

CERES



Empresa  
Socialmente  
Responsable



# Contexto Global

Ámbito: Variable Global

Última actualización:  
agosto 2023



## Contenido

|   |    |
|---|----|
| Introducción.....   | 3  |
| 4. Criterio: Contexto Global.....                                 | 4  |
| 4.1. Ámbito: Variable Global .....                                | 4  |
| 4.1.1. Subámbito: CRISIS COVID .....                              | 6  |
| 4.1.1.1. Indicador: Protocolos COVID.....                         | 6  |
| 4.1.1.2. Indicador: Comunicación de riesgos COVID .....           | 14 |
| 4.1.1.3. Indicador: Comité de riesgos COVID.....                  | 23 |
| 4.1.1.4. Indicador: Planes para salud y seguridad ante COVID..... | 31 |



## Introducción

El Distintivo ESR® ha evolucionado cada año para adaptarse al mundo actual el cual exige a las empresas un mayor compromiso económico, social y ambiental. En 2023 el nuevo modelo del Distintivo ESR® contempla cuatro criterios y nueve ámbitos, los cuales están alineados a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Organización de las Naciones Unidas.

| Criterios          | Ámbitos  |
|--------------------|--|
| 1. Ambiental       | 1.1. Ambiente  |
| 2. Social          | 2.1. Derechos laborales<br>2.2. Asuntos de consumidores<br>2.3. Participación activa<br>2.4. Desarrollo de cadena de valor |
| 3. Gobernanza      | 3.1. Gestión de la RS<br>3.2. Gobernanza y prácticas justas<br>3.3. Derechos humanos                                       |
| 4. Contexto global | 4.1. Variables globales  |

Estos criterios y ámbitos ayudarán a las empresas a identificar su nivel de desarrollo en responsabilidad social empresarial y postular adecuadamente para obtener el Distintivo ESR®.

En este documento encontrarán una descripción del **Ámbito: Variables Globales**, así como los subámbitos, indicadores con los cinco niveles de desarrollo (programa, sistema de gestión, implementación, consolidación y mejores prácticas) que les permitan identificar o implementar acciones alineadas a la responsabilidad social empresarial (RSE) y a los criterios ambientales, sociales y de gobierno (ESG, por sus siglas en inglés).



## 4. Criterio: Contexto Global

Desde una perspectiva de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), el criterio de contexto global se refiere a temas coyunturales de impacto mundial, en este momento específicamente a los aspectos relacionados con la gestión de la crisis derivada de la pandemia por COVID-19.

### 4.1. Ámbito: Variable Global

La gestión de una crisis global es fundamental en el marco de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE). A continuación, se enumeran los aspectos que debe considerar:

- A. **Desarrollo de protocolos:** una empresa que desarrolla un programa de RSE de protocolos exigidos por las autoridades en un contexto de crisis del COVID-19 deberá considerar las siguientes implicaciones:
- Mayores costos
  - Productividad reducida
  - Daño a la reputación
  - Proteger la salud y la seguridad de los empleados, clientes y proveedores
  - Continuar operando durante la crisis
  - Apoyo a la comunidad

Algunos de los primeros pasos de acción para establecer un programa de RSE en el contexto de la crisis de COVID-19:

- Evaluar los riesgos
- Desarrollar protocolos
- Implementar los protocolos
- Monitorear y evaluar

Siguiendo estos pasos, las empresas pueden desarrollar un programa de RSC que proteja la salud y la seguridad de sus empleados, clientes y proveedores, y que les ayude a seguir operando durante la crisis.

Adicionalmente, las empresas también pueden tomar las siguientes medidas para apoyar a sus comunidades durante la pandemia de COVID-19:



1. Donar a organizaciones benéficas locales
2. Proporcione productos o servicios gratuitos o con descuento
3. Tiempo de los empleados voluntarios
4. Crear un fondo de ayuda por el COVID-19

Al tomar estos pasos, las empresas pueden mostrar su apoyo a sus comunidades y ayudar a marcar la diferencia durante este momento difícil.

B. **Comunicación de riesgos:** un programa de RSE para comunicar los riesgos y controles de COVID-19 debe:

- Ser transparente
- Crear conciencia
- Evaluar riesgos

Los mensajes deben utilizar un lenguaje sencillo, ser específicos, positivos, coherentes y abrir un canal para dar respuesta a preguntas e inquietudes.

C. **Comité de riesgos:** para que una empresa que desarrolla un programa de RSE, existen una serie de implicaciones para definir un comité de control y procesos sistemáticos para la identificación y seguimiento de los riesgos detectados en relación con el tema del COVID-19. El comité de control debe:

- Ser responsable de identificar, evaluar y mitigar los riesgos
- Estar compuesto por representantes de diferentes departamentos
- Desarrollar procesos sistemáticos
- Supervisar y evaluar la eficacia del programa de gestión de riesgos

D. **Planes para salud y seguridad ante COVID:** un programa de RSE para garantizar la seguridad, salud y bienestar frente al COVID-19 tiene el potencial de generar beneficios tanto internos como externos para una empresa. Además de proteger a los empleados y cumplir con las normativas, puede mejorar la imagen corporativa, atraer a clientes y mitigar riesgos operativos, lo que puede contribuir al éxito y sostenibilidad de la organización en un entorno empresarial cambiante.



## 4.1.1. Subámbito: CRISIS COVID

### 4.1.1.1. Indicador: Protocolos COVID

#### ❖ Programa

Estas son algunas de las implicaciones para una empresa que desarrolla un programa de RSE de protocolos exigidos por las autoridades en un contexto de crisis del COVID-19:

- **Mayores costos:** las empresas pueden incurrir en mayores costos asociados con la implementación de nuevos protocolos, como el costo del equipo de protección personal (EPP), el costo de la limpieza y desinfección de las instalaciones y el costo de capacitar a los empleados en los nuevos procedimientos.
- **Productividad reducida:** las empresas pueden experimentar una productividad reducida debido a que los empleados se ausentan del trabajo debido a una enfermedad o cuarentena, o debido a que los empleados son menos productivos debido a la necesidad de seguir nuevos protocolos.
- **Daño a la reputación:** Las empresas que no implementen los protocolos adecuados pueden dañar su reputación y perder clientes.

Estos son algunos de los objetivos básicos a establecer para un programa de RSE en el contexto de la crisis del COVID-19:

- **Proteger la salud y la seguridad de los empleados, clientes y proveedores:** las empresas deben implementar protocolos para proteger la salud y la seguridad de todas las personas que entran en contacto con su negocio, incluidos los empleados, clientes y proveedores.
- **Continuar operando durante la crisis:** las empresas deben implementar protocolos para garantizar que puedan continuar operando durante la crisis, incluso si hay una interrupción en su cadena de suministro o en su fuerza laboral.
- **Apoyo a la comunidad:** las empresas deben implementar protocolos para apoyar a la comunidad, como donar a organizaciones benéficas locales o



proporcionar productos o servicios gratuitos o con descuento a los necesitados.

Estos son algunos de los primeros pasos de acción para establecer un programa de RSE en el contexto de la crisis de COVID-19:

- **Evaluar los riesgos:** las empresas deben evaluar los riesgos para su negocio y para sus empleados, clientes y proveedores que plantea la pandemia de COVID-19.
- **Desarrollar protocolos:** Las empresas deben desarrollar protocolos para mitigar los riesgos identificados en la evaluación de riesgos.
- **Implementar los protocolos:** las empresas deben implementar los protocolos y capacitar a los empleados sobre cómo seguirlos.
- **Monitorear y evaluar:** las empresas deben monitorear y evaluar la efectividad de los protocolos y hacer los ajustes necesarios.

Siguiendo estos pasos, las empresas pueden desarrollar un programa de RSC que proteja la salud y la seguridad de sus empleados, clientes y proveedores, y que les ayude a seguir operando durante la crisis.

