



Informe de Progreso 2014-2015

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





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

We welcome feedback on its contents.

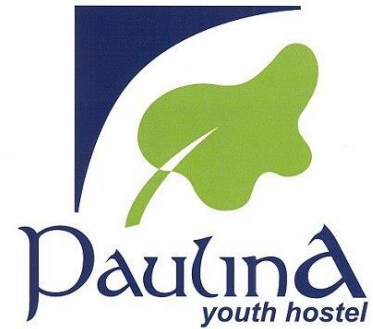
Viajar no es lo mismo que irse de vacaciones, al vivir viajando, el calendario deja de estar marcado por números y meses y pasa a estar puntuado por historias...



Contenido:

	Carta compromiso de la empresa ratificando el compromiso de cumplir con los 10 principios del Pacto Mundial.	4
	Descripción de la naturaleza de la empresa.	5
	Nuestra estrategia de negocio.	9
	El mapa estratégico, de la Visión a la Acción.	14
	Los paradigmas que hemos cambiado	15
Derechos Humanos	Principio 1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados a nivel internacional.	18
	Principio 2. Las empresas deben evitar verse involucrados en abusos de los derechos humanos.	20
Condiciones Laborales	Principio 3. Las empresas deben respetar la libertad de asociación y el reconocimiento de los derechos a la negociación colectiva.	20
	Principio 4. Las empresas deben apoyar la eliminación de todas las formas de trabajo forzado y obligatorio.	21
	Principio 5. Las empresas deben apoyar la abolición del trabajo infantil.	21
	Principio 6. Las empresas deben apoyar la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación.	22
Medio Ambiente	Principio 7. Las empresas deben apoyar la aplicación de un enfoque preventivo orientado al desafío de la protección medioambiental.	23
	Principio 8. Las empresas deben adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental.	23
	Principio 9. Las empresas deben alentar el desarrollo y difusión de tecnologías inocuas para el medio ambiente.	24
Anticorrupción	Principio 10. 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.	65
	Agradecimientos.	66





Informe de Progreso 2014-2015

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

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

Tel. 01 951 5162005

www.paulinahostel.com



Descripción de la naturaleza de la empresa.

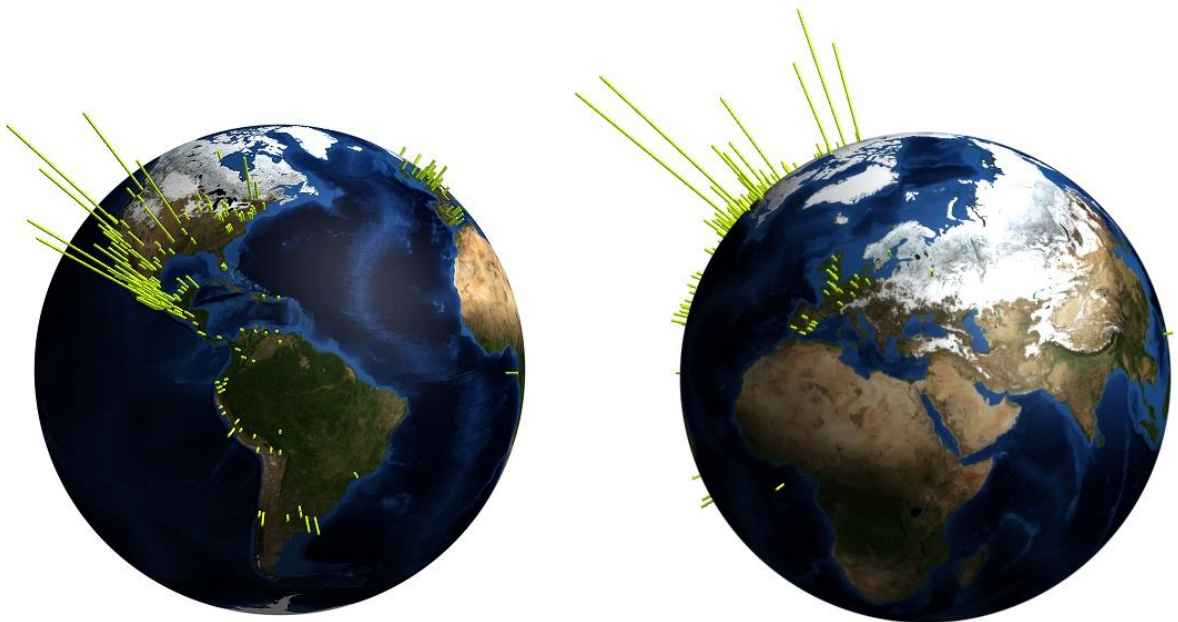
Paulina Youth Hostel es una **empresa del sector turismo** que brinda hospedaje a los **viajeros mexicanos y extranjeros** que visitan la ciudad de Oaxaca. Abrimos nuestras puertas el día 27 de julio de 2001, la Misión de la empresa es “***ser anfitriones comprometidos en crear la experiencia más atractiva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

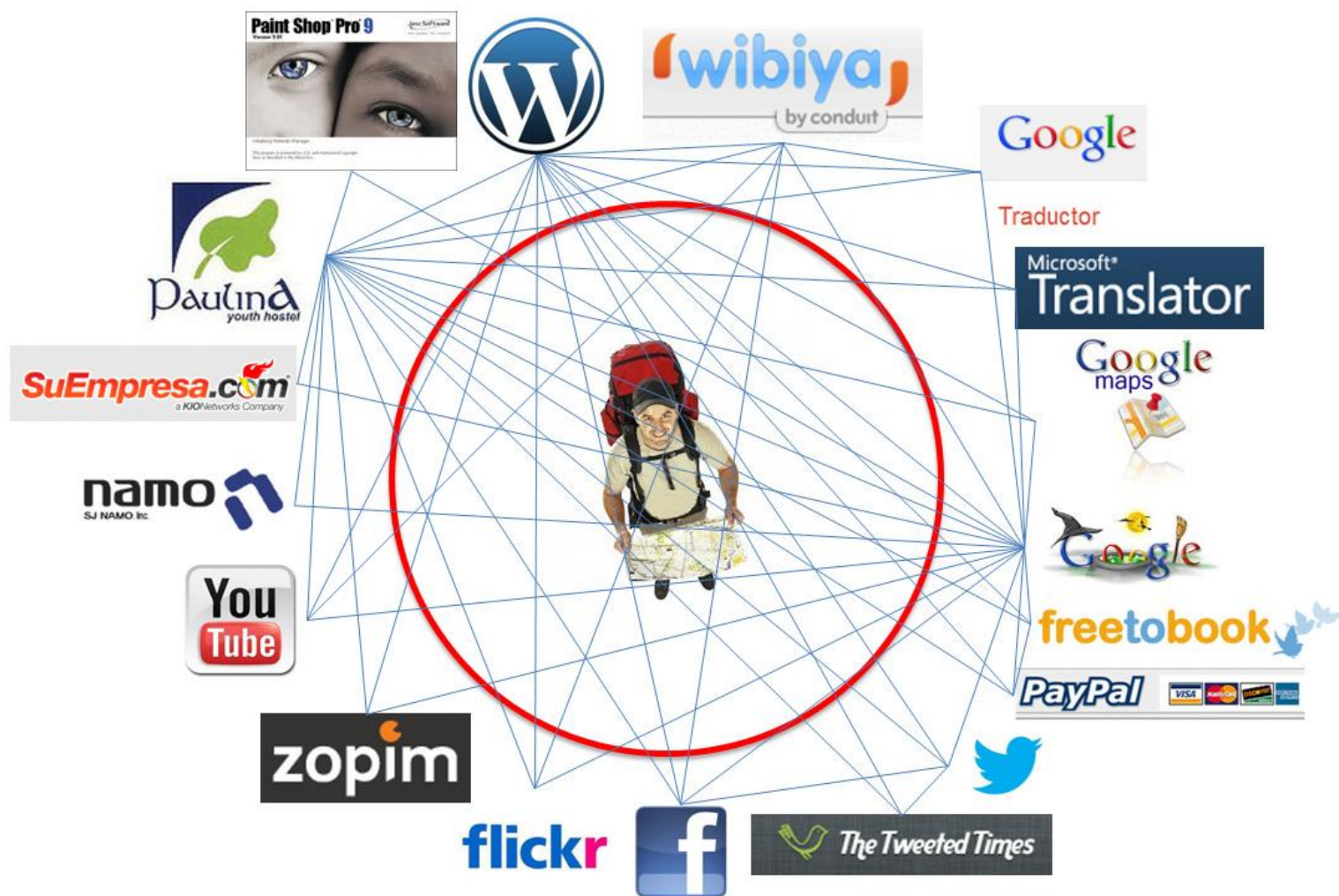
Los países desde los que nos visitan en internet se muestran en el siguiente mapa:



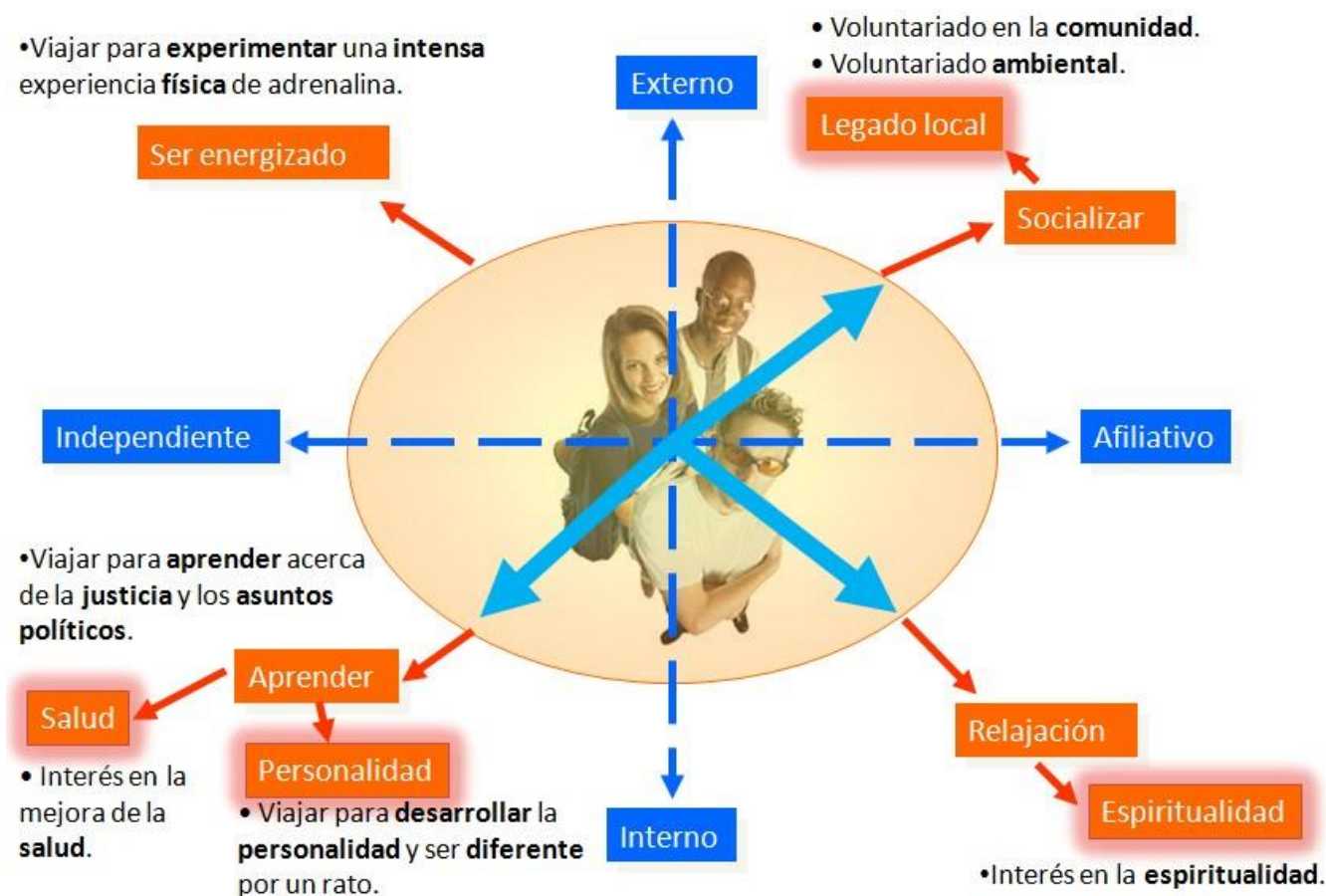
Los temas principales que buscan los viajeros son los que presenta el siguiente infograma:



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.



