas discriminatorias negativas, regulando los procesos de selección, admisión y promoción y movilidad interna, orientando sobre el encaminamiento de posibles denuncias.
<b>Etapa 3</b>	Además de poseer normas escritas y canales para posibles denuncias, realiza entrenamiento específico sobre el tema y utiliza indicadores para identificar áreas problemáticas y establecer estrategias de reclutamiento y promoción.
<b>Etapa 4</b>	Extiende esas acciones a toda la cadena productiva y participa en foros de valoración de segmentos en desventaja.

Situación 2013

Paso Sigüiente

Situación 2013

Paso Sigüiente

Situación 2013

Paso Sigüiente

## Estándares Laborales

**Grupos de interés relacionados** Comunidad interna, colaboradores, Accionistas, Clientes.

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 permite una permanencia en el mercado.

3. Libre asociación y derecho a la negociación colectiva.
4. Apoyo a la eliminación de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
5. Apoyo a la erradicación del trabajo infantil.
6. Eliminar la discriminación en materia de empleo y ocupación.

## Acciones

Durante 2013 continuamos con la 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 justa.

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 continuó a nuestro personal uno de los ejemplos más relevantes que durante este año se llevó a cabo fue la asistencia al curso impartido por AL-INVEST de Latinoamérica en Costa Rica, 2013. El título del curso-taller fue ¿Cómo implementar RSE en las pymes? El programa AL-INVEST es uno de los programas regionales de cooperación económica más importantes de la Comisión Europea en América Latina, el objetivo general del curso fue contribuir a la cohesión social mediante el apoyo al fortalecimiento e internacionalización de las pequeñas y medianas empresas (pymes) de América Latina y el intercambio de innovación, conocimientos y relaciones económicas con sus empresas homologas europeas. Sustentarse tuvo el honor de recibir dos becas para la profesionalización de su personal, contando con la asistencia a este curso de la Directora de consultoría y de uno de los consultores senior que forman parte de la plantilla.

Fomentamos el cumplimiento de requisitos en seguridad e higiene demandados por la ley.

Derivado de la definición de la causa social de Sustentarse, se realizaron actividades de voluntariado entre las cuales están la visita al albergue de perros “Comunidad Ecológica Izcuintle” en donde se restauraron jaulas y se hicieron actividades de limpieza a las instalaciones, promoción como centro de acopio para la entrega de donativos a los eventos de desastres naturales vividos en nuestro país durante el año.

Otra acción fue el establecimiento de manera formal de las 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.

Durante 2013 continuamos con la implementación de distintos beneficios al personal: esquema de actividades home office, política de horarios flexibles, actividades de integración a lo largo del año, programa de reconocimiento al personal, 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, apoyo para la salud visual, oficina petfriendly y programa de guardias decembrinas.

## Resultados

	2011	2012	2013
Inclusión de criterios de No Discriminación en nuestra Política de Reclutamiento y Selección y en nuestro Código de Conducta.		X	X
Accesibilidad a puestos de mayor jerarquía y/o funcionalidad.	X	X	X
Invitación y asistencia de las y los empleados a eventos, cursos de capacitación y permisos.	X	X	X
Mejora en las condiciones de trabajo.	X	X	X
Protección y promoción de los derechos de maternidad y paternidad en igualdad para mujeres y hombres.	X	X	X
Prevención y sanción del acoso laboral y hostigamiento sexual.	X	X	X
Uso del lenguaje no sexista ni discriminatorio en los comunicados y convocatorias.	X	X	X
<b>Cero registros</b> de quejas o denuncias de prácticas de trabajo forzado al interior de la empresa.	X	X	X
<b>Cero registros</b> ninguna queja o denuncia de prácticas de contratación de trabajo infantil al interior de la empresa.	X	X	X
El <b>cero por ciento</b> de los colaboradores han sufrido algún tipo de discriminación.	X	X	X
Porcentaje de igualdad de género en Sustentarse	20% Hombres 80% Mujeres	40% Hombres 60% Mujeres	40% Hombres 60% Mujeres
Porcentaje del personal recibió capacitación acorde a sus perfiles de puesto.	ND	70%	80%
Organización directa e indirectamente de actividades de voluntariado.		6	9
Aplicación encuesta de clima laboral		X	