Además de lo anterior, las empresas también pueden tomar las siguientes medidas para apoyar a sus comunidades durante la pandemia de COVID-19:

- **Donar a organizaciones benéficas locales:** las empresas pueden donar dinero o productos a organizaciones benéficas locales que brindan alimentos, refugio u otra asistencia a quienes lo necesitan.
- **Proporcione productos o servicios gratuitos o con descuento:** las empresas pueden proporcionar productos o servicios gratuitos o con descuento a quienes tienen dificultades financieras debido a la pandemia.
- **Tiempo de los empleados voluntarios:** las empresas pueden alentar a sus empleados a ofrecer su tiempo como voluntarios a organizaciones locales que brindan asistencia a quienes lo necesitan.



- **Crear un fondo de ayuda por el COVID-19:** las empresas pueden crear un fondo de ayuda por el COVID-19 para brindar asistencia financiera a los empleados afectados por la pandemia.

Al tomar estos pasos, las empresas pueden mostrar su apoyo a sus comunidades y ayudar a marcar la diferencia durante este momento difícil.

### ❖ Sistema de gestión

Un sistema de gestión de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de protocolos exigidos por las autoridades en un contexto de crisis del COVID-19 debe ser integral y proactivo. Debe incluir medidas para proteger la salud y la seguridad de los empleados, clientes y proveedores, así como medidas de apoyo a la comunidad. Estos son algunos ejemplos específicos de protocolos que las empresas pueden implementar:

#### **Salud y seguridad:**

- Implemente medidas de distanciamiento social, como barreras físicas y horarios de trabajo escalonados.
- Proporcione equipo de protección personal (EPP) a los empleados, como máscaras, guantes y protectores faciales.
- Realizar limpieza y desinfección periódica de las instalaciones.
- Anime a los empleados a quedarse en casa si están enfermos.

#### **Continuidad del negocio:**

- Tenga un plan para continuar las operaciones en caso de una interrupción en la cadena de suministro o la fuerza laboral.
- Asegúrese de que los empleados tengan las habilidades y los recursos que necesitan para trabajar desde casa.
- Implementar herramientas y procesos de colaboración remota.



**Soporte comunitario:**

- Done a organizaciones benéficas locales que brindan alimentos, refugio u otra asistencia a los necesitados.
- Proporcione productos o servicios gratuitos o con descuento a quienes tienen dificultades financieras debido a la pandemia.
- Ofrezca el tiempo de los empleados a organizaciones locales que brindan asistencia a los necesitados.
- Crear un fondo de ayuda de COVID-19 para brindar asistencia financiera a los empleados afectados por la pandemia.

Al implementar estos protocolos, las empresas pueden mostrar su compromiso con la RSE y ayudar a marcar la diferencia durante este momento difícil. Además de lo anterior, las empresas también pueden tomar las siguientes medidas para apoyar a sus comunidades durante la pandemia de COVID-19:

- **Comuníquese con los empleados, clientes y proveedores:** las empresas deben comunicarse regularmente con los empleados, clientes y proveedores sobre el plan de respuesta al COVID-19 de la empresa. Esto ayudará a garantizar que todos sean conscientes de los riesgos y de cómo mitigarlos.
- **Sea flexible y adaptable:** la pandemia de COVID-19 es una situación que evoluciona rápidamente. Las empresas deben estar preparadas para adaptar su sistema de gestión de la RSE según sea necesario.
- **Empoderar a los empleados:** las empresas deben empoderar a los empleados para que tomen decisiones sobre cómo implementar el sistema de gestión de la RSC. Esto ayudará a garantizar que el sistema sea efectivo y que los empleados se sientan respaldados.

Siguiendo estos pasos, las empresas pueden desarrollar un sistema de gestión de la RSE que sea integral, proactivo y eficaz.



## ❖ Implementación

Las primeras acciones de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de los protocolos exigidos por las autoridades en un contexto de crisis del COVID-19 serían:

- 1. Evaluar los riesgos:** las empresas deben evaluar los riesgos para su negocio y para sus empleados, clientes y proveedores que plantea la pandemia de COVID-19.

Esto incluye considerar los siguientes factores:

- El número de casos en la comunidad de la empresa.
  - La industria y la fuerza de trabajo de la empresa.
  - La cadena de suministro de la empresa.
  - La capacidad de la empresa para operar de forma remota.
- 2. Desarrollar protocolos:** Las empresas deben desarrollar protocolos para mitigar los riesgos identificados en la evaluación de riesgos. Esto incluye considerar las siguientes medidas:
    - Distanciamiento social.
    - Equipo de Protección Personal (EPP).
    - Limpieza y desinfección.
    - Políticas de trabajo desde casa.
    - Planes de continuidad de negocio.
  - 3. Implementar los protocolos:** las empresas deben implementar los protocolos y capacitar a los empleados sobre cómo seguirlos. Esto incluye proporcionar a los empleados el EPP necesario, capacitarlos sobre cómo usarlo y asegurarse de que comprendan las políticas de limpieza y distanciamiento social de la empresa.



- 4. Monitorear y evaluar:** las empresas deben monitorear y evaluar la efectividad de los protocolos y hacer los ajustes necesarios. Esto incluye el seguimiento de la cantidad de casos en la comunidad de la empresa, la tasa de infección de la empresa y la capacidad de la empresa para operar de manera efectiva.

Siguiendo estos pasos, las empresas pueden desarrollar e implementar protocolos de RSC que protejan la salud y la seguridad de sus empleados, clientes y proveedores, y que les ayuden a seguir operando durante la crisis del COVID-19.

Además de lo anterior, las empresas también pueden tomar las siguientes medidas para apoyar a sus comunidades durante la pandemia de COVID-19:

- **Donar a organizaciones benéficas locales:** las empresas pueden donar dinero o productos a organizaciones benéficas locales que brindan alimentos, refugio u otra asistencia a quienes lo necesitan.
- **Proporcione productos o servicios gratuitos o con descuento:** las empresas pueden proporcionar productos o servicios gratuitos o con descuento a quienes tienen dificultades financieras debido a la pandemia.
- **Tiempo de los empleados voluntarios:** las empresas pueden alentar a sus empleados a ofrecer su tiempo como voluntarios a organizaciones locales que brindan asistencia a quienes lo necesitan.
- **Crear un fondo de ayuda por el COVID-19:** las empresas pueden crear un fondo de ayuda por el COVID-19 para brindar asistencia financiera a los empleados afectados por la pandemia.

Al tomar estos pasos, las empresas pueden mostrar su apoyo a sus comunidades y ayudar a marcar la diferencia durante este momento difícil.

## ❖ Consolidación

Los indicadores clave de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) para evaluar la implementación de protocolos requeridos por las autoridades en un contexto de crisis COVID-19 pueden variar según las características y objetivos específicos de cada empresa. Sin embargo, aquí hay algunos indicadores clave que podrían considerarse:



- **Cumplimiento normativo:** Evalúa el grado de cumplimiento de las regulaciones y protocolos establecidos por las autoridades competentes. Puedes medir el cumplimiento mediante auditorías internas, inspecciones regulatorias o revisiones de documentación.
- **Número de casos de COVID-19:** Realiza un seguimiento del número de casos de COVID-19 en tu organización, tanto entre los empleados como entre otros grupos de interés relevantes. Esto te permitirá evaluar la efectividad de los protocolos implementados para prevenir y controlar la propagación del virus.
- **Tasa de respuesta a emergencias:** Mide la eficiencia y la velocidad de respuesta de tu empresa ante situaciones de emergencia relacionadas con la COVID-19. Puedes evaluar el tiempo de respuesta, la capacidad de adaptación y la efectividad de las medidas implementadas.
- **Capacitación y concienciación:** Evalúa la participación y el nivel de conocimiento de los empleados en relación con los protocolos de seguridad y salud. Puedes medir la cantidad de empleados capacitados, la comprensión de los protocolos y la aplicación adecuada de las medidas preventivas.
- **Participación y satisfacción de los empleados:** Realiza encuestas o entrevistas a los empleados para evaluar su percepción de la efectividad de los protocolos implementados y su nivel de satisfacción en términos de seguridad y bienestar en el lugar de trabajo.
- **Gestión de proveedores:** Evalúa el cumplimiento de los proveedores con los protocolos requeridos. Puedes desarrollar indicadores para medir la calidad de los productos o servicios suministrados en relación con las normas de seguridad, así como la implementación de medidas de prevención en sus operaciones.
- **Comunicación transparente:** Evalúa la calidad y efectividad de la comunicación de la empresa sobre los protocolos y medidas implementadas. Puedes medir la comprensión de los empleados y otros grupos de interés, así como su nivel de confianza en la información proporcionada.