Agenda 21 es una estrategia global que se lleva a la práctica de manera local y que implica a todos los sectores de una comunidad: sociales, culturales, económicos y ambientales. Es, en definitiva, un compromiso hacia la mejora del medio ambiente y, por ende, de la calidad de vida de los habitantes de una comunidad.





La Carta de la Tierra es una declaración de principios éticos fundamentales para la construcción de una sociedad global justa, sostenible y pacífica en el Siglo XXI. La Carta busca inspirar en todas las personas un nuevo sentido de interdependencia global y de responsabilidad compartida para el bienestar de toda la familia humana, de la gran comunidad de vida y de las futuras generaciones. La Carta es una visión de esperanza y un llamado a la acción. El proyecto de la Carta de la Tierra comenzó como una iniciativa de las Naciones Unidas, pero se desarrolló y finalizó como una iniciativa de la sociedad civil.

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

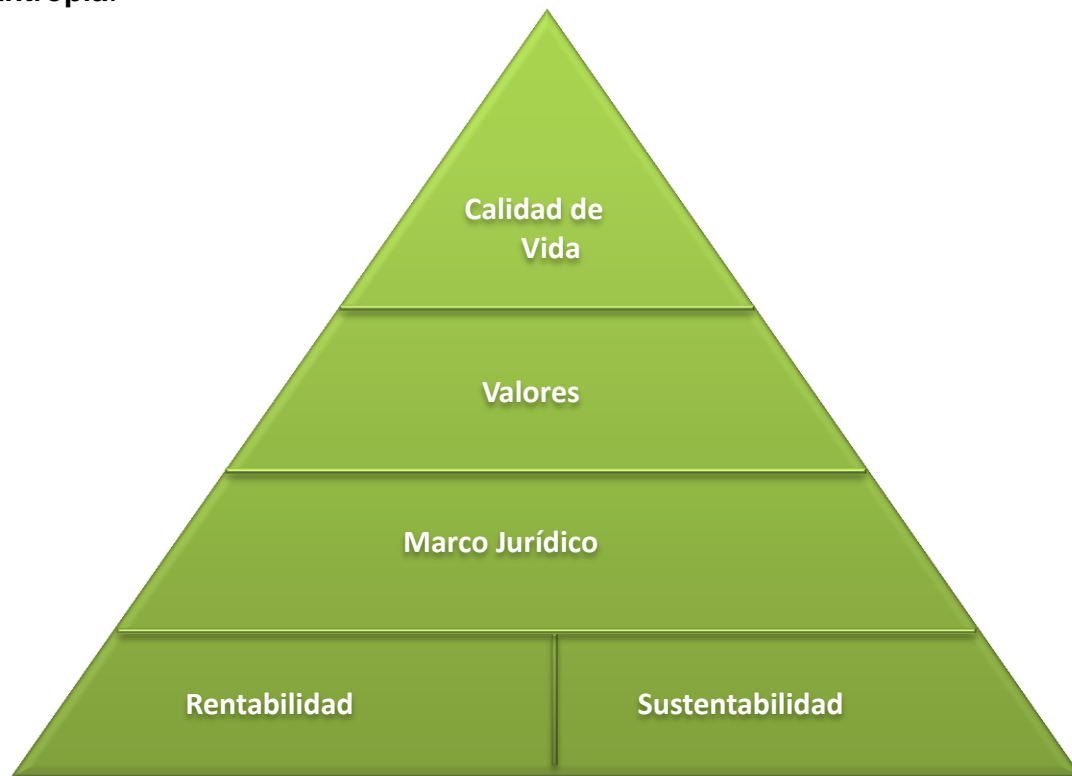


Consideramos que el producto principal de la Industria turística no son los monumentos, ni las ciudades, son las **emociones** de las personas, aquello que le hace estremecerse ante una puesta de sol. No es importante dónde, sino **cómo** y **por qué**...



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**.

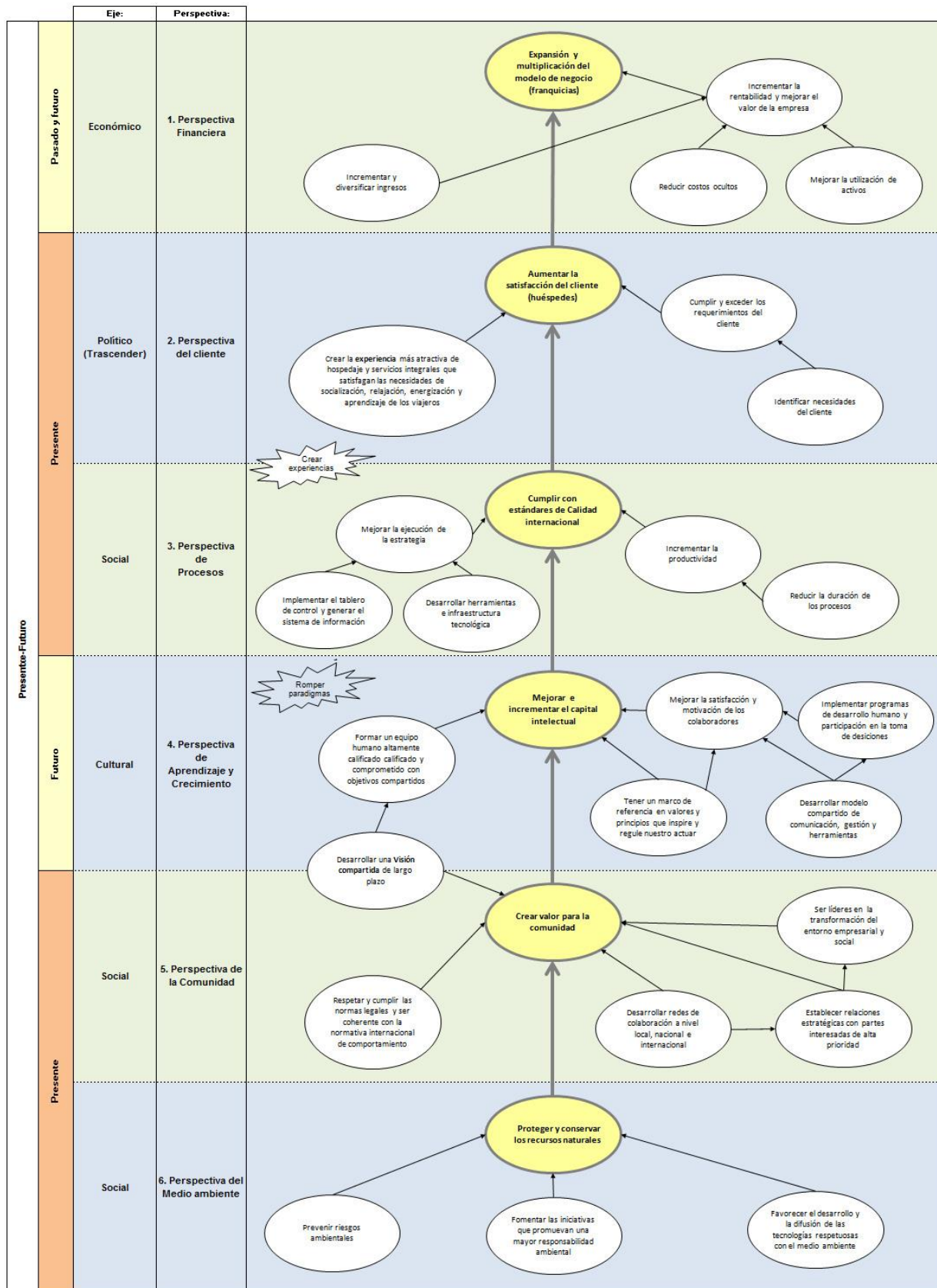
Compartimos el concepto de **sustentabilidad** de Agenda 21 Local de la ONU: Para lograr ser sustentables, es decir, utilizando en la actualidad sólo lo indispensable (principalmente los recursos del medio ambiente) lograremos que las futuras generaciones puedan tener las mismas oportunidades con que 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.
Resistencia al cambio.	El cambio es una oportunidad para crecer. La única constante es el cambio , 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 conocimiento . El conocimiento se ha transformado en una de las pocas ventajas competitivas difícil de imitar . 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 busca servicios .	Vivimos en la sociedad emocional que busca experiencias .
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 basada 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 entender la nuestra . Web 4.0 El objetivo primordial será el de unir las inteligencias , para que tanto las personas como las cosas se comuniquen entre sí para generar la toma de decisiones .





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

Derechos Humanos

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 2013- septiembre 2014 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.



Condiciones Laborales

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 hostel.
- 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. 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.



Medio Ambiente

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

Generacion 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.



Anticorrupción

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.

Principio	Nivel de cumplimiento	
	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:

- Continuar 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); 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 al día de hoy con esta finalidad para 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); 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

Ponencia realizada por Paulina Youth Hostel:

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



- Continuamos trabajando con el **Comité vecinal de la calle de Díaz Ordaz**, conformado desde hace 9 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”¹ 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.



¹ 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



- Seguimos impulsando y fortaleciendo iniciativas ciudadanas como el **Observatorio Ciudadano Con Seguridad Oaxaca** (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 en internet.





Municipios de...
11 junio, 2014
By [oaxacavisual](#)



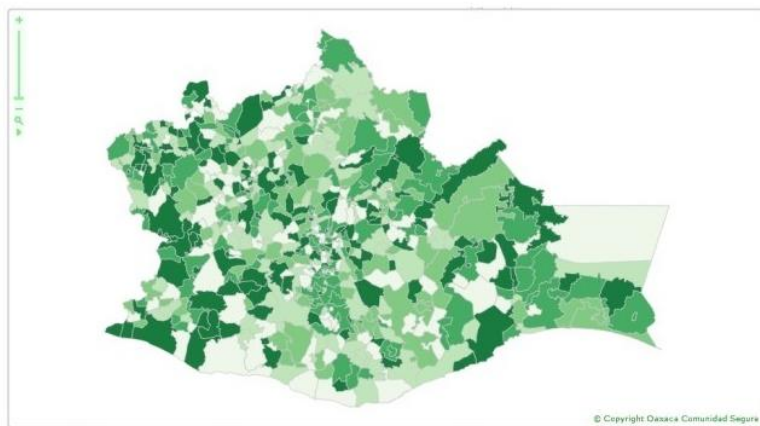
Libro recomen...
29 abril, 2014
By [oaxacavisual](#)



Libro recomen...
29 abril, 2014
By [oaxacavisual](#)



Resultados de...
4 abril, 2014
By [oaxacavisual](#)



Mapas temáticos

in Anuncios permanentes, Mapas temáticos

Mapas temáticos dinámicos altamente interactivos con el usuario con gráficos y tablas. Facilita ver los patrones regionales y locales y las tendencias en el comportamiento de indicadores.



[READ MORE](#)



Observando Oaxaca.

in Anuncios permanentes, Iniciativas ciudadanas, Sin categoría

Mostramos las noticias emitidas recientemente por los periódicos nacionales y locales, la radio, tv, reporteros independientes, gobierno municipal, estatal y federal, organizaciones civiles y ciudadanos que comunican temas de interés empleando Twitter.



[READ MORE](#)



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.