## Compromisos

Para determinar los compromisos a cumplir durante 2014. Siguiendo con la Guía de PLARSE, definimos:

Fortalecer el programa de voluntariado corporativo, deseamos apoyar proyectos para los niños y adolescentes de nuestra comunidad. También nos comprometemos a tener una vinculación formal con organizaciones especializadas en el combate al trabajo infantil, durante este año nos uniremos a la iniciativa impulsada por Telefónica y el Pacto Mundial en el programa de erradicación al trabajo infantil, llamada “Yo Digo Aquí Estoy y Actúo” dirigido a las empresas para que puedan colaborar

activamente en erradicar el trabajo infantil. Además de ayudar a crear una base de datos que sirve como referente mundial del tema.

Este programa permite a las empresas:

+ Da a conocer a los trabajadores las responsabilidades de los empresarios y de los profesionales frente a la erradicación del trabajo infantil y en especial la ruta de acción en caso de que tengan conocimiento de uno de estos casos.

+ Crea equipos internos en las compañías que se hagan responsables de la ejecución de un plan voluntario de mejora continuo en este ámbito.

+ Facilita herramientas y guías para conseguir la prevención del trabajo infantil en toda la actividad (incluyendo proveedores y cadenas de suministro).

+ Evalúa a las empresas con un modelo que permita clasificar sus actuaciones e impulsa su avance a través del compromiso de mejora adecuado.

Para mayor información sobre el programa viste la página web: <http://www.yodigoaquiestoy.com/>

## Pasos Siguientes

En el tema de remuneración, prestaciones y carrera, desarrollaremos un formato evaluación del desempeño de las y los colaboradores, esta evaluación será de utilidad para identificar los temas en donde se requiere de mayor capacitación, identificar la cobertura de perfiles de puestos, mejorar el Programa de reconocimiento al personal, basado en el logro de objetivos y en una evaluación clara sobre el desempeño. También diseñaremos programas enfocados a los planes de carrera dentro de Sustentarse.

	<b>Combate al trabajo infantil:</b>
	<b>Etapa 1</b> Además de respetar la legislación nacional <sup>10</sup> que prohíbe el trabajo infantil discute internamente la importancia de la educación y las consecuencias del trabajo infantil.
<b>Situación 2013</b>	<b>Etapa 2</b> Posee proyectos que contribuyen para el desarrollo de los hijos de los empleados propios (incluso de los tercerizados) estimulando sus competencias técnicas y psicosociales (ciudadanía, deportes, artes, etc.).
<b>Paso Siguiente</b>	<b>Etapa 3</b> Además de lo descrito anteriormente, desarrolla o apoya proyectos para los niños y adolescentes de la comunidad.
	<b>Etapa 4</b> Coordina sus proyectos con otros realizados en la comunidad e interviene en el poder público en beneficio del niño y del adolescente y estimula que las políticas y programas de la empresa en relación a este tema se repliquen en toda la cadena productiva.
	<b>Involucramiento de los empleados en la gestión:</b>
<b>Situación 2013</b>	<b>Etapa 1</b> Pone a disposición informaciones sobre la y capacita (entrenamiento sobre nuevos productos y servicios, seminarios y conferencias sobre nuevas políticas y estrategias etc.) a los empleados para que puedan comprenderlas y analizarlas.
<b>Paso Siguiente</b>	<b>Etapa 2</b> Además de eso, pone a disposición de los empleados informaciones económico-financieras.
	<b>Etapa 3</b> Tiene un proceso estructurado de discusión y análisis de las informaciones económico-financieras con sus empleados, con el objetivo de prepararlos para que ayuden al comité de gestión o en las decisiones estratégicas.
	<b>Etapa 4</b> Los representantes de los empleados participan activamente en los comités de gestión o en las decisiones estratégicas y tienen comunicación regular con los miembros del gobierno corporativo.
	<b>Remuneración, prestaciones y carrera:</b>
<b>Situación 2013</b>	<b>Etapa 1</b> Respeta y busca superar los pisos salariales firmados con los sindicatos o impuestos por el gobierno.
<b>Paso Siguiente</b>	<b>Etapa 2</b> Trata a las y los empleados como un recurso, estimulándolos por medio de la remuneración y de la inversión en su desarrollo profesional, según política estructurada de carrera, y teniendo en cuenta las habilidades necesarias para su desempeño actual.
	<b>Etapa 3</b> Valora competencias potenciales, estimulando a las y los empleados por medio de la remuneración y de la inversión en su desarrollo profesional y teniendo en cuenta su capacidad futura de crecimiento y desarrollo de nuevas habilidades.
	<b>Etapa 4</b> Trata a los empleados como socios y establece mecanismos para que sus representantes participen en la formulación de políticas de remuneración y prestaciones, desarrollo profesional y movilidad interna.
	<b>Desarrollo de recursos humanos:</b>
<b>Situación 2013</b>	<b>Etapa 1</b> Promueve actividades de entrenamiento puntuales, con el foco centrado en el desempeño de tareas específicas.
<b>Paso Siguiente</b>	<b>Etapa 2</b> Mantiene actividades sistemáticas de desarrollo y capacitación, con vistas a perfeccionamiento continuo de todo su personal.
	<b>Etapa 3</b> Además de promover capacitación continua, ofrece becas de estudio o similares para la adquisición de conocimientos con impacto positivo en la empleabilidad de sus empleados, independientemente de la aplicabilidad en su función actual.
	<b>Etapa 4</b> En todos los niveles jerárquicos, promueve capacitación continua y ofrece becas de estudio o similares para la adquisición de conocimientos con impacto positivo en la empleabilidad de sus empleados.