Recuerda que estos son solo ejemplos de indicadores y debes adaptarlos a tu empresa y contexto específico. Es importante definir los indicadores que sean relevantes y significativos para tu organización y establecer metas claras para su mejora continua. Además, ten en cuenta que los indicadores deben ser medibles, reportables y verificables para asegurar una evaluación precisa y objetiva de tus esfuerzos en RSE durante la crisis del COVID-19.

### ❖ **Mejor práctica**

Para implementar mejores prácticas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en relación con los protocolos requeridos por las autoridades en un contexto de crisis COVID-19, considerando los elementos mencionados, te sugiero seguir los siguientes pasos:

- **Conocer las regulaciones y protocolos:** Mantente informado sobre las regulaciones y protocolos establecidos por las autoridades competentes en relación con la crisis del COVID-19. Esto incluye las medidas de salud y seguridad, restricciones operativas y directrices específicas para tu sector.
- **Alinear con el negocio:** Evalúa cómo estas regulaciones y protocolos se alinean con tu negocio y sector. Identifica las áreas donde debes adaptar tus operaciones y procesos para cumplir con las normas y asegurar la continuidad del negocio.
- **Alianzas estratégicas:** Establece alianzas estratégicas con otras organizaciones, proveedores, instituciones o asociaciones de tu sector para compartir buenas prácticas, información actualizada y colaborar en la implementación de los protocolos. Estas alianzas pueden proporcionar orientación, recursos adicionales y oportunidades de aprendizaje conjunto.
- **Innovación y tecnología:** Utiliza la innovación y la tecnología para facilitar la implementación de los protocolos requeridos. Por ejemplo, considera el uso de soluciones digitales para el monitoreo de la salud de los empleados, el seguimiento de contactos, la gestión remota de equipos y la mejora de la comunicación interna.
- **Inversión congruente:** Asigna los recursos necesarios para implementar y mantener los protocolos requeridos. Esto puede implicar la adquisición de equipos de protección personal, la adaptación de espacios de trabajo, la



implementación de medidas de limpieza y desinfección, y la capacitación de empleados.

- **Transparencia con los grupos de interés:** Comunica de manera clara y transparente a tus empleados, clientes, proveedores y otros grupos de interés las medidas que estás implementando para garantizar su seguridad y cumplir con las regulaciones. Proporciona información actualizada sobre los protocolos, las acciones tomadas y cómo se están implementando.
- **Mapa de ruta y seguimiento:** Desarrolla un plan detallado que describa las etapas de implementación de los protocolos y las acciones necesarias. Establece indicadores clave de desempeño (KPI) para medir el cumplimiento de los protocolos y realiza un seguimiento regular para evaluar el progreso y hacer ajustes si es necesario.
- **Impacto y sostenibilidad:** Evalúa el impacto de los protocolos implementados en la salud y seguridad de los empleados, clientes y la comunidad en general. Asegúrate de que las medidas sean sostenibles en el tiempo y estén en línea con los valores y recursos de tu empresa.

Recuerda adaptar y actualizar continuamente tus prácticas de RSE a medida que evolucionan las circunstancias y las regulaciones cambian. La implementación efectiva de los protocolos requeridos no solo protegerá la salud y seguridad de las personas, sino que también ayudará a mantener la confianza de los empleados, clientes y la comunidad en general durante la crisis del COVID-19.

#### 4.1.1.2. Indicador: Comunicación de riesgos COVID

##### ❖ Programa

Las implicaciones para una empresa que desarrolla un programa de RSE para comunicar los riesgos y controles de COVID-19 incluyen:

- **Mayor transparencia:** al comunicar los riesgos y controles de COVID-19, las empresas pueden aumentar la transparencia con sus partes interesadas. Esto puede ayudar a generar confianza, lo que puede ser importante en tiempos de crisis.



- **Mejora de la moral de los empleados:** es más probable que los empleados que sienten que su empresa está tomando medidas para proteger su salud y seguridad sean más comprometidos y productivos.
- **Mayor lealtad de los clientes:** los clientes que ven que una empresa toma medidas para proteger la salud y la seguridad de sus empleados y clientes tienen más probabilidades de hacer negocios con esa empresa.
- **Reputación mejorada:** las empresas que se consideran socialmente responsables tienen más probabilidades de atraer la atención positiva de los medios y de ser consideradas para premios y reconocimiento.

#### **Los objetivos básicos a establecer para un programa de RSC para comunicar los riesgos y controles del COVID-19 incluyen:**

- **Para crear conciencia:** Las empresas deben crear conciencia sobre los riesgos y controles de COVID-19 entre sus empleados, clientes y proveedores. Esto se puede hacer a través de una variedad de canales, como boletines para empleados, redes sociales y sesiones de capacitación en persona.
- **Para brindar orientación:** las empresas deben brindar orientación a sus empleados, clientes y proveedores sobre cómo mitigar los riesgos de COVID-19. Esta guía debe incluir información sobre distanciamiento social, equipo de protección personal y procedimientos de limpieza y desinfección.
- **Para fomentar el cumplimiento:** las empresas deben alentar a sus empleados, clientes y proveedores a cumplir con los riesgos y controles de COVID-19. Esto se puede hacer a través de una variedad de métodos, como recompensas, incentivos y medidas disciplinarias.

#### **Los primeros pasos de acción para establecer un programa de RSE para comunicar los riesgos y controles de COVID-19 incluyen:**

1. **Evaluar los riesgos:** las empresas deben evaluar los riesgos de COVID-19 para su negocio y para sus empleados, clientes y proveedores. Esto incluye considerar los siguientes factores:



- El número de casos en la comunidad de la empresa.
- La industria y la fuerza de trabajo de la empresa.
- La cadena de suministro de la empresa.
- La capacidad de la empresa para operar de forma remota.

**2. Desarrolle un plan de comunicación:** las empresas deben desarrollar un plan de comunicación que describa cómo generarán conciencia, brindarán orientación y alentarán el cumplimiento de los riesgos y controles de COVID-19. Este plan debe incluir un cronograma, un presupuesto y una lista de partes responsables.

**3. Implementar el plan de comunicación:** las empresas deben implementar el plan de comunicación y hacer un seguimiento de su eficacia. Esto incluye monitorear la cantidad de personas que conocen los riesgos y controles de COVID-19, la cantidad de personas que cumplen con los riesgos y controles de COVID-19 y la efectividad de los esfuerzos de comunicación de la empresa.

Siguiendo estos pasos, las empresas pueden desarrollar e implementar un programa de RSC para comunicar los riesgos y controles del COVID-19 que proteja la salud y la seguridad de sus empleados, clientes y proveedores, y que les ayude a continuar operando durante la crisis del COVID-19.

### ❖ Sistema de gestión

Se debe diseñar un sistema de gestión de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) para comunicar los riesgos y controles de COVID-19 de una manera clara, concisa y accesible. El sistema debe adaptarse a las necesidades específicas de la empresa y sus partes interesadas.

Estas son algunas de las características clave de un sistema de gestión de RSE que se puede utilizar para comunicar los riesgos y controles de COVID-19:

- **Un plan de comunicación claro y conciso:** el plan debe describir cómo la empresa se comunicará con sus partes interesadas sobre los riesgos y





controles de COVID-19. El plan debe incluir un cronograma, un presupuesto y una lista de partes responsables.