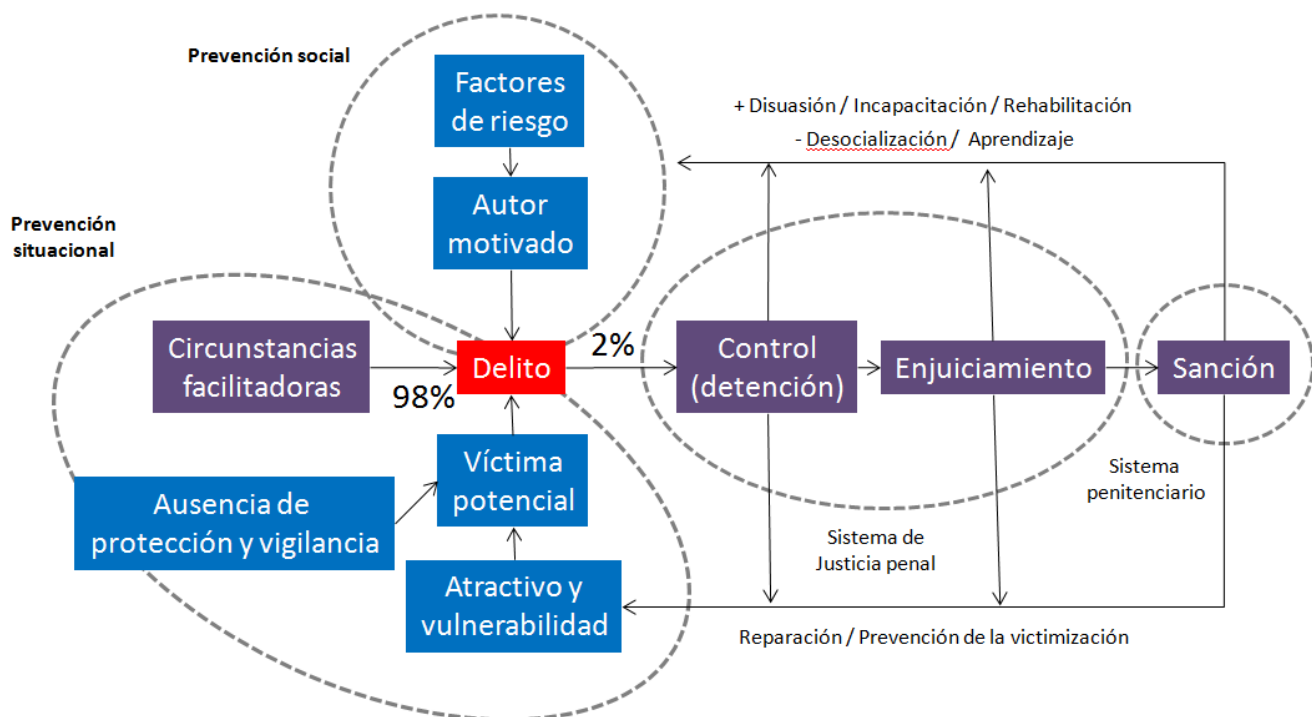


Durante este tiempo se ha observado lo siguiente:

- 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

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

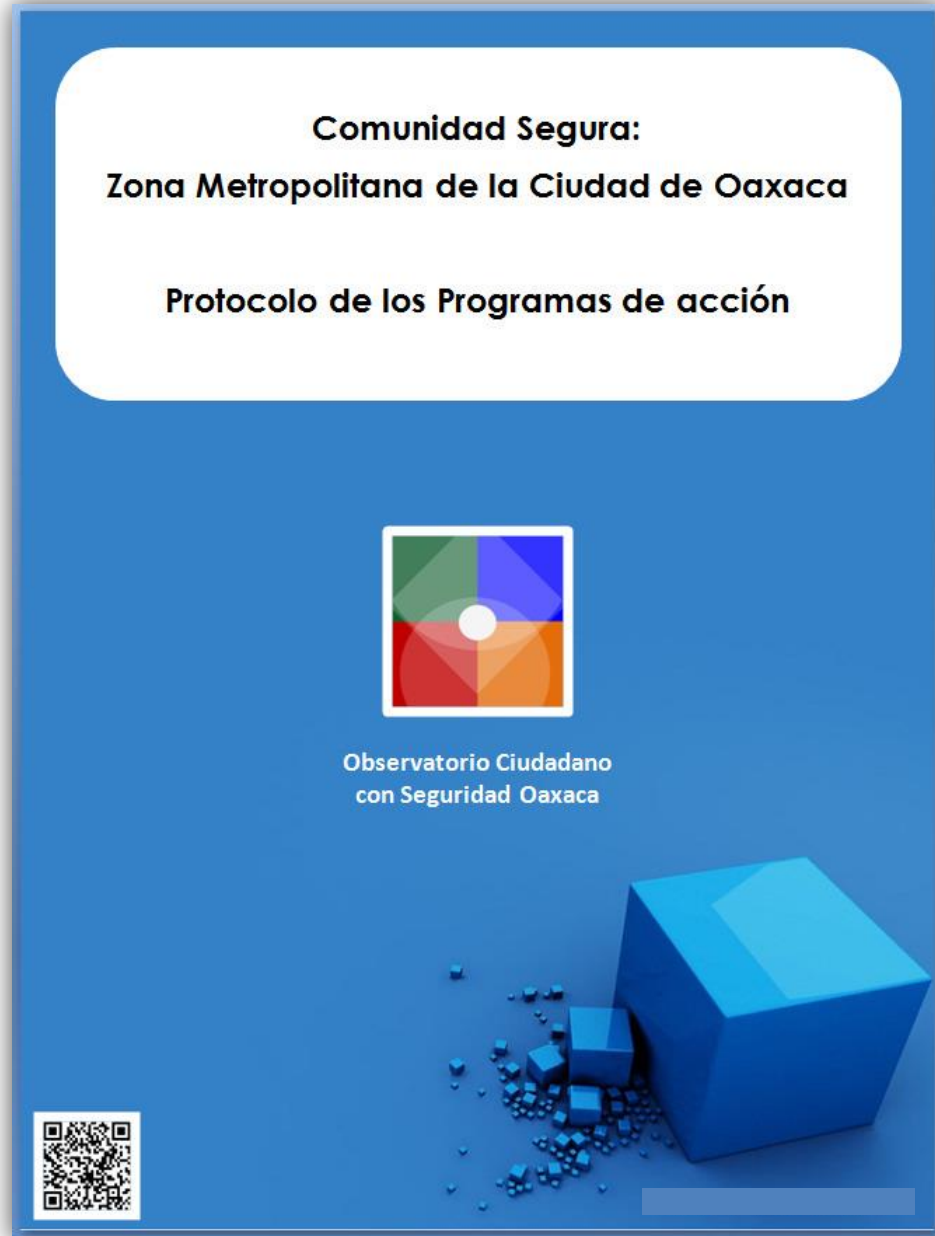
- La **violencia** surge como un síntoma y un catalizador integrador y **esta al servicio de todos**.
 - Las instituciones gubernamentales **no tienen credibilidad** para la Sociedad Civil.
- Dra. [Ingala Robl](http://IngalaRobl.com), Sede Oaxaca. www.sowelu.com.mx



- 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.

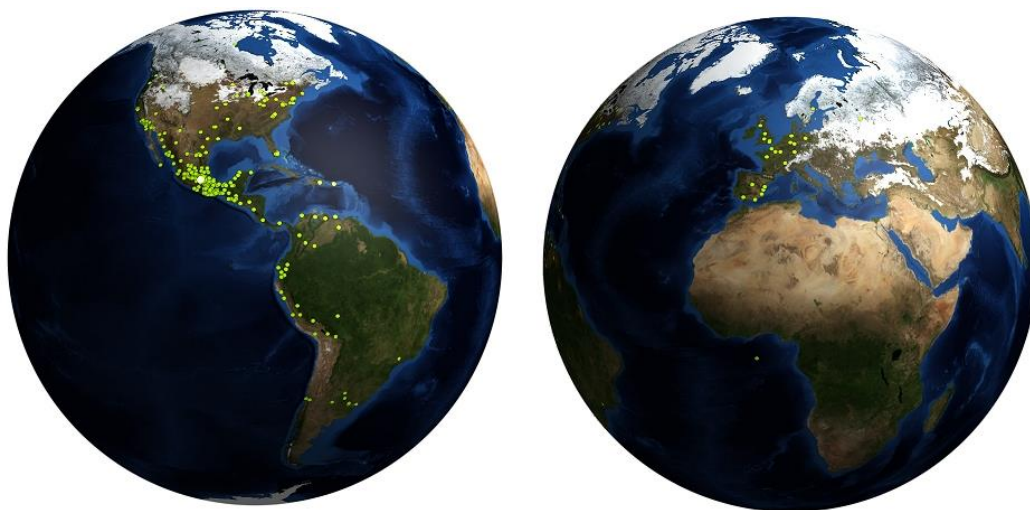


Se realizó la actualización del protocolo de iniciativas ciudadanas que hemos trabajado desde hace 4 años y se revisó una versión especial para los programas de acción de Comunidad Segura que se implementarán en la Zona Metropolitana de la Ciudad de Oaxaca.



Desde abril de 2011 al 31 de agosto de 2015 hemos tenido 285 461 visitantes al sitio web del Observatorio.

Los países desde donde nos visitan se aprecian a continuación:



- En el año de 2014 y 2015 seguimos impulsando y fortaleciendo al **Observatorio Ciudadano de los Juicios Orales en Oaxaca** (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**





Infogramas

ESTUDIOS Y DIAGNÓSTICOS [MORE](#)



Nuestra **Visión** de futuro:
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.

[//www.elporvenir.com.mx](#)
[/notas.asp?nota_id=652474](#)
about 1 hour ago · reply · retweet · favorite

México #ReformaPenalTx
ow.ly/Q4AL

22 hours ago · reply · retweet · favorite

 oscarzuniga México

- Agilizarán entrega de subsidios para acelerar

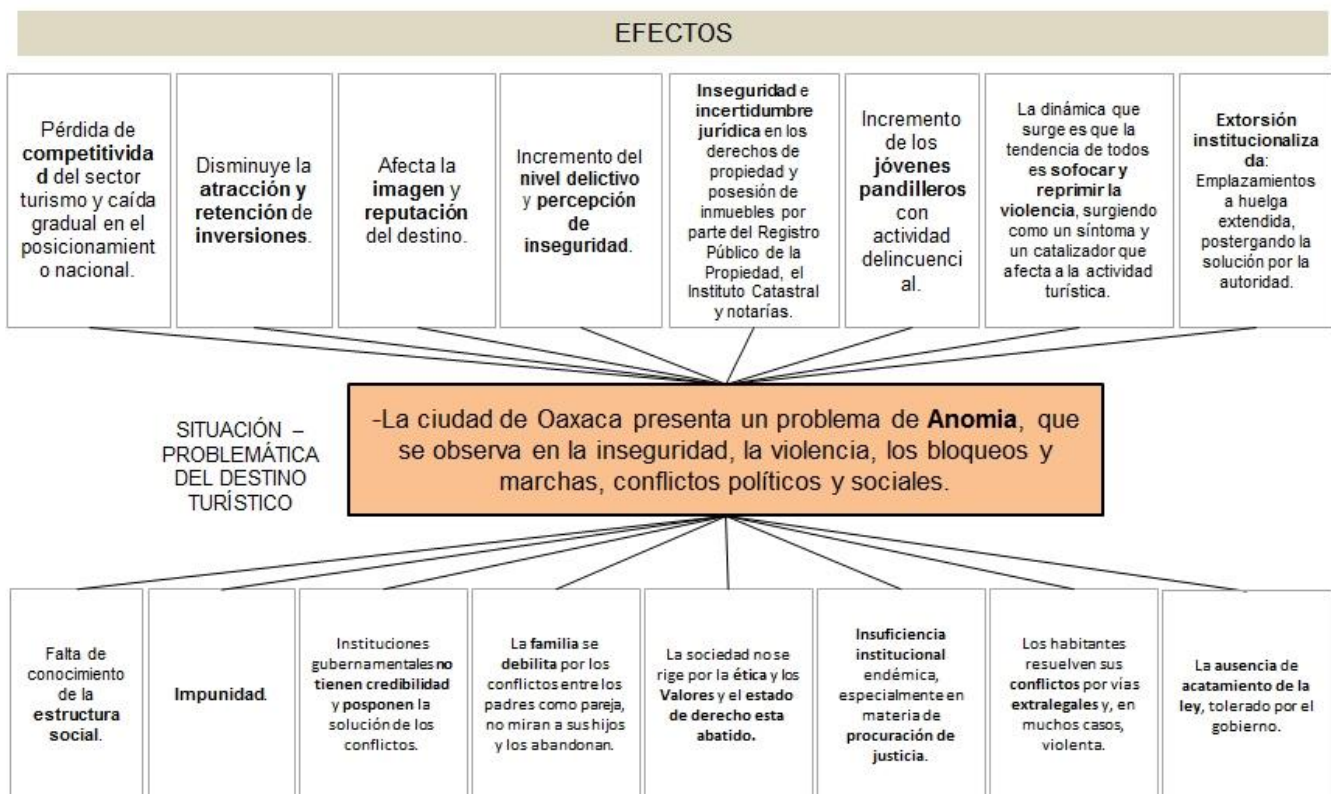
Oaxaca.

