



**ESPECIALIZACIÓN en  
AUDITORÍA INTERNA  
GUBERNAMENTAL**

(DECRETO 72/2018)

# **ESPECIALIZACIÓN EN AUDITORÍA INTERNA GUBERNAMENTAL**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS UNIVERSIDAD  
NACIONAL DE LA PLATA**

**TRABAJO INTEGRADOR FINAL (TIF)**

---

**EI ROL DEL AUDITOR INTERNO DEL SECTOR PÚBLICO  
ARGENTINO FRENTE A LA RESPONSABILIDAD SOCIAL: UNA  
VISIÓN DESDE LOS AUDITORES GUBERNAMENTALES**

**APÉNDICE 3 – HERRAMIENTA DE CONTROL INTERNO  
EVALUACIÓN INSTITUCIONAL SOBRE BUENAS PRÁCTICAS DE  
RESPONSABILIDAD SOCIAL**

**AUTOR: AZZI, ELIZABETH GRACIELA**

**DIRECTOR: SOLARI, ESTEFANÍA**

SEPTIEMBRE 2021

Página 1



## Contenido

1	Introducción.....	4
2	Objetivos.....	5
2.1	Objetivo General.....	5
2.2	Objetivo Específico.....	5
3	Ámbito de aplicación.....	5
4	Consideraciones Generales a partir de los resultados del estudio.....	5
5	Herramienta de evaluación institucional.....	7
5.1	Estructura de la herramienta de evaluación.....	7
5.2	Guía para completar la herramienta.....	9
5.2.1.	Relevamiento de Ejes temáticos.....	9
5.2.2.	Registro, Comunicación y Difusión.....	11
5.2.3.	Identificación de Compromisos y Mejoras.....	11
5.3	Metodología de evaluación.....	11
5.4	Cómo interpretar los resultados de la herramienta.....	13
6	Ejercicio de aplicación de la herramienta.....	15
6.1	Resultado global de cumplimiento institucional.....	15
	Resultado Global de Cumplimiento Relativo:.....	15
6.2	Gobernanza de la organización.....	16
a)	Perfil de la Responsabilidad Social:.....	16
b)	Resultado Global de Cumplimiento Relativo:.....	17
6.3	Derechos Humanos.....	19
a)	Perfil de la Responsabilidad Social:.....	19
b)	Resultado Global de Cumplimiento Relativo:.....	20
6.4	Prácticas laborales.....	22



a) Perfil de la Responsabilidad Social:.....	22
b) Resultado Global de Cumplimiento Relativo: .....	22
6.5 Medio ambiente .....	24
a) Perfil de la Responsabilidad Social:.....	24
b) Resultado Global de Cumplimiento Relativo: .....	25
6.6 Prácticas justas de operación .....	27
a) Perfil de la Responsabilidad Social:.....	27
b) Resultado Global de Cumplimiento Relativo: .....	28
6.7 Asunto de consumidores .....	29
a) Perfil de la Responsabilidad Social:.....	29
b) Resultado Global de Cumplimiento Relativo: .....	30
6.8 Participación activa y desarrollo de la comunidad .....	32
a) Perfil de la Responsabilidad Social:.....	32
b) Resultado Global de Cumplimiento Relativo: .....	32
7 BIBLIOGRAFÍA.....	34
ANEXO 1. Materias fundamentales y asuntos de responsabilidad Social-ISO 26000:2010	36
Anexo 2 – Vinculación de las Temáticas y ejes del trabajo con la norma iso 26000:2010 .	37
Anexo 3 – Fases de la auditoría de gestión de la responsabilidad social .....	38
Anexo 4 - Formularios aplicados al Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados (año 2019) .....	39
7.1 Gobernanza .....	40
7.2 Derechos Humanos .....	53
7.3 Prácticas Laborales .....	58
7.4 Medio Ambiente .....	68
7.5 Prácticas justas de operación .....	76
7.6 Asuntos de consumidores .....	82
7.7 Participación activa y desarrollo de la comunidad .....	91



## 1 INTRODUCCIÓN

La finalidad del apéndice es la de presentar la cuarta y última etapa del estudio, que dio lugar a la propuesta de una herramienta de control interno, a partir de integrar: la exploración en la literatura de la literatura, la visión de los auditores gubernamentales, las buenas prácticas y los instrumentos de control.

Esta herramienta que permitiría evaluar la Responsabilidad Social de las organizaciones del Sector Público Nacional Argentino, desde las Unidades de Auditoría Interna de la Sindicatura General de la Nación, se enmarca en la Norma ISO 26000:2010.

Se tomó como base esta norma internacional porque actúa como una guía que procura proporcionar orientación a las organizaciones sobre responsabilidad social y puede utilizarse como parte de las actividades de la política pública para contribuir al desarrollo sostenible<sup>1</sup>.

Esta norma se asienta en los siguientes principios básicos de la Responsabilidad Social<sup>2</sup>: rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas, respeto al principio de legalidad, respeto a la normativa internacional de comportamiento y respeto a los derechos humanos. Los que junto con los aspectos económicos, ambientales y sociales tanto internos como externos<sup>3</sup>, deben aplicarse a cada materia fundamental, que la norma propone para definir el alcance de la Responsabilidad Social de una organización, identificar los asuntos pertinentes y establecer sus prioridades, a saber: gobernanza de la organización; derechos humanos; prácticas laborales; medio ambiente; prácticas justas de operación; asuntos de consumidores, y participación activa y desarrollo de la comunidad". Las que para facilitar su abordaje se subdividen en asuntos de responsabilidad social (ARS). (Ver Anexo 1. Materias fundamentales y asuntos de Responsabilidad Social)

Para la elaboración del presente instructivo, se tomaron como referencia los criterios de la norma ISO 26000:2010, mencionados precedentemente, los que fueron adaptados y

<sup>1</sup> El desarrollo sostenible se refiere a la integración de las metas de una calidad de vida elevada, la salud y la prosperidad con justicia social y al mantenimiento de la capacidad de la tierra para conservar la vida en toda su diversidad. Estas metas sociales, económicas y ambientales son interdependientes y se refuerzan mutuamente. El desarrollo sostenible puede considerarse como una vía para expresar las más amplias expectativas de la sociedad en su conjunto. (ISO 26000:2010, p. 3)

<sup>2</sup> Ver Apartado 6.1.2. Principios básicos de la Responsabilidad Social del Trabajo Integrador Final al que acompaña este Apéndice

<sup>3</sup> Ver Apartado 6.1.1. Dimensiones económica, social y ambiental del Trabajo Integrador Final al que acompaña este Apéndice



complementados con otros instrumentos de control y seguimientos de la SIGEN<sup>4</sup>, que le brindaron el sustento técnico - administrativo a esta herramienta. Asimismo, se incorporaron preguntas, que se conformaron a partir de integrar el resultados de la búsqueda en la literatura<sup>5</sup>, la opinión de los expertos (auditores gubernamentales), la experiencia profesional y las buenas prácticas de auditoría y control interno.

## 2 OBJETIVOS

### 2.1 OBJETIVO GENERAL

Desarrollar una herramienta útil para el auditor en la evaluación de la gestión ética y socialmente responsable de las organizaciones del Sector Público Nacional Argentino.

### 2.2 OBJETIVO ESPECÍFICO

Verificar la existencia de información documentada<sup>6</sup>, de buenas prácticas de Responsabilidad Social, su implementación y cumplimiento, efectuando un relevamiento por temática.

## 3 ÁMBITO DE APLICACIÓN

Las organizaciones del Sector Público Nacional Argentino, no empresarial y no financiero. Específicamente está destinado a: Organismos Centralizados, Organismos Descentralizados, Organismos Desconcentrados e Instituciones de la Seguridad Social de la Administración Pública Nacional (APN) y a los Entes Públicos excluidos expresamente de la APN

## 4 CONSIDERACIONES GENERALES A PARTIR DE LOS RESULTADOS DEL ESTUDIO

Entre las consideraciones a tener en cuenta, sugeridas por los expertos<sup>7</sup>, pueden destacarse las siguientes, ya que ayudarán a gestionar apropiadamente la auditoría de gestión de la Responsabilidad Social

<sup>4</sup> Instructivos de Trabajo N°03/2019-SIN (Nueva Versión) "Lucha contra la corrupción"; N°04/2019-SIN "Herramienta de Control para actividad sobre Responsabilidad Social"; N°06/2019-SIN "Herramienta de Control para actividad sobre Responsabilidad Ambiental - Relevamiento Básico."; N°07/2019-SIN "Herramienta de Control para actividad sobre Responsabilidad Ambiental. Relevamiento Por Temática"; N°08/2019-SIN "Herramienta de Control para Actividad sobre Plan de Igualdad de Oportunidades -PIOD Ampliado"; N°02/2021-SIN-Nueva Versión "Herramienta de Control para el Cupo Laboral"; N°12/2019-SIN "Herramienta de Control para Actividad sobre Acceso a la Información"; N°05/2021-SIN "Herramienta de Control para la aplicación del Índice de Seguimiento y Sostenibilidad-ISSOS-Etapa N°1"; Encuesta Nacional de Integridad: Cuestionario Administración Pública Nacional (2021).

<sup>5</sup> OLADE (2016), Miner (2019), Albanese (2020), Fretes *et al.* (2020)

<sup>6</sup> Políticas, planes, programas, manuales de procedimiento, guías de procedimiento, entre otros.



- a) Las capacidades técnicas y las cualidades personales del auditor deberán ser tales que aseguren la apropiada planificación, conducción y ejecución del trabajo de la auditoría de gestión de la Responsabilidad Social.
- b) El auditor deberá tener en cuenta que la labor de auditoría se valorará fundamentalmente, por conocer las necesidades y expectativas de la organización y de las partes interesadas, por cómo se percibe su contribución en la organización y por la calidad del informe de auditoría.
- c) La gestión de la Responsabilidad Social se auditará mediante un proyecto de auditoría específico con una frecuencia anual.
- d) El proyecto de auditoría se deberá contextualizar en lo que ocurre en la realidad y en los eventos externos que afectan a la organización; alinearse conforme a la evolución del mundo y los negocios en materia de Responsabilidad Social Pública; y, brindar apoyo a las máximas autoridades y las partes interesadas, considerando sus expectativas y necesidades, agregando valor a la organización.
- e) Para lograr una apreciación general del sistema de gestión de la Responsabilidad Social de la organización auditada, es necesario tener presente el resultado generado por los bienes y/o servicios provistos en la población objetivo, relacionándolos con los aspectos de planificación asumidos en el organismo, como misión, visión estrategias., objetivos, metas, indicadores y mecanismos de cualitativos y cuantitativos para monitorear y evaluar el resultado del cumplimiento de los objetivos propuestos.
- f) El auditor además de realizar las funciones tradicionales deberá Analizar la eficiencia, eficacia, economicidad y resultados de la gestión de la Responsabilidad Social; analizar y revisar el proceso de evaluación de riesgo de la gestión de la Responsabilidad Social y auditar continuamente la gestión de la Responsabilidad Social.
- g) Para mejorar la labor de la auditoría se deberán incorporar planes de entrenamiento del personal afectado a este tipo de auditoría, revisar desarrollos, tendencias e información actualizada sobre responsabilidad social pública y realizar entrevistas con las máximas autoridades, funcionarios y personal de línea afectados a la gestión de la responsabilidad social.
- h) Los retos futuros del auditor interno, en la auditoría de gestión de la Responsabilidad Social es ofrecer un análisis y una perspectiva de las incidencias detectadas en la auditoría, encontrando la causa raíz de los mismas y ayudando a la organización a implantar acciones correctivas más efectivas; ser un facilitador de la transformación organizacional para generar organizaciones socialmente más responsables; proporcionar servicios que agreguen valor agregado a la organización mantener actualizados de manera continua sus conocimientos sobre la organización y los riesgos asociados a la gestión de la responsabilidad social.

<sup>7</sup> Ver Apartado 7.2. del Trabajo Integrador Final



Por último, la auditoría de gestión de la Responsabilidad Social, a la que aporta la herramienta de control interno propuesta, presenta particularidades con respecto a otros tipos de auditoría, las que se describen y explican en el cuadro sinóptico del Anexo 1.

## 5 HERRAMIENTA DE EVALUACIÓN INSTITUCIONAL

### 5.1 ESTRUCTURA DE LA HERRAMIENTA DE EVALUACIÓN

El conjunto de los indicadores de cada uno de los cuarenta (40) asuntos de responsabilidad social, que son los ejes que componen el análisis de las siete (7) materias fundamentales (Ver Tabla 1), están diseñados para funcionar como evaluaciones independientes, de cada componente. Como consecuencia, se pueden evaluar por separado cada una de las materias bajo análisis, sin embargo, el ejercicio integral permite proporcionar información relevante para diseñar el plan de auditoría, haciendo hincapié en aquellas áreas donde el cumplimiento es "crítico" o "insuficiente", para poder emplear procedimientos de auditoría específicos, que permitan encontrar la causa raíz que generan estos problemas en la alineación de las acciones con los elementos base necesarios para el ejercicio de la Responsabilidad Social, en la organización. Además, la calificación global, puede señalar la línea base o el punto de partida para la implementación de acciones correctivas, que promuevan la adopción de medidas para optimizar las acciones éticas y socialmente responsables en las organizaciones del Sector Público Nacional.

**Tabla 1. Estructura de la evaluación según temáticas relevadas**

TEMÁTICA Y EJES DE LA HERRAMIENTA DE EVALUACIÓN DE RIESGOS
<b>TEMÁTICA: 1.GOBERNANZA</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Visión general sobre la gobernanza de la organización</li><li>2. Liderazgo de la gestión de la Responsabilidad Social</li><li>3. Valores de la Responsabilidad Social: ética, honestidad, equidad, integridad</li><li>4. Transparencia y Rendición de Cuentas</li></ol>
<b>TEMÁTICA: 2.DERECHOS HUMANOS</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Debida diligencia</li><li>2. Situaciones de riesgo para los derechos humanos</li><li>3. Evitar la complicidad</li><li>4. Resolución de reclamaciones</li><li>5. Discriminación y grupos vulnerables</li><li>6. Derechos civiles y políticos</li><li>7. Derechos económicos, sociales y culturales</li><li>8. Principios y derechos fundamentales en el trabajo</li></ol>
<b>TEMÁTICA: 3. PRÁCTICAS LABORALES</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Trabajo y relaciones laborales</li></ol>



2. Condiciones de trabajo y protección social
3. Diálogo social
4. Salud y seguridad ocupacional
5. Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo

---

#### **TEMÁTICA: 4. MEDIO AMBIENTE**

1. Prevención de la contaminación
2. Uso sostenible de los recursos
3. Mitigación y adaptación al cambio climático
4. Protección del medio ambiente, la biodiversidad y restauración de hábitats naturales

---

#### **TEMÁTICA: 5. PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN**

1. Anti-corrupción
2. Participación política responsable
3. Competencia justa
4. Promover la responsabilidad social en la cadena de valor
5. Respeto a los derechos de la propiedad

---

#### **TEMÁTICA: 6. ASUNTOS DE CONSUMIDORES**

1. Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación
2. Protección de la salud y la seguridad de los consumidores
3. Consumo sostenible
4. Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias
5. Protección y privacidad de los datos de los consumidores
6. Acceso a servicios esenciales
7. Educación y toma de conciencia 679

---

#### **TEMÁTICA: 7. PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD**

1. Participación activa de la comunidad
2. Educación y cultura
3. Creación de empleo y desarrollo de habilidades
4. Desarrollo y acceso a la tecnología
5. Generación de riqueza e ingresos
6. Salud
7. Inversión social

A más abundar en el Anexo 2, se presentan la vinculaciones de las temáticas y ejes del trabajo con las materias fundamentales y aspectos de la Responsabilidad Social de la Norma ISO 26000:2010.





## 5.2 GUÍA PARA COMPLETAR LA HERRAMIENTA

### 5.2.1. Relevamiento de Ejes temáticos

Se presentan los principales aspectos evaluar y la descripción<sup>8</sup> de las temáticas a relevar.

**1. Gobernanza de la Organización:** La gobernanza de la organización es el sistema por el cual una organización toma e implementa decisiones con el fin de lograr sus objetivos. Este criterio examina el compromiso de las máximas autoridades de la organización gubernamental hacia la gestión de la Responsabilidad Social. **ARS:** 1. Visión general sobre la gobernanza de la organización; 2. Liderazgo de la gestión de la Responsabilidad Social; 3. Valores de la Responsabilidad Social: ética, honestidad, equidad, integridad; 4. Transparencia y Rendición de Cuentas

**2. Derechos Humanos:** Los derechos humanos son los derechos básicos que le corresponden a cualquier ser humano por el hecho de serlo. Hay dos amplias categorías de derechos humanos. La primera categoría concierne a *derechos civiles y políticos* e incluye derechos tales como el derecho a la vida y a la libertad, la igualdad ante la ley y la libertad de expresión. La segunda categoría concierne a *derechos económicos, sociales y culturales* e incluye derechos como el derecho al trabajo, el derecho a la alimentación, el derecho al máximo nivel alcanzable de salud, el derecho a la educación y el derecho a la seguridad social. Este criterio analiza la temática de los derechos humanos a nivel nacional y local, así como el potencial riesgo de afectar de forma directa o indirecta los derechos humanos de las partes interesadas. **ARS:** 1. Debida diligencia; 2. Situaciones de riesgo para los derechos humanos; 3. Evitar la complicidad; 4. Resolución de reclamaciones; 5. Discriminación y grupos vulnerables; 6. Derechos civiles y políticos; 7. Derechos económicos, sociales y culturales; 8. Principios y derechos fundamentales en el trabajo.

**3. Prácticas Laborales:** La relación laboral confiere derechos e impone obligaciones, tanto a empleadores como a empleados, en beneficio, tanto de la organización como de la sociedad. Este criterio evalúa el compromiso de la organización para asegurar un tratamiento justo y equitativo de los trabajadores. **ARS:** 1. Trabajo y relaciones laborales; 2. Condiciones de trabajo y protección social; 3. Diálogo social; 4. Salud y seguridad ocupacional; 5. Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo.

**4. Medio Ambiente:** Las decisiones y actividades de las organizaciones invariablemente generan un impacto en el medio ambiente, con independencia de dónde se ubiquen. Estos impactos podrían estar asociados al uso que la organización realiza de los recursos, la localización de las actividades de la organización, la generación de contaminación y residuos y los impactos de las actividades de la organización sobre los hábitats naturales.

<sup>8</sup> Adaptado de Norma ISO 26000:2010



Este criterio examina el compromiso de la organización para reducir sus impactos ambientales, adoptar un enfoque integrado que considere las implicaciones directas e indirectas de carácter económico, social, de salud y ambiental de sus decisiones y actividades. **ARS:** 1. Prevención de la contaminación; 2. Uso sostenible de los recursos; 3. Mitigación y adaptación al cambio climático; 4. Protección del medio ambiente, la biodiversidad y restauración de hábitats naturales.

**5. Prácticas Justas de Operación:** Los asuntos relacionados con las prácticas justas de operación se presentan en los ámbitos de anticorrupción, participación responsable en la esfera pública, comportamiento socialmente responsable, relaciones con otras organizaciones y en el respeto a los derechos de la propiedad. Este criterio explora los valores y conductas éticas de una organización en sus transacciones con otras organizaciones. **ARS:** 1. Anti-corrupción; 2. Participación política responsable; 3. Competencia justa; 4. Promover la responsabilidad social en la cadena de valor; 5. Respeto a los derechos de la propiedad.

**6. Asuntos de Consumidores:** Para no discriminar en el trato, a quienes son la razón de ser de los proyectos/programas sociales, proponemos llamarlos consumidores<sup>9</sup>. Debido a ello no modificamos esta denominación. Esta materia se refiere a la protección de la salud y la seguridad de los consumidores, implica la provisión de productos y servicios que sean seguros y que no conlleven un riesgo inaceptable de daño cuando se usen o consuman. Este criterio indaga sobre los esfuerzos que realiza la organización para proteger la salud y la seguridad de todas las partes interesadas. **ARS:** 1. Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación; 2. Protección de la salud y la seguridad de los consumidores; 3. Consumo sostenible; 4. Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias; 5. Protección y privacidad de los datos de los consumidores; 6. Acceso a servicios esenciales; 7. Educación y toma de conciencia.