- **Una variedad de canales de comunicación:** la empresa debe utilizar una variedad de canales de comunicación para llegar a sus partes interesadas, como boletines para empleados, redes sociales y sesiones de capacitación en persona.
- **Un enfoque en la transparencia:** la empresa debe ser transparente con sus partes interesadas sobre los riesgos y controles de COVID-19. Esto incluye proporcionar información precisa y actualizada sobre las políticas y procedimientos de la empresa.
- **Énfasis en el compromiso de los empleados:** la empresa debe involucrar a sus empleados en el desarrollo e implementación de medidas de control y riesgo de COVID-19. Esto puede ayudar a garantizar que los empleados sean conscientes de los riesgos y que se comprometan a seguir las políticas y procedimientos de la empresa.
- **Compromiso con la mejora continua:** la empresa debe mejorar continuamente su sistema de gestión de RSE para garantizar que sea eficaz en la comunicación de los riesgos y controles de COVID-19. Esto incluye monitorear la efectividad del sistema y hacer los ajustes necesarios.

Siguiendo estos principios, las empresas pueden desarrollar e implementar un sistema de gestión de RSE que comunique de manera efectiva los riesgos y controles de COVID-19.

#### **Aquí hay algunos consejos adicionales para comunicar los riesgos y controles de COVID-19:**

- **Use un lenguaje sencillo:** evite usar jerga o términos técnicos que puedan ser desconocidos para su audiencia.
- **Sea específico:** Proporcione información específica sobre los riesgos y controles, por ejemplo, cómo identificarlos y mitigarlos.
- **Sea positivo:** concéntrese en los pasos positivos que se pueden tomar para proteger la salud y la seguridad.



- **Sea coherente:** comunique el mismo mensaje de forma coherente en todos los canales.
- **Sea receptivo:** responda a las preguntas e inquietudes con prontitud y de manera útil.

Al seguir estos consejos, las empresas pueden comunicar de manera efectiva los riesgos y controles de COVID-19 a sus partes interesadas.

### ❖ Implementación

Estas son algunas de las primeras acciones que una empresa puede tomar para comunicar los riesgos y controles de COVID-19 a sus partes interesadas. Evaluar los riesgos. Las empresas deben evaluar los riesgos de COVID-19 para su negocio y para sus empleados, clientes y proveedores. Esto incluye considerar los siguientes factores:

- El número de casos en la comunidad de la empresa.
- La industria y la fuerza de trabajo de la empresa.
- La cadena de suministro de la empresa.
- La capacidad de la empresa para operar de forma remota.
- Desarrollar un plan de comunicación. Las empresas deben desarrollar un plan de comunicación que describa cómo generarán conciencia, brindarán orientación y alentarán el cumplimiento de los riesgos y controles de COVID-19. Este plan debe incluir un cronograma, un presupuesto y una lista de partes responsables.
- Implementar el plan de comunicación. Las empresas deben implementar el plan de comunicación y hacer un seguimiento de su eficacia. Esto incluye monitorear la cantidad de personas que conocen los riesgos y controles de COVID-19, la cantidad de personas que cumplen con los riesgos y controles de COVID-19 y la efectividad de los esfuerzos de comunicación de la empresa.



### Aquí hay algunos consejos útiles para comunicar los riesgos y controles de COVID-19:

- **Use un lenguaje sencillo:** evite usar jerga o términos técnicos que puedan ser desconocidos para su audiencia.
- **Sea específico:** Proporcione información específica sobre los riesgos y controles, por ejemplo, cómo identificarlos y mitigarlos.
- **Sea positivo:** concéntrese en los pasos positivos que se pueden tomar para proteger la salud y la seguridad.
- **Sea coherente:** comunique el mismo mensaje de forma coherente en todos los canales.
- **Sea receptivo:** responda a las preguntas e inquietudes con prontitud y de manera útil.

Al seguir estos consejos, las empresas pueden comunicar de manera efectiva los riesgos y controles de COVID-19 a sus partes interesadas.

Estos son algunos ejemplos de cómo las empresas pueden comunicar los riesgos y controles de COVID-19:

- **Boletines de empleados:** las empresas pueden usar boletines de empleados para crear conciencia sobre los riesgos y controles de COVID-19. El boletín puede incluir información sobre las políticas y los procedimientos de la empresa, así como consejos para mantenerse a salvo.
- **Redes sociales:** las empresas pueden usar las redes sociales para llegar a una audiencia más amplia con sus esfuerzos de comunicación de COVID-19. La empresa puede publicar actualizaciones sobre la pandemia, así como consejos para mantenerse a salvo.
- **Sesiones de capacitación en persona:** las empresas pueden realizar sesiones de capacitación en persona para brindar a los empleados información más detallada sobre los riesgos y controles de COVID-19. Las sesiones de capacitación también se pueden utilizar para responder preguntas y abordar inquietudes.



Mediante el uso de una variedad de canales de comunicación, las empresas pueden comunicarse de manera efectiva con sus partes interesadas y comunicar los riesgos y controles de COVID-19.

### **Aquí hay algunos consejos adicionales para comunicar los riesgos y controles de COVID-19:**

- **Sea transparente:** Sea abierto y honesto sobre los riesgos de COVID-19 y los planes de la empresa para mitigarlos.
- **Sea proactivo:** no espere a que el gobierno u otras organizaciones tomen medidas. Tome la iniciativa de comunicarse con sus partes interesadas e implementar medidas para proteger su salud y seguridad.
- **Sea flexible:** la pandemia de COVID-19 es una situación que evoluciona rápidamente. Esté preparado para adaptar su plan de comunicación según sea necesario.
- **Sea positivo:** concéntrese en los pasos positivos que se pueden tomar para proteger la salud y la seguridad.

Al seguir estos consejos, las empresas pueden comunicar de manera efectiva los riesgos y controles de COVID-19 a sus partes interesadas y generar confianza.

### **❖ Consolidación**

Algunos posibles indicadores clave de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) para evaluar la comunicación de los riesgos y controles relacionados con el COVID-19 podrían ser los siguientes:

- **Tasa de comprensión:** Mide el nivel de comprensión de los mensajes de riesgos y controles del COVID-19 por parte de los empleados y otros grupos de interés. Esto se puede evaluar a través de encuestas o pruebas de conocimiento.
- **Cobertura de comunicación:** Evalúa la cobertura y alcance de las comunicaciones sobre los riesgos y controles del COVID-19. Puedes medir la cantidad de empleados y otros grupos de interés que recibieron y accedieron a la información.



- **Retroalimentación y participación:** Mide el nivel de participación y retroalimentación de los empleados y otros grupos de interés en relación con la comunicación de los riesgos y controles. Puedes evaluar la cantidad y calidad de las preguntas, sugerencias y comentarios recibidos.
- **Satisfacción del empleado:** Evalúa la satisfacción de los empleados con la comunicación de los riesgos y controles del COVID-19. Esto se puede medir mediante encuestas de satisfacción o evaluaciones periódicas.
- **Cumplimiento de los protocolos:** Mide el grado en que los empleados siguen los protocolos y controles establecidos para prevenir la propagación del COVID-19. Puedes evaluar el cumplimiento a través de observaciones, inspecciones o registros de incidentes.
- **Nivel de confianza:** Evalúa el nivel de confianza que los empleados y otros grupos de interés tienen en la información y las medidas de prevención comunicadas. Esto se puede medir a través de encuestas específicas sobre confianza y percepción de seguridad.
- **Actualización oportuna de la información:** Evalúa la capacidad de la empresa para proporcionar información actualizada y oportuna sobre los riesgos y controles del COVID-19. Puedes medir la frecuencia y puntualidad de las actualizaciones de comunicación.
- **Eficiencia y efectividad de los canales de comunicación:** Evalúa la eficiencia y efectividad de los canales de comunicación utilizados para transmitir información sobre los riesgos y controles. Puedes medir el tiempo de respuesta, la accesibilidad de los canales y la retroalimentación recibida.

Estos indicadores pueden variar según la organización y su contexto. Es importante seleccionar aquellos indicadores que sean relevantes y se alineen con los objetivos de comunicación y la estrategia de RSE de la empresa.