• **Aprueba Congreso que**
hiciese Orales entre los

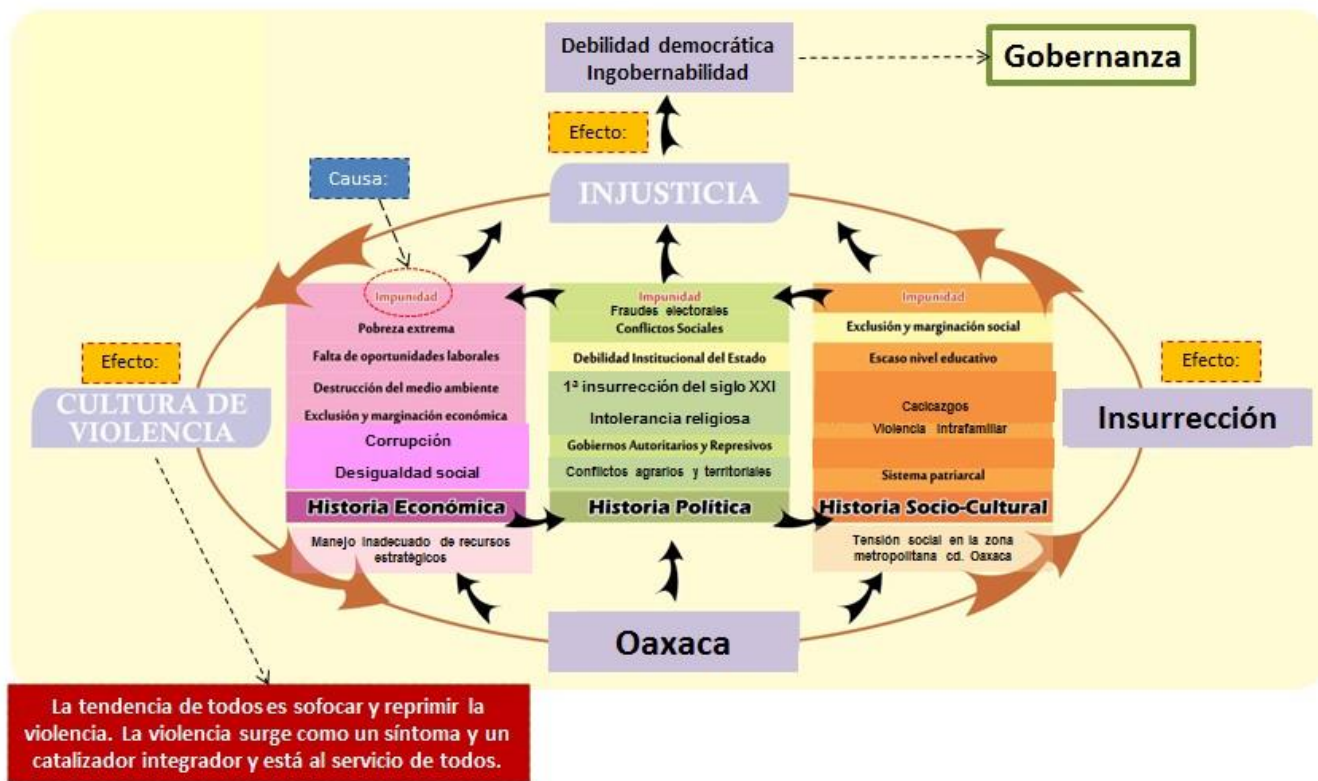
- A partir del mes de julio de 2013 y hasta el mes de febrero de 2014 participamos en la elaboración del **diagnóstico** del factor 6: *Seguridad patrimonial y física* que forma parte de la **Agenda de Competitividad del municipio de Oaxaca de Juárez**. Nuestra colaboración consistió principalmente en:

- Investigación y recopilación de indicadores de seguridad.
- Consulta y validación por partes interesadas en materia de seguridad de elementos para construir el FODA en materia de seguridad.
- Entrevistas de trabajo con: Autoridades federales, estatales y municipales.
- Elaboración del diagnóstico en materia de seguridad patrimonial y física.
- Elaboración del árbol de causas y efectos en materia de seguridad.
- Elaboración del glosario de términos.
- Elaboración de propuesta de “proyecto de inversión” para conformar la cartera de proyectos de la Agenda de Competitividad, propusimos el proyecto de **certificar a la ciudad de Oaxaca como Comunidad Segura**.

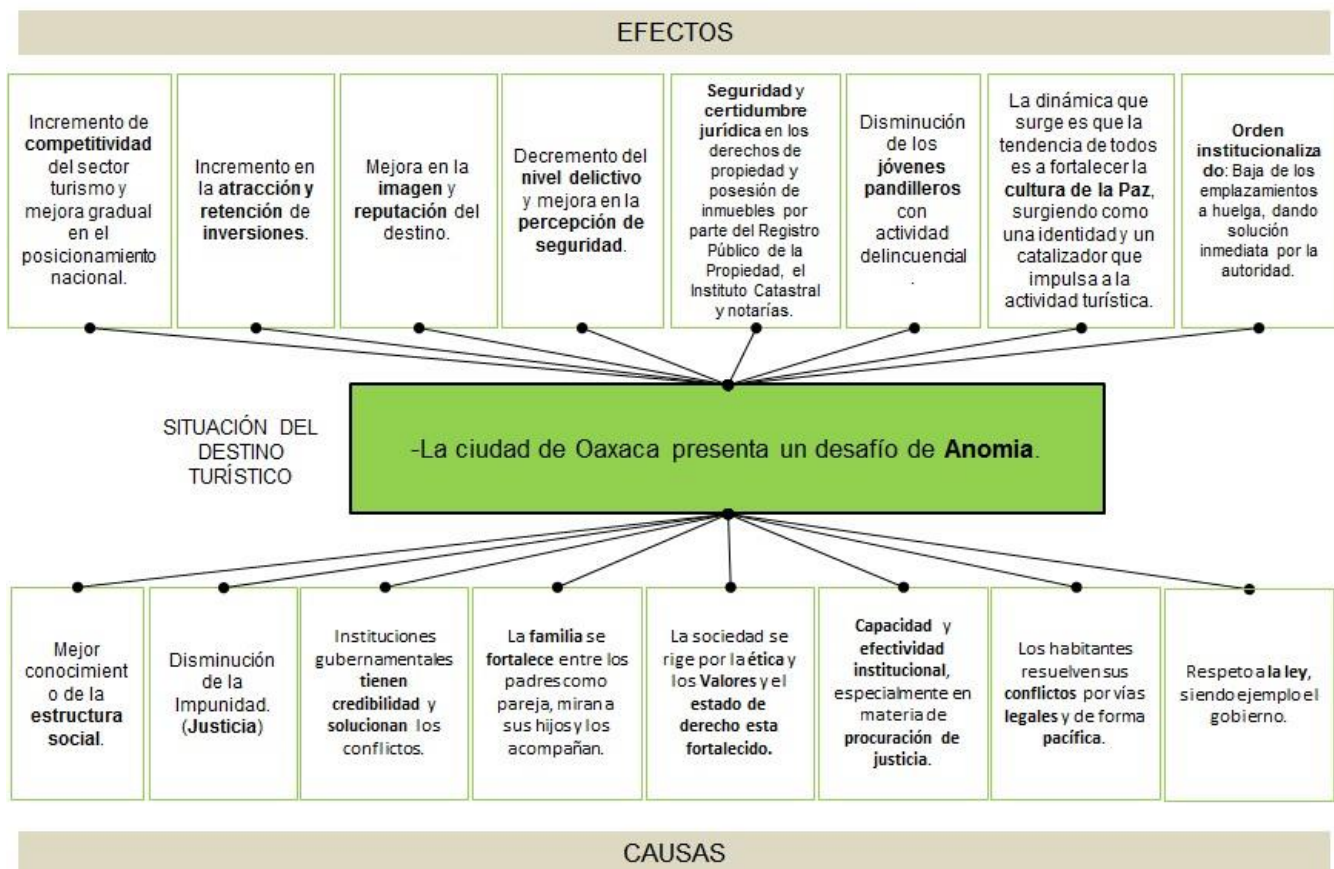
ÁRBOL DE CAUSAS Y EFECTOS SEGURIDAD PATRIMONIAL Y FÍSICA



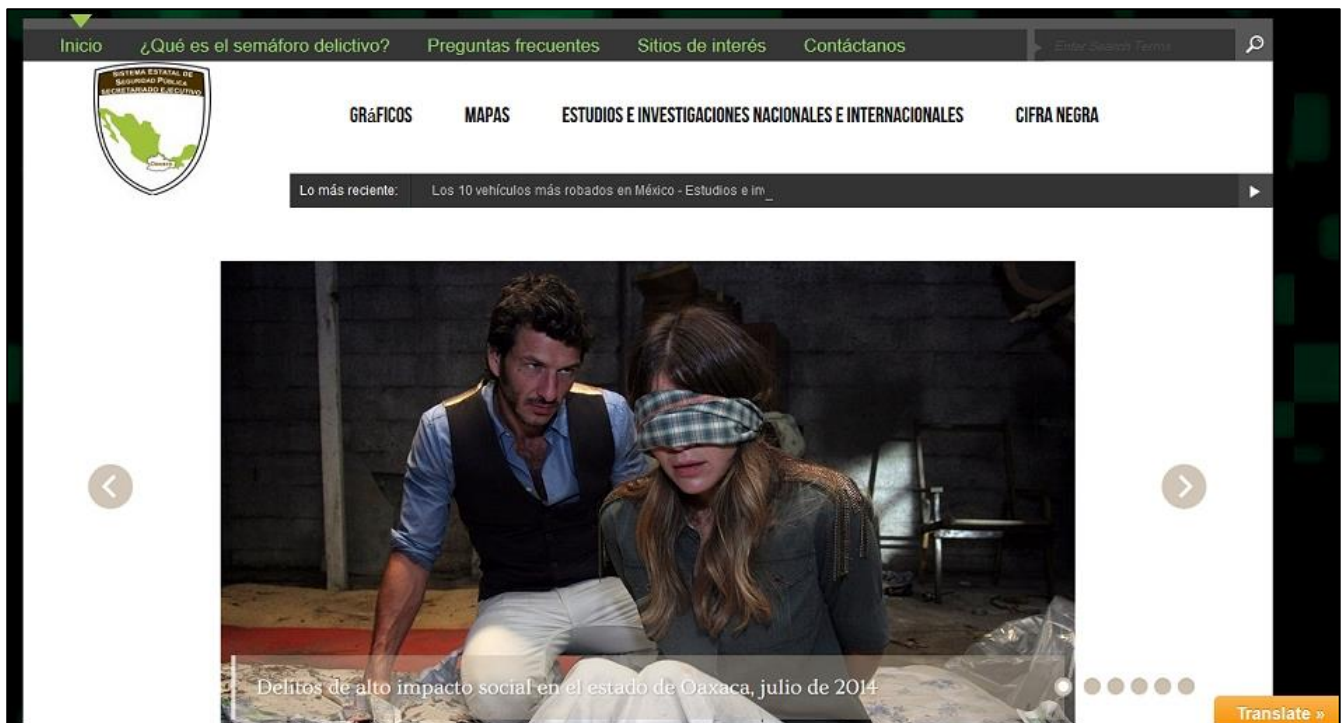
Problema: Anomia social en la ciudad de Oaxaca



ÁRBOL DE CAUSAS Y EFECTOS SEGURIDAD PATRIMONIAL Y FÍSICA



- Seguimos actualizando el **semáforo delictivo del Estado de Oaxaca**, es un **sistema de información** que muestra el comportamiento de la **incidencia delictiva** en el Estado de Oaxaca, permitiendo **observar** el **avance** y el **desempeño** de las **acciones estratégicas** realizadas por las **autoridades** y la **comunidad**.
www.oaxacacomunidadsegura.org.mx/semaforodelictivo



Emplea una **plataforma tecnológica** de última generación que se conoce como “estado del arte”, con un **sistema de georeferenciación** dinámico e interactivo en internet. De esta forma genera una **base de datos interrelacionada** con información histórica y actual y las presenta de manera amigable con **gráficos dinámicos, mapas temáticos e infogramas**.