# Medio Ambiente

**Grupos de interés relacionados** Comunidad interna, colaboradores, Clientes, comunidad externa, Gobierno, proveedores.

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.

7. Mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

8. Fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

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

## Acciones

Desde 2012 comenzamos con el reforzamiento de nuestra 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. En 2013 continuamos con este reforzamiento, por medio de:

+ Sensibilización permanente a través de las redes sociales —Twitter, Facebook— 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 reúso y reciclaje de materiales y el consumo responsable.

+ Impartición de una plática bajo el tema de calentamiento global, dicha plática se llevó a cabo dentro de las instalaciones de Sustentarse con una asistencia del 100% de colaboradores, aunado a esto se impartieron más de 11 pláticas medioambientales a nuestros clientes con una asistencia de aproximadamente 440 personas.

+ Programa de separación de residuos en oficinas, separamos la basura en orgánica, papel, vidrio, inorgánico, metal, plástico, pilas y PET.

+ 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.

+ Unidad de negocio (Corteza Nuestra) de productos promocionales con un enfoque 100% sostenible que reduzca los impactos ambientales en comparación de los promocionales normales.

+ Comunicación e involucramiento en nuestra causa ambiental, la cual será la directriz de todos nuestros esfuerzos tanto técnicos como de voluntariado a corto plazo.

+ Promoción de acciones de reforestación con el 100% de nuestros clientes.

Continúa página 32 ➤

## Resultados

	2011	2012	2013
Porcentaje de nuestra papelería elaborado con materiales reciclables y tintas ambientalmente amigables.		50%	50%
Plantación en actividades de reforestación.		1,000 arboles	1,500 ÁRBOLES
Elaboración de carteles y boletines de información para nuestros clientes, proveedores y personas en general.	X	X	X
Carteles y señalética medio ambiental en oficinas.		X	X
Mejor separación de los residuos generados por el personal.		X	X
Número de talleres de sensibilización y conciencia ambiental. Número de personas que recibieron el taller		7 talleres 300 personas	11 talleres 440 personas
Realización de actividades de integración con el personal fomentando la conciencia ambiental y el reciclaje.	X	X	X

## Compromisos 2014

Reforzamientos de campañas ambientales con el programa de 4 R's (Reduce, Reúsa, Recicla, Rechaza), durante este año nos comprometemos a extender a las familias de nuestros colaboradores material informativo para que en los hogares de cada uno se lleven a cabo este tipo de iniciativas y lograr con esto un programa multiplicador que se extienda a otros espacios.