### ❖ **Mejor práctica**

Para implementar mejores prácticas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en la comunicación de los riesgos y controles relacionados con el COVID-19, puedes seguir los siguientes pasos:



- **Establecer un plan de comunicación:** Desarrolla un plan que defina los objetivos de comunicación, los mensajes clave, los canales de comunicación y los plazos para informar sobre los riesgos y controles del COVID-19.
- **Informar sobre los riesgos:** Comunica de manera clara y transparente los riesgos asociados con la pandemia del COVID-19, tanto para los empleados como para otros grupos de interés relevantes. Explica las medidas de prevención y los controles implementados para mitigar estos riesgos.
- **Utilizar diferentes canales de comunicación:** Emplea una variedad de canales de comunicación, como correos electrónicos, boletines, reuniones virtuales, carteles y tableros informativos, para llegar a diferentes audiencias y asegurarte de que la información sea accesible para todos.
- **Adaptar el lenguaje y el formato:** Asegúrate de que la información sea clara, concisa y comprensible para todos los destinatarios. Utiliza un lenguaje sencillo y evita terminología técnica excesiva. Considera el uso de infografías, videos y otros recursos visuales para transmitir información de manera efectiva.
- **Fomentar la participación y el diálogo:** Crea espacios para el diálogo y la retroalimentación, donde los empleados y otros grupos de interés puedan hacer preguntas, expresar inquietudes y compartir sugerencias. Esto ayudará a fortalecer la confianza y a obtener ideas valiosas para mejorar los protocolos y controles.
- **Capacitar y educar:** Proporciona capacitación y materiales educativos sobre los riesgos del COVID-19 y las medidas de prevención. Asegúrate de que los empleados comprendan la importancia de seguir los protocolos y cómo aplicarlos correctamente.
- **Monitorear y evaluar la efectividad de la comunicación:** Establece indicadores clave de desempeño para evaluar la efectividad de tus esfuerzos de comunicación. Realiza encuestas periódicas para medir el nivel de conocimiento y satisfacción de los empleados y otros grupos de interés.
- **Actualizar y adaptar la comunicación:** Mantén la información actualizada y adapta tus mensajes a medida que evoluciona la situación del COVID-19.



Comunica los cambios en los protocolos y controles de manera oportuna y asegúrate de que los destinatarios estén informados.

Recuerda que la transparencia, la empatía y la claridad son elementos clave en la comunicación efectiva de los riesgos y controles del COVID-19. Adaptar estas prácticas a tu organización y contexto específico te ayudará a mantener a tus empleados y grupos de interés informados, seguros y comprometidos durante la pandemia.

#### 4.1.1.3. Indicador: Comité de riesgos COVID

##### ❖ Programa

Para una empresa que desarrolla un programa de RSE, existen una serie de implicaciones para definir un comité de control y procesos sistemáticos para la identificación y seguimiento de los riesgos detectados en la empresa en relación con el tema del COVID-19. Éstas incluyen:

- **Mejora de la gestión de riesgos:** al establecer un comité de control y procesos sistemáticos para identificar y monitorear los riesgos, las empresas pueden mejorar su capacidad para administrar los riesgos y prevenirlos o mitigarlos. Esto puede ayudar a proteger a los empleados, clientes y proveedores de la empresa, así como su reputación y resultados.
- **Mayor transparencia:** al comunicarse con las partes interesadas sobre los riesgos que enfrentan y los planes de la empresa para mitigarlos, las empresas pueden aumentar la transparencia y generar confianza. Esto puede ser importante en tiempos de crisis, cuando las partes interesadas buscan información y tranquilidad.
- **Reputación mejorada:** las empresas que se consideran proactivas en la gestión de riesgos y la protección de sus partes interesadas tienen más probabilidades de tener una reputación positiva. Esto puede atraer clientes, inversionistas y empleados, y puede facilitar el funcionamiento de la empresa en el futuro.
- **Responsabilidad reducida:** al tomar medidas para gestionar los riesgos, las empresas pueden reducir su exposición a la responsabilidad. Esto puede ahorrarle dinero a la empresa a largo plazo, así como proteger su reputación.



En general, existen una serie de beneficios para las empresas que desarrollan un programa de RSE para definir un comité de control y procesos sistemáticos para la identificación y seguimiento de los riesgos detectados en la empresa en relación con el tema del COVID-19. Estos beneficios incluyen una mejor gestión de riesgos, mayor transparencia, mejor reputación y menor responsabilidad.

Aquí hay algunos ejemplos específicos de cómo las empresas pueden implementar estas medidas:

- **Establecer un comité de control:** El comité de control debe ser responsable de identificar, evaluar y mitigar los riesgos. El comité debe estar compuesto por representantes de diferentes departamentos dentro de la empresa, como recursos humanos, finanzas y operaciones.
- **Desarrollar procesos sistemáticos:** La empresa debe desarrollar procesos sistemáticos para identificar y monitorear los riesgos. Estos procesos deben adaptarse a las necesidades específicas de la empresa.
- **Comunicarse con las partes interesadas:** la empresa debe comunicarse con las partes interesadas sobre los riesgos que enfrentan y los planes de la empresa para mitigarlos. Esta comunicación debe ser clara, concisa y accesible.
- **Supervisar y evaluar:** La empresa debe supervisar y evaluar la eficacia de su programa de gestión de riesgos. Esto ayudará a garantizar que el programa sea eficaz y que satisfaga las necesidades de la empresa.

Al seguir estos pasos, las empresas pueden desarrollar un programa de RSC que les ayude a gestionar los riesgos, proteger a sus partes interesadas y construir una reputación positiva.

### ❖ Sistema de gestión

Un sistema de gestión de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) que defina un comité de control y procesos sistemáticos para la identificación y seguimiento de los riesgos detectados en la empresa en materia de COVID-19 tendría las siguientes características:

- **Sería integral:** el sistema cubriría todos los aspectos de las operaciones de la empresa, incluida su cadena de suministro, mano de obra y clientes.





- **Sería proactivo:** el sistema estaría diseñado para identificar los riesgos antes de que causen problemas.
- **Sería flexible:** El sistema sería capaz de adaptarse a los cambios en el entorno de la empresa, como la aparición de nuevos riesgos o la naturaleza cambiante de la pandemia de COVID-19.
- **Sería transparente:** el sistema sería abierto y honesto sobre los riesgos que enfrenta la empresa y los pasos que está tomando para mitigarlos.
- **Sería responsable:** El sistema tendría líneas claras de responsabilidad y rendición de cuentas para la gestión de riesgos.

El comité de control sería el encargado de supervisar el sistema de gestión de la RSC. El comité estaría compuesto por representantes de diferentes departamentos dentro de la empresa, como recursos humanos, finanzas y operaciones. El comité se reuniría regularmente para discutir riesgos, identificar tendencias y desarrollar planes para mitigarlos.

Los procesos sistemáticos para identificar y monitorear los riesgos incluirían lo siguiente:

- **Evaluación de riesgos:** la empresa evaluaría regularmente sus riesgos, utilizando una variedad de métodos, como entrevistas, encuestas y sesiones de intercambio de ideas.
- **Mitigación de riesgos:** la empresa desarrollaría planes para mitigar los riesgos, incluida la implementación de nuevas políticas y procedimientos, la capacitación de los empleados y el suministro de recursos para ayudar a los empleados a mantenerse seguros.
- **Monitoreo de riesgos:** La empresa monitorearía la efectividad de sus planes de mitigación de riesgos y haría los ajustes necesarios.

Al contar con un sistema de gestión de la RSE integral, proactivo, flexible, transparente y responsable, las empresas pueden proteger a sus empleados, clientes y proveedores de los riesgos que plantea el COVID-19.