Los **Beneficios** de contar con el semáforo:

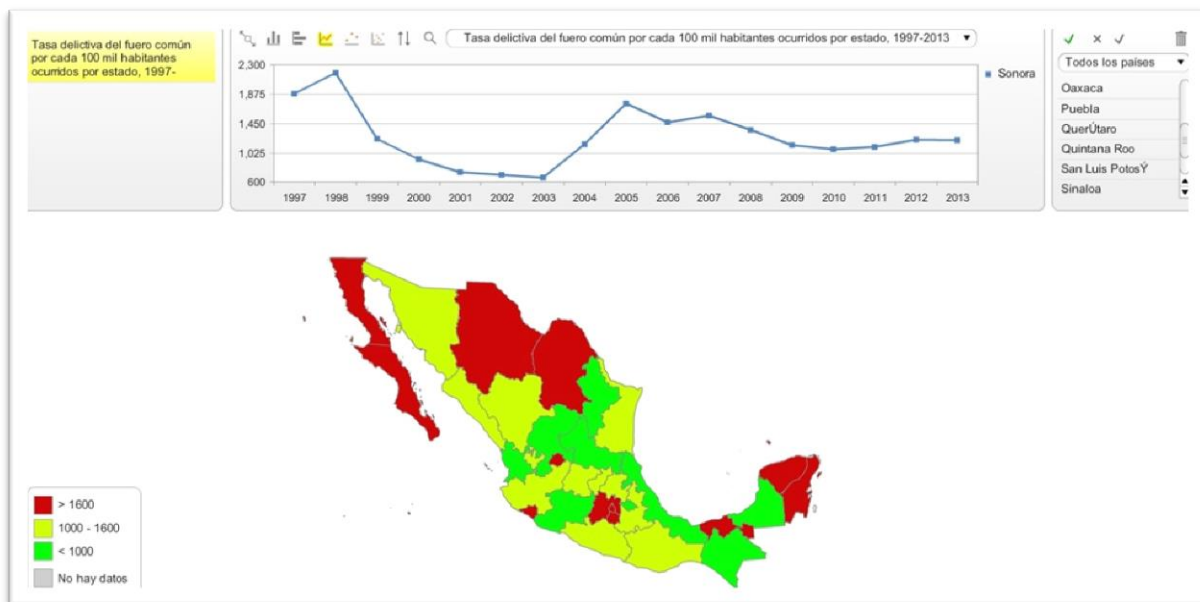
- Conocer la situación actual de los delitos ocurridos de una manera sencilla y entendible empleando mapas y gráficos dinámicos e interactivos.
- Muestra tendencias delictivas y un panorama completo de lo que sucede.
- Toma de decisiones oportunas y con base en datos confiables.
- Permite adoptar medidas preventivas y correctivas.
- Identifica desafíos y oportunidades.
- Información base para diagnósticos.
- Propone metas de reducción en los delitos.
- Tener una base de datos oficial actualizada en un solo lugar.
- Transparencia y rendición de cuentas



- Despliega información georeferenciada, los datos e información se aprecian mejor en su contexto espacial.

Ventaja competitiva con otros semáforos del país:

- **Unico semáforo en México que presenta información georeferenciada altamente interactiva** con el usuario mediante mapas temáticos y gráficos analíticos y sintéticos.



Los mapas temáticos facilitan ver los **patrones regionales y locales** y las **tendencias** en el comportamiento de los **indicadores de incidencia delictiva**, Toda la información está **georeferenciada** a diversos niveles de forma clara y precisa.

- Realización de **infografías especializadas** para su distribución digital.



- Elaboración de **libros interactivos multimedia** on line sobre temas de interés.
- Unico semáforo que presenta **delitos del fuero federal**.
- Presenta información que se actualiza en **tiempo real**, es interactiva y dinámica de las **redes sociales** en materia de seguridad.

- ¿Para quién es el Semáforo Delictivo?

Para ciudadanos, estudiantes, investigadores, observatorios ciudadanos, consejos, periodistas, medios de comunicación, analistas y autoridades.

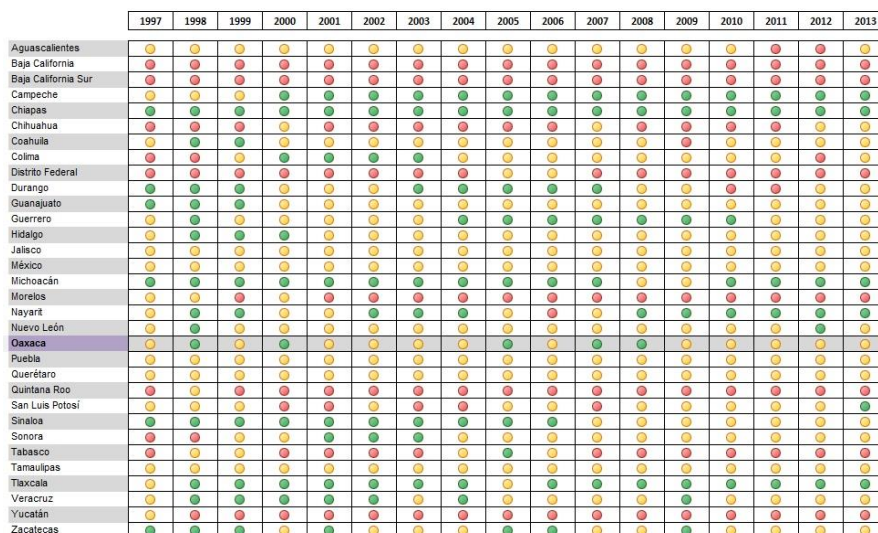
- ¿Para qué sirve?

Para tomar **mejores decisiones**. Para observar los **resultados** de las estrategias y acciones realizadas en materia de seguridad.

“Nos importa conocer dónde estamos, pero nos interesa más definir hacia dónde vamos”.

¿Cómo lo hace?

Generamos 2 **Semáforos-Tablero delictivos** a nivel estatal del país, uno para los delitos del fuero federal y otro para los del fuero común.



Compara a los Estados del país contra sí mismos y contra los demás mediante el uso de la tasa delictiva por cada 100 mil habitantes del fuero común y del fuero federal, utilizando datos anuales desde el año 1997 al 2013.

En el semáforo delictivo se emplea la Tasa delictiva por cada 100 mil habitantes, éste es un indicador estándar para los países y el que se emplea para hacer comparaciones y medir avances.



Es el indicador que nos permite comparar a las unidades geográficas del país y definir rangos por color en base a su comportamiento a lo largo del tiempo.

Su fórmula de cálculo es:

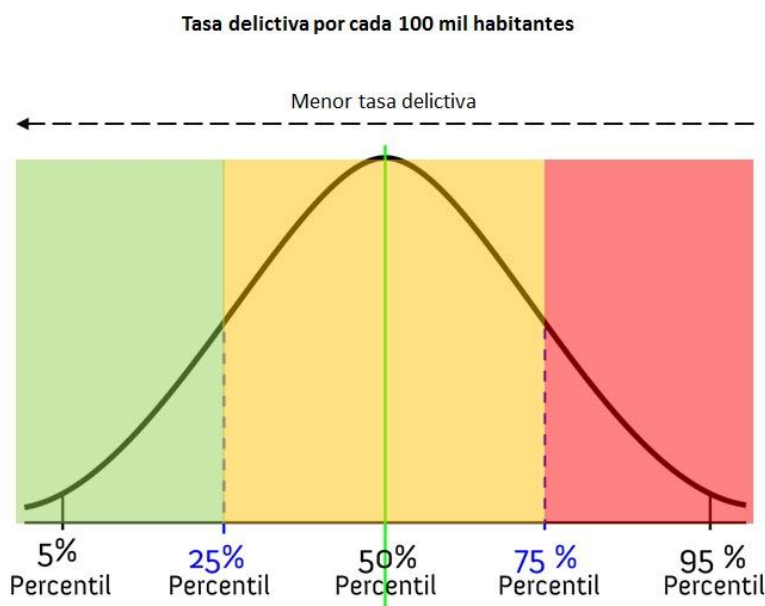
$$\text{Tasa delictiva por cada 100 mil habitantes} = \frac{\text{Incidencia delictiva}}{\text{Número Total de habitantes}} \times 100\,000$$

El Semáforo-Tablero delictivo es un modelo visual que nos muestra con 3 colores (verde, amarillo y rojo) el comportamiento de la tasa delictiva por cada 100 mil habitantes de cada uno de los Estados del país a través del tiempo.

El color verde nos indica que el Estado se encuentra en el percentil 25 ó menor.

El color amarillo nos indica que el Estado se encuentra entre el percentil 25 y 75.

El color rojo nos indica que el Estado se encuentra en el percentil 75 ó mayor.



¿Qué es la función percentil?

Para un conjunto de datos, el percentil para un valor dado indica el porcentaje de datos que son igual o menores que dicho valor; en otras palabras, nos dice dónde se posiciona un Estado con respecto a los demás.

Esto permite establecer un umbral de aceptación para el comportamiento de la tasa delictiva.



Si la tasa delictiva de un Estado determinado está en el percentil 25, significa que dicho Estado tiene una tasa delictiva menor que el 75% de los demás Estados del país.

Si la tasa delictiva de un Estado determinado está en el percentil 75, significa que dicho Estado tiene una tasa delictiva menor que el 25% de los demás Estados del país, pero una tasa delictiva mayor que el 75% de los demás Estados.

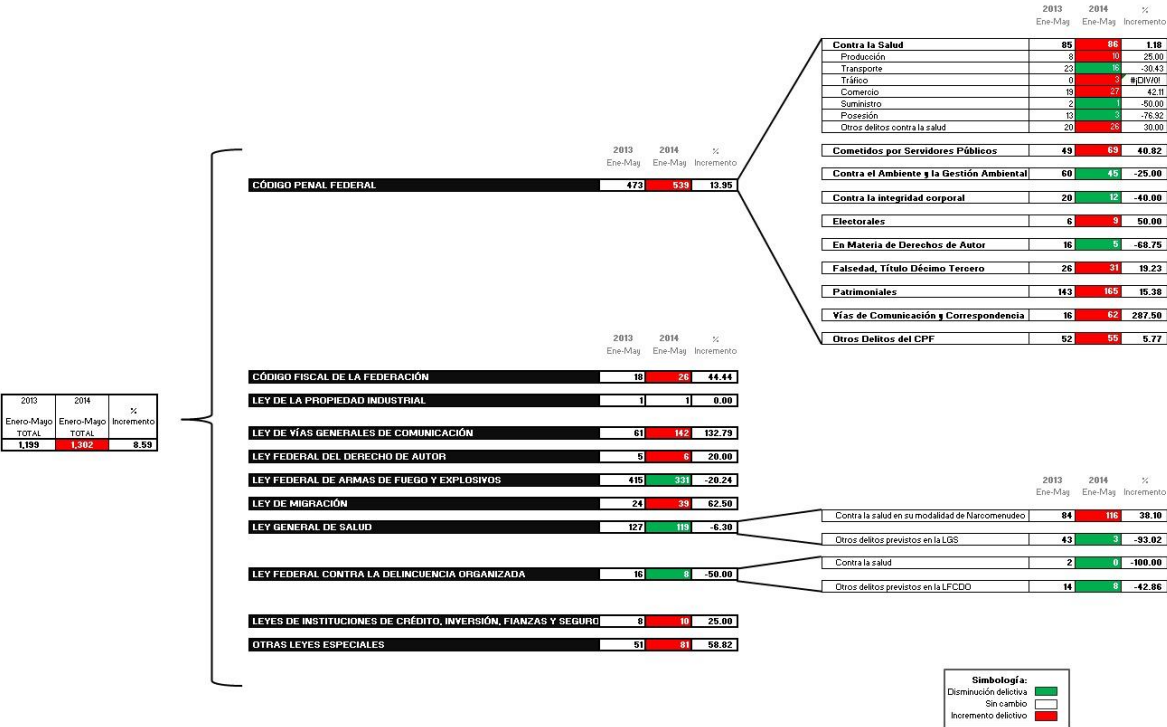
Entre menor sea el percentil en dónde se ubica un Estado menor va a ser su tasa delictiva y mejor posicionada va a estar.

Importancia del Semáforo-Tablero delictivo:

Permite hacer **comparaciones de forma visual** del comportamiento de las tasas delictivas en los Estados del país en un periodo de tiempo determinado.

Muestra el **comportamiento** de forma visual de la tasa delictiva de un Estado en particular en un año determinado.

Se generan 2 **Mapas de trazabilidad del delito** del Estado de Oaxaca, uno para los delitos del fuero federal y otro para los del fuero común.



En estos mapas de trazabilidad, se muestra el comparativo del total de los delitos por tipo de delito del acumulado del año en curso, con respecto al mismo periodo del año anterior. Si existe un incremento en los delitos se marcan en color rojo, por el contrario, si existe una disminución se marcan en color verde. Está diseñado en forma de árbol con despliegue de cada elemento que lo conforma. Se genera uno nuevo cada mes.

Importancia:

Nos muestra de forma efectiva y rápida lo que sucede en cada indicador de incidencia delictiva estudiado.

Permite presentar un semáforo delictivo en una sola hoja en forma de infograma.

Incluye la señalización de los delitos de alto impacto.

Para el análisis de datos se utiliza el **Mapa de árbol:**

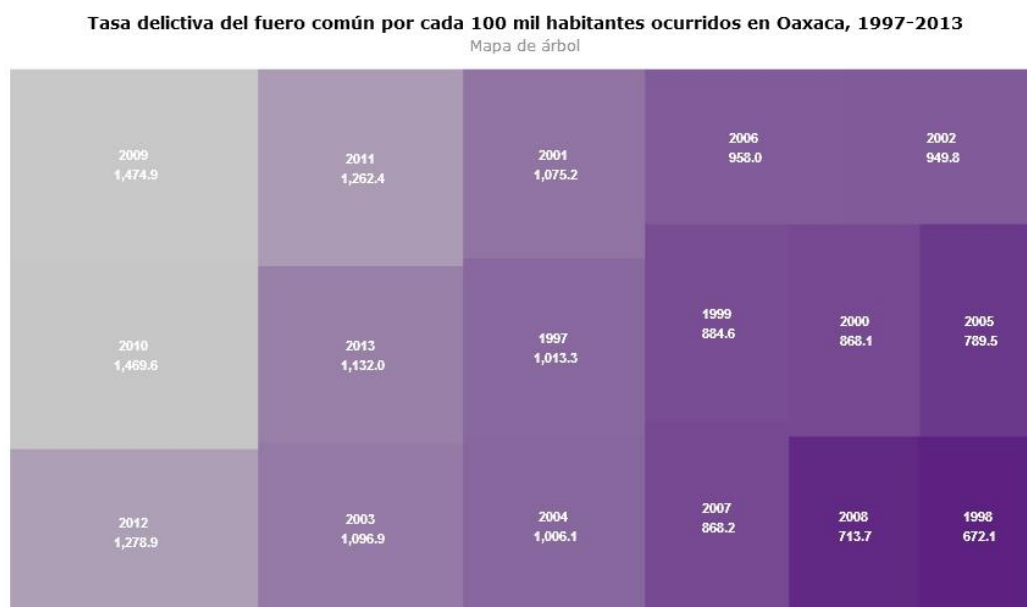
¿Qué es?

Es un gráfico que permite visualizar información de **datos jerárquicos** mediante el uso de rectángulos anidados.

Cada rectángulo tiene una superficie proporcional a la dimensión especificada en los datos, se hace uso de la intensidad del color para enfatizar esto.

Importancia:

Muestra **patrones de importancia** en los datos analizados.



- ¿Cada cuándo se actualiza la información del Semáforo Delictivo?

En cuanto las fuentes oficiales de la información actualizan los datos, esto sucede en la segunda semana de cada mes.

Por otro lado, mostramos información que se actualiza en tiempo real, es interactiva, dinámica y social (redes sociales). La fuente de información son las personas que están comunicando en internet de hechos que están impactando en su vida y a su comunidad.

Esta información se monitorea y recolecta de las redes sociales utilizando una **Nube de palabras clave temáticas**, ésta es una nueva vía para explorar y monitorear contenidos en línea por palabras clave y temas de interés, es muy útil para identificar problemas o retos actuales y lo más reciente que hay sobre los mismos, al mostrar cómo se conectan o relacionan estos por nivel de importancia. Entre más relevante es un tema la palabra clave del mismo es mayor en tamaño, de esta forma se puede acceder al contenido desde las fuentes originales de la información.



En la sección de “**Observando Oaxaca**” se muestran las noticias emitidas recientemente por los periódicos nacionales y locales, la radio, tv, reporteros independientes y ciudadanos que comunican temas de interés empleando Twitter.

Tweets sobre "Índice delictivo en Oaxaca"



Tweets sobre "Delitos en Oaxaca"



El Semáforo recurre a las siguientes **fuentes de información oficial**:

- ▶ Secretariado del Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública.
- ▶ Estadística delictiva del Sistema Estatal de Seguridad Pública del Secretariado Ejecutivo del Estado de Oaxaca.
- ▶ Estadística delictiva de la PGR en el Estado de Oaxaca.
- ▶ INEGI. Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública 2013 (ENVIPE).
- ▶ Proyecciones de población realizadas por el Consejo Nacional de Población (CONAPO).

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**”. (Frase de *Marcos Fastlicht, ex-presidente del Consejo de Participación Ciudadana de la PGR a nivel nacional*).

- **Trabajo con el PRONAPRED (Programa Nacional de Prevención del Delito).**

Noviembre de 2014

- Elaboración y presentación de mapas delictivos del municipio de Oaxaca de Juárez
- Viaje a la Ciudad de México para entrevistarse con personal de la Dirección General de Política para el Desarrollo Policial, Vinculación y Atención Social, del Comisionado Nacional de Seguridad; con la finalidad de solicitar y coordinar la implementación de Talleres de Corresponsabilidad Social y Vinculación con Autoridades de la Zona Metropolitana de la Ciudad de Oaxaca. Estos talleres también se impartirán en el municipio de San Jacinto Amilpas como acción estratégica para lograr la

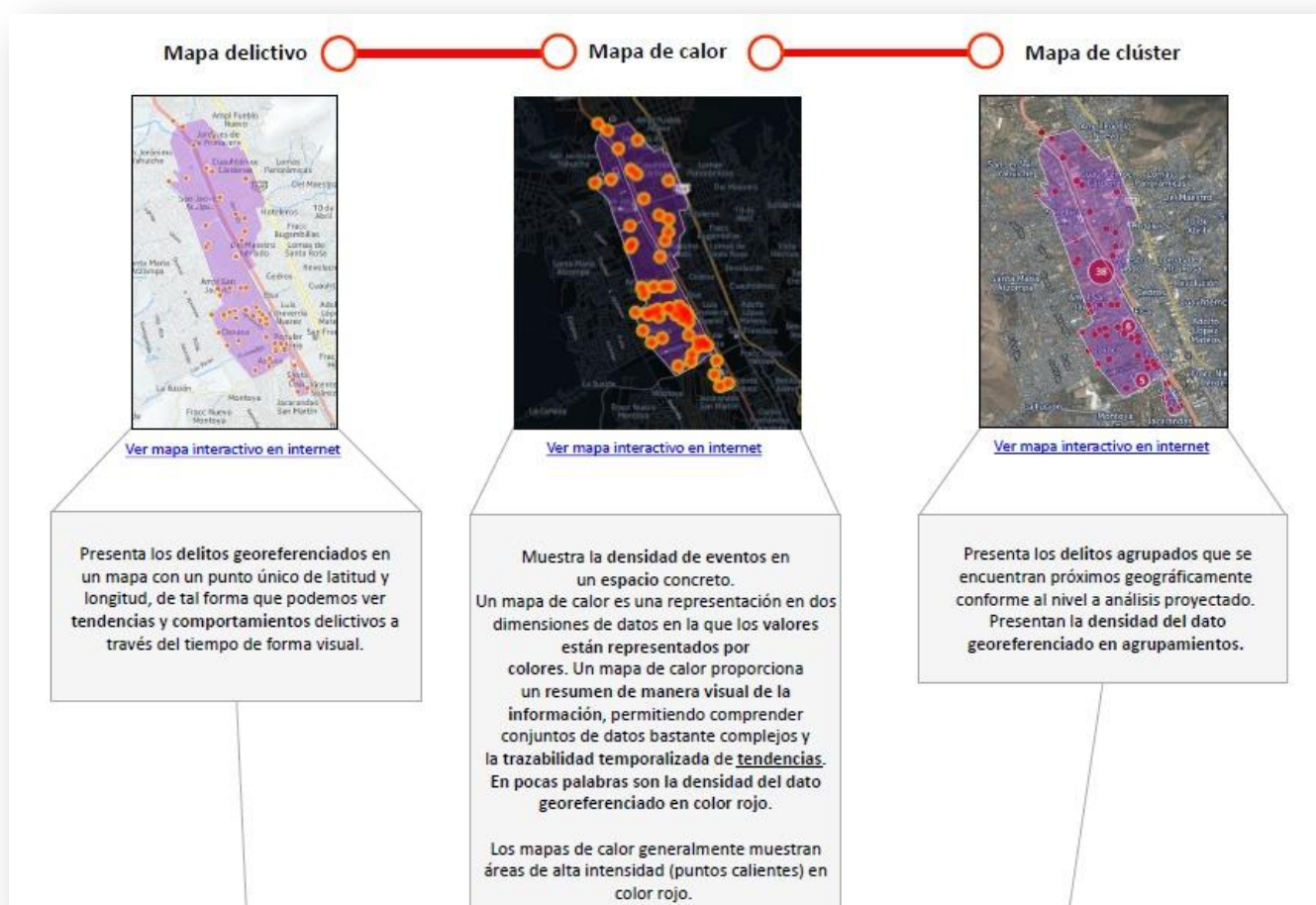


corresponsabilidad ciudadana y participación en el desarrollo de mapas de temor ciudadano.

- Reuniones con el **Presidente municipal de San Jacinto Amilpas** y su equipo, acordándose formalizar una **intervención social** que permitiera formular un **diagnóstico** participativo corresponsable y **acciones** estratégicas para potenciarlas.

Diciembre 2014- enero de 2015

- **Reunión de trabajo con el Lic. Roberto Campa Cifrián** (Subsecretario de Prevención y Participación Ciudadana de la Secretaría de Gobernación), su equipo de trabajo y el Lic. Miguel Horacio Botello Treviño (Secretario Ejecutivo del Sistema Estatal de Seguridad Pública). Durante la reunión se le presentó la **metodología de trabajo**, los **avances logrados de nuestra intervención social** en el municipio de San Jacinto Amilpas y el **Semáforo Delictivo** del Estado de Oaxaca como herramienta para presentar información con gráficos y mapas temáticos interactivos.



Al final de la reunión se acordó:

- a) Recomienda el Lic. Roberto Campa realizar un **modelo de trabajo** en San Jacinto Amilpas **aplicando el 100% de la metodología** que presentamos en la reunión.
- b) Que el **Semáforo delictivo del Estado de Oaxaca** sirva a las autoridades municipales y a la Comisión Interinstitucional para **tomar decisiones**.
- c) **Comparar los resultados obtenidos** con la aplicación de esta metodología mediante una **evaluación** del antes y después.
- d) **Obtener información de los polígonos** ubicados en el municipio de Oaxaca de Juárez para poder efectuar **comparaciones del avance e impacto**.
- e) Realizar un **cambio de fondo** y no de forma.
- f) **Destinar recursos específicos** para el trabajo que realiza el Observatorio Ciudadano con Seguridad Oaxaca que permitan **aplicar la metodología y evaluar los resultados**.
- g) Realizar el **proceso de intervención en Oaxaca de Juárez** para que **alineen** el programa del próximo año.
- h) Hay que elaborar y presentar la propuesta para la **sistematización del diagnóstico** identificando los **factores de riesgo** y tomar en cuenta los **lineamientos** que el **Pronapred** está considerando en su más reciente reunión de trabajo en Veracruz.
- i) El **diagnóstico** debe ser **participativo** y trabajar para presentarlo a más tardar en **enero de 2015**.
- j) El **diagnóstico** debe estar **focalizado en niños y jóvenes**.
- k) Es muy importante contar con la **evidencia, medir y comparar**.
- l) Considerar **aplicar la metodología en todo el estado de Oaxaca**.
- m) El próximo viernes o la próxima semana se publicará en el DOF la **firma del convenio** y los anexos en enero de 2015.
- n) Se le va a dar la instrucción a Eunice Rendón para que **Oaxaca se considere un estado prioritario**.



- **Elaboración del Diagnóstico del municipio de San Jacinto Amilpas.**

Las conclusiones a las que se llegó con este diagnóstico son:

La información con la que se cuenta no permite realizar un **análisis de trazabilidad**² de los **entregables e indicadores** de impacto a incidir.

Se desconoce qué tanto la **estrategia implementada** ha influido en una auténtica **reducción de la incidencia delictiva**, los **factores de riesgo**, los **factores de protección** y las **causas de la violencia** y de la **delincuencia**.

Es esencial considerar hacer un **bien público** los diagnósticos del año 2013 y 2014 para que la comunidad los pueda **consultar** y participar en su **mejora continua y actualización**.

Se ha dejado de lado el trabajo en todos los **espacios públicos** y hace falta realizar un **diagnóstico actualizado** de los mismos.

La **comunidad** sigue sin **identificarse** y **apropiarse** del proceso de intervención social formulado, de tal forma que continúen realizando acciones de prevención una vez terminado el flujo de recursos del Pronapred.

Es fundamental desarrollar **redes ciudadanas participativas** y **corresponsables** con la evidencia correspondiente: Directorios actualizados, plan de acción generado por la comunidad, monitoreo del programa y mapas de temor ciudadano.

Falta contemplar desarrollar un **sistema de información en tiempo real** para identificar las **causas y factores** de la violencia y la delincuencia, así como la **incidencia delictiva** y su **tendencia**.

Es fundamental implementar un **sistema de georeferenciación** delictivo y **mapas de temor** ciudadano. Se requiere georeferenciar las **acciones realizadas** y hacerlas públicas a la comunidad.

Sin incidencia y relevancia en **políticas públicas** que se hayan **elaborado o modificado** a partir de las acciones realizadas a la fecha.

Es esencial desarrollar un **sitio web** en donde se expongan los **diagnósticos** realizados, las **mejores prácticas**, los **avances y resultados obtenidos**, compartiéndose a nivel local, estatal, nacional e internacional.

Hasta el momento sigue sin trabajarse la **potenciación y transversalidad** de las acciones, con la finalidad de generar **sinergias multiplicadoras** en **coordinación** con las instituciones federales y estatales que conforman la **Comisión Intersecretarial** y la **Comisión Interinstitucional**. En el 2015 para Oaxaca se destinarán mil 700 millones de pesos como parte

² Trazabilidad o rastreabilidad: Conjunto de aquellos procedimientos preestablecidos y autosuficientes que permiten conocer el histórico, la ubicación y la trayectoria del entregable o indicador a estudiar.



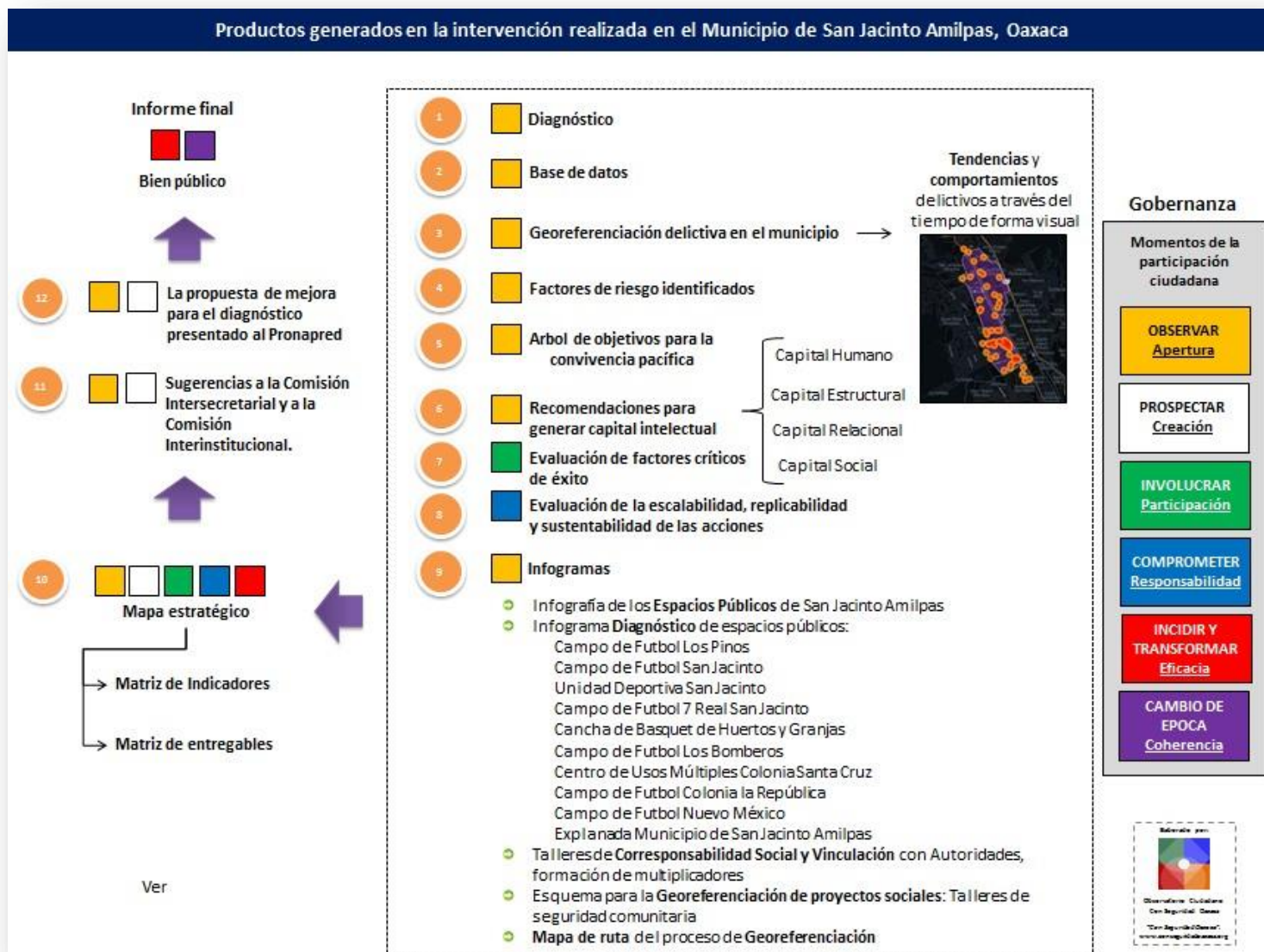
del Programa Nacional de Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia, estos recursos se reparten: Ciudad de Oaxaca 24 millones, Tuxtepec 21, y un millón entre Santa Lucía del Camino y San Jacinto Amilpas. Sin embargo, la parte más importante del presupuesto se encuentra etiquetado en 9 dependencias federales para el tema de la prevención, con programas como Escuelas de tiempo completo, de Salud y recuperación de espacios públicos de Sedatu, entre otros.³ Hasta el momento sigue sin trabajar en el municipio el acceso a estos importantes recursos federales.



³ <http://www.eluniversal.com.mx/estados/2014/destinan-mil-100-mdp-a-oaxaca-para-prevencion-del-delito-1062395.html>



Los productos generados por este diagnóstico son:



Febrero 2015

Participación en la ciudad de México en la conformación de la Red Nacional por la Seguridad: Ciudadanos + Policías.

Marzo 2015

Participamos en el desarrollo e impartición del Taller de Coaching «Visión a futuro» en el COBAO de Pueblo Nuevo. Constituye una acción estratégica que se inscribe dentro de las acciones autorizadas por la subsecretaría de prevención y participación ciudadana del Municipio de Oaxaca de Juárez en el marco del **Programa nacional de prevención del delito.**

**Programa Nacional para la Prevención Social
de la Violencia y la Delincuencia**



Informe de resultados

Taller de Coaching Personal: “Visión a futuro”

Impartido en el COBAO de Pueblo Nuevo

Municipio de Oaxaca de Juárez

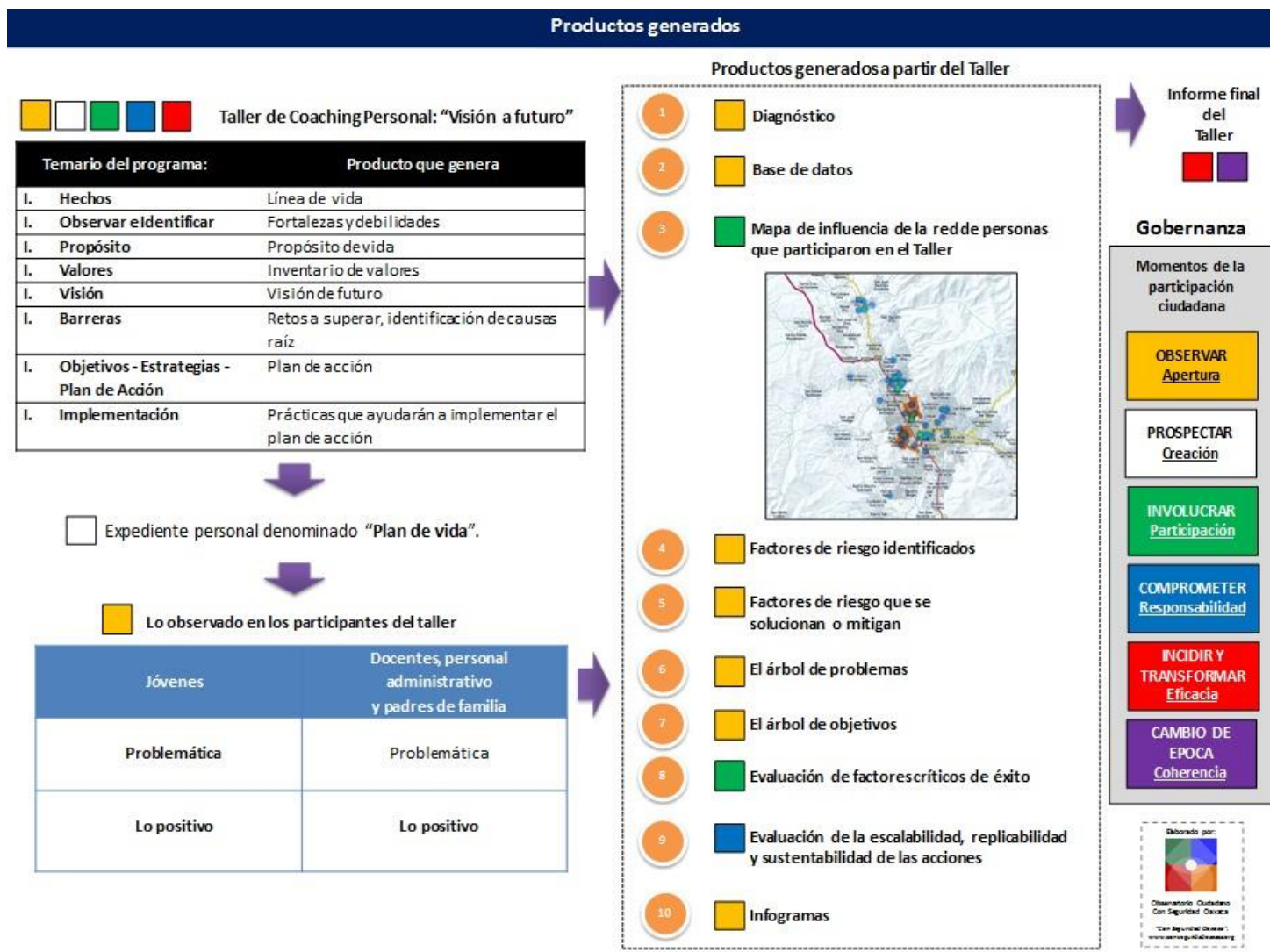
(2 al 6 de marzo de 2015)

*“Nos importa conocer dónde estamos,
pero nos interesa más definir hacia dónde vamos...”*



Es una **metodología de vanguardia** que consigue el máximo desarrollo personal de los participantes, dando lugar a una profunda **transformación** con cambios de **perspectiva** y aumento del **compromiso** y la **responsabilidad**. Siendo un **proceso sistémico** facilita los **cambios cognitivos, emocionales y conductuales** que expanden la **capacidad de acción** al formular un **plan de vida** personal y comunitario.

Los productos generados por este Taller son:





Desarrollando un plan de acción para la implementación de los cambios que están buscando en su vida personal, familiar y profesional.



Escuchando las grandes elecciones que tiene que hacer y las decisiones que tiene que tomar para alcanzar su visión.



Julio- agosto 2015

Elaboración del Diagnóstico del municipio de Santa Lucía del Camino.

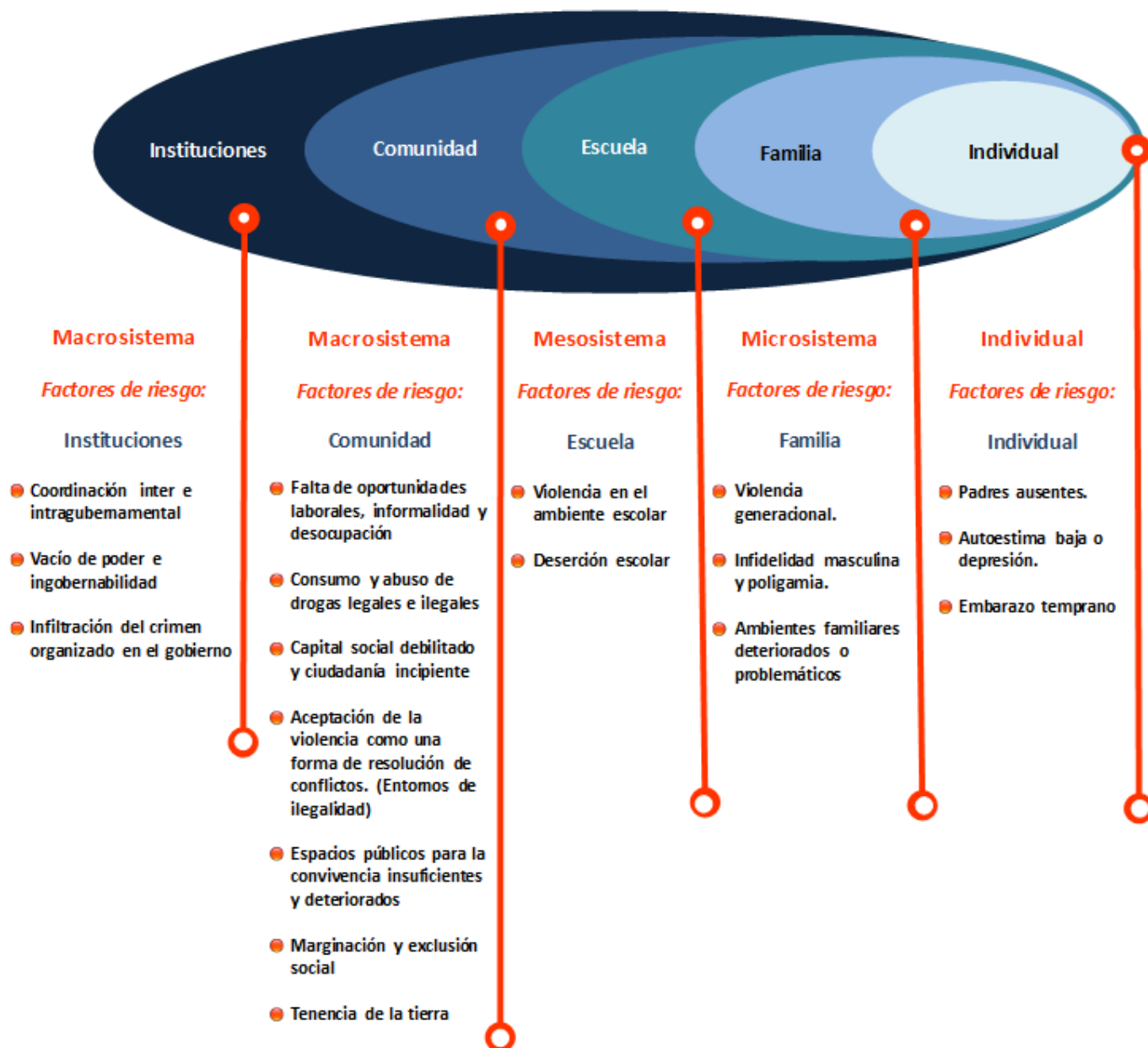
Se efectúa un análisis del diagnóstico realizado anteriormente basándose en el **modelo de la ecuación del éxito**, presentándose los resultados de forma esquemática con los 6 elementos fundamentales de la ecuación mencionada. Una vez planteadas las **oportunidades de mejora** para el diagnóstico se procede a revisar la metodología propuesta en la elaboración y desarrollo de éste, detectándose principalmente que en el **Mapeo de actores y activos** se olvida enlistar a las instituciones de la **Comisión Intersecretarial** y a las de la **Comisión Interinstitucional Estatal** que tienen como objetivo facilitar la **coordinación** entre la sociedad y el gobierno, así como dar seguimiento a las acciones de prevención focalizadas, para **garantizar el éxito del Programa**; los nueve factores de riesgo que presenta la metodología para formular el diagnóstico no abarca a todos los **factores de riesgo importantes y relevantes** que hay que considerar y estudiar en este municipio, estos factores se identifican mediante un esquema agrupado por ámbitos de riesgo empleando el **Modelo Ecológico de la Violencia**, éste es un **método para comprender los factores relevantes y básicos** que contribuyen al **riesgo** de la **violencia en una comunidad**. El modelo está organizado en función de cinco **niveles de riesgo**: **individual**, en la **familia**, en la **escuela**, en la **comunidad** y en las **Instituciones gubernamentales**.



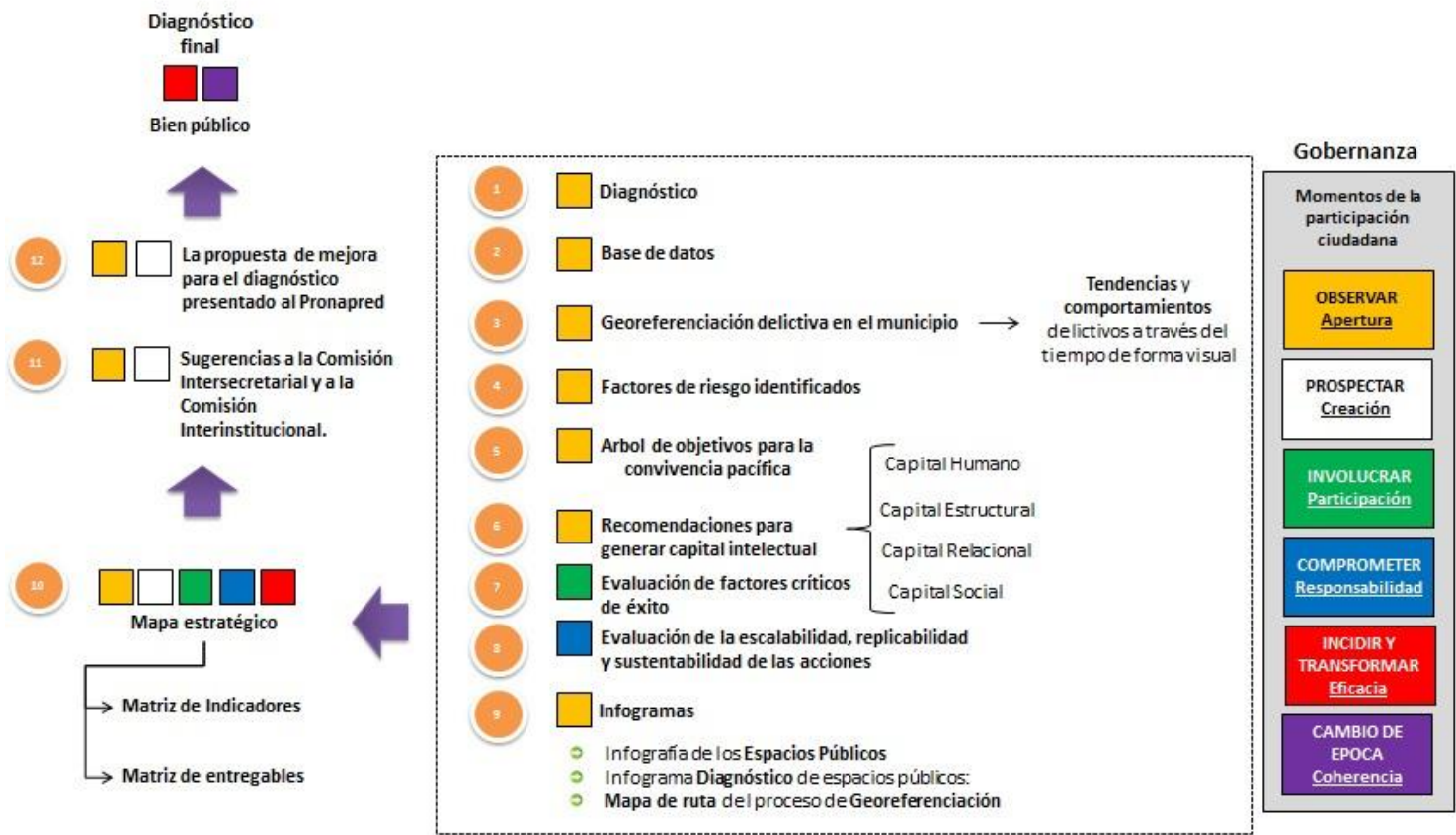
Programa Nacional para la Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia

Diagnóstico Santa Lucía del Camino, Oaxaca





Los productos a generar durante esta intervención:



Octubre de 2015

Fraternidad, identidad y reconciliación

La fraternidad alcanza su punto más alto cuando se comparten la devoción, la mesa y la música.

Así ocurrió en la feliz romería dedicada a la Virgen del Rosario que hicimos los descendientes de emigrados españoles en esta ciudad de Oaxaca el pasado 4 de octubre.

Al medio día partimos del Zócalo hacia el templo de Santo Domingo, abriendo la procesión con el sonido de las Gaitas asturianas venidas desde Puebla y pertenecientes al Parque España. Los estandartes y bandas bordadas que abrían plaza asombrando a los residentes y paseantes decían: Virgen del Rosario-Romería-Oaxaca, Centro Español-Oaxaca, Casa de



Asturias-Puebla y Madrina de Covadonga-Puebla. Los bellos trajes regionales, portados con garbo y salero reafirmaron nuestra identidad y crearon el ambiente festivo que nos llevó dichosos a ofrendar a nuestra Vir-



gen del Rosario con flores amarillas y rojas, pues es nuestra protectora espiritual desde hace siglos.

Participamos en dos banquetes. El primero de ellos místico con la misa celebrada. A través de la liturgia

pudimos conectarnos espiritualmente con el Autor de la Vida y con nuestros ancestros que llegaron a estas tierras generosas muchos años atrás y se integraron a ella, abrazando su cultura, pero sin olvidar sus raíces. Por eso en el atrio danzamos con el corazón en la



mano en honor de los valores espirituales que nos deben mantener reconciliados y unidos por la paz social.

El segundo banquete ocurrió en los altos del restaurante Terranova donde compartimos el pan y la sal, y el ambiente fue tal, que coronó la Romería como una sola familia. El menú no pudo ser más elocuente: Botana de carnes frías, quesos y tortilla de papa a la es-

pañola. Paella y de postre pastel tres leches... y de beber ¡vinos! y nuevamente la alegría de las gaitas y las danzas, que cautivaron a los niños hicieron su magia y ¡hasta cantamos! Fue la ocasión para recordar a quienes nos han ayudado y agradecer a todos su buena voluntad para reconciliarnos, identificarnos y confirmar que debemos mantener la fraternidad por encima de todo, en las "buenas" y en las "malas".



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

Contacto:



Emilio Velásquez Alvarez

emilio.cpc@gmail.com

Alejandro Tomás Ortíz

observatorio.oaxaca@gmail.com



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). 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**.



Comentario de uno de nuestros colaboradores:

¡Hola! Yo soy Laura y esta es mi historia...

Mi nombre es Laura Hernández, soy originaria de la ciudad de Oaxaca y me gustaría compartirles mi experiencia en el Hostal Paulina, un lugar que desde el primer momento en que lo vi me sorprendió por su estructura, su jardín y la organización del lugar.

El hostel representó mi primer trabajo, terminaba yo la Universidad en la ciudad de Puebla, donde egrese de la Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, así que el ámbito laboral era y aún es muy competitivo. Así que un día vi en el periódico la propuesta de trabajo como recepcionista en el Hostal Paulina, y lo consideré una oportunidad para seguirme preparando con el idioma inglés, el cual era un requisito para continuar con mis objetivos.

Llegando al hostel, la experiencia fue extraordinaria, conocí a personas de todo el mundo, cada uno con su propia historia, sus propios sueños y lo que tenían en común era que no permanecían en un sólo sitio, sino salían de su estado de confort para reencontrarse con la vida. Toda esa energía me contagiaba y quería también saber a qué se referían cuando decían aventuras, viajes, amigos de distintas culturas. Así que mi objetivo era continuar mi preparación académica en el extranjero y quería también desenvolverme como profesional, en el ámbito que había estudiado.

Un día se acercó el contador Emilio, me invito a colaborar con el Consejo de Participación Ciudadana de la PGR para apoyarlos en temas sociales como la prevención del delito y la denuncia ciudadana, ¡no dude en aceptar la propuesta!, significaba desenvolver mi lado profesional como comunicóloga. Debo decir que no fue nada sencillo este reto, comprendí que lo que te enseñan en la universidad es sólo teoría, pero en la práctica el mundo es diferente. Me sensibilicé con la población, con los problemas por los que cruza mi ciudad y estoy muy agradecida por esas lecciones que me han forjado como persona y como profesional.

Todas estas experiencias en el hostel y en el consejo me ayudaron mucho para tomar la decisión de irme a España a estudiar un Máster en Marketing en la Universidad de Granada, donde actualmente radico, ahora estoy realizando mi Doctorado en la misma Universidad e imparto clases online a alumnos universitarios de México sobre materias de Marketing.

Creo que todo en la vida tiene un cruce, y el hecho de estar en el hostel me dieron guías para dirigirme a lo que más me gusta hacer, como viajar, conocer nuevas culturas, tradiciones, valorar a mi país y descubrir mi nueva pasión que es el ecoturismo. Recientemente, hice una estancia con la asociación TUREBE en el proyecto "Soy ecoturista" en España, para conocer el contexto europeo sobre ecoturismo y estoy como voluntaria en otra asociación, del mismo sector, en Irlanda. También, como parte de mi proyecto de investigación y por convicción, he fundado BE-ecotourism con la finalidad de contribuir con las comunidades locales de México, realizo la difusión y promoción de diversos destinos de ecoturismo y vamos integrando una red de viajeros que están interesados en minimizar los impactos ambientales y mejorar la calidad de vida de las comunidades. Cada vez admiro y me sorprenden más los destinos de naturaleza que tenemos en nuestro país, son majestuosos y visitarlos es una sensación única.

Esa es mi historia que continua...

Laura Hernández