Lanzamiento de un plan para la disposición final de residuos, dentro de esta actividad iniciaremos con una búsqueda de diferentes organizaciones de la sociedad civil con el objetivo de donar residuos que ellos a su vez puedan utilizar o se conviertan en una fuente de ingresos. Con esta acción le

damos otro alcance al hecho de separar nuestros propios residuos.

Una de las acciones más importantes será el cambio en la infraestructura de nuestros sanitarios para migrar a sanitarios con doble descarga, este sistema tiene el beneficio de tener un consumo promedio de 4.8 lts por descarga, reduce en un 50% el uso del agua comparado con el sistema actual.

Detectamos que otro de los temas críticos en la correcta separación de los residuos es la capacitación al personal de limpieza, es de suma importancia la correcta separación y la disposición final por parte del personal, es por esto que daremos diversas pláticas para generar conciencia y sensibilidad en el tema, así como poner a disposición del personal la información necesaria para la correcta separación de los desechos.

Para el tema de conservación de bosques tenemos el compromiso de participar directamente en diversas reforestaciones, de ser posible involucrando a nuestros principales grupos de interés como son clientes, proveedores y los familiares de las y los colaboradores. Así mismo continuaremos y mejoraremos la separación de hojas bajo el esquema de 3'rs reducir, rehusar y reutilizar.

## Pasos Siguientes

 Situación 2013  Paso Siguiente	<b>Educación y conciencia de la población sobre los desafíos ambientales:</b>	
	<b>Etapa 1</b>	Desarrolla acciones de educación ambiental y entrenamiento de empleados sobre esa temática, puntualmente o como resultado de la presión externa
	<b>Etapa 2</b>	Desarrolla sistemáticamente actividades de educación ambiental enfocadas en el público interno, poniendo a su disposición informaciones y promoviendo discusiones.
	<b>Etapa 3</b>	Además de campañas internas, desarrolla campañas de concientización y educación ambiental dirigidas a familiares de empleados proveedores, consumidores y clientes y a la comunidad del entorno inmediato de la empresa.
	<b>Etapa 4</b>	Además de desarrollar campañas, la empresa apoya o participa de proyectos educacionales en asociación con organizaciones no gubernamentales y ambientalistas, ejerciendo liderazgo social en favor de esa causa.
 Situación 2013  Paso Siguiente	<b>Prevención y reducción de daños ambientales y optimización de procesos:</b>	
	<b>Etapa 1</b>	Busca reducir el consumo de energía, agua, productos tóxicos y materias primas e implantar procesos de destino adecuado de residuos, sin alterar su estándar tecnológico actual.
	<b>Etapa 2</b>	Invierte en la actualización de su estándar tecnológico, con vistas a reducir y/o sustituir recursos de entrada y la reutilización de residuos (por la misma empresa o por terceros).
	<b>Etapa 3</b>	Adopta un proceso para medir, monitorear y auditar periódicamente los aspectos ambientales significativos relacionados al consumo de recursos naturales y a la producción de residuos y desechos, estableciendo periódicamente nuevas metas.
	<b>Etapa 4</b>	Está cerca de alcanzar un alto nivel de sustentabilidad ambiental por medio de estrategias de reutilización y compensación ambiental que abarquen todo el sistema productivo.
 Situación 2013  Paso Siguiente	<b>Conservación de bosques:</b>	
	<b>Etapa 1</b>	Reconoce la importancia de verificación del origen y de la cadena de producción de los insumos madereros y forestales utilizados en su operación diaria y/o proceso productivo. No adopta una política interna o programa específico.
	<b>Etapa 2</b>	Mantiene una política o programa específico para verificación del origen y de la cadena de producción de los insumos madereros y forestales utilizados en su operación diaria y/o proceso productivo.
	<b>Etapa 3</b>	Los insumos madereros y forestales utilizados en la operación diaria y/o proceso productivo tienen certificación de origen y de la cadena de custodia.
	<b>Etapa 4</b>	Los insumos madereros y forestales utilizados en las instalaciones y/o productos de la empresa tienen certificación de origen y de la cadena de custodia.