### Aquí hay algunos consejos adicionales para desarrollar un sistema de gestión de RSC:

- **Obtenga la aceptación de la alta dirección:** El éxito de cualquier sistema de gestión de la RSE depende del apoyo de la alta dirección. Asegúrese de que el CEO y otros altos ejecutivos estén comprometidos con el sistema y estén dispuestos a asignar los recursos necesarios.
- **Involucrar a los empleados:** Los empleados son los ojos y los oídos de la empresa. A menudo son los primeros en identificar los riesgos. Asegúrese de que los empleados participen en el proceso de evaluación de riesgos y que conozcan los planes de mitigación de riesgos de la empresa.
- **Comuníquese con las partes interesadas:** las partes interesadas, como los clientes, los inversores y la comunidad, deben conocer los riesgos de la empresa y sus planes para mitigarlos. Comunicarse con las partes interesadas de manera regular y abierta.
- **Revisar y actualizar el sistema con regularidad:** El sistema de gestión de la RSE debe revisarse y actualizarse periódicamente para garantizar que sea eficaz y que satisfaga las necesidades de la empresa.

### ❖ Implementación

Las primeras acciones de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) para definir un comité de control y procesos sistemáticos para la identificación y seguimiento de los riesgos detectados en la empresa en relación con el tema del COVID-19 serían:

**Consiga la aceptación de la alta dirección.** El comité de RSC necesitará el apoyo de la alta dirección para tener éxito. La alta dirección debe estar comprometida con la iniciativa de RSE y proporcionar los recursos necesarios para que el comité haga su trabajo.

**Identificar los riesgos.** El comité de RSE necesita identificar los riesgos a los que se enfrenta la empresa en relación con el COVID-19. Estos riesgos podrían incluir:

- Salud y seguridad de los empleados.



- Interrupciones de la cadena de suministro.
- Confianza del cliente.
- Pérdidas financieras.

**Desarrollar estrategias de mitigación.** Una vez identificados los riesgos, el comité de RSE necesita desarrollar estrategias de mitigación. Estas estrategias deben diseñarse para reducir la probabilidad y el impacto de los riesgos.

**Implementar las estrategias de mitigación.** Una vez que se han desarrollado las estrategias de mitigación, es necesario implementarlas. Esto puede implicar realizar cambios en las políticas y procedimientos de la empresa, brindar capacitación a los empleados o invertir en nueva tecnología.

**Supervisar la eficacia de las estrategias de mitigación.** El comité de RSE debe monitorear la efectividad de las estrategias de mitigación para garantizar que funcionen según lo previsto. Si las estrategias no son eficaces, es posible que el comité deba realizar cambios.

Siguiendo estos pasos, el comité de RSC puede ayudar a proteger a la empresa de los riesgos que plantea el COVID-19.

#### **Aquí hay algunos consejos adicionales para desarrollar un comité de RSE:**

- Hacer que el comité sea representativo de la empresa. El comité debe incluir representantes de todos los niveles de la empresa y de todas las áreas funcionales. Esto ayudará a asegurar que el comité tenga una comprensión amplia de los riesgos de la empresa y que las estrategias de mitigación sean efectivas.
- Establezca metas y objetivos claros para el comité. El comité debe tener metas y objetivos claros que estén alineados con la estrategia general de RSC de la empresa. Esto ayudará a garantizar que el comité se concentre en las cosas correctas y que su trabajo marque la diferencia.
- Proporcionar al comité los recursos que necesita. El comité necesita tener los recursos que necesita para tener éxito. Esto incluye el acceso a datos, información y tecnología.



- Comunicarse con los stakeholders de la empresa. El comité debe comunicarse periódicamente con las partes interesadas de la empresa, como empleados, clientes e inversores. Esto ayudará a generar confianza en el trabajo del comité.

## ❖ Consolidación

Al definir un comité para el control y procesos sistemáticos para la identificación y seguimiento de los riesgos relacionados con el COVID-19 en tu empresa, puedes considerar los siguientes indicadores clave de Responsabilidad Social Empresarial (RSE):

- **Número de reuniones del comité:** Mide la frecuencia con la que el comité se reúne para discutir y revisar los riesgos relacionados con el COVID-19. Un mayor número de reuniones puede indicar un enfoque proactivo y una atención constante a los riesgos.
- **Participación del comité:** Evalúa la participación y representación de diferentes áreas de la organización en el comité. Un comité inclusivo y multidisciplinario puede aportar diferentes perspectivas y conocimientos para abordar de manera integral los riesgos del COVID-19.
- **Identificación de riesgos:** Evalúa la capacidad del comité para identificar y catalogar los riesgos relacionados con el COVID-19 específicos de la empresa. Esto puede incluir riesgos relacionados con la salud y seguridad de los empleados, la interrupción de la cadena de suministro, el impacto en la demanda de productos o servicios, entre otros.
- **Planificación y acciones de mitigación:** Mide la efectividad del comité en la planificación y ejecución de acciones de mitigación para abordar los riesgos identificados. Esto puede incluir la implementación de protocolos de salud y seguridad, la adaptación de operaciones comerciales, el establecimiento de medidas de higiene, entre otros.
- **Cumplimiento normativo:** Evalúa el grado de cumplimiento de las regulaciones y pautas establecidas por las autoridades competentes relacionadas con el COVID-19. Esto puede incluir el cumplimiento de las



normativas sanitarias, las regulaciones laborales, las restricciones de viaje y cualquier otro requisito legal aplicable.

- **Comunicación interna:** Mide la efectividad de la comunicación interna relacionada con los riesgos del COVID-19. Esto incluye la difusión de información actualizada, protocolos de seguridad y medidas de prevención a todos los empleados.
- **Colaboración externa:** Evalúa la capacidad del comité para establecer colaboraciones y alianzas con otras organizaciones, como proveedores, entidades gubernamentales o expertos en salud, para abordar de manera conjunta los riesgos del COVID-19 y compartir buenas prácticas.
- **Monitoreo y revisión:** Mide la efectividad del comité en el monitoreo continuo de los riesgos del COVID-19 y la revisión regular de las acciones tomadas. Esto incluye la evaluación de los resultados, el seguimiento de indicadores de desempeño y la realización de ajustes si es necesario.

Estos indicadores clave te ayudarán a evaluar la efectividad y el compromiso del comité en la identificación y seguimiento de los riesgos del COVID-19 en tu empresa, así como en la implementación de acciones de mitigación y la comunicación adecuada tanto interna como externa. Es importante adaptar estos indicadores a las necesidades y particularidades de tu organización.

### ❖ **Mejor práctica**

Para implementar mejores prácticas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) para definir un comité y establecer procesos sistemáticos para la identificación y seguimiento de los riesgos relacionados con temas del COVID-19, puedes considerar los siguientes pasos:

- **Formar un comité de gestión de riesgos:** Designa un equipo multidisciplinario que incluya representantes de diferentes áreas de la organización, como recursos humanos, salud y seguridad, operaciones y comunicaciones. Este comité será responsable de coordinar y supervisar las actividades relacionadas con la gestión de riesgos del COVID-19.



- **Identificar y evaluar los riesgos:** Realiza una evaluación exhaustiva de los riesgos asociados con el COVID-19 en el contexto de tu empresa. Considera aspectos como la salud y seguridad de los empleados, el impacto en la cadena de suministro, la continuidad del negocio y las obligaciones legales y regulatorias. Utiliza herramientas como análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas) o evaluaciones de impacto y riesgo para identificar y priorizar los riesgos.
- **Establecer procesos de seguimiento y control:** Desarrolla procesos y procedimientos claros para el seguimiento y control de los riesgos identificados. Esto puede incluir la implementación de medidas de prevención y mitigación, la asignación de responsabilidades, la definición de indicadores de seguimiento y la realización de auditorías regulares para evaluar el cumplimiento.
- **Comunicación efectiva:** Establece canales de comunicación claros y efectivos para informar a los empleados y otras partes interesadas sobre los riesgos identificados y las medidas de control implementadas. Utiliza diferentes medios de comunicación, como reuniones informativas, boletines, carteles, intranet u otros canales digitales, para garantizar que la información sea accesible y comprensible para todos.
- **Capacitación y concientización:** Proporciona capacitación regular a los empleados sobre los riesgos del COVID-19 y las medidas de prevención y control. Promueve la concientización sobre la importancia de seguir los protocolos establecidos y fomenta una cultura de seguridad y responsabilidad.
- **Monitoreo y mejora continua:** Establece un sistema de monitoreo y seguimiento de los riesgos y las acciones implementadas. Realiza revisiones periódicas para evaluar la efectividad de las medidas tomadas y realizar ajustes si es necesario. Utiliza indicadores clave de desempeño (KPI) para medir el impacto de las acciones y garantizar la mejora continua.
- **Colaboración y alianzas estratégicas:** Establece alianzas estratégicas con otras organizaciones, proveedores o entidades externas relevantes para compartir mejores prácticas, información actualizada y recursos relacionados con la gestión de riesgos del COVID-19. Esto puede fortalecer la capacidad de respuesta y generar sinergias en la implementación de las prácticas de RSE.