**7. Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad:** Es la relación que tiene con las comunidades en las que operan, esta relación debería ser activa para contribuir al desarrollo de la comunidad. La participación activa, -ya sea de manera individual, o a través de asociaciones que busquen aumentar el bien público-, ayuda a fortalecer la

<sup>9</sup> Nuestra propuesta para utilizar el término "consumidores" se basa en el entendimiento de que el lenguaje que utilizamos condiciona la forma en la que vemos el mundo, y cuando hablamos, por ejemplo de beneficiarios, pensamos en personas "en estado de necesidad, sujetos pasivos que necesitan ser ayudados bajo una óptica asistencialista". Es decir, una población cautiva de proyectos o programas que parecieran operar con una "lógica que indica que por estar necesitados y no pagar por lo que están recibiendo, los beneficiarios deben contentarse con lo que sea" que el proyecto/programa entregue. Sin embargo, si hablamos de "clientes" nuestra visión se modifica, pensamos en que "necesitamos conocerlos, entenderlos y crear productos y servicios que les generen valor y estén dispuestos a comprar, usar y recomendar". Por eso, y para no discriminar en el trato, a quienes son la razón de ser de los proyectos/programas sociales, proponemos llamarlos clientes o consumidores. Disponible en: <http://deproyectoenproyecto.blogspot.com/2017/03/beneficiarios-vs-clientes-del-proyecto.html>



sociedad civil. Este criterio analiza el compromiso de las organizaciones, para involucrarse de manera respetuosa con la comunidad y sus instituciones, fortaleciendo los valores cívicos y democráticos. **ARS:** 1. Participación activa de la comunidad; 2. Educación y cultura; 3. Creación de empleo y desarrollo de habilidades; 4. Desarrollo y acceso a la tecnología; 5. Generación de riqueza e ingresos; 6. Salud; 7. Inversión social.

Para relevar, el eje correspondiente a Compras sustentables, Anti corrupción, Transparencia, Contratación de personas con discapacidad, Medio Ambiente, entre otros, se pueden valer, en líneas generales de los resultados obtenidos en auditorías y/o actividades de cumplimiento normativo ya realizadas.

Además, para poder completar los temas referidos a Compras sustentables se puede recurrir, por ej.: a las Fichas para Compra Sustentable, diseñadas por la Oficina Nacional de Contrataciones.

### 5.2.2. Registro, Comunicación y Difusión

Es importante y necesario que la información obtenida en este relevamiento inicial, sean debidamente documentados y resguardados como papeles de trabajo. Asimismo, la información obtenida deberá ser comunicada a las máximas autoridades del organismo y a los distintos actores involucrados en los procesos que puedan generar compromisos de mejoras. También estos resultados podrán ser comunicados externamente a través del link transparencia de los organismos de la administración. Todo lo expuesto permitirá que se puedan tomar decisiones basadas en la evidencia lo cual aumenta la probabilidad de elegir las opciones correctas para alcanzar la eficacia y la eficiencia en todos los procesos de la organización y para alcanzar los objetivos estratégicos y de negocios.

### 5.2.3. Identificación de Compromisos y Mejoras.

Una vez diagnosticada la línea de base de la Responsabilidad Social, permitirá que la organización identifique los compromisos de mejoras en los ejes evaluados. De forma tal, que para cada eje se identifiquen compromisos, plazos y responsables de llevarlos a cabo.

## 5.3 METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN

La herramienta fue diseñada de tal manera que sea posible asignar una puntuación a cada una de las preguntas. El resultado de la evaluación, permite la creación de un perfil del nivel de riesgo relacionado con la Responsabilidad Social de las organizaciones del Sector Público Nacional que participaron en la encuesta.



Para la evaluación se cuenta con cuatro alternativas:

**Si:** Significa que cumple y que existe evidencia documental relacionada con el contenido de la pregunta y tiene un valor igual a dos (2).

**No:** Significa que no cumple o que se desconoce el tema contenido en la pregunta y tiene un valor igual a cero (0)

**Parcialmente:** Significa que se reconoce la importancia del tema de la pregunta y existe evidencia de documentación parcial o de un proceso en desarrollo. Tiene un valor igual a uno (1)

**No aplica (N/A):** Significa que no se reconoce la importancia del tema contenido en la pregunta y que no es de aplicación en la organización. No tienen valor (-)

**Figura 1. Alternativas de evaluación**

Fuente: Elaboración propia. Adaptada de OLADE (2016)

A continuación se presenta un ejemplo de aplicación:

MATERIA FUNDAMENTAL: DERECHOS HUMANOS						
ASPECTO A VERIFICAR	RESPUESTAS				PUNTAJE	COMENTARIOS
	SI	PARCIALMENTE	NO	NO APLICA		
<b>1. DILIGENCIA DEBIDA</b>						
1.1 La organización ¿posee una política de derechos humanos, que ofrezca una orientación significativa a quienes están dentro de la organización y a quienes están estrechamente ligados a ella?	2	1	0	-	1	Si bien no hay una política documentada sobre derechos humanos. El Instituto realiza acciones para proteger los derechos humanos

**Figura 2. Ejemplo de aplicación del criterio de evaluación**

*Nota:*

La zona remarcada es la que tiene que completar el auditor, seleccionando el criterio que corresponda a la temática de cada pregunta.

Fuente: Elaboración propia

Para llevar a cabo la evaluación se deberán seguir los pasos que se detallan a continuación:

1. Para la localización del punto en el plano gráfico correspondiente, se aplicará la siguiente fórmula:

a) Calcular *P*

$$Puntaje\ del\ eje / N^{\circ}\ preguntas\ aplicables = P$$

Siendo,

*Puntaje del eje (P):* Es la suma del puntaje obtenido en cada una de las preguntas del Eje. (En las tablas de análisis se presentará como *Subtotal del Eje*)



*Nº de preguntas aplicables (nºPA)* Son la cantidad de preguntas aplicables a la organización

*Rango de valores:* El rango de valores posibles estará comprendido entre 0 y 2

*P:* valor del punto que se reflejará en el plano gráfico

2. Para generar una calificación global sobre el nivel de cumplimiento de los requerimientos descritos en la herramienta, se trabajará con porcentajes de cumplimiento relativo.

a) Calcular N

$$\text{Puntaje Máximo} \times N^{\circ} \text{ preguntas aplicables} = N$$

Siendo,

*Puntaje Máximo:* Es el puntaje máximo en la escala de valoración propuesta para cada materia, el valor dos (2)

*Nº de preguntas aplicables:* Son la cantidad de preguntas aplicables a la organización.

b) Calcular n

$$\text{Resultado Global de Cumplimiento} / N^{\circ} \text{ preguntas aplicables} = n$$

Siendo,

*Resultado Global de Cumplimiento (RGR):* Es la suma del puntaje obtenido en cada uno de los Ejes de la materia.

*Nº de preguntas aplicables:* Son la cantidad de preguntas aplicables a la organización.

c) Calcular el porcentaje de cumplimiento relativo (X)

$$\left(\frac{n}{N}\right) * 100 = X\%$$

Siendo,

X%: Porcentaje de cumplimiento relativo

d) A partir de los datos obtenidos, se construirá una tabla en la que se volcarán los valores X para cada una de las materias, para así obtener una clasificación global de todas las materias fundamentales.

#### 5.4 CÓMO INTERPRETAR LOS RESULTADOS DE LA HERRAMIENTA.

La herramienta de evaluación permite obtener 2 resultados principales:

**1. Perfil de Responsabilidad Social:** Las respuestas se encontrarán en un rango de 0 a 2 y el perfil gráfico de la Responsabilidad Social de la organización, representa el nivel de riesgo asociado al nivel de cumplimiento específico para cada uno de los factores relevados. Para interpretar los datos de este perfil, tenemos que tomar en cuenta, que como evaluamos con una escala que va desde el (0) al (2), deberemos entender que los valores menores se sitúan en el centro de la figura, y los mayores hacia el exterior de la misma. Es decir, que los ejes temáticos con mayor nivel de cumplimiento y menor nivel de riesgo, los encontraremos en los extremos más



alejados del centro, y los más cercanos al centro serán los que representan un menor nivel de cumplimiento y un mayor nivel de riesgo.

- 2. Resultado Global de Cumplimiento:** El resultado obtenido en clasificación global en términos relativos, puede ser catalogado en las cuatro categorías: Excelente, Aceptable, Insuficiente y Crítico, que se pueden visibilizar en la Tabla 2. En la Tabla 3, se muestra la escala de cumplimiento graduada en verde (excelente o aceptable), amarillo (Insuficiente) y rojo (crítico).

**Tabla 2. Categorías para la clasificación del resultado global en términos relativos.**

**90% a 100% Excelente:** Representa un alto nivel de alineación de la organización con los elementos base, necesarios, para el ejercicio de la Responsabilidad Social. No obstante ello, se recomienda mantener el monitoreo de los temas y contenidos evaluados.

**75% a 89% Aceptable:** Representa un aceptable nivel de alineación de la organización con los elementos base, necesarios, para el ejercicio de la Responsabilidad Social. Se recomienda construir un listado de prioridades focalizando los procedimientos de auditoría sobre las áreas de mayor riesgo descriptas en el Perfil de la Responsabilidad Social.

**60% a 74% Insuficiente:** Representa un escaso nivel de alineación de la organización con los elementos base, necesarios, para el ejercicio de la Responsabilidad Social. En este caso se deberá realizar un análisis detallado de las áreas de mayor riesgo de acuerdo con el Perfil de la Responsabilidad Social y establecer procedimientos de auditoría que permitan encontrar las causas raíz de los problemas que causan las brechas. Además, se debe sugerir que se establezca un plan con acciones correctivas para cerrar estas brechas con acciones específicas, en los plazos determinados, con responsabilidades asignadas a responsables claramente identificados, asignados a las áreas de mayor incumplimiento.

**Menos del 60% Crítico:** Representa un muy bajo nivel de alineación de la organización con los elementos base, necesarios, para el ejercicio de la Responsabilidad Social. Lo cual implica un alto riesgo para la viabilidad y sostenibilidad de la Responsabilidad Social de la organización. En cuanto a procedimientos se recomienda lo mismo que en la calificación de insuficiente, sólo que en este caso es imperativo revisar el Perfil de la Responsabilidad Social y recomendar la implementación de acciones correctivas inmediatas.

Fuente: Elaboración propia. Adaptado de OLADE (2016)



Tabla 3. Escala de cumplimiento

Valores	Calificación	Interpretación
90% a 100%	Excelente	Los factores ubicados en la sección roja representan aquellas que generan un bajo nivel de riesgo asociado al desarrollo y sostenibilidad de la Responsabilidad Social de la organización
75% a 89%	Aceptable	
60% a 74%	Insuficiente	Los factores ubicados en la sección amarilla representan un nivel de riesgo medio
Menos del 60%	Crítico	Los factores ubicados en la sección roja representan un nivel de riesgo alto

Fuente: Elaboración propia. Adaptado de OLADE (2016)

Por último, como se menciona en los niveles de cumplimiento descriptos precedentemente, en cada paso se sugiere, revisar las preguntas marcadas bajo el criterio "no" para cada uno de los ejes, porque en ellas se producen las brechas más importantes y por ende, el auditor debe profundizar su análisis.

## 6 EJERCICIO DE APLICACIÓN DE LA HERRAMIENTA<sup>10</sup>

A continuación, se presenta un ejemplo de la aplicación de la herramienta en el Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados.

Es importante poner de resalto, que con el fin de resguardar la confidencialidad de la información del Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados (PAMI), los datos que a continuación se detallan, no representan, acabadamente, la realidad de lo que acontecía en el Instituto, en el año 2019.

### 6.1 RESULTADO GLOBAL DE CUMPLIMIENTO INSTITUCIONAL

**Resultado Global de Cumplimiento Relativo:** El resultado obtenido en clasificación global en términos relativos nos indica que el nivel insuficiente (66,34%) de cumplimiento del Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados, refleja un muy bajo nivel de alineación de la organización con los elementos base necesarios, para el ejercicio de la Responsabilidad Social.

En el caso que nos ocupa, es necesario completar el análisis revisando el Perfil de la Responsabilidad Social de cada temática, para elaborar un listado de prioridades para focalizar la atención del auditor sobre áreas de los ejes de mayor riesgo de cumplimiento, sobre las cuales se procederán a establecer procedimientos de auditoría que permitan encontrar las causas raíz de los problemas que causan las brechas, y formular

<sup>10</sup> En un archivo en Excel se adjunta el relevamiento efectuado que arroja como resultado la información que se presenta en este apartado.



recomendaciones pertinentes, factibles y oportunas para que el Instituto pueda establecer un plan con acciones correctivas, en plazos determinados y razonables, con responsabilidades asignadas a responsables claramente identificados, asignados a las áreas de mayor incumplimiento.

Por otra parte, los resultados expuestos en la Tabla 4, permiten diagnosticar la línea base de la Responsabilidad Social en el Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados, a partir de la cual la organización debe comenzar a trabajar y confrontar los resultados que va a ir obteniendo a partir las acciones correctivas pertinentes para cerrar las brechas existentes entre la situación actual y la deseada.

**Tabla 4. Resultado Global Relativo de la Responsabilidad Social Institucional**

**Evaluación aplicada al Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados - PAMI. (Año 2019)**

*Importante: Los datos volcados en el formulario no reflejan cabalmente la situación del Instituto*

Temática	RG	Calificación
1 Gobernanza	60,34%	Insuficiente
2 Derechos Humanos	54,55%	Insuficiente
3 Prácticas Laborales	83,33%	Aceptable
4 Medio Ambiente	53,68%	Insuficiente
5 Prácticas Justas de Operación	72,50%	Insuficiente
6 Asunto de Consumidores	69,44%	Insuficiente
7 Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad	70,54%	Insuficiente
<b>Riesgo Global Relativo del INSSJP</b>	<b>66,34%</b>	<b>Insuficiente</b>

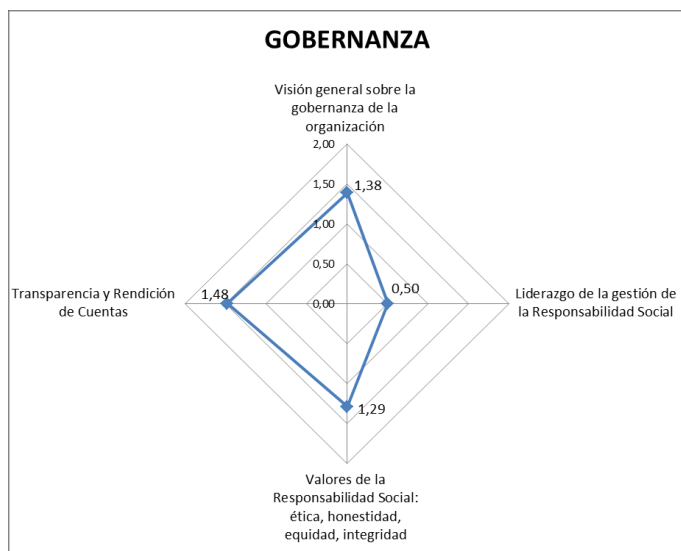
Fuente: Elaboración propia

## 6.2 GOBERNANZA DE LA ORGANIZACIÓN

### a) Perfil de la Responsabilidad Social:

Al observar el Perfil de la Responsabilidad Social, en el Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados (INSSJP), en materia de Gobernanza, podemos apreciar que ninguno de los ejes analizados alcanza el nivel máximo de cumplimiento (2,00). Asimismo, surge que los ejes de: Transparencia y Rendición de Cuentas (1,48); Visión general sobre la gobernanza de la organización (1,38); Valores de la Responsabilidad Social: ética, honestidad, equidad, integridad (1,29) tienen un riesgo asociado al nivel de cumplimiento medio. Entre tanto, el Liderazgo de la gestión de la Responsabilidad Social (0,50), tiene un nivel de cumplimiento bajo y por consiguiente un nivel de riesgo alto. (Ver Figura 5)





**Figura 3. Perfil de la Responsabilidad Social en materia de Gobernanza**

Fuente: Elaboración propia

### b) Resultado Global de Cumplimiento Relativo:

El nivel insuficiente (60,34%) de cumplimiento del Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados, en materia de Gobernanza (Ver Tabla 5), indica un escaso nivel de alineación de la organización con los elementos base, necesarios, para el ejercicio de la Responsabilidad Social.

Los siguientes factores, presentan un nivel de riesgo medio con un nivel cumplimiento insuficiente: Visión general sobre la gobernanza de la organización (69,23%); Valores de la Responsabilidad Social: ética, honestidad, equidad, integridad (66,67%) y Transparencia y Rendición de Cuentas (60,71%). En tanto, que el eje Liderazgo de la gestión de la Responsabilidad Social (25,00%) tiene asociado un nivel de riesgo alto con un nivel de cumplimiento crítico. Es dable señalar que en esta materia no se presentan ejes de riesgo bajo. (Ver Tabla 5)

En materia de Gobernanza, las mayores brechas entre la situación actual y la deseada, en el área de nivel de cumplimiento crítico (Liderazgo de la gestión de la Responsabilidad Social) se presentan en las preguntas: 2.1 a 2.10 (Ver Anexo 4, Apartado 7.1. Gobernanza); debido a que el Instituto no cuenta con: a) la designación de un área/cargo/responsable para la gestión en materia de Responsabilidad Social (RS); b) un sistema de gestión de la Responsabilidad Social; c) un compromiso formal sobre Responsabilidad Social, expresado por la autoridad superior en forma de Política/Plan/Programa, que se refleje en el Plan Estratégico y en el Plan Operativo Anual; y, que establezca objetivos, metas, población objetivo, indicadores y mecanismos de evaluación para monitorear y evaluar el cumplimiento de los objetivos. Tampoco hay procesos formalizados para gestionar riesgos y cuestiones de cumplimiento en materia de Responsabilidad Social. Tampoco manuales



de procedimientos formalmente aprobados ni con la asignación de partidas presupuestarias específicas que permiten analizar si los recursos disponibles son adecuados para implementar y sostener la política/programa o las acciones de Responsabilidad Social. Este eje requiere de acciones correctivas inmediatas para no poner en riesgo la viabilidad y sostenibilidad de la Responsabilidad Social del Instituto, en materia de Gobernanza.

Por otra parte, las mayores brechas entre la situación actual y la deseada, en las áreas con un nivel de cumplimiento insuficiente (Visión general sobre la gobernanza de la organización; Valores de la Responsabilidad Social: ética, honestidad, equidad, integridad y Transparencia y Rendición de Cuentas) se encuentran en las preguntas: 1.1.j), 3.6 a 3.8, 3.10.b), 3.15 a 3.18, 4.17 y 4.18 (Ver Anexo 1, Apartado 7.1. Gobernanza). Ello debido a que el Instituto no cuenta con: a) un compromiso para crear un sistema de incentivos económicos y no económicos asociados al desempeño en responsabilidad social; b) la designación formal de un área/cargo/responsable para la gestión en materia de Responsabilidad Social (RS); c) un sistema de gestión de la Responsabilidad Social; d) un compromiso formal sobre Responsabilidad Social, expresado por la autoridad superior en forma de Política/Plan/Programa, que se refleje en el Plan Estratégico y en el Plan Operativo Anual; y, que establezca objetivos, metas, población objetivo, indicadores y mecanismos de evaluación para monitorear y evaluar el cumplimiento de los objetivos. Tampoco hay procesos formalizados para gestionar riesgos y cuestiones de cumplimiento en materia de Responsabilidad Social. Tampoco manuales de procedimientos formalmente aprobados ni con la asignación de partidas presupuestarias específicas que permiten analizar si los recursos disponibles son adecuados para implementar y sostener la política/programa o las acciones de Responsabilidad Social; e) un compromiso formal sobre Integridad, expresado por la autoridad superior en forma de Política/Plan/Programa, que se refleje en el Plan Estratégico y en el Plan Operativo Anual; y, que establezca objetivos, metas, población objetivo, indicadores y mecanismos de evaluación para monitorear y evaluar el cumplimiento de los objetivos. No hay procesos formalizados para gestionar riesgos y cuestiones de cumplimiento en materia de Integridad. Tampoco manuales de procedimientos formalmente aprobados, ni asignación de partidas presupuestarias específicas que permiten analizar si los recursos disponibles son adecuados para implementar y sostener la política/programa o las acciones de Integridad; mecanismos de evaluación de integridad y trayectoria de terceros o personal clave del organismo; d) registros de la implementación de las decisiones para asegurar que las mismas se llevan a cabo de manera socialmente responsable y para determinar la rendición de cuentas por los resultados de las decisiones y las actividades de la organización, sean éstos positivos o negativos; e) la presentación de informes o reportes con indicadores propios sobre la gestión de la Responsabilidad Social, para rendir cuenta de sus acciones a las partes interesadas.



A la luz de estos resultados, es necesario construir un listado de prioridades focalizando los procedimientos de auditoría sobre las áreas de mayor riesgo descriptas, sugiriendo que la organización lleve a cabo acciones correctivas inmediatas en el caso de las áreas con nivel de cumplimiento crítico y en el corto o mediano plazo de tiempo, según corresponda, en las áreas con nivel de cumplimiento insuficiente.

**Tabla 5. Resultado Global de Cumplimiento Relativo de la temática por eje**

TEMÁTICA: 1. GOBERNANZA	P	NºPA	RG
1 Visión general sobre la gobernanza de la organización (Total de puntos:26)	1,38	13	18 69,23%
2 Liderazgo de la gestión de la Responsabilidad Social (Total de puntos:36)	0,50	18	9 25,00%
3 Valores de la Responsabilidad Social: ética, honestidad, equidad, integridad (Total de puntos:68 )	1,29	34	44 66,67%
4 Transparencia y Rendición de Cuentas (Total de puntos: 176)	1,48	23	34 60,71%
<b>Resultado Global de Cumplimiento (Total puntos:176)</b>			<b>105</b>
<b>Cumplimiento Global relativo</b>			<b>60,34%</b>

Fuente: Elaboración propia.

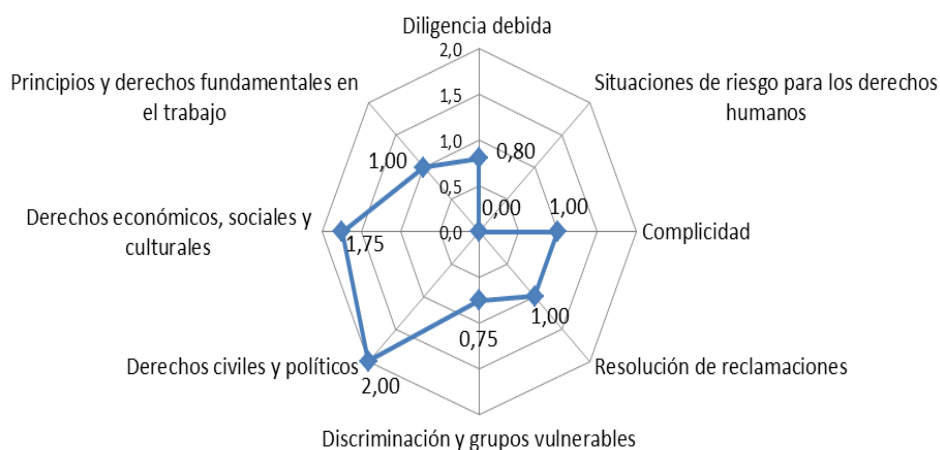
### 6.3 DERECHOS HUMANOS

**Importante:** Esta temática se presentó en el Trabajo Integrador Final, pero por razones de economía de espacio, no se pudo presentar todo el análisis, sino que se sintetizó haciendo foco en las áreas con un nivel alto de riesgo y con un nivel de cumplimiento crítico.

#### a) Perfil de la Responsabilidad Social:

En la Figura 6 se puede observar que, en el Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados, en materia de Derechos Humanos, los ejes de Derechos Civiles y Políticos (2,00), junto con los Derechos económicos, sociales y culturales (1,75) tienen el mayor nivel de cumplimiento. En un nivel de riesgo de cumplimiento medio se encuentran los factores de: Resolución de reclamaciones (1,00), Complicidad (1,00) y Principios y derechos fundamentales en el trabajo (1,00). En tanto, que la detección de Situaciones de riesgo para los derechos humanos (0,00), Discriminación y grupos vulnerables (0,75) y Diligencia debida (0,80), tienen los valores menores, es decir, son los factores con un nivel de riesgo alto.

## DERECHOS HUMANOS



**Figura 4. Perfil de la Responsabilidad Social en materia de Derechos Humanos**

Fuente: Elaboración propia

### b) Resultado Global de Cumplimiento Relativo:

El nivel insuficiente (54,55%) de cumplimiento del Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados, en materia de Derechos Humanos (Ver Tabla 6), indica un escaso nivel de alineación de la organización con los elementos base, necesarios, para el ejercicio de la Responsabilidad Social.

Las áreas de riesgo bajo y cumplimiento excelente se presentan en el eje Derechos Civiles y Políticos (2,00). Mientras que las áreas de riesgo bajo y cumplimiento aceptable se manifiestan en el eje de Derechos económicos, sociales y culturales (1,75). En un nivel de riesgo medio y cumplimiento insuficiente, se encuentran los factores de: Resolución de reclamaciones (1,00), Complicidad (1,00) y Principios y derechos fundamentales en el trabajo (1,00). En tanto, que los ejes Diligencia debida (40,0%), Discriminación y grupos vulnerables (37,5%) y Situaciones de riesgo para los derechos humanos (0,0%) tienen asociado un nivel de riesgo bajo y un nivel de cumplimiento crítico. (Ver Figura 6 y Tabla 6)

En materia de Derechos Humanos, las mayores brechas entre la situación actual y la deseada, en las áreas en un nivel de riesgo alto y cumplimiento crítico (Diligencia debida, Discriminación y grupos vulnerables y Situaciones de riesgo para los derechos humanos) se encuentran en las preguntas: 2.1; 1.2; 1.4; 5.2 y 5.4 (Ver Anexo 1, Apartado 7.2. Derechos Humanos); debido a que el Instituto no cuenta con: a) programas/planes/



procedimientos documentados que aseguren el respeto de los derechos humanos ante la presencia de situaciones de riesgo o emergencia; b) mecanismos cuantitativos y/o cualitativos para evaluar la manera en que las actividades actuales o futuras, pueden afectar los derechos humanos; c) registros, mecanismos cuali y/o cuantitativos e indicadores que le permitan evaluar las acciones implementadas para proteger los derechos humanos; d) exámenes de sus propias operaciones y las operaciones de otras partes dentro de su esfera de influencia, para determinar si existe discriminación directa o indirecta; y e) con contribuciones para compensar situaciones de discriminación presentes ni pasadas. Estos ejes requieren de acciones correctivas inmediatas para no poner en riesgo la viabilidad y sostenibilidad de la Responsabilidad Social del Instituto, en materia de Derechos Humanos.

Por otra parte, las mayores brechas entre la situación actual y la deseada, en las áreas con un nivel de riesgo medio y cumplimiento insuficiente (Complicidad, Resolución de Reclamaciones y Principios y derechos fundamentales en el trabajo) se revelan en la pregunta: 8.1 (Ver Anexo 1, Apartado 7.2. Derechos Humanos); debido a que el Instituto no cuenta con indicadores ni mecanismos cualitativos y/o cuantitativos para evaluar periódicamente el impacto de sus políticas y actividades en la promoción de la igualdad de oportunidades y la no-discriminación.

A la luz de estos resultados, es necesario construir un listado de prioridades focalizando los procedimientos de auditoría sobre las áreas de mayor riesgo descritas, sugiriendo que la organización lleve a cabo acciones correctivas inmediatas en el caso de las áreas con nivel de cumplimiento crítico y en el corto o mediano plazo de tiempo, según corresponda, en las áreas con nivel de cumplimiento insuficiente.

El eje de Derechos económicos, sociales y culturales (87,5%), que tiene asociado un nivel de riesgo bajo y un nivel de cumplimiento aceptable que se irradia en un nivel de cumplimiento aceptable se requiere construir un listado de prioridades focalizando los procedimientos de auditoría sobre las áreas del eje que deben mejorarse para llegar al cumplimiento máximo. Al respecto, es dable señalar que no presenta actividades con niveles de cumplimiento crítico, por ello la sugerencia será que la organización lleve a cabo acciones en el corto, mediano o plazo de tiempo, según corresponda.

Por último, para el eje de Derechos civiles y políticos (100%), que no obstante mostrar un alto nivel de alineación del Instituto con los elementos base, necesarios, para el ejercicio de la Responsabilidad Social en materia de Derechos humanos, se mantendrá un monitoreo continuo de los temas y contenidos evaluados.

**Tabla 6. Resultado Global de Cumplimiento Relativo de la temática por eje**

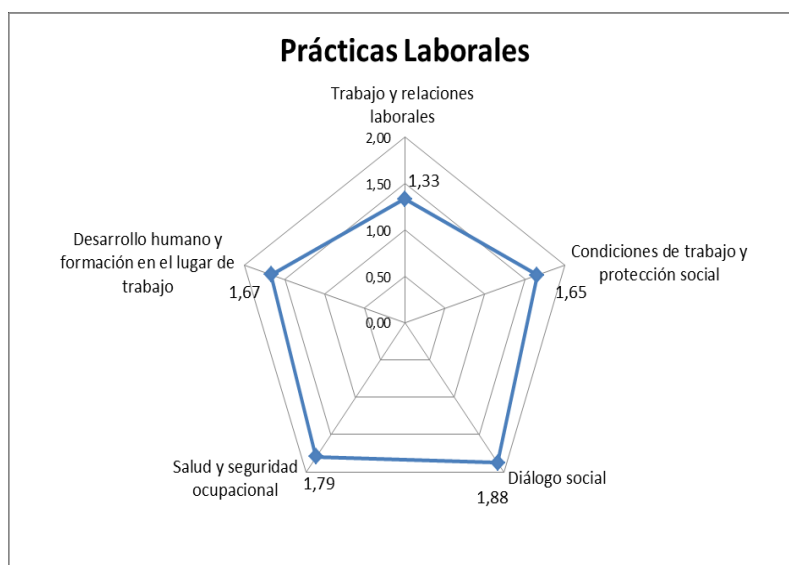
TEMÁTICA: 2. DERECHOS HUMANOS	P	n° PA	Rge
1 Diligencia debida (Total de puntos:10)	0,80	5	4 40,00%
2 Situaciones de riesgo para los derechos humanos (Total de puntos:2)	0,00	1	0 0,00%
3 Complicidad (Total de puntos:2)	1,00	1	1 50,00%
4 Resolución de reclamaciones (Total de puntos:2)	1,00	1	1 50,00%
5 Discriminación y grupos vulnerables (Total de puntos:8)	0,75	4	3 37,50%
6 Derechos civiles y políticos (Total de puntos:4)	2,00	2	4 100,00%
7 Derechos económicos, sociales y culturales (Total de puntos:8)	1,75	4	7 87,50%
8 Principios y derechos fundamentales en el trabajo (Total de puntos:8)	1,00	4	4 50,00%
<b>Resultado Global de Cumplimiento (Total puntos: 44)</b>			<b>24</b>
<b>Cumplimiento Global relativo</b>			<b>54,55%</b>

Fuente: Elaboración propia

## 6.4 PRÁCTICAS LABORALES

### a) Perfil de la Responsabilidad Social:

En la Figura 7 se puede observar que en el Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados, en materia de Prácticas Laborales, los ejes: Diálogo social (1,88), Salud y seguridad ocupacional (1,79), Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo (1,67) y Condiciones de trabajo y protección social (1,65), tienen un nivel de cumplimiento alto y por ende un nivel de riesgo bajo. Mientras que en nivel de riesgo medio se encuentra el factor: Trabajo y relaciones laborales (1,33).



**Figura 5. Perfil de la Responsabilidad Social en materia de Prácticas Laborales**

Fuente: Elaboración propia

### b) Resultado Global de Cumplimiento Relativo:



El nivel aceptable (83.33%) de cumplimiento del Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados, en materia de Prácticas Laborales (Ver Tabla 7), indica un tolerable nivel de alineación con los elementos base, necesarios, para el ejercicio de la Responsabilidad Social.

En virtud de lo expuesto, no sería necesario, aplicar el análisis de Perfil de la Responsabilidad Social, porque presenta un aceptable nivel de alineación del eje con los elementos base, necesarios, para el ejercicio de la Responsabilidad Social, pero como veremos a continuación es importante complementar estos dos análisis, porque puede haber dentro de la materia ejes que no se encuentren en un nivel aceptable de cumplimiento.

Las áreas de nivel de riesgo bajo y cumplimiento excelente se manifiestan en el eje: Diálogo social (93,75%). En los ejes: Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo (83,33%); Salud y seguridad ocupacional (82,8%) y Condiciones de trabajo y protección social (82,69%), se presentan las áreas con un nivel de riesgo bajo y cumplimiento aceptable. En tanto, el eje Trabajo y relaciones laborales (66,67%), tiene asociado un nivel de riesgo medio y un nivel de cumplimiento insuficiente. Por último, es dable señalar que ninguno de los ejes de la temática se encuentra en un nivel de cumplimiento crítico.

En materia de Prácticas Laborales, las mayores brechas entre la situación actual y la deseada, se manifiestan en las preguntas: 1.7, 1.12 a 1,14, 2.14, 2,15, 4.16 y 5.24 (Ver Anexo 1, Apartado 7.3. Prácticas Laborales); debido a que el Instituto no cuenta con: a) la planificación de la fuerza de trabajo para evitar el empleo de trabajadores de manera casual o el excesivo uso de trabajadores de manera temporal, excepto cuando la naturaleza del trabajo a realizar sea realmente de corto plazo o por temporada; b) procedimientos que aseguren de que la contratación y la sub-contratación del trabajo se harán sólo a organizaciones legalmente reconocidas y que estén dispuestas a proporcionar condiciones laborales adecuadas para sus trabajadores; c) medios a su disposición para no beneficiarse de prácticas laborales injustas, explotadoras o abusivas, de sus proveedores o sub-contratistas, incluidos los trabajadores a domicilio; d) medios para motivar a las organizaciones y empresas, en su esfera de influencia para que sigan prácticas laborales responsables; c) con cláusulas en los Pliegos de Bases y Condiciones Particulares, que el proponente deberá contemplar en su oferta la obligación de ocupar, en la prestación de que se trate, a personas con discapacidad, en una proporción no inferior al cuatro por ciento (4%) de la totalidad del personal afectado a la misma; d) reservas de puestos de trabajo a ser exclusivamente ocupados por personas con discapacidad; e) un abordaje diferenciado formalizado para abordar los riesgos de salud y seguridad ocupacional que afectan de forma diferente a mujeres (por ej.: a las embarazadas, a las que han dado a luz recientemente o a las que se encuentran en período de lactancia) y a hombres, o a



trabajadores en circunstancias concretas (por ej.: las personas con discapacidad, los trabajadores sin experiencia o los jóvenes); f) procedimientos que aseguren que cuando sea necesario, los trabajadores que hayan sido despedidos, sin justa causa, reciban ayuda para acceder a un nuevo empleo, formación y asesoramiento.

A la luz de estos resultados, es necesario construir un listado de prioridades focalizando los procedimientos de auditoría sobre las áreas de mayor riesgo descriptas, sugiriendo que la organización lleve a cabo acciones correctivas en el corto o mediano plazo de tiempo, según corresponda.

Por último, para el eje Diálogo social (93,75%), que no obstante mostrar un nivel de riesgo bajo y un nivel de cumplimiento excelente, que se reflejan en un alto nivel de alineación del Instituto con los elementos base, necesarios, para el ejercicio de la Responsabilidad Social en materia de Prácticas Laborales, se mantendrá un monitoreo continuo de los temas y contenidos evaluados.

**Tabla 7. Resultado Global de Cumplimiento Relativo de la temática 3.Prácticas Laborales por eje**

TEMÁTICA: 3. PRÁCTICAS LABORALES	P	NºPA	Rge
1 Trabajo y relaciones laborales (Total de puntos:30)	1,33	15	20 66,67%
2 Condiciones de trabajo y protección social (Total de puntos:52)	1,65	26	43 82,69%
3 Diálogo social (Total de puntos:16)	1,88	8	15 93,75%
4 Salud y seguridad ocupacional (Total de puntos:58)	1,79	29	52 89,66%
5 Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo (Total de puntos:12)	1,67	6	10 83,33%
<b>Resultado Global de Cumplimiento (Total puntos:168)</b>		<b>140</b>	
<b>Cumplimiento Global relativo</b>			<b>83,33%</b>

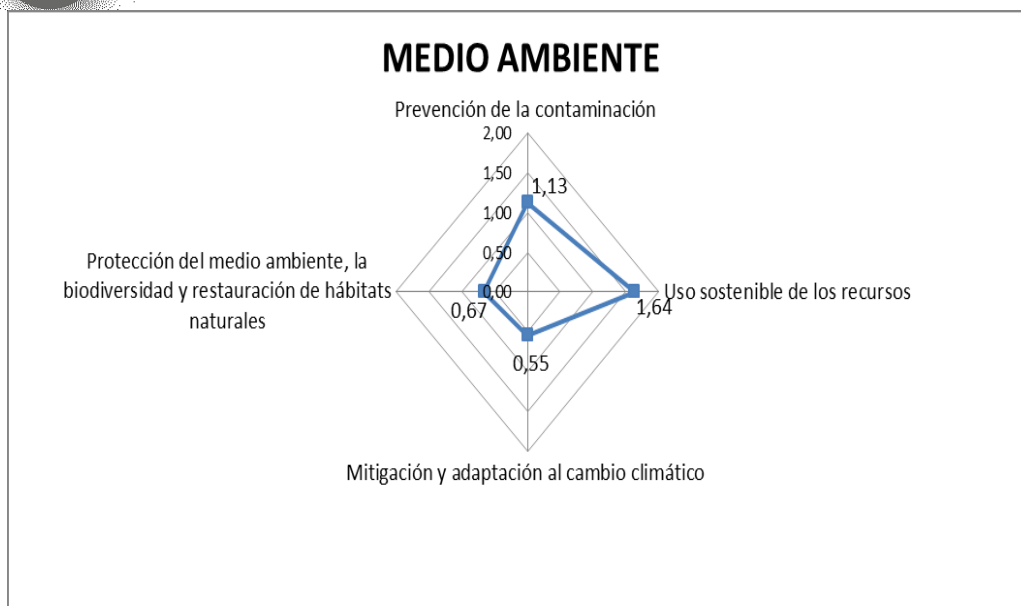
Fuente: Elaboración propia

## 6.5 MEDIO AMBIENTE

### a) Perfil de la Responsabilidad Social:

En la Figura 8 se puede observar que, en el Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados, en materia de Medio Ambiente, el eje Uso sostenible de los recursos (1,64) tiene un nivel de riesgo bajo. En un nivel de riesgo medio se ubica el factor: Prevención de la contaminación (1,13). En tanto, que la Protección del medio ambiente, la biodiversidad y restauración de hábitats naturales (0,67) y la Mitigación y adaptación al cambio climático (0,55) tienen los valores menores, es decir, son los factores con un nivel de riesgo alto.





**Figura 6. Perfil de la Responsabilidad Social en materia de Medio Ambiente**

Fuente: Elaboración propia

**b) Resultado Global de Cumplimiento Relativo:**

El nivel insuficiente (53,68%) de cumplimiento del Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados, en materia de Medio Ambiente (Ver Tabla 8), indica un escaso nivel de alineación de la organización con los elementos base, necesarios para el ejercicio de la Responsabilidad Social.

Las áreas con nivel de riesgo bajo y cumplimiento aceptable, se presentan en el eje: Uso sostenible de los recursos (81,82%). En un nivel de riesgo medio y cumplimiento insuficiente, se encuentra el factor: Prevención de la contaminación (56,25%). En tanto, que los ejes: Protección del medio ambiente, la biodiversidad y restauración de hábitats naturales (33,33%) y la Mitigación y adaptación al cambio climático (27,27%) tienen asociado un nivel de riesgo alto y cumplimiento crítico.

En materia de Medio Ambiente, las mayores brechas entre la situación actual y la deseada, en las áreas con un nivel de riesgo alto y de cumplimiento crítico (Protección del medio ambiente, la biodiversidad y restauración de hábitats naturales y la Mitigación y adaptación al cambio climático); se encuentran en las preguntas: 3.1.a) a 3.1.e), 4.1.a) y 4.1.b). (Ver Anexo 1, Apartado 7.4. Medio Ambiente); debido a que el Instituto no cuenta con: a) una política específica sobre el tema de la emisión de gases de efecto invernadero (GEI) que permita identificar las fuentes directas e indirectas de acumulación de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) para definir los límites (alcance) de las responsabilidades del instituto; b) un registro que permita informar la medición de sus emisiones significativas de GEI, utilizando preferiblemente, métodos bien definidos en normas internacionalmente



acordadas; c) la implementación de medidas optimizadas para reducir y minimizar de manera progresiva las emisiones directas e indirectas de GEI, que se encuentran dentro de su control y fomentar acciones similares dentro de su esfera de influencia; d) un sistema para revisar la cantidad y el tipo de uso que se hace de combustibles significativos dentro del Instituto e implementar programas para mejorar la eficiencia y la eficacia; e) la adopción de un enfoque basado en el ciclo de vida, para asegurar la reducción neta de las emisiones de GEI, incluso cuando se tienen en cuenta tecnologías de baja emisión y energías renovables; f) identificar los impactos negativos potenciales sobre la biodiversidad y los servicios de los ecosistemas y toma medidas para eliminar o minimizar dichos impactos; g) la implementación de prácticas de planificación, diseño y operación, como formas para minimizar los posibles impactos ambientales resultantes de sus decisiones.

Por otra parte, las mayores brechas entre la situación actual y la deseada, en las áreas con un nivel de riesgo medio y cumplimiento insuficiente (Prevención de la contaminación) se encuentran en las preguntas: 1.4c), 1.6, 1.12, 1.17.a) a 1.17.c), 1.19.a) a 1.19.c), 1.21 y 1.22 (Ver Anexo 1, Apartado 7.4. Medio Ambiente); debido a que el Instituto no cuenta con: a) Población objetivo identificada, definida y cuantificada; b) evidencia objetiva de la adecuación de los recursos para implementar y sostener las políticas o el programa en materia de Responsabilidad Ambiental; c) información sobre los impactos sociales, ambientales y económicos de sus actividades; d) la identificación para mejorar la prevención de la contaminación causada por sus actividades, de los aspectos e impactos de sus decisiones y actividades en el entorno que la rodea; las fuentes de contaminación y residuos relacionadas con sus actividades; e) mediciones y registros acerca de sus fuentes de contaminación significativas; f) registro de la cantidad mensual de residuos generados por la organización; g) la implementación de medidas orientadas a la prevención de la contaminación y de disposición final de los residuos utilizando el principio de jerarquía de los residuos<sup>11</sup> para garantizar una adecuada gestión de la contaminación y los residuos inevitables; h) la priorización en la elección de proveedores a aquellos que se hacen cargo de los embalajes y envases o recipientes vacíos; i) tomar recaudos para evitar los costos de disposición de embalajes, envases y recipientes que no pueden ser devueltos al proveedor; j) tomar en consideración evitar el consumo de agua embotellada ni el uso de artículos descartables para eventos/reuniones/jornadas organizados en el Instituto; k) con evidencia objetiva de gestionar los transformadores que contienen PCB, de acuerdo con la normativa vigente; l) una política de gestión responsable referida a los RAEE (residuos de aparatos eléctricos y electrónicos).

<sup>11</sup> La jerarquía de residuos indica el orden de preferencia de las acciones con el fin de disminuir y gestionar los residuos; las acciones dependen del tipo de residuo del que se trate, en general, mayor a menor preferencia, son: la prevención, la minimización, la reutilización, el reciclaje, la recuperación energética y, por último, el desecho



A la luz de estos resultados, es necesario construir un listado de prioridades focalizando los procedimientos de auditoría sobre las áreas de mayor riesgo descriptas, sugiriendo que la organización lleve a cabo acciones correctivas inmediatas en el caso de las áreas con nivel de cumplimiento crítico y en el corto o mediano plazo de tiempo, según corresponda, en las áreas con nivel de cumplimiento insuficiente

El eje de Uso sostenible de los recursos (81,82%), que tiene asociado un nivel de riesgo bajo que se irradia en un nivel de cumplimiento aceptable, se requiere construir un listado de prioridades focalizando los procedimientos de auditoría sobre las áreas del eje que deben mejorarse para llegar al cumplimiento máximo. Al respecto, es dable señalar que no presenta actividades con niveles de cumplimiento crítico, por ello la sugerencia será que la organización lleve a cabo acciones en el corto, mediano o plazo de tiempo, según corresponda.

**Tabla 8. Resultado Global de Cumplimiento Relativo de la temática por eje**

TEMÁTICA: 4. MEDIO AMBIENTE	P	NºPA	Rge
1 Prevención de la contaminación <i>(Total de puntos: 80)</i>	1,13	40	45 56,25%
2 Uso sostenible de los recursos <i>(Total de puntos: 22)</i>	1,64	11	18 81,82%
3 Mitigación y adaptación al cambio climático <i>(Total de puntos:22)</i>	0,55	11	6 27,27%
4 Protección del medio ambiente, la biodiversidad y restauración de hábitats naturales <i>(Total de puntos:12)</i>	0,67	6	4 33,33%
<b>Resultado Global de Cumplimiento <i>(Total puntos:138)</i></b>			<b>73</b>
<b>Cumplimiento Global relativo</b>			<b>53,68%</b>

Fuente: Elaboración propia

## 6.6 PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN

### a) Perfil de la Responsabilidad Social:

En la Figura 9 se puede observar que en el Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados, en materia de Prácticas Justas de Operación, los ejes: Participación política responsable (2,00), Respeto a los derechos de la propiedad (2,00) y Promover la responsabilidad social en la cadena de valor (1,50) tienen un nivel de riesgo bajo. En un nivel de riesgo medio se encuentran los factores: Competencia justa (1,40) y Anti–corrupción (1,24).

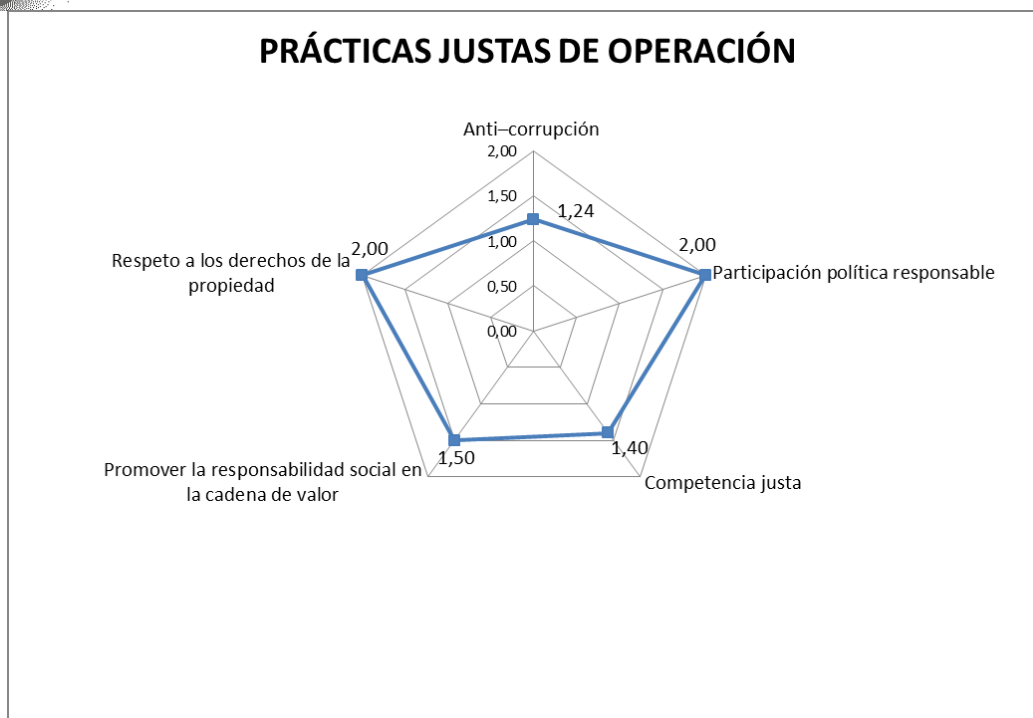


Figura 7. Perfil de la Responsabilidad Social en materia de Medio Ambiente

Fuente: Elaboración propia

**b) Resultado Global de Cumplimiento Relativo:**

El nivel insuficiente (72,50%) de cumplimiento del Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados, en materia de Prácticas Justas de Operación (Ver Tabla 9), indica un escaso nivel de alineación de la organización con los elementos base, necesarios, para el ejercicio de la Responsabilidad Social.

Las áreas de bajo riesgo, se presentan en los ejes: Participación política responsable (100,00%); Respeto a los derechos de la propiedad (100,00%) y Promover la responsabilidad social en la cadena de valor (75,00%). En tanto que los ejes: Competencia justa (70,00%) y Anti-corrupción (61,90%) poseen un nivel de riesgo medio y un nivel de cumplimiento insuficiente. Es dable señalar que ninguno de los ejes de la temática se encuentra en un nivel de cumplimiento crítico.

En materia de Prácticas Justas de Operación, las mayores brechas entre la situación actual y la deseada, se encuentran en las preguntas: 1.2.b), 1.4, 1.5, 1.14 y 1.15 (Ver Anexo 1, Apartado 7.5. Prácticas Justas de Operación); debido a que el Instituto no cuenta con: a) un sistema eficaz de gestión anti soborno, conocido por todo el personal; b) propuestas de iniciativas en el marco del Plan Nacional Anticorrupción; c) manuales procedimiento de buenas prácticas de operación implementadas o a implementarse; d) partidas presupuestarias específicas para financiar las acciones de anticorrupción desplegadas en el



Instituto a instancia de la Oficina Anticorrupción y por ende no hay evidencia objetiva de la adecuación de los recursos para el fin al que tendrían que estar destinados.

A la luz de estos resultados, es necesario construir un listado de prioridades focalizando los procedimientos de auditoría sobre las áreas de mayor riesgo descriptas, sugiriendo que la organización lleve a cabo acciones correctivas en el corto o mediano plazo de tiempo, según corresponda.

Por último, para los ejes de Participación política responsable (100,00%); Respeto a los derechos de la propiedad (100,00%), no obstante, que muestran un nivel de riesgo bajo y un nivel de cumplimiento excelente, que se reflejan en un alto nivel de alineación del Instituto con los elementos base, necesarios, para el ejercicio de la Responsabilidad Social en materia de Prácticas Justas de Operación, se mantendrá un monitoreo continuo de los temas y contenidos evaluados.

**Tabla 9. Resultado Global de Cumplimiento Relativo de la temática por eje**

TEMÁTICA: 5. PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN	P	NºPA	Rge	
1 Anti–corrupción <i>(Total de puntos: 42)</i>	1,24	21	26	61,90%
2 Participación política responsable <i>(Total de puntos: 8)</i>	2,00	4	8	100,00%
3 Competencia justa <i>(Total de puntos:10)</i>	1,40	5	7	70,00%
4 Promover la responsabilidad social en la cadena de valor <i>(Total de puntos: 12)</i>	1,50	6	9	75,00%
5 Respeto a los derechos de la propiedad <i>(Total de puntos:8)</i>	2,00	4	8	100,00%
<b>Resultado Global de Cumplimiento <i>(Total puntos: )</i></b>		<b>58</b>		
<b>Cumplimiento Global relativo</b>				<b>72,50%</b>

Fuente: Elaboración propia

## 6.7 ASUNTO DE CONSUMIDORES

### a) Perfil de la Responsabilidad Social:

En la Figura 10 se puede observar que en el Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados, en materia de Asunto de los Consumidores, los ejes: Protección y privacidad de los datos de los consumidores (1,89) y Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación (1,60) tienen un nivel de riesgo bajo. En un nivel de riesgo medio se encuentran los factores: Consumo sostenible (1,38), Protección de la salud y la seguridad de los consumidores (1,2), Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias (1,00), Acceso a servicios esenciales (1,00) y Educación y toma de conciencia (1,00).

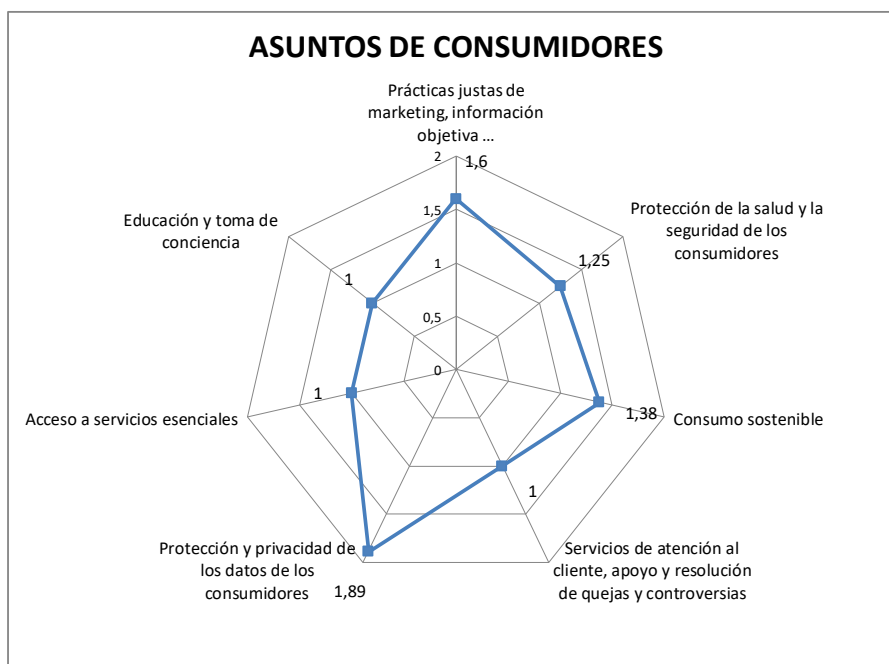


Figura 8. Perfil de la Responsabilidad Social en materia de Asuntos de Consumidores

Fuente: Elaboración propia

### b) Resultado Global de Cumplimiento Relativo:

El nivel insuficiente (69.44%) de cumplimiento del Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados, en materia de Asunto de los Consumidores (Ver Tabla 10), indica un escaso nivel de alineación de la organización con los elementos base, necesarios, para el ejercicio de la Responsabilidad Social.

Las áreas de bajo nivel de riesgo y cumplimiento excelente se manifiestan en el eje: Protección y privacidad de los datos de los consumidores (94,44%). Mientras que las áreas de bajo nivel de riesgo y cumplimiento aceptable, se presentan en el factor: Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación (80,00%). Por su parte, los ejes: Consumo sostenible (68,75%), Protección de la salud y la seguridad de los consumidores (62,50%), Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias (50,00%), Acceso a servicios esenciales (50,00%) y Educación y toma de conciencia (50,00%), poseen un nivel de riesgo medio y cumplimiento insuficiente. Por último, es importante señalar que ninguno de los ejes de la temática se encuentra en un nivel de cumplimiento crítico.

En materia de Asuntos de los Consumidores, las mayores brechas entre la situación actual y la deseada, se encuentran en las preguntas: 2.1.b), 3.3, 4.1 y 4.5 (Ver Anexo 1, Apartado 7.6. Asuntos de los Consumidores); debido a que el Instituto no cuenta con: a) los recaudos para incorporar cláusulas específicas en los pliegos de bases y condiciones particulares para proporcionar productos y/o servicios que vayan más allá de los requisitos mínimos de



seguridad, cuando exista evidencia de que requisitos más exigentes lograrían un nivel de protección mucho mayor; b) un esquemas de etiquetado propio, fiable y eficaz, verificado independientemente, para comunicar aspectos ambientales positivos, eficiencia energética y otras características socialmente y ambientalmente beneficiosas de los productos y servicios que adquiere y/o contrata para brindar a los afiliados; c) medidas para prevenir quejas, ofreciendo a los afiliados, la opción de devolver los productos que recibieron, dentro de un período específico de tiempo u obtener otras soluciones adecuadas; d) cláusulas en los pliegos de bases y condiciones particulares que obliguen a los proveedores a ofrecer un servicio de mantenimiento y reparación a un precio razonable y en localizaciones accesibles, además de proporcionar información adecuada sobre el plazo previsto para la disponibilidad de los repuestos de los productos entregados por el Instituto a sus afiliados.

A la luz de estos resultados, es necesario construir un listado de prioridades focalizando los procedimientos de auditoría sobre las áreas de mayor riesgo descriptas, sugiriendo que la organización lleve a cabo acciones correctivas en el corto o mediano plazo de tiempo, según corresponda.

Por último, para el eje Protección y privacidad de los datos de los consumidores (94,44%), que no obstante que muestra un nivel de riesgo bajo y un nivel de cumplimiento excelente, que se reflejan en un alto nivel de alineación del Instituto con los elementos base, necesarios, para el ejercicio de la Responsabilidad Social en materia de Asuntos de los Consumidores, se mantendrá un monitoreo continuo de los temas y contenidos evaluados.

**Tabla 10. Resultado Global de Cumplimiento Relativo de la temática Asunto de los Consumidores por eje**

TEMÁTICA: 6. ASUNTOS DE CONSUMIDORES	P	NºPA	Rge	
1 Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación (Total de puntos:30)	1,60	15	24	80,00%
2 Protección de la salud y la seguridad de los consumidores (Total de puntos:8)	1,25	4	5	62,50%
3 Consumo sostenible (Total de puntos:16)	1,38	8	11	68,75%
4 Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias (Total de puntos:12)	1,00	6	6	50,00%
5 Protección y privacidad de los datos de los consumidores (Total de puntos:18)	1,89	9	17	94,44%
6 Acceso a servicios esenciales (Total de puntos:2)	1,00	1	1	50,00%
7 Educación y toma de conciencia (Total de puntos:22)	1,00	11	11	50,00%
<b>Resultado Global de Cumplimiento (Total puntos: )</b>			<b>75</b>	
<b>Cumplimiento Global relativo</b>				<b>69,44%</b>

Fuente: Elaboración propia

## 6.8 PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD

### a) Perfil de la Responsabilidad Social:

En la Figura 11 se puede observar que en el Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados, en materia de Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad, los ejes: Salud (1,80), Educación y cultura (1,75) y Participación activa de la comunidad (1,57) tienen el mayor nivel de cumplimiento. En un rango medio de cumplimiento se encuentran: Inversión social (1,46), Desarrollo y acceso a la tecnología (1,40), Creación de empleo y desarrollo de habilidades (1,10) y Generación de riqueza e ingresos (1,00). Es dable señalar que ninguno de los ejes de la temática se encuentra en un nivel de cumplimiento crítico.

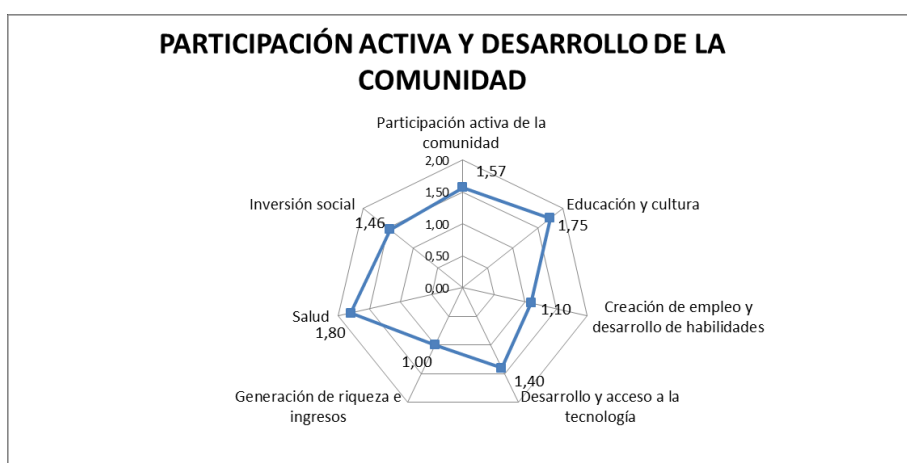


Figura 9. Perfil de la Responsabilidad Social en materia de Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad  
Fuente: Elaboración propia

### b) Resultado Global de Cumplimiento Relativo:

El nivel insuficiente (70.54%) de cumplimiento del Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados, en materia de Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad (Ver Tabla 11), indica un escaso nivel de alineación de la organización con los elementos base, necesarios, para el ejercicio de la Responsabilidad Social.

Las áreas de bajo riesgo y cumplimiento excelente se presentan en el eje de Salud (90%). En tanto que en el factor Educación y cultura (87,5%) y Participación activa de la comunidad (78,6%) se revelan las áreas con un nivel de riesgo bajo y cumplimiento aceptable. Por su parte, los ejes de Desarrollo y acceso a la tecnología (70,0%), Inversión social (73,1%), Creación de empleo y desarrollo de habilidades (55,0%) y Generación de riqueza e ingresos (50,0%) poseen un nivel de riesgo medio y cumplimiento insuficiente. Por último, es dable señalar que ninguno de los ejes de la temática se encuentra en un nivel de cumplimiento crítico.





En materia de Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad, las mayores brechas entre la situación actual y la deseada, se encuentran en las preguntas: 5.1.a), 5.1.l), 5.1.m) y 2.1 (Ver Anexo 1, Apartado 7.7. Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad); debido a que el Instituto no cuenta con: a) una evaluación del patrimonio cultural existente en el área de influencia de la política/plan/programa/proyecto incluyendo la identificación y registro de los recursos culturales tangibles, la evaluación del nivel relativo de importancia y la identificación de los riesgos generados por el proceso hacia los mismos a fin de garantizar su integridad; b) una evaluación del impacto económico y social de entrar en una comunidad o de salir de ella, incluyendo los impactos en los recursos básicos necesarios para el desarrollo sostenible de la comunidad; c) un estudio para conocer el desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras, bienes y/o servicios éticos y socialmente responsables brindados a los afiliados mediante subsidios en especie; d) un estudio para conocer el desarrollo e impacto, en los afiliados, de los subsidios en dinero en efectivo.

A la luz de estos resultados, es necesario construir un listado de prioridades focalizando los procedimientos de auditoría sobre las áreas de mayor riesgo descritas, sugiriendo que la organización lleve a cabo acciones correctivas en el corto o mediano plazo de tiempo, según corresponda.

Por último, para el eje Salud (90,00%), que no obstante que muestra un nivel de riesgo bajo y un nivel de cumplimiento excelente, que se reflejan en un alto nivel de alineación del Instituto con los elementos base, necesarios, para el ejercicio de la Responsabilidad Social en materia de Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad, se mantendrá un monitoreo continuo de los temas y contenidos evaluados.

**Tabla 11. Resultado Global de Cumplimiento Relativo de la temática por eje**

TEMÁTICA: 7. PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO DE LA COMUNI	P	NºPA	Rge
1 Participación activa de la comunidad <i>(Total de puntos:14)</i>	1,57	7	11 78,57%
2 Educación y cultura <i>(Total de puntos:16)</i>	1,75	8	14 87,50%
3 Creación de empleo y desarrollo de habilidades <i>(Total de puntos:20)</i>	1,10	10	11 55,00%
4 Desarrollo y acceso a la tecnología <i>(Total de puntos:12)</i>	1,40	5	7 70,00%
5 Generación de riqueza e ingresos <i>(Total de puntos:16)</i>	1,00	8	8 50,00%
6 Salud <i>(Total de puntos:10)</i>	1,80	5	9 90,00%
7 Inversión social <i>(Total de puntos:26)</i>	1,46	13	19 73,08%
<b>Resultado Global de Cumplimiento <i>(Total puntos:128)</i></b>		<b>79</b>	
<b>Cumplimiento Global relativo</b>			<b>70,54%</b>

Fuente: Elaboración propia

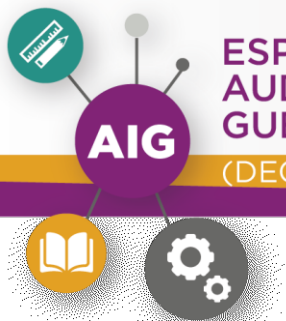


## 7 BIBLIOGRAFÍA

- Albanese, D. (2020). Auditoría de Gestión. [Material de clase]. Auditoría Interna Gubernamental II. Universidad Nacional de La Plata e Instituto Superior de Control de la Gestión Pública, Ciudad de Buenos Aires, Argentina.
- Frete, J., Agatiello, F., Carcagno, L. (2020). Auditoría de Programas Sociales. [Material de clase]. Taller de Auditoría Social. Universidad Nacional de La Plata e Instituto Superior de Control de la Gestión Pública, Ciudad de Buenos Aires, Argentina.
- Miner, W. (2019). Auditoría del Sistema Gestión de Calidad. [Material de clase]. Universidad Nacional de La Plata e Instituto Superior de Control de la Gestión Pública, Ciudad de Buenos Aires, Argentina.
- Oficina Anticorrupción (2021). Encuesta Nacional de Integridad: Cuestionario Administración Pública Nacional. Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Oficina Anticorrupción (OA)
- Organización Internacional de Normalización (2010). Guía de responsabilidad social (ISO 26000). Versión española publicada en 2010. Ginebra: ISO. Se citará como: ISO 26000:2010
- Organización Latinoamericana de Energía (2016). *Herramienta de identificación de riesgos para la sostenibilidad de proyectos en la industria hidroeléctrica*. Responsabilidad Social Corporativa – Checklist- Herramienta rápida de verificación. Disponible en: <http://www.olade.org/wp-content/uploads/2021/03/CSR-Checklist-Final-ES.pdf>. Se citará como: OLADE (2016)
- Sindicatura General de la Nación (2021). *Herramienta de Control para la aplicación del Índice de Seguimiento y Sostenibilidad-ISSOS-Etapa N°1* (Instructivo de Trabajo N°05/2021-SIN). Ciudad Autónoma de Buenos Aires: SIGEN.
- Sindicatura General de la Nación (2021). *Herramienta de Control para Cupo Laboral* (Instructivo de Trabajo N°02/2021-SIN). Ciudad Autónoma de Buenos Aires: SIGEN.
- Sindicatura General de la Nación (2019). *Herramienta de Control para actividad sobre Acceso a la Información* (Instructivo de Trabajo N°12/2019-SIN). Ciudad Autónoma de Buenos Aires: SIGEN.
- Sindicatura General de la Nación (2019). *Herramienta de Control para actividad sobre Plan de Igualdad de Oportunidades -PIOD Ampliado* (Instructivo de Trabajo N°08/2019-SIN). Ciudad Autónoma de Buenos Aires: SIGEN.
- Sindicatura General de la Nación (2019). *Herramienta de Control para actividad sobre Responsabilidad Ambiental - Relevamiento por Temática* (Instructivo de Trabajo N°07/2019-SIN). Ciudad Autónoma de Buenos Aires: SIGEN.
- Sindicatura General de la Nación (2019). *Herramienta de Control para actividad sobre Responsabilidad Ambiental - Relevamiento Básico* (Instructivo de Trabajo N°06/2019-SIN). Ciudad Autónoma de Buenos Aires: SIGEN.
- Sindicatura General de la Nación (2019). *Herramienta de Control para actividad sobre Responsabilidad Social* (Instructivo de Trabajo N°04/2019-SIN). Ciudad Autónoma de Buenos Aires: SIGEN.



- Sindicatura General de la Nación (2019). *Lucha contra la corrupción* (Instructivo de Trabajo N°03/2019-SIN-Nueva Versión); Ciudad Autónoma de Buenos Aires: SIGEN.
- Solari, E. (2019). Clase 1. Responsabilidad Social. Integridad y responsabilidad social en el sector público. Universidad Nacional de La Plata e Instituto Superior de Control de la Gestión Pública, Ciudad de Buenos Aires, Argentina.

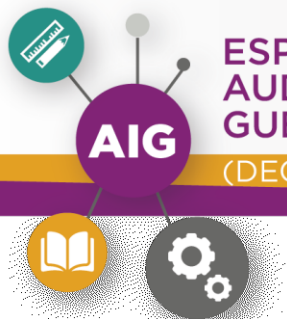


**ANEXO 1. MATERIAS FUNDAMENTALES Y ASUNTOS DE  
RESPONSABILIDAD SOCIAL-ISO 26000:2010**

**ISO 26000:2010 (traducción oficial)**

Materias fundamentales y asuntos	Abordados en el apartado
<b>Materia fundamental: Gobernanza de la organización</b>	<b>62</b>
<b>Materia fundamental: Derechos humanos</b>	<b>63</b>
Asunto 1: Debita diligencia	633
Asunto 2: Situaciones de riesgo para los derechos humanos	634
Asunto 3: Evitar la complicidad	635
Asunto 4: Resolución de reclamaciones	636
Asunto 5: Discriminación y grupos vulnerables	637
Asunto 6: Derechos civiles y políticos	638
Asunto 7: Derechos económicos, sociales y culturales	639
Asunto 8: Principios y derechos fundamentales en el trabajo	6,310
<b>Materia fundamental: Prácticas laborales</b>	<b>64</b>
Asunto 1: Trabajo y relaciones laborales	643
Asunto 2: Condiciones de trabajo y protección social	644
Asunto 3: Diálogo social	645
Asunto 4: Salud y seguridad ocupacional	646
Asunto 5: Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo	647
<b>Materia fundamental: El medio ambiente</b>	<b>65</b>
Asunto 1: Prevención de la contaminación	653
Asunto 2: Uso sostenible de los recursos	654
Asunto 3: Mitigación y adaptación al cambio climático	655
Asunto 4: Protección del medio ambiente, la biodiversidad y restauración de hábitats	656
<b>Materia fundamental: Prácticas justas de operación</b>	<b>66</b>
Asunto 1: Anti-corrupción	663
Asunto 2: Participación política responsable	664
Asunto 3: Competencia justa	665
Asunto 4: Promover la responsabilidad social en la cadena de valor	666
Asunto 5: Respeto a los derechos de la propiedad	667
<b>Materia fundamental: Asuntos de consumidores</b>	<b>67</b>
Asunto 1: Prácticas justas de marketing, Información objetiva e imparcial y prácticas justas	673
Asunto 2: Protección de la salud y la seguridad de los consumidores	674
Asunto 3: Consumo sostenible	675
Asunto 4: Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias	676
Asunto 5: Protección y privacidad de los datos de los consumidores	677
Asunto 6: Acceso a servicios esenciales	678
Asunto 7: Educación y toma de conciencia	679
<b>Materia fundamental: Participación activa y desarrollo de la comunidad</b>	<b>68</b>
Asunto 1: Participación activa de la comunidad	683
Asunto 2: Educación y cultura	684
Asunto 3: Creación de empleo y desarrollo de habilidades	685
Asunto 4: Desarrollo y acceso a la tecnología	686
Asunto 5: Generación de riqueza e ingresos	687
Asunto 6: Salud	688
Asunto 7: Inversión social	689

Fuente: Norma ISO 26000:2010; p.9



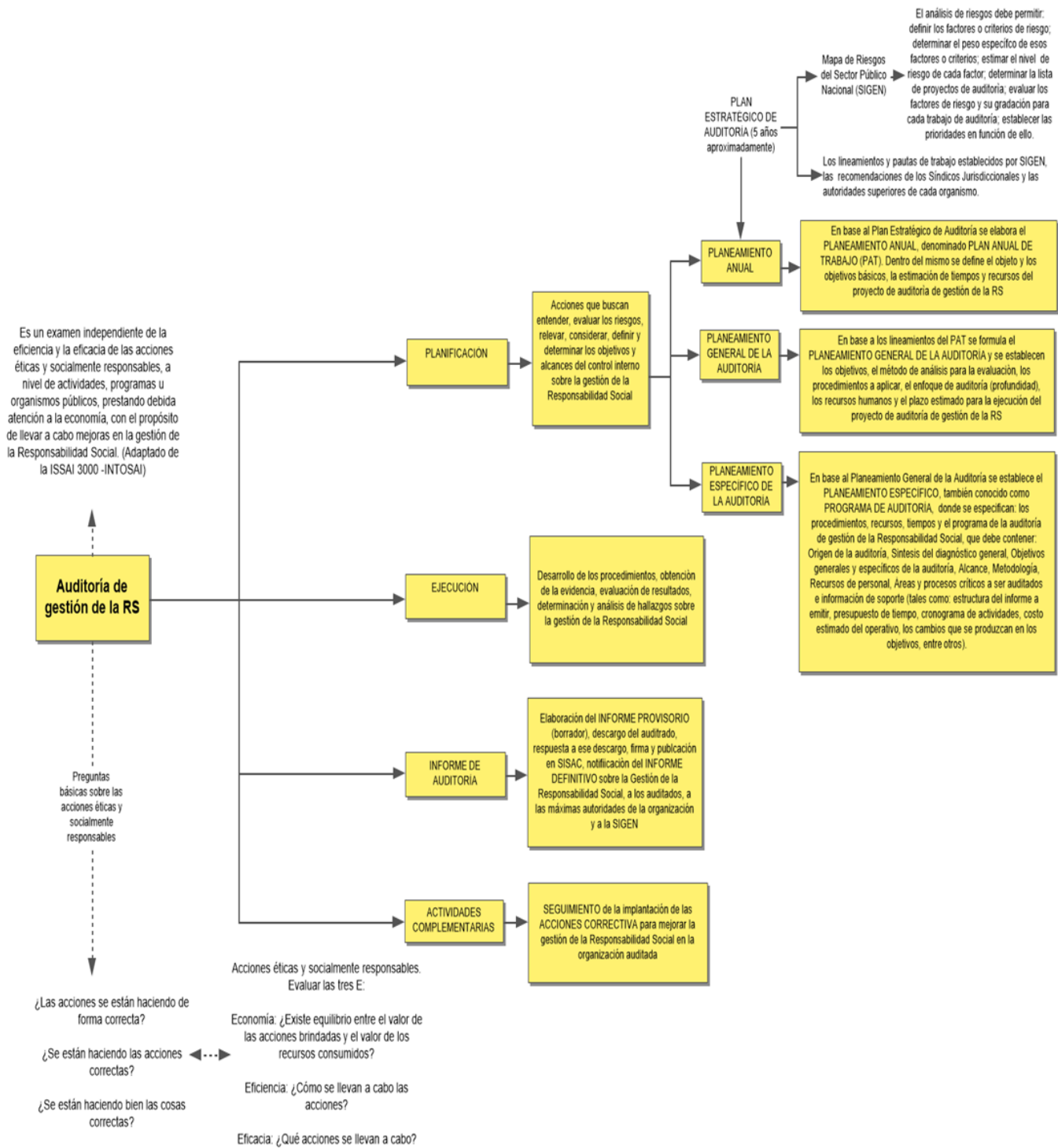
**ANEXO 2 – VINCULACIÓN DE LAS TEMÁTICAS Y EJES DEL  
TRABAJO CON LA NORMA ISO 26000:2010**

Norma ISO 26000:2010		TEMÁTICA Y EJES DE LA HERRAMIENTA DE EVALUACIÓN DE RIESGOS
MATERIA FUNDAMENTAL	ASUNTO	
GOBERNANZA DE LA ORGANIZACIÓN		<b>TEMÁTICA: 1. GOBERNANZA</b> 1. Visión general sobre la gobernanza de la organización 2. Liderazgo de la gestión de la Responsabilidad Social 3. Valores de la Responsabilidad Social: ética, honestidad, equidad, integridad 4. Transparencia y Rendición de Cuentas
DERECHOS HUMANOS	Asunto 1: Debida diligencia Asunto 2: Situaciones de riesgo para los derechos humanos Asunto 3: Evitar la complicidad Asunto 4: Resolución de reclamaciones Asunto 5: Discriminación y grupos vulnerables Asunto 6: Derechos civiles y políticos Asunto 7: Derechos económicos, sociales y culturales Asunto 8: Principios y derechos fundamentales en el trabajo	<b>TEMÁTICA: 2. DERECHOS HUMANOS</b> 1. Debida diligencia 2. Situaciones de riesgo para los derechos humanos 3. Evitar la complicidad 4. Resolución de reclamaciones 5. Discriminación y grupos vulnerables 6. Derechos civiles y políticos 7. Derechos económicos, sociales y culturales 8. Principios y derechos fundamentales en el trabajo
PRÁCTICAS LABORALES	Asunto 1: Trabajo y relaciones laborales Asunto 2: Condiciones de trabajo y protección social Asunto 3: Diálogo social Asunto 4: Salud y seguridad ocupacional Asunto 5: Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo	<b>TEMÁTICA: 3. PRÁCTICAS LABORALES</b> 1. Trabajo y relaciones laborales 2. Condiciones de trabajo y protección social 3. Diálogo social 4. Salud y seguridad ocupacional 5. Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo
MEDIO AMBIENTE	Asunto 1: Prevención de la contaminación Asunto 2: Uso sostenible de los recursos Asunto 3: Mitigación y adaptación al cambio climático Asunto 4: Protección del medio ambiente, la biodiversidad y restauración de hábitats naturales	<b>TEMÁTICA: 4. MEDIO AMBIENTE</b> 1. Prevención de la contaminación 2. Uso sostenible de los recursos 3. Mitigación y adaptación al cambio climático 4. Protección del medio ambiente, la biodiversidad y restauración de hábitats naturales
PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN	Asunto 1: Anti-corrupción Asunto 2: Participación política responsable Asunto 3: Competencia justa Asunto 4: Promover la responsabilidad social en la cadena de valor Asunto 5: Respeto a los derechos de la propiedad	<b>TEMÁTICA: 5. PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN</b> 1. Anti-corrupción 2. Participación política responsable 3. Competencia justa 4. Promover la responsabilidad social en la cadena de valor 5. Respeto a los derechos de la propiedad
ASUNTOS DE CONSUMIDORES	Asunto 1: Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación Asunto 2: Protección de la salud y la seguridad de los consumidores Asunto 3: Consumo sostenible Asunto 4: Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias Asunto 5: Protección y privacidad de los datos de los consumidores Asunto 6: Acceso a servicios esenciales Asunto 7: Educación y toma de conciencia 679	<b>TEMÁTICA: 6. ASUNTOS DE CONSUMIDORES</b> 1. Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación 2. Protección de la salud y la seguridad de los consumidores 3. Consumo sostenible 4. Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias 5. Protección y privacidad de los datos de los consumidores 6. Acceso a servicios esenciales 7. Educación y toma de conciencia 679
PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD	Asunto 1: Participación activa de la comunidad Asunto 2: Educación y cultura Asunto 3: Creación de empleo y desarrollo de habilidades Asunto 4: Desarrollo y acceso a la tecnología Asunto 5: Generación de riqueza e ingresos Asunto 6: Salud Asunto 7: Inversión social	<b>TEMÁTICA: 7. PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD</b> 1. Participación activa de la comunidad 2. Educación y cultura 3. Creación de empleo y desarrollo de habilidades 4. Desarrollo y acceso a la tecnología 5. Generación de riqueza e ingresos 6. Salud 7. Inversión social

Fuente: Elaboración propia. Adaptado de Norma ISO 26000:2010



**ANEXO 3 – FASES DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL**



Fuente: Elaboración propia. Adaptado a partir de Albanese (2019), SIGEN (2010)



**ANEXO 4 - FORMULARIOS APLICADOS AL INSTITUTO  
NACIONAL DE SERVICIOS SOCIALES PARA JUBILADOS Y  
PENSIONADOS (AÑO 2019)**

## 7.1 GOBERNANZA

### Formulario aplicado al Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados (año 2019)

*Importante: Los datos volcados en el formulario no reflejan cabalmente la situación del Instituto*

#### MATERIA FUNDAMENTAL: GOBERNANZA

ASPECTO A VERIFICAR	RESPUESTAS					COMENTARIOS	
	SI	PARCIALMENTE	NO	NO APLICA	PUNTAJE		
<b>1</b>	<b>VISIÓN GENERAL SOBRE LA GOBERNANZA DE LA ORGANIZACIÓN</b>						
1.1	Existe evidencia objetiva que los procesos y estructuras para la toma de decisiones, ¿le permiten a la organización desarrollar estrategias, objetivos y metas, en los que se reflejen los siguientes temas:						
	a) El compromiso con la prevención de la aparición o repetición de impactos, especialmente aquellos con consecuencias negativas significativas sobre la sociedad, la economía y/o el ambiente;	2	1	0	-	1	Se hicieron avances sobre el tema. Sin embargo, persisten cuestiones pendientes de resolver, tales como, la disposición final de las vacunas no aplicadas.
	b) El compromiso con la transparencia facilitando y poniendo a disposición de las partes interesadas, como datos abiertos, la información en lenguaje claro y entendible para todos;	2	1	0	-	1	Si bien se encuentra en elaboración, en la página Web del Instituto se puede acceder a la solapa de "Gobierno abierto", donde se publica la información en lenguaje claro y entendible para todos. Aún no se publican los Informes de Auditoría. No obstante ello, entre otras cuestiones, se puede acceder a las compras y contrataciones de nivel central y de las Unidades de Gestión Local (UGL), por medio de la ventana: "Compras y Licitaciones" y en el "Boletín del Instituto" se dan a conocer las resoluciones, disposiciones, comunicaciones y mensajes del Órgano Ejecutivo de Gobierno.



c) El compromiso para crear y nutrir un ambiente y cultura organizacional en los que se practiquen los principios de la responsabilidad social; <i>(por ej.: Establecer valores organizacionales que reflejen principios como: honestidad, integridad, igualdad a favor de un impacto positivo en su entorno; Fomentar y promover el cumplimiento de los Códigos de Conducta u otras normas de comportamiento ético; Establecer mecanismos de supervisión y controles para hacer seguimiento, apoyar y reforzar el comportamiento ético)</i>	2	1	0	-	1	Se está trabajando en esa materia, hay un Plan Estratégico aprobado que en general refleja esos valores. Aplica en forma supletoria la Ley de Ética Pública porque no posee un código de ética o de conducta propio.
d) El respeto a los intereses de las partes interesadas; <i>(por ej.: Identificar a sus partes interesadas; Considerar los puntos de vista de las partes interesadas cuyos intereses probablemente se vean afectados por una decisión o actividad, incluso cuando no tengan un rol formal en la gobernanza de la organización; Entender las expectativas de comportamiento responsable que tiene la sociedad en lo que concierne a ellos)</i>	2	1	0	-	1	Si bien existen consultas a los grupos de interés, aún se necesita fortalecer la participación activa, de las partes interesadas, para conocer sus expectativas y que estas puedan ser tenidas en cuenta en la toma de decisiones institucionales.
e) El respeto al principio de legalidad; <i>(por ej.: No actuar fuera del margen de la ley, Cumplir con los decretos y regulaciones en materia de responsabilidad social)</i>	2	1	0	-	2	
f) El respeto a la normativa internacional de comportamiento; <i>(por ej.: Respetar las leyes nacionales pero además, debe cumplir con la normativa internacional de comportamiento, aun cuando se contraten o subcontraten servicios con países donde las leyes son más flexibles y no contemplan la protección de los intereses sociales ni ambientales)</i>	2	1	0	-	1	Para algunos productos no hay sustitutos convenientes para poder excluir a aquellos que provienen de países en los que no se respetan o son más flexibles ante los intereses sociales y/o ambientales.
g) El respeto a los derechos humanos; <i>(por ej.: Respetar y garantizar el cumplimiento de los derechos humanos de todas las partes interesadas, reconociendo tanto su importancia como su universalidad)</i>	2	1	0	-	2	
h) El compromiso para equilibrar el nivel de autoridad, responsabilidad y capacidad de las personas que toman decisiones en representación de la organización;	2	1	0	-	2	
i) El compromiso para equilibrar las necesidades de la organización y sus partes interesadas, incluidas las necesidades inmediatas y aquellas de las generaciones futuras;	2	1	0	-	2	En la medida de las posibilidades financieras del Instituto.
j) El compromiso de crear un sistema de incentivos económicos y no económicos asociados al desempeño en responsabilidad social;	2	1	0	-	0	No hay un compromiso en este sentido

	k) El compromiso para usar eficientemente los recursos financieros, naturales y humanos; <i>(Por ej.: Promover oportunidades justas a fin de que los grupos minoritarios - incluyendo mujeres, grupos raciales y étnicos-, puedan ocupar cargos directivos en la organización; Analizar el costo total de propiedad a la hora de adjudicar licitaciones, entre otras cuestiones)</i>	2	1	0	-	2	
	l) El compromiso con la rendición de cuentas por parte de sus máximas autoridades; <i>(por ej.: Facilitar la información sobre los impactos sociales, ambientales y económicos de sus actividades, especialmente las consecuencias negativas; Aceptar un mayor control por parte de los organismos públicos y responder ante cualquier observación con respecto a una operación, tomando las medidas correctivas necesarias; Receptividad de los responsables a las tareas de la auditoría que se visibiliza en la toma de medidas correctivas ante las observaciones que reciben)</i>	2	1	0	-	1	Se publica información parcial. Por otra parte, es de señalar que hay observaciones sin acciones correctivas (OSAC), en materia de Responsabilidad Social
	m) El compromiso de revisar y evaluar, periódicamente, los procesos de gobernanza de la organización; adaptar los procesos en función del resultado de las revisiones y comunicar los cambios a toda la organización?	2	1	0	-	2	Todos los cambios se informan en el “Boletín del Instituto”
<b>Subtotal Eje N° 1 (Total puntos:26)</b>						<b>18</b>	
<b>2</b>	<b>LIDERAZGO DE LA GESTIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL</b>						
2.1	La organización ¿cuenta con la designación formal de un área/cargo/responsable para la gestión en materia de Responsabilidad Social (RS)? En caso afirmativo, indicar el número del acto administrativo de designación, en comentarios.	2	1	0	-	0	Si bien se realizan acciones en materia de Responsabilidad Social no hay un área formal ni responsables encargados de llevar a cabo la tarea
2.2	La máxima autoridad ¿tienen definido un sistema de gestión de la Responsabilidad Social?	2	1	0	-	0	El Instituto no cuenta con un sistema de gestión de la Responsabilidad Social
2.3	La organización ¿posee un compromiso formal expresado por la autoridad superior? <i>(por ej.: Política/Plan/Programa)</i>	2	1	0	-	0	El Instituto no cuenta con políticas y procesos formalizados para gestionar riesgos y cuestiones de cumplimiento en materia de Responsabilidad Social. Tampoco cuenta con manuales de procedimientos formalmente aprobados ni con la asignación de partidas presupuestarias específicas que
2.4	El mencionado compromiso ¿está incluido en el Plan Estratégico (PE) y en el Plan Operativo Anual (POA)?	2	1	0	-	0	

2.5	El compromiso formal ¿establece: Objetivos de Responsabilidad Social definidos de forma explícita; Metas claras, cuantificadas y vinculadas con los objetivos del Programa/Política; Población objetivo identificada, definida y cuantificada; Indicadores sensibles y mecanismos cuantitativos y/o cualitativos para monitorear y evaluar los avances y los resultados del cumplimiento de los objetivos del programa/política?	2	1	0	-	0	permitan analizar si los recursos disponibles son adecuados para implementar y sostener la política/programa o las acciones de Responsabilidad Social
2.6	La organización ¿realiza un adecuado seguimiento de la medición y evaluación (revisión) sobre el grado de cumplimiento de la planificación realizada?	2	1	0	-	0	
2.7	¿Cuenta con políticas y procesos preparados para gestionar riesgos y cuestiones de cumplimiento sobre la gestión de la responsabilidad social?	2	1	0	-	0	
2.8	¿El programa/políticas/acciones de Responsabilidad Social cuentan con partidas presupuestarias específicas?	2	1	0	-	0	
2.9	¿Hay evidencia objetiva de la adecuación de los recursos para implementar y sostener las políticas/programa/acciones en materia de Responsabilidad Social?	2	1	0	-	0	
2.10	Las buenas prácticas de responsabilidad social implementadas o a implementarse en la organización ¿se encuentran documentadas por medio de un manual?	2	1	0	-	0	No cuenta con manuales de procedimientos formalmente aprobados, sobre las buenas prácticas de responsabilidad social.
2.11	La organización ¿ha identificado y contemplado las normas/regulaciones y estándares de buenas prácticas, relacionadas con la gestión de responsabilidad social, en sus documentos internos?	2	1	0	-	1	En algunos documentos se exponen estas cuestiones. (Por ej.: en las resoluciones de designación de personas con discapacidad o transgénero, pero en este caso, sin expresar esta condición)

2.12	¿Se ha realizado una evaluación de las principales necesidades de suministro, fuentes de suministro, legislación relevante y directrices, de los riesgos de la cadena de suministro y de los riesgos de corrupción, incluyendo oportunidades para los proveedores locales y el desarrollo de la capacidad local?	2	1	0	-	1	No hay registros que den cuenta de haber realizado una evaluación de esas características, sin embargo se llevan a cabo compras de bienes, contratación de servicios y designaciones de funcionarios que residen en las localidades donde operan las Unidades de Gestión Local (UGL)
2.13	¿Se ha realizado una evaluación de los requisitos de gestión laboral de los recursos humanos de la organización, incluidas cuestiones de salud y seguridad ocupacional, riesgos y medidas de gestión?	2	1	0	-	1	No hay registros que den cuenta de haber realizado una evaluación de esas características. Si bien hay un relevamiento del personal con discapacidad el mismo no está asociado a un análisis sobre las barreras de accesibilidad que se le pueden presentar a la hora de concurrir a su puesto de trabajo.
2.14	Las autoridades superiores ¿reciben información periódica sobre los avances en el logro de los objetivos?	2	1	0	-	1	No de manera específica e identificada como una cuestión de Responsabilidad Social
2.15	La organización ¿implementa acciones correctivas y detecta oportunidades de mejora?	2	1	0	-	1	En pocas ocasiones, aún hay observaciones sin acciones correctivas (OSAC) vinculadas a temas de Responsabilidad Social
2.16	La organización ¿realiza programas/acciones de capacitación/sensibilización periódica a todo el personal en materia de responsabilidad social?	2	1	0	-	2	Ley Micaela; entre otros.
2.17	La implementación de la política o programa de Responsabilidad Social, se lleva a cabo por decisión de las máximas autoridades de la organización? En caso contrario, si es por cumplimiento de una disposición legal, mencione en comentarios la norma.	2	1	0	-	1	Si bien no hay una política formalizada al respecto las acciones en materia de responsabilidad social que se realizan en el Instituto, algunas son obligatorias (capacitación en la Ley Micaela) y otras volitivas (capacitación en higiene y seguridad, primeros auxilios, RCP en niños y adultos, etc.)
2.18	¿Hay evidencias objetivas del grado de participación y compromiso de las máximas autoridades con respecto a la gestión de la Responsabilidad Social?	2	1	0	-	1	No se trata con exclusividad el tema, sino que está incluido dentro de otros temas en la agenda del Órgano Ejecutivo de Gobierno del Instituto
<b>Subtotal Eje N° 2 (Total puntos:36)</b>						<b>9</b>	

3 VALORES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL: ética, honestidad, equidad, integridad							
Comportamiento ético							
3.1	En la organización ¿hay una clara definición de los valores que acompañan a la gestión de la Responsabilidad Social?	2	1	0	-	1	No hay un compromiso formal que contenga la definición de los valores institucionales. No obstante ello, dan fundamento a las buenas prácticas que se desarrollan en el Instituto
3.2	¿Se desarrollan actividades para lograr la comunicación, aceptación, integración y reforzamiento de estos valores en la organización?	2	1	0	-	1	Están incluidos en las orientaciones curriculares y pedagógicas de varios de los cursos que se dictan en el Instituto, pero no están claramente identificados en los programas de los mismos.
3.3	¿Se refleja en el ambiente de trabajo de la organización y en las acciones individuales y grupales de sus miembros, una actitud favorable hacia la mejora continua de los procesos de la gestión de la Responsabilidad Social?	2	1	0	-	1	Aunque se visualizan algunos procesos no hay un eje rector, que los agrupe bajo la gestión de la Responsabilidad Social.
3.4	¿Hay evidencia objetiva de que la satisfacción de las necesidades de los consumidores (beneficiarios, afiliados, o como sea que se los denomine), es un valor primordial para la organización?	2	1	0	-	2	En los actos administrativos emitidos por el Instituto, se menciona el compromiso del Instituto para con sus afiliados
3.5	¿Hay evidencia objetiva de la existencia y aplicación efectiva de un Código de Ética en el ejercicio de la función pública de la organización?	2	1	0	-	1	El Instituto no cuenta con un Código de Ética propio, supletoriamente, para el ejercicio de la función, se aplica la Ley de Ética Pública, la que es comunicada al personal al momento de su ingreso a la organización.
Integridad, Información Pública y Gobierno Abierto							
Políticas de Integridad							
3.6	La organización ¿posee un compromiso formal, sobre Integridad, expresado por la autoridad superior? (por ej.: Política/Plan/Programa de integridad, o cualquier otra iniciativa sobre la temática)	2	1	0	-	0	El Instituto no cuenta con políticas y procesos formalizados para gestionar riesgos y cuestiones de cumplimiento en materia de Integridad
3.7	El mencionado compromiso ¿está incluido en el Plan Estratégico (PE) y en el Plan Operativo Anual (POA)?	2	1	0	-	0	
3.8	¿Cuenta con políticas y procesos preparados para gestionar riesgos y cuestiones de cumplimiento sobre el compromiso de integridad?	2	1	0	-	0	

3.9	¿La organización desarrolla actividades:						
	a) Formativas sobre Integridad y Transparencia;	2	1	0	-	2	Se dictan cursos específicos sobre la materia mediante convenios entre el Instituto y el INAP
	b) Formativas sobre Gobierno Abierto y Acceso a la información;	2	1	0	-	2	Se dictan cursos específicos sobre la materia mediante convenios entre el Instituto y el INAP
	c) Promoción y difusión de las políticas nacionales de integridad?	2	1	0	-	2	Se dictan cursos específicos sobre la materia mediante convenios entre el Instituto y el INAP
3.10	¿La organización implementa:						
	a) Sistemas para la identificación y prevención de conflictos de intereses;	2	1	0	-	1	El Instituto no lleva a cabo acciones esporádicas y no cuenta con un sistema de identificación y prevención de conflictos
	b) Mecanismos de evaluación de la integridad y trayectoria de terceros o personal clave del organismo?	2	1	0	-	0	El Instituto no realiza este tipo de evaluaciones.
3.11	La organización cuenta con:						
	a) Un canal que permita la formulación de denuncia de irregularidades;	2	1	0	-	2	
	b) Políticas de protección de denunciadores contra represalias;	2	1	0	-	2	
	c) Mecanismos para difundir el canal de denuncias de la Oficina Anticorrupción?	2	1	0	-	2	
	<b><i>Diseño Institucional</i></b>						
3.12	La organización ¿cuenta con la designación formal de un área/cargo/responsable (enlace de integridad) para la gestión en materia de Integridad? En caso afirmativo, indicar el número del acto administrativo de designación o de creación, en comentarios.	2	1	0	-	2	El enlace es el Gerente de Recursos Humanos, debido a que no se designó a una persona específica para cumplir el rol.
3.13	¿Se realiza la difusión/comunicación de la designación del enlace de integridad, dentro de la organización?	2	1	0	-	2	
3.14	La organización ¿realiza un adecuado seguimiento de la medición y evaluación (revisión) sobre el grado de cumplimiento de la planificación realizada en materia de Integridad?	2	1	0	-	1	Sólo en las cuestiones requeridas por la Oficina de Anticorrupción (OA)

3.15	El compromiso formal ¿establece: Objetivos de Integridad definidos de forma explícita; Metas claras, cuantificadas y vinculadas con los objetivos del Programa/Política; Población objetivo identificada, definida y cuantificada; Indicadores sensibles y mecanismos cuantitativos y/o cualitativos para monitorear y evaluar los avances y los resultados del cumplimiento de los objetivos del programa/política?	2	1	0	-	0	El Instituto no cuenta con un compromiso formal en materia de Integridad. Tampoco cuenta con la asignación de partidas presupuestarias específicas que permiten analizar si los recursos disponibles son adecuados para implementar y sostener la política/programa o las acciones de Integridad.
3.16	¿El programa/política/acciones de Integridad cuentan con partidas presupuestarias específicas?	2	1	0	-	0	
3.17	¿Hay evidencia objetiva de la adecuación de los recursos para implementar y sostener las políticas o el programa en materia de Integridad?	2	1	0	-	0	
3.18	Las buenas prácticas de integridad, implementadas o a implementarse en la organización ¿se encuentran documentadas por medio de un manual?	2	1	0	-	0	No cuenta con manuales de procedimientos formalmente aprobados, sobre las buenas prácticas de responsabilidad social.
3.19	La organización ¿ha identificado y contemplado las normas/regulaciones y estándares de buenas prácticas, relacionadas con la gestión de integridad, en sus documentos internos?	2	1	0	-	2	En algunos documentos se exponen estas cuestiones. (Por ej.: en las resoluciones de compras y contrataciones)
3.20	¿Se difunden, al interior de la organización, videos, guías, se exhiben afiches sobre principios éticos (D.A N° 1.047/2017), registro de obsequios, viajes e integridad en compras y contrataciones, en lugares visibles?	2	1	0	-	2	En la página Web y en las carteleras internas
3.21	¿Se ha incluido en el plan anual de capacitación requerimientos de capacitaciones en materia ética y de integridad?	2	1	0	-	2	Estas materias, en general, atraviesan el contenido de todos los cursos que dicta el Instituto
<b>Gobierno Abierto y Acceso a la Información Pública</b>							
4.1	La organización ¿cuenta con la designación formal de un área/cargo/responsable de acceso a la información? <i>En caso afirmativo, indicar el número del acto administrativo de designación, en comentarios.</i>	2	1	0	-	2	Jefatura de Gabinete de Asesores
4.2	La organización ¿cuenta con una página oficial en la Web, donde la información se presenta en lenguaje claro y entendible para todos?	2	1	0	-	1	

4.3	¿ Se cumple con lo establecido en los artículos 11 y 32 de la Ley 25.275, en cuanto a publicar todo lo estipulado y en los plazos previstos en la norma? (Por ej.: Se publican el Índice de la información pública; la estructura orgánica y funciones; la nómina de autoridades y planta de personal; las escalas salariales; el presupuesto asignado; las transferencias de fondos; el listado de contrataciones públicas, licitaciones, concursos, obras públicas y adquisición de bienes y servicios; todos los actos o resoluciones de carácter general o particular; una guía que contenga información sobre los sistemas de mantenimiento de los documentos en poder de la organización; las acordadas, resoluciones y sentencias de publicación obligatoria por lo establecido en la Ley 26.856, con todo el detalle requerido)	2	1	0	-	1	Parcialmente, aún está en desarrollo.
4.4	La organización ¿cuenta con un proceso específico que describa la solicitud de información y tramitación de la misma?	2	1	0	-	2	Está publicado en la página Web en la ventana "Gobierno Abierto"
4.5	¿La información se entrega a toda persona que la solicita en condiciones de igualdad y sin discriminación alguna, de manera gratuita y en un formato electrónico que facilite su lectura?	2	1	0	-	2	
4.6	¿Se llevan registros de las solicitudes de información pública recibidas, contestadas y denegadas?	2	1	0	-	2	
4.7	El registro ¿permite un adecuado control y seguimiento de las actuaciones?	2	1	0	-	2	
4.8	¿Se presentan informes mensuales para rendir cuenta de la gestión de las solicitudes de información?	2	1	0	-	2	
<b>Subtotal Eje N° 3 (Total puntos:68)</b>						<b>44</b>	
<b>4</b>	<b>TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS</b>						
	<i>Integridad y transparencia activa</i>						
4.9	¿La jurisdicción publica proactivamente informes de auditoría en su página web oficial?	2	1	0	-	1	Están en proceso de preparación. Jefatura de Gabinete de Asesores, está testando los datos sensibles y digitalizando la información para publicarlos en la página Web del Instituto.
4.10	La organización promueve el cumplimiento y publica información en el marco de:						



	a) El régimen de obsequios y viajes regulado por el Decreto 1179/2016;	2	1	0	-	2	Hay afiches publicados en las carteleras del Instituto. Además, se comunicó por nota a todo el personal el registro obligatorio de estas cuestiones.
	b) El régimen de registro de audiencias por gestión de intereses regulado por el Decreto 1172/2003;	2	1	0	-	2	
	c) La obligación de las presentaciones de las Declaraciones Juradas Patrimoniales Integrales iniciales, anuales y finales de los funcionarios ante la Oficina Anticorrupción?	2	1	0	-	2	
4.11	La organización ¿ha realizado retenciones salariales por incumplimientos de presentación de DD.JJ durante el último año/cuatrimestre? En caso afirmativo, detallar en Comentarios la cantidad efectuada.	2	1	0	-	2	
4.12	La organización, en relación a la transparencia activa de las compras y contrataciones públicas, ¿cuenta con:						
	a) Un sitio de datos abiertos o alguna sección dentro de su sitio web oficial destinado a publicar de manera proactiva la información sobre sus contrataciones públicas;	2	1	0	-	2	En la Página Web del Instituto
	b) Normas generales y salvaguardas específicas por procesos de contratación, para conservar la integridad del sistema de compras y contrataciones;	2	1	0	-	2	
	c) Acciones y mecanismos desarrollados para promover una amplia participación y concurrencia de competidores sin importar su tamaño o volumen;	2	1	0	-	2	
	d) Procedimientos para realizar monitoreos acerca de cuáles son sus proveedores principales y/o habituales (por rubro, montos, frecuencia) a fin de detectar maniobras anticompetitivas y la prevención de la concentración de adjudicaciones a proveedores determinados;	2	1	0	-	1	No es una práctica común, aunque se realiza en algunos casos específicos, por lo general a instancia de denuncias de otros oferentes.

e) Procedimientos y/o mecanismos que le permitan verificar que siempre recurre a contrataciones (licitaciones) abiertas a la participación, limitando el uso de las posibles excepciones y de las contrataciones con un único proveedor o por exclusividad, justificando en el expediente de compra/contratación las excepciones a este principio general;	2	1	0	-	2	
f) Procedimientos y/o mecanismos que le permitan el seguimiento de los pagos realizados mediante "legítimo abono" o "reconocimiento de gastos";	2	1	0	-	2	
f) Procedimientos y/o mecanismos que le permitan detectar acciones de fraccionamiento de las contrataciones;	2	1	0	-	2	
c) Acciones y mecanismos desarrollados para promover una amplia participación y concurrencia de competidores sin importar su tamaño o volumen;	2	1	0	-	2	
e) Un equipo de trabajo en compras y contrataciones, que posee un alto nivel de integridad, capacidad teórica y aptitud para el desarrollo de la tarea encomendada, proporcionando formación periódica y estableciendo normas de integridad;	2	1	0	-	1	No todo el personal que trabaja en compras está capacitado adecuadamente para llevar a cabo la tarea.
f) Indicadores para cuantificar el rendimiento, la eficacia y el ahorro de costos en el sistema de compras y contrataciones, de manera de servir de sustento a la formulación estratégica de políticas sobre la temática?	2	1	0	-	1	Existen indicadores muy generales, pero no específicos para medir la eficacia y el ahorro de costos
g) Un Plan anual de las compras y contrataciones;	2	1	0	-	2	
h) Un orden jerárquico claro y establecido, a fin de asegurarse de que las cadenas de rendición de cuentas están bien definidas, que los mecanismos de supervisión son aplicados y que los niveles de autorizaciones de gastos y la aprobación de las fases clave de contratación estén bien definidos?	2	1	0	-	2	

4.13	¿La organización ha implementado algún mecanismo para controlar la presentación y la veracidad de la información consignada en la Declaración Jurada de Intereses del Decreto N° 202/2017, y que en el caso de presentarse algunos de los supuestos previstos en los 1° y 2° del Decreto mencionado, se procede a comunicar a la Oficina Anticorrupción y a la Sindicatura General de la Nación?	2	1	0	-	1	No siempre se lleva a cabo la verificación de la veracidad.
4.14	¿La organización realiza un adecuado seguimiento de las observaciones realizadas por la UAI o la SIGEN respecto del proceso de compras y contrataciones?	2	1	0	-	1	Persisten OSAC vinculadas a la materia de integridad.
4.15	¿La organización cumplen con la obligación de requerir a los oferentes, proveedores, prestadores, etc. que acrediten contar con un programa de integridad adecuado, de acuerdo a lo previsto en el art. 24 de la Ley N° 27.401?	2	1	0	-	1	Se requiere sólo a aquellos obligados por Ley
4.16	¿La organización implementa pactos de integridad para promover un entorno de probidad a lo largo de los procesos de compras y contrataciones?	2	1	0	-	1	No en todos los casos
<b>Rendición de cuentas</b>							
4.17	¿Se lleva registro de la implementación de las decisiones para asegurar que las mismas se llevan a cabo de manera socialmente responsable y para determinar la rendición de cuentas por los resultados de las decisiones y las actividades de la organización, sean éstos positivos o negativos?	2	1	0	-	0	No posee un registro de tal tipo.
4.18	¿Presenta informes o reportes con indicadores propios sobre la gestión de la Responsabilidad Social, para rendir cuenta de sus acciones a las partes interesadas?	2	1	0	-	0	No presenta informes ni reportes sobre la temática. Tampoco cuenta con indicadores para monitorear y evaluar la gestión de la responsabilidad social

4.19	La organización ¿elabora anualmente el informe de Balance Social, Memoria Social? <i>En caso afirmativo, mencione en comentarios, si el Balance Social que presenta está compuesto de la siguiente manera: El Estado de Valor Económico Generado y Distribuido (se genera con información extraída del Estado de Resultados del Balance Financiero), los indicadores económicos, sociales y ambientales de la Guía del Global Reporting Initiative, un estado de Valor económico acumulado y un cuadro de Gastos e Inversiones Medioambientales.</i>	2	1	0	-	-	El Instituto se encuentra en una etapa de desarrollo de la Responsabilidad Social que no dispone de la información para elaborar este tipo de informes. Además, no está obligado a presentarlos.	
4.20	La organización ¿ha considerado en su Plan Anual/Estratégico la elaboración del mencionado informe?	2	1	0	-	-		
4.21	El Informe ¿se elabora conforme normas o estándares relativos a la materia (por ejemplo, Principios del Pacto Mundial, Estándares GRI)? <i>En caso afirmativo, por favor indique cuáles en la columna "Comentarios".</i>	2	1	0	-	-		
4.22	El Informe ¿contempla diferentes ejes temáticos? <i>En caso afirmativo, por favor indique cuáles en la columna "Comentarios".</i>	2	1	0	-	-		
<b>Subtotal Eje N°4 (Total puntos de preguntas aplicables:46)</b>							<b>34</b>	
<b>Resultado Global de Cumplimiento (Total de puntos: 176)</b>							<b>105</b>	
<b>Cumplimiento Global Relativo</b>							<b>60,34%</b>	

## 7.2 DERECHOS HUMANOS

### Formulario aplicado al Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados (Año 2019)

Importante: Los datos volcados en el formulario no reflejan cabalmente la situación del Instituto

MATERIA FUNDAMENTAL: DERECHOS HUMANOS							
ASPECTO A VERIFICAR		RESPUESTAS					COMENTARIOS
		SI	PARCIALMENTE	NO	NO APLICA	PUNTAJE	
<b>1 DILIGENCIA DEBIDA</b>							
1.1	La organización ¿posee una política de derechos humanos, que ofrezca una orientación significativa a quienes están dentro de la organización y a quienes están estrechamente ligados a ella?	2	1	0	-	1	Si bien no hay una política documentada sobre derechos humanos. El Instituto realiza acciones para protegerlos.
1.2	¿Cuenta con los medios para evaluar la manera en que las actividades existentes y propuestas podrían afectar a los derechos humanos?	2	1	0	-	0	No cuenta con mecanismos cuantitativos y/o cualitativos para evaluar la manera en que las actividades actuales o futuras pueden afectar los derechos humanos.
1.3	¿Cuenta con los medios para integrar la política de derechos humanos en toda la organización?	2	1	0	-	2	Cuenta con delegaciones de la Dirección de Recursos Humanos en todas las sedes de la Institución
1.4	¿Posee los medios para registrar el desempeño de la política de derechos humanos, a lo largo del tiempo, para poder hacer los ajustes necesarios en las prioridades y el enfoque?	2	1	0	-	0	No cuenta con registros, ni con mecanismos cuali y/o cuantitativos que le permitan, contar con indicadores para evaluar las acciones implementadas para proteger los derechos humanos.

1.5	¿Lleva a cabo acciones correctivas para tratar los impactos negativos de sus decisiones y actividades?	2	1	0	-	1	Parcialmente. Estas acciones no son muy efectivas con respecto a los afiliados, quienes, por ejemplo: no reciben los medicamentos oncológicos que necesitan en tiempo y forma, vulnerando de esta manera su derecho a la salud.
<b>Subtotal Eje N° 1 (Total de puntos:10)</b>						<b>4</b>	
<b>2 SITUACIONES DE RIESGO PARA LOS DERECHOS HUMANOS</b>							
2.1	La organización ¿cuenta con programas /planes / procedimientos documentados para asegurar el respeto de los derechos humanos, ante situaciones de riesgo? <i>Por ej.: pobreza, sequía, problemas de salud extremos o desastres naturales, entre otras cuestiones.</i>	2	1	0	-	0	No posee planes ni programas de emergencia para paliar este tipo de situaciones.
<b>Subtotal Eje N° 2 (Total de puntos:2)</b>						<b>0</b>	
<b>3 COMPLICIDAD</b>							
3.1	La organización ¿cuenta con procedimientos que aseguren evitar la complicidad? <i>Por ej.: no establecer alianzas formales o informales o relaciones contractuales con contrapartes que cometan abusos de los derechos humanos, entre otros.</i>	2	1	0	1	1	Existe un Área de Penalidades que hace un seguimiento de los prestadores, para que no se vulneren los derechos de los afiliados, aplicando multas si no cumplen con la cantidad y calidad de los servicios contratados. En tanto que en el Registro de Proveedores, no se encuentra relevado el dato, sólo si el proveedor fue sancionado por la ONC.
<b>Subtotal Eje N° 3 (Total de puntos:2)</b>						<b>1</b>	
<b>4 RESOLUCIÓN DE RECLAMOS</b>							
4.1	La organización ¿cuenta con mecanismos (legítimos, accesibles, predecibles, equitativos, compatibles con los derechos, claros y transparentes, basados en el diálogo y la mediación) de resolución para su propio uso y el de sus partes interesadas, o en su defecto, asegurar su disponibilidad?	2	1	0	-	1	Posee un circuito de reclamos para afiliados (CRM) y otro para proveedores y prestadores (CRP), aunque no siempre llegan a resolver en tiempo y forma los reclamos formulados por los afiliados y prestadores.
<b>Subtotal Eje N° 4 (Total de puntos:2)</b>						<b>1</b>	
<b>5 DISCRIMINACIÓN Y GRUPOS VULNERABLES</b>							

5.1	La organización, ¿cuenta con procedimientos que garanticen la no discriminación ( <i>por ej.: sexo, raza, credo, religión, etnia, edad, discapacidad, nivel social, migrantes</i> ) a sus empleados, beneficiarios/afiliados y demás partes interesadas, ni a nadie con quien tenga algún tipo de contacto o a quién pueda producir un impacto, con sus acciones?	2	1	0	-	1	Si bien no cuenta con manuales de procedimientos, el Instituto realiza acciones tendientes a garantizar la no discriminación. Por ej.: el programa para la incorporación de personas con discapacidad y la incorporación de personas transgénero (aunque sin revelar esta condición) a su plantilla de empleados, entre otras cuestiones.
5.2	¿Examina sus propias operaciones y las operaciones de otras partes dentro de su esfera de influencia, para determinar si existe discriminación directa o indirecta?	2	1	0	-	0	No realiza exámenes para determinar si existe discriminación directa o indirecta.
5.3	¿Facilita a los miembros de grupos vulnerables la toma de conciencia sobre sus derechos?	2	1	0	-	2	Brinda cursos de capacitación y concientización sobre derechos humanos.
5.4	¿Contribuye a compensar una situación de discriminación o el legado de una discriminación pasada, si fuera posible?	2	1	0	-	0	No. Por ej.: los indígenas afiliados al Instituto, no tienen un tratamiento diferencial en cuanto a los servicios que reciben. Incluso tienen muchas dificultades para acceder a los mismos por las distancias y la falta de Internet.
<b>Subtotal Eje N° 5 (Total de puntos:8)</b>						<b>3</b>	
<b>6. DERECHOS CIVILES Y POLÍTICOS</b>							
6.1	La organización ¿respeta los derechos civiles y políticos de todos los individuos? <i>Además de los derechos absolutos, se incluyen por ej.: los derechos a la libertad de opinión y expresión, de reunión pacífica y asociación política, entre otros.</i>	2	1	0	-	2	
6.2	¿Facilita el acceso a un proceso adecuado y el derecho a una audiencia justa antes de que se tomen medidas disciplinarias internas?	2	1	0	-	2	Hay un área de Sumarios donde, el trabajador, previo a que se tomen medidas disciplinarias en su contra, puede realizar los descargos que estime corresponder.
<b>Subtotal Eje N° 6 (Total de puntos:4)</b>						<b>4</b>	

7. DERECHOS ECONÓMICOS, SOCIALES Y CULTURALES							
7.1	La organización ¿respeto los derechos económicos, sociales y culturales de todos los individuos? <i>Por ej.: condiciones de trabajo favorables y justas, cuidado de la salud física y mental de los trabajadores, condiciones laborales adecuadas, entre otros</i>	2	1	0	-	1	Algunas de las sedes no están en buenas condiciones edilicias para brindar condiciones laborales adecuadas
7.2	¿Facilita verdaderas oportunidades de participar sin discriminación en la toma de las decisiones que apoyan prácticas positivas y disuaden de prácticas negativas en relación con esos derechos?	2	1	0	-	2	
7.3	¿Favorece el acceso a la educación y el aprendizaje permanente de sus trabajadores, proporcionando apoyo y facilidades para ello?	2	1	0	-	2	
7.4	¿Une esfuerzos con otras organizaciones e instituciones gubernamentales que apoyen el respeto a los derechos económicos, sociales y culturales y su cumplimiento?	2	1	0	-	2	
<b>Subtotal Eje N° 7 (Total de puntos:8)</b>						<b>7</b>	
8. PRINCIPIOS Y DERECHOS FUNDAMENTALES EN EL TRABAJO							
8.1	¿Evalúa periódicamente el impacto de sus políticas y actividades en la promoción de la igualdad de oportunidades y la no-discriminación?	2	1	0	-	0	No posee indicadores ni mecanismos de seguimiento sobre esta temática.
8.2	¿Permite la libertad de asociación y favorece el reconocimiento eficaz del derecho a la negociación colectiva?	2	1	0	-	2	
8.3	¿Cuenta con procedimientos para la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio; el trabajo infantil, la discriminación en relación con el empleo y la ocupación? <i>Por ej.: Evita vincularse con proveedores que contraten a menores de edad</i>	2	1	0	-	1	Si bien existe un registro de proveedores y prestadores estos puntos no están relevados



8.4	¿Toma acciones positivas para proporcionar protección y permitir el ascenso a grupos vulnerables? <i>Por ej.: establecer lugares de trabajo especiales para personas con discapacidad, la representación más equilibrada de mujeres en cargos directivos, entre otros.</i>	2	1	0	-	1	El porcentaje de incorporación de personas con discapacidad, es menor al compromiso asumido del 5%
<b>Subtotal Eje N° 8 (Total de puntos:8)</b>							<b>4</b>
<b>Resultado Global de Cumplimiento (Total de puntos: 44)</b>							<b>24</b>
<b>Cumplimiento Global Relativo</b>							<b>54,55%</b>

## 7.3 PRÁCTICAS LABORALES

### Formulario aplicado al Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados (año 2019)

Importante: Los datos volcados en el formulario no reflejan cabalmente la situación actual del Instituto

MATERIA FUNDAMENTAL: PRÁCTICAS LABORALES							
ASPECTO A VERIFICAR		RESPUESTAS					COMENTARIOS
		SI	PARCIALMENTE	NO	NO APLICA	PUNTAJE	
<b>1 TRABAJO Y RELACIONES LABORALES</b>							
1.1	Los trabajadores ¿reciben la protección y los derechos que legítimamente les corresponden?	2	1	0	-	2	
1.2	Si el trabajo se realiza bajo un contrato laboral o un contrato comercial, ¿figuran en el contrato los derechos y responsabilidades, y la posibilidad de acogerse a algún recurso adecuado ante la eventualidad de que no se respeten los términos del contrato?	2	1	0	-	2	
1.3	La organización ¿adopta políticas y medidas para abordar su responsabilidad jurídica y el debido cuidado en lo que concierne a los trabajadores transitorios: voluntarios, pasantes, becarios, entre otros?	2	1	0	-	1	Sólo cuando así lo establecen los convenios o acuerdos firmados.
1.4	En la organización ¿todo el trabajo ya sea desempeñado por mujeres y hombres, está reconocido legalmente? (Por ej.: Empleo Público – Planta Permanente o Transitoria; Contrato –RES. SGP N° 48/02 o Ley de Contrato de Trabajo; u Otra relación laboral)	2	1	0	-	2	
1.5	La organización ¿deposita los aportes patronales, de sus empleados, en tiempo y forma?	2	1	0	-	2	
1.6	La organización, ¿trata de evitar las obligaciones que la ley impone al empleador disfrazando relaciones, que de otra manera, serían reconocidas como relaciones laborales bajo las leyes laborales? Por ej.: Convenios, Contratos comerciales, entre otros	2	1	0	-	1	Parcialmente porque existen convenios de consultoría y pasantías con Universidades que se renuevan permanentemente

1.7	¿Se planifica la fuerza de trabajo para evitar el empleo de trabajadores de manera casual o el excesivo uso de trabajadores de manera temporal, excepto cuando la naturaleza del trabajo a realizar sea realmente de corto plazo o por temporada?	2	1	0	-	0	La Gerencia de RRHH no aportó evidencia sobre este tipo de planificación
1.8	En la organización cuando se plantean reducciones en las plantillas de personal ¿considera, conjuntamente con los representantes de los trabajadores, si existen, maneras de mitigar lo más posible los impactos negativos?	2	1	0	-	2	
1.9	¿Se asegura la igualdad de oportunidades para todos los trabajadores y la no discriminación, ya sea directa o indirecta, en toda la práctica laboral?	2	1	0	-	2	
1.10	¿Se hacen esfuerzos razonables para elimina cualquier práctica arbitraria o discriminatoria de despido?	2	1	0	-	2	
1.11	¿Se protege la privacidad y los datos de carácter personal de los trabajadores?	2	1	0	-	2	
1.12	¿Se aplican procedimientos que aseguren de que la contratación y la sub-contratación del trabajo se harán sólo a organizaciones legalmente reconocidas y que estén dispuestas a proporcionar condiciones laborales adecuadas para sus trabajadores?	2	1	0	-	0	En el Registro de Proveedores del Instituto no se releva este dato
1.13	¿Se realizan esfuerzos razonables para aplicar los medios a su disposición para no beneficiarse de prácticas laborales injustas, explotadoras o abusivas, de sus proveedores o sub-contratistas, incluidos los trabajadores a domicilio?	2	1	0	-	0	En el Registro de Proveedores del Instituto no se releva este dato
1.14	¿Se realiza esfuerzos razonables para motivar a las organizaciones y empresas, en su esfera de influencia para que sigan prácticas laborales responsables?	2	1	0	-	0	En el Registro de Proveedores del Instituto no se releva este dato y por ende se desconoce si en su esfera de influencia hay empresas que no sigan prácticas laborales responsables.
1.15	Cuando la organización opera localmente, ¿hace esfuerzos razonables por aumentar el empleo, el desarrollo profesional, la promoción y el progreso de los ciudadanos de la localidad? (Por ej.: contrata a personas de la localidad o del área de influencia, brindar cursos de capacitación profesional, entre otras cuestiones)	2	1	0	-	2	
<b>Subtotal Eje N° 1 (Total puntos:30)</b>						<b>20</b>	
<b>2. CONDICIONES DE TRABAJO Y PROTECCIÓN SOCIAL</b>							

2.1	La organización ¿toma los recaudos necesarios para asegurar que las condiciones de trabajo cumplen las leyes y regulaciones nacionales y que son coherentes con las normas laborales internacionales aplicables?	2	1	0	-	1	Hay sedes del Instituto que no cuentan con las condiciones edilicias para asegurar condiciones de trabajo adecuadas
2.2	¿Se respetan los niveles más altos de disposiciones establecidas mediante otros instrumentos legalmente obligatorios, tales como los convenios colectivos de trabajo?	2	1	0	-	2	
2.3	¿Se respetar, al menos, las disposiciones mínimas definidas en las normas laborales internacionales, como las establecidas por la OIT, especialmente donde aún no se ha adoptado legislación nacional?	2	1	0	-	2	
2.4	¿Se compensa a los trabajadores por las horas extraordinarias no remuneradas y se respetan siempre los derechos humanos básicos de los trabajadores, concernientes al trabajo forzoso?	2	1	0	-	2	Se brindan francos compensatorios
2.5	La organización ¿negocia colectivamente con sus trabajadores o sus representantes, en particular los sindicatos: mejoras salariales, condiciones laborales, el pago equitativo por un trabajo de valor equitativo, de acuerdo con los sistemas nacionales de negociación colectiva?	2	1	0	-	2	
2.6	¿Se pagan los salarios directamente a los trabajadores involucrados, con las únicas restricciones o deducciones que permitan las leyes, las regulaciones o los convenios colectivos?	2	1	0	-	2	
2.7	¿Se cumple con cualquier obligación concerniente a la protección social de los trabajadores en las localidades donde opera la organización?	2	1	0	-	2	
<b>Igualdad de oportunidades y derechos</b>							
2.8	En la organización ¿¿fue conformada y está en funcionamiento la delegación dedicada a la temática de igualdad de oportunidades y trato (CIOT), algún área similar que trate esa cuestión, o existe algún otro mecanismo de denuncia (de carácter confidencial), documentación, seguimiento y respuesta en casos de discriminación o desigualdad de oportunidades y trato?	2	1	0	-	2	
2.9	¿Existen evidencias objetivas de que se realizaron acciones de comunicación institucional relacionada a la igualdad de oportunidades, trato y no discriminación, orientada a difundir el compromiso del organismo en la materia?	2	1	0	-	2	

2.10	¿Se proporcionan condiciones de trabajo, a todos los trabajadores, que permitan, en la mayor medida posible, conciliar la vida familiar y laboral? (Por ej.: horario laboral razonable, bajas por paternidad/maternidad, lactarios, guarderías y otras instalaciones que puedan ayudar a los trabajadores a conseguir una adecuada conciliación entre la vida familiar y laboral?)	2	1	0	-	2	
2.11	¿Se lleva un registro, de la cantidad y del estado de situación, de los reclamos administrativos y/o judiciales vinculados a:						
	a) La falta de aplicación de mecanismos de movilidad laboral en la carrera;	2	1	0	-	2	
	b) La autorización/denegación de las siguientes licencias: Licencia anual ordinaria, Licencia por examen, Licencia por enfermedad / enfermedad familiar, Licencia por razones particulares; Licencia por matrimonio;	2	1	0	-	2	
	c) La autorización o denegación de las siguientes licencias/beneficios: Licencia por maternidad, Licencia por paternidad, Horario de lactancia, Enfermedad de hijo/s, Beneficio guardería, Reintegro por guardería, Estabilidad en el empleo durante la gestación, Licencia por adopción, Beneficio colonia de vacaciones?	2	1	0	-	2	
	d) Los casos de violencia/acoso laboral, género, y/o desigualdad de oportunidades y trato?	2	1	0	-	2	
	e) La autorización/denegación de licencias por festividades religiosas?	2	1	0	-	2	
	f) La autorización/denegación de beneficios de reducción horaria al personal por casos como los de incapacidad/discapacidad;	2	1	0	-	2	
	g) La autorización/denegación de beneficios de trabajo a distancia (teletrabajo) al personal?	2	1	0	-	2	
2.12	¿Se pagan salarios equitativos por un trabajo de valor equitativo, de acuerdo con los sistemas nacionales de negociación colectiva?	2	1	0	-	1	No en todos los casos.
<b>Personas con discapacidad</b>							
2.13	La organización ¿ocupó a personas con discapacidad que reúnan condiciones de idoneidad para el cargo en una proporción no inferior al cuatro por ciento (4%) de la totalidad del personal?	2	1	0	-	1	No llegó al cupo del 4%

2.14	En el caso de tercerización de servicios, cualquiera fuere la modalidad de contratación empleada, se encuentre o no comprendida en el Régimen del Decreto N° 1023/01 y su normativa complementaria y modificatoria, ¿se incluyeron en los respectivos Pliegos de Bases y Condiciones Particulares, que el proponente deberá contemplar en su oferta la obligación de ocupar, en la prestación de que se trate, a personas con discapacidad, en una proporción no inferior al cuatro por ciento (4%) de la totalidad del personal afectado a la misma?	2	1	0	-	0	No se solicita este requerimiento como un requisito obligatorio para contratar con el Instituto.
2.15	¿Se establecieron reservas de puestos de trabajo a ser exclusivamente ocupados por personas con discapacidad?	2	1	0	-	0	Hay pocos puestos de trabajo descriptos, y en los mismos puede postularse cualquier persona que cumpla con los requisitos exigidos para desempeñar el puesto de trabajo
2.16	¿Se otorgaron a personas con discapacidad en concesión, espacios para pequeños comercios en toda sede administrativa?	2	1	0	-	-	No hay espacios comerciales dentro de las sedes del Instituto
2.17	¿Se cuentan con condiciones edilicias que permitan el desplazamiento de personas con movilidad reducida en condiciones de seguridad para su desempeño?	2	1	0	-	1	No todo los edificios donde opera el Instituto son amigables con las personas con movilidad reducida
<b>Equidad de género</b>							
2.18	Con relación al Registro de anotación voluntaria de personas travestis, transexuales y/o transgénero aspirantes a ingresar a trabajar en el Sector Público Nacional, la organización ¿Se informa al Ministerio de las Mujeres, Géneros y Diversidad, los puestos de trabajo vacantes y las ofertas de contratación de personal disponibles?	2	1	0	-	-	En el año 2019 no existían estos requisitos. Si bien ingresaban personas transgénero, no era identificadas como tales y en los legajos y registros del Instituto figuraba con los datos de su DNI.
2.19	La organización ¿ocupa a personas travestis, transexuales y/o transgénero que reúnan condiciones de idoneidad para el cargo?	2	1	0	-	-	
2.20	¿Es utilizada la identidad de género adoptada por la persona para el registro, legajo y comunicación institucional?	2	1	0	-	-	
2.21	¿Existen acciones de comunicación institucional relacionada a la equidad de género, orientada a difundir el compromiso del organismo en la materia?	2	1	0	-	2	
2.22	¿Se utiliza un lenguaje libre de estereotipos en la comunicación institucional?	2	1	0	-	2	
2.23	¿Existen procesos de mentoría, capacitación y/o apoyo a líderes, mujeres o pertenecientes a otras minorías?	2	1	0	-	2	

2.24	El organismo ¿incluye en su plan estratégico acciones específicas en materia de protección a las mujeres y/o a otras minorías?	2	1	0	-	1	En el Plan Estratégico se consignan fundamentalmente, las acciones tendientes a la población de adultos mayores
<b>Subtotal Eje N° 2 (Total puntos de preguntas aplicables:52)</b>						<b>43</b>	
<b>3. DIÁLOGO SOCIAL</b>							
3.1	La organización ¿reconoce la importancia que tienen las instituciones de diálogo social, incluso a nivel internacional, y las estructuras de negociación colectiva aplicables; respetar en todo momento el derecho de los trabajadores a formar sus propias organizaciones o a unirse a ellas para avanzar en la consecución de sus intereses o para negociar colectivamente?	2	1	0	-	2	
3.2	¿Se facilita que trabajadores busquen formar sus propias organizaciones o unirse a ellas y negociar colectivamente, por ejemplo, despidiéndolos o discriminándolos? <i>Por ej.: No aplica represalias o lleva a cabo alguna amenaza directa o indirecta que cree un ambiente de intimidación o miedo.</i>	2	1	0	-	2	
3.3	¿Se proporciona aviso razonable a los Órganos Rectores competentes en la materia laboral y a los representantes de los trabajadores, cuando los cambios en las operaciones puedan producir impactos importantes en el empleo, a fin de mitigar, al máximo posible, cualquier impacto negativo?	2	1	0	-	2	
3.4	En la medida de lo posible, y hasta un punto razonable que no sea perjudicial, ¿se proporciona a los representantes de los trabajadores debidamente designados, acceso a los responsables de la toma de decisiones, a los lugares de trabajo, a los trabajadores a quienes representan, a las instalaciones necesarias para desempeñar su rol y a la información que les permita obtener una perspectiva verdadera y clara de las finanzas y las actividades de la organización?	2	1	0	-	2	
3.5	La organización ¿se abstiene de participar en proyectos o en sistemas de incentivos que alienten a restringir el ejercicio de los derechos, internacionalmente reconocidos, de libertad de asociación y negociación colectiva?	2	1	0	-	2	
3.6	¿Se establecen procesos de comunicación bidireccionales con los trabajadores, identificando áreas de acuerdo y desacuerdo y negociando para resolver posibles conflictos?	2	1	0	-	2	

3.7	¿Se promueve la participación eficaz de los empleados de todos los niveles, en las actividades de la organización relacionadas con las condiciones de trabajo y la protección social?	2	1	0	-	1	La participación de los empleados es a través de sus representantes.
3.8	Las máximas autoridades o sus representantes ¿participan en las organizaciones de empleadores, como un medio de crear oportunidades para el diálogo social y ampliar su manifestación de la responsabilidad social, a través de dichos canales?	2	1	0	-	2	
<b>Subtotal Eje N° 3 (Total puntos:16)</b>						<b>15</b>	
<b>4.</b>	<b>SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL</b>						
4.1	La organización ¿cuenta con un responsable, formalmente designado, en higiene y seguridad?	2	1	0	-	2	
4.2	En la organización ¿está conformada la delegación de la Comisión de Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (CyMAT) en caso de resultar de aplicación?	2	1	0	-	2	
4.3	¿En el caso que esté conformada la CyMAT, se designaron formalmente a sus responsables?	2	1	0	-	2	
4.4	¿El edificio cuenta con un plan implementado de actuación frente a situaciones de emergencia?	2	1	0	-	2	
4.5	¿Cuenta con planos de evacuación distribuidos acorde a las características del edificio?	2	1	0	-	2	
4.6	¿Están señalizadas las salidas de emergencia?	2	1	0	-	2	
4.7	¿Los empleados han recibido entrenamiento sobre la manera de actuar en caso de incendio o emergencia?	2	1	0	-	2	
4.8	¿Se implementan medidas tendientes a disminuir el riesgo de incendio?	2	1	0	-	2	
4.9	El personal ¿conoce las medidas de contingencia asociadas a su área (uso del matafuego, brigadista designado, etc.)?	2	1	0	-	2	
4.10	La organización ¿desarrolla, implementa y mantener una política de salud y seguridad ocupacional basada en el principio de que normas sólidas en materia de salud y seguridad y el desempeño organizacional se apoyan y refuerzan mutuamente?	2	1	0	-	2	
4.11	¿Se comprenden y aplican principios de gestión de la salud y la seguridad, incluyendo la jerarquía de controles: eliminación, sustitución, controles de ingeniería, controles administrativos, procedimientos laborales y equipos de protección personal?	2	1	0	-	2	
4.12	¿Se analizan y controlan los riesgos para la salud y la seguridad derivados de sus actividades?	2	1	0		1	Sólo para algunos temas y en áreas específicas



4.13	¿Se comunica la exigencia que establece que los trabajadores deberían seguir todas las prácticas de seguridad en todo momento y asegurarse de que los trabajadores siguen los procedimientos adecuados?	2	1	0	-	2	
4.14	¿Se proporciona el equipo de seguridad necesario, incluyendo el equipo de protección personal, para la prevención de lesiones, enfermedades y accidentes laborales, así como para el tratamiento de emergencias?	2	1	0	-	1	No en todos los casos, los trabajadores cuentan con el equipo de protección completo
4.15	¿Se registran e investigan todos los incidentes y problemas en materia de salud y seguridad, con el objeto de minimizarlos o eliminarlos?	2	1	0	-	2	
4.16	¿Se abordan las maneras específicas en que los riesgos de salud y seguridad ocupacional (OSH, por sus siglas en inglés) afectan de forma diferente a mujeres ( <i>por ej.: a las embarazadas, a las que han dado a luz recientemente o a las que se encuentran en periodo de lactancia</i> ) y a hombres, o a trabajadores en circunstancias concretas ( <i>por ej.: las personas con discapacidad, los trabajadores sin experiencia o los jóvenes</i> )?	2	1	0	-	0	Los riesgos se analizan en general
4.17	¿Se proporciona protección equitativa en salud y seguridad a trabajadores de tiempo parcial y temporales, así como a los trabajadores sub-contratados?	2	1	0	-	2	
4.18	¿Se realizan esfuerzos razonables para eliminar los riesgos psicosociales en el lugar de trabajo que contribuyen o provocan estrés y enfermedades?	2	1	0	-	2	
4.19	¿Se proporciona la formación adecuada en todos los aspectos pertinentes a la prevención de accidentes y protección de la salud a todo el personal?	2	1	0	-	2	
4.20	¿Se respeta el principio de que las medidas de salud y seguridad en el lugar de trabajo no deberían involucrar gastos monetarios para los trabajadores?	2	1	0	-	2	
4.21	Los sistemas de salud, seguridad y medio ambiente de la organización ¿promueven la participación, el reconocimiento y el respeto de los derechos de los trabajadores?	2	1	0	-	2	
4.22	En la organización ¿se puede obtener información completa y precisa, en el momento oportuno, concierne a los riesgos de salud y seguridad y de las mejores prácticas empleadas para hacer frente a esos riesgos?	2	1	0	-	1	Si bien existe información, esta es incompleta y no está a disposición de los trabajadores de manera permanente, sino que se brinda por consulta específica.
4.23	En la organización, los trabajadores pueden consultar y ser consultados, libremente, acerca de todos los aspectos de salud y seguridad relacionados con su trabajo?	2	1	0	-	2	

4.24	En la organización, un trabajador ¿puede rechazar un trabajo sobre el que razonablemente pueda pensarse que representa un peligro inminente o serio para su vida o salud o para la vida y la salud de otros?	2	1	0	-	2	
4.25	La organización ¿busca asesoramiento externo de organizaciones de trabajadores y de empleadores, así como de Órganos Rectores y otras organizaciones con incumbencia y/o con conocimiento en el tema?	2	1	0	-	2	
4.26	¿Se informa a las autoridades competentes sobre asuntos de salud y seguridad?	2	1	0	-	2	Sobre todo de aquellos que son de notificación obligatoria
4.27	Los trabajadores de la organización ¿participan en decisiones y actividades relacionadas con la salud y la seguridad, incluyendo la investigación de incidentes y accidentes y están libres de amenazas de represalias por llevar a cabo cualquiera de las acciones mencionadas?	2	1	0	-	1	Participan por medio de sus representantes
4.28	La organización ¿garantiza que el mobiliario de oficinas provee una correcta ergonomía en los puestos de trabajo?	2	1	0	-	2	
4.29	¿Tiene un programa/plan de orden y limpieza con procedimientos internos para el desarrollo del mismo?	2	1	0	-	2	
<b>Subtotal Eje N° 4 (Total puntos:58)</b>						<b>48</b>	
<b>5.</b>	<b>DESARROLLO HUMANO Y FORMACIÓN EN EL LUGAR DE TRABAJO</b>						
5.1	La organización ¿proporciona a todos los trabajadores, en todas las etapas de su experiencia laboral, acceso al desarrollo de habilidades, formación y aprendizaje práctico y oportunidades para la promoción profesional, de manera equitativa y no discriminatoria?	2	1	0	-	2	
5.2	¿Se aseguran que cuando sea necesario, los trabajadores que hayan sido despedidos, sin justa causa, reciban ayuda para acceder a un nuevo empleo, formación y asesoramiento?	2	1	0	-	0	El Instituto no tiene implementadas este tipo de acciones
5.3	¿Se establecen programas paritarios entre empleados y empleadores que promuevan la formación, la salud y el bienestar de los trabajadores?	2	1	0	-	2	
5.4	En el caso que las personas aspirantes a los puestos de trabajo que no completaron su educación, en los términos del artículo 16 de la Ley N° 26.206 de Educación Nacional, ¿se permite su ingreso con la condición de cursar el o los niveles educativos faltantes y finalizarlos?	2	1	0	-	2	

5.5	¿Se instrumentan las medidas necesarias para una efectiva adaptación de los ingresantes a sus funciones de trabajo a través de asistencia técnica y acciones de capacitación?	2	1	0	-	2	
5.6	¿La organización proporciona cursos de capacitación y/o actividades de sensibilización sobre equidad de género, violencia de género y/o acoso sexual, específicamente destinadas al personal involucrado en los procesos de selección, promoción y/o evaluación del personal?	2	1	0	-	2	
<b>Subtotal Eje N° 5 (Total puntos:12)</b>						<b>10</b>	
<b>Resultado Global de Cumplimiento (Total de puntos: 168)</b>						<b>140</b>	
<b>Cumplimiento Global Relativo</b>						<b>83,33%</b>	

## 7.4 MEDIO AMBIENTE

### Formulario aplicado al Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados

Importante: Los datos volcados en el formulario no reflejan cabalmente la situación actual del Instituto

MATERIA FUNDAMENTAL: MEDIO AMBIENTE							
ASPECTO A VERIFICAR		RESPUESTAS					COMENTARIOS
		SI	PARCIALMENTE	NO	NO APLICA	PUNTAJE	
<b>1. PREVENCIÓN DE LA CONTAMINACIÓN</b>							
1.1	La organización ¿cuenta con la designación formal de un área/cargo/responsable para la gestión en materia ambiental?	2	1	0	-	2	
1.2	La organización ¿posee un compromiso formal expresado por la autoridad superior? (por ej.: Política/Programa Ambiental)	2	1	0	-	2	
1.3	Dicho compromiso ¿está incluido en el Plan Estratégico (PE) y en el Plan Operativo Anual (POA)?	2	1	0	-	2	
1.4	El mencionado compromiso formal ¿establece:						
	a) Objetivos de Responsabilidad Ambiental definidos de forma explícita;	2	1	0	-	2	
	b) Metas claras, cuantificadas y vinculadas con los objetivos del Programa/Política;	2	1	0	-	2	
	c) Población objetivo identificada