## Anticorrupción

Grupos de interés relacionados Comunidad interna colaboradores, Accionistas, Clientes, comunidad externa, Gobierno, proveedores, Organismos promotores y certificadores de RSE y Sustentabilidad.

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.

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

### Acciones

Las Naciones Unidas han definido el término corrupción como “el abuso de poder para obtener ganancias privadas” es por esto que como parte de nuestras acciones concretas para combatir la corrupción desde 2012 implementamos un proceso de denuncia interna, asimismo el mantenimiento de la figura de un Ombudsperson para vigilar el cumplimiento del Código de Valor Compartido y ética y así evitar la vulneración de los Derechos Humanos de las y los colaboradores. Otra de nuestras acciones para prevenir la corrupción es la 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.

*Sensibilización a nuestros clientes para que formen parte del Pacto Mundial de la ONU, del mismo modo que promovemos la implementación de los principios que establece esta iniciativa.*

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, de igual manera establecieron un mecanismo de denuncia, en algunos casos la asignación de un Ombudsperson y en algunos otros un comité de ética cuyo objetivo es la evaluación de diversos tipos de denuncias en temas como acoso laboral, acoso sexual, soborno, corrupción, extorsión, fraude, inequidad laboral, discriminación, entre otros temas. Este mecanismo de denuncia se hace de manera confidencial e incluye a todo el personal, en algunos casos se abarca desde la denuncia hasta la reparación del daño. En Sustentarse también establecimos un procedimiento para medir la satisfacción de nuestros clientes, con encuestas, sistema de análisis, manejo de información y retroalimentación que establece un ciclo de mejora continua en nuestras prácticas comerciales y la calidad del servicio otorgado.

Nuestra Directora de Consultoría participo en los diálogos y sesiones de trabajo impulsadas por el Pacto Mundial y la UNODC (United Nations Office on Drugs and Crime) para fortalecer los mecanismos que promueven la transparencia y anticorrupción de nuestro país.

*En Sustentarse contamos con “Buzón y formatos de denuncia” para las y los colaboradores y otros grupos de interés.*

## Resultados

	2011	2012	2013
Cero quejas o denuncias por actos de corrupción.	X	X	X
El 100% de los colaboradores conocen el Código de Valor Compartido de Sustentarse y el procedimiento de denuncias ante actos de corrupción.	X	X	X
Todos nuestros colaboradores(as) conocen al Ombudsperson y sus funciones.		X	X
Difusión del Código de Valor Compartido y del procedimiento de denuncia al 100% de nuestros proveedores clave.		X	
Establecimiento de tres vías posibles para denunciar (1 electrónica y 2 de manera física).		X	X
El 100% de nuestros clientes cuentan ya con un Código de Ética, un Consejo y un Mecanismo de denuncia.		X	X

## Compromisos 2014

Nuestro compromiso más importante en este tema es mapear los procesos en nuestras operaciones que pueden tener riesgo de corrupción en el consultoría, para desarrollar este tema ocuparemos la guía que propone la red del Pacto Mundial “Lucha contra la corrupción y promoción de la transparencia Pacto

Mundial” esta guía contiene herramientas de gestión y control de riesgos en materia de corrupción. De igual manera nos comprometemos a utilizar el cuestionario para medir el nivel de implantación del principio de anticorrupción.

Para más información del tema:

<http://guiaanticorrupcion.pactomundial.org/external/customsites/pactomundial/>

Políticas anticorrupción	
<b>Etapa 1</b>	Publica un compromiso claro y política(s) frente a la corrupción en todas sus formas y establece canales de denuncia mínimo para el personal interno.
<b>Etapa 2</b>	Desarrolla una política anti corrupción específica para los socios de negocio y los capacita; desarrolla análisis de riesgos y planes para neutralizar esos riesgos.
<b>Etapa 3</b>	Se asegura que sus proveedores y grupos de interés tengan implantada una política anti corrupción, y establece distintos canales de denuncia para cada grupo de interés. Mide y administra los casos anti corrupción periódicamente
<b>Etapa 4</b>	Participación voluntaria en iniciativas anti corrupción; auditorías internas relacionadas con el análisis de riesgos.



APOYAMOS  
EL PACTO MUNDIAL





¡Siembra el ejemplo!

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