Recuerda que cada organización es única, por lo que es importante adaptar estas prácticas a tu contexto específico y asegurarte de cumplir con las regulaciones y directrices locales relacionadas con el COVID-19.

#### 4.1.1.4. Indicador: Planes para salud y seguridad ante COVID

##### ❖ Programa

El desarrollo de un programa de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) para garantizar la seguridad, salud y bienestar en relación al COVID-19 puede tener diversas implicaciones positivas para una empresa. Aquí te presento algunas de ellas:

- **Protección de los empleados:** Al implementar medidas de seguridad y salud relacionadas con el COVID-19, la empresa demuestra su compromiso con el bienestar de sus empleados. Esto puede ayudar a crear un ambiente laboral seguro y saludable, lo cual contribuye a la retención de talento y a la satisfacción de los trabajadores.
- **Cumplimiento normativo:** En muchos países, existen regulaciones y directrices específicas para prevenir la propagación del COVID-19 en los lugares de trabajo. Al desarrollar un programa de RSE que se alinee con estas normativas, la empresa garantiza su cumplimiento legal, evitando posibles multas o sanciones y protegiendo su reputación.
- **Mitigación de riesgos:** La implementación de medidas de seguridad y salud relacionadas con el COVID-19 reduce el riesgo de contagio en el lugar de trabajo. Esto ayuda a prevenir la propagación del virus entre los empleados y minimiza la posibilidad de interrupciones operativas debido a brotes o cuarentenas.
- **Imagen y reputación corporativa:** Un programa de RSE enfocado en garantizar la seguridad, salud y bienestar frente al COVID-19 puede mejorar la imagen y reputación de la empresa. Mostrar preocupación por el bienestar de los empleados y la comunidad en general crea una imagen positiva y puede aumentar la confianza de los clientes, inversores y otras partes interesadas.
- **Atracción de clientes y oportunidades comerciales:** En un contexto en el que la preocupación por la salud y seguridad es alta, los consumidores



suelen preferir hacer negocios con empresas que toman en serio estas cuestiones. Un programa de RSE bien desarrollado puede atraer a clientes que valoran el compromiso de la empresa con la seguridad y bienestar, lo que puede traducirse en un aumento de las ventas y oportunidades comerciales.

- **Adaptación al entorno cambiante:** El COVID-19 ha generado cambios significativos en la forma de trabajar y operar las empresas. Al desarrollar un programa de RSE relacionado con la pandemia, la empresa demuestra su capacidad para adaptarse a nuevas circunstancias y enfrentar desafíos, lo cual puede ayudar a su supervivencia y crecimiento a largo plazo.

En resumen, desarrollar un programa de RSE para garantizar la seguridad, salud y bienestar frente al COVID-19 tiene el potencial de generar beneficios tanto internos como externos para una empresa. Además de proteger a los empleados y cumplir con las normativas, puede mejorar la imagen corporativa, atraer a clientes y mitigar riesgos operativos, lo que puede contribuir al éxito y sostenibilidad de la organización en un entorno empresarial cambiante.

### ❖ Sistema de gestión

Un sistema de gestión de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) efectivo para garantizar la seguridad, salud y bienestar con relación al COVID-19 en una empresa debe incluir los siguientes elementos clave:

- **Evaluación de riesgos y planificación:** Realizar una evaluación exhaustiva de los riesgos relacionados con el COVID-19 en el entorno laboral. Esto implica identificar las áreas de mayor riesgo de contagio, evaluar la exposición de los empleados y definir las medidas de control necesarias. Con base en esta evaluación, se debe desarrollar un plan de acción detallado para mitigar los riesgos identificados.
- **Protocolos y medidas preventivas:** Establecer protocolos claros y detallados para prevenir la propagación del COVID-19 en el lugar de trabajo. Estos protocolos deben incluir medidas como el distanciamiento físico, el uso obligatorio de mascarillas, la higiene de manos frecuente, la ventilación adecuada de los espacios, la limpieza y desinfección regular, y la promoción de la vacunación, entre otras. Es importante asegurarse de





que estos protocolos estén alineados con las directrices de salud y seguridad establecidas por las autoridades competentes.

- **Comunicación clara y capacitación:** Informar de manera clara y constante a los empleados sobre las medidas de seguridad implementadas y los protocolos a seguir. Proporcionar capacitación regular para asegurarse de que los empleados comprendan y sigan adecuadamente las pautas de prevención. También es importante fomentar un ambiente de comunicación abierta en el que los empleados puedan reportar cualquier problema o inquietud relacionada con la seguridad y salud.
- **Monitoreo y seguimiento:** Establecer un sistema de monitoreo regular para evaluar la efectividad de las medidas implementadas y realizar ajustes cuando sea necesario. Esto puede incluir la revisión de indicadores clave de desempeño relacionados con la seguridad y salud, el seguimiento de los casos de COVID-19 en la empresa y la realización de auditorías internas periódicas.
- **Apoyo y bienestar de los empleados:** Además de las medidas de prevención, es importante brindar apoyo a los empleados en términos de salud y bienestar. Esto puede incluir el acceso a recursos de salud mental, programas de apoyo emocional, flexibilidad laboral para acomodar necesidades individuales, y promoción de estilos de vida saludables, entre otros.
- **Transparencia y rendición de cuentas:** Comunicar de manera transparente las acciones y resultados del programa de RSE relacionado con el COVID-19 tanto interna como externamente. Esto implica compartir regularmente información sobre el cumplimiento de las medidas, los resultados de las evaluaciones de riesgos y los avances en materia de seguridad y salud. También es importante establecer mecanismos de rendición de cuentas y responsabilidad para garantizar que el programa se implemente adecuadamente.

Es fundamental recordar que cada empresa puede adaptar estos elementos a su contexto y necesidades específicas. Además, es importante seguir las recomendaciones y regulaciones de salud y seguridad emitidas por las autoridades competentes en cada país o región.



## ❖ Implementación

Al implementar un programa de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) para garantizar la seguridad, salud y bienestar en relación al COVID-19 en una empresa, se pueden llevar a cabo las siguientes acciones iniciales:

- **Formar un equipo dedicado:** Designar un equipo interno encargado de liderar y coordinar todas las actividades relacionadas con la seguridad, salud y bienestar en el contexto del COVID-19. Este equipo debe incluir representantes de diferentes departamentos relevantes, como Recursos Humanos, Salud y Seguridad, Operaciones y Comunicaciones.
- **Evaluar los riesgos:** Realizar una evaluación de riesgos detallada y específica para identificar las áreas de mayor riesgo de contagio y las actividades laborales que podrían poner en peligro la salud de los empleados. Esto incluye evaluar el entorno físico, las interacciones entre los empleados y cualquier otro factor relevante en el lugar de trabajo.
- **Desarrollar protocolos de seguridad y salud:** En base a la evaluación de riesgos, desarrollar protocolos claros y detallados para prevenir la propagación del COVID-19 en el lugar de trabajo. Estos protocolos deben incluir medidas como el distanciamiento físico, el uso de mascarillas, la higiene de manos, la ventilación adecuada, la limpieza y desinfección regular, y la promoción de la vacunación, siguiendo las recomendaciones y regulaciones de salud locales.
- **Comunicación interna:** Informar a todos los empleados sobre las medidas de seguridad y salud implementadas, los protocolos a seguir y la importancia de su participación activa. Proporcionar orientación clara y concisa sobre cómo deben actuar y qué deben hacer en diferentes situaciones relacionadas con el COVID-19. Establecer canales de comunicación efectivos para que los empleados puedan hacer preguntas, informar problemas o compartir inquietudes.
- **Capacitación y concienciación:** Proporcionar capacitación a los empleados sobre los protocolos de seguridad y salud establecidos. Esto debe incluir instrucciones claras sobre cómo aplicar las medidas preventivas, cómo utilizar el equipo de protección personal de manera adecuada y cómo responder ante situaciones de riesgo. Además, fomentar



la conciencia individual sobre la importancia de cumplir con las medidas de prevención para proteger su propia salud y la de sus compañeros de trabajo.

- **Implementar medidas físicas y prácticas:** Tomar medidas concretas para implementar los protocolos de seguridad y salud, como la reorganización de los espacios de trabajo para permitir el distanciamiento físico, la instalación de estaciones de higiene de manos y la provisión de equipo de protección personal adecuado. Además, establecer rutinas y procedimientos claros para la limpieza y desinfección de áreas comunes y superficies de contacto frecuente.
- **Monitoreo y ajuste continuo:** Establecer un sistema de monitoreo regular para evaluar la efectividad de las medidas implementadas y realizar ajustes cuando sea necesario. Esto implica revisar regularmente los indicadores clave de desempeño relacionados con la seguridad y salud, realizar auditorías internas y recopilar retroalimentación de los empleados.

Es importante destacar que estas acciones iniciales pueden variar según el contexto y las necesidades de cada empresa. Además, es fundamental seguir las recomendaciones y regulaciones de salud y seguridad emitidas por las autoridades competentes en cada país o región.

### ❖ Consolidación

Al implementar un programa de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) para garantizar la seguridad, salud y bienestar en relación al COVID-19 en una empresa, se pueden utilizar los siguientes indicadores clave para evaluar su efectividad:

- **Tasa de contagio interna:** Este indicador mide el número de casos de COVID-19 reportados entre los empleados de la empresa. Se puede realizar un seguimiento de los casos confirmados y de las tendencias a lo largo del tiempo. Una disminución en la tasa de contagio indica una mayor efectividad de las medidas de prevención implementadas.
- **Cumplimiento de los protocolos de seguridad y salud:** Evaluar el grado de cumplimiento de los protocolos establecidos en la empresa, como el uso de mascarillas, el distanciamiento físico y las medidas de higiene. Esto



se puede medir a través de inspecciones internas, observación directa o encuestas a los empleados. Un alto nivel de cumplimiento indica una mayor conciencia y adherencia a las medidas de prevención.

- **Nivel de participación y concienciación de los empleados:** Medir la participación activa de los empleados en las acciones de seguridad y salud relacionadas con el COVID-19. Esto puede incluir la asistencia a capacitaciones, la participación en programas de concienciación, la presentación de sugerencias o ideas, y el cumplimiento de las medidas establecidas. Un mayor nivel de participación indica un mayor compromiso y concienciación por parte de los empleados.
- **Evaluación de riesgos y acciones correctivas:** Realizar evaluaciones periódicas de riesgos para identificar nuevas áreas de preocupación o posibles mejoras en las medidas de prevención. Medir la efectividad de las acciones correctivas implementadas para abordar los riesgos identificados. Una evaluación de riesgos actualizada y la implementación oportuna de acciones correctivas indican una gestión proactiva y receptiva a los desafíos relacionados con el COVID-19.
- **Satisfacción y bienestar de los empleados:** Evaluar la satisfacción y bienestar de los empleados en relación con las medidas de seguridad y salud implementadas. Esto se puede medir a través de encuestas de satisfacción, retroalimentación individual o grupal, y la identificación de preocupaciones o necesidades específicas. Un mayor nivel de satisfacción y bienestar indica que las medidas de prevención están siendo efectivas y satisfacen las necesidades de los empleados.
- **Comunicación y transparencia:** Evaluar la efectividad de la comunicación interna sobre las medidas de seguridad y salud relacionadas con el COVID-19. Esto incluye evaluar la claridad, frecuencia y relevancia de la información compartida, así como la retroalimentación y participación de los empleados en la comunicación. Una comunicación transparente y efectiva indica un enfoque abierto y receptivo hacia los desafíos de seguridad y salud.

Estos indicadores clave pueden variar según las necesidades y características específicas de cada empresa. Es importante establecer metas y objetivos claros en relación a estos indicadores, y realizar un seguimiento regular para evaluar el progreso y realizar ajustes si es necesario.



### ❖ Mejor práctica

Implementar mejores prácticas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) para garantizar la seguridad, salud y bienestar con relación al COVID-19 en una empresa implica considerar los siguientes aspectos clave:

- **Alianzas estratégicas:** Establecer alianzas con organizaciones relevantes en el ámbito de la salud y seguridad, como autoridades de salud locales, proveedores de servicios de salud, expertos en seguridad ocupacional, entre otros. Estas alianzas pueden proporcionar acceso a recursos, conocimientos y mejores prácticas para mejorar la gestión de la seguridad y salud en el contexto del COVID-19.
- **Innovación y tecnología:** Evaluar y adoptar soluciones tecnológicas innovadoras que puedan mejorar la seguridad y salud en la empresa. Esto puede incluir el uso de aplicaciones móviles para rastreo de contactos, sistemas de monitoreo remoto de temperatura y salud, plataformas de capacitación en línea, entre otros. La innovación tecnológica puede aumentar la eficiencia y efectividad de las medidas de prevención.
- **Alineación con el negocio:** Integrar las medidas de seguridad y salud en los objetivos y estrategias generales de la empresa. Esto implica asegurarse de que las acciones relacionadas con el COVID-19 estén alineadas con la visión y misión de la empresa, y que se les otorgue la debida importancia en la toma de decisiones y asignación de recursos.
- **Inversión congruente:** Destinar recursos adecuados para implementar y mantener las medidas de seguridad y salud relacionadas con el COVID-19. Esto implica asignar presupuesto para la adquisición de equipos de protección personal, implementación de tecnologías, capacitación de empleados, mantenimiento de protocolos de limpieza y desinfección, entre otros. La inversión congruente es fundamental para asegurar la efectividad de las prácticas de RSE.
- **Transparencia con los grupos de interés:** Mantener una comunicación clara y transparente con los grupos de interés relevantes, como empleados, clientes, proveedores, comunidades locales y accionistas. Compartir información sobre las medidas implementadas, los objetivos de seguridad y salud, los resultados obtenidos y los desafíos enfrentados. La



transparencia fomenta la confianza y la participación activa de los grupos de interés.

- **Mapa de ruta y desarrollo de indicadores clave:** Establecer un plan de acción detallado que incluya metas y objetivos claros en materia de seguridad y salud relacionadas con el COVID-19. Desarrollar indicadores clave que permitan medir el progreso y evaluar el impacto de las prácticas implementadas. Estos indicadores pueden abarcar aspectos como la tasa de contagio interna, el cumplimiento de protocolos, la satisfacción de los empleados, entre otros.
- **Sostenibilidad de las prácticas:** Integrar las medidas de seguridad y salud relacionadas con el COVID-19 de manera sostenible en la cultura y operaciones de la empresa. Esto implica asegurarse de que las prácticas implementadas sean viables a largo plazo y estén respaldadas por políticas y procesos adecuados. Además, es importante realizar revisiones y actualizaciones periódicas para adaptarse a los cambios en el entorno y las regulaciones.

Al implementar estas mejores prácticas de RSE, la empresa podrá fortalecer su enfoque en la seguridad, salud y bienestar en el contexto del COVID-19, generando un impacto positivo tanto en los empleados como en los demás grupos de interés.

Consulta todas las guías descriptivas:  
**evidencias para la obtención del**  
**Distintivo ESR® en este enlace.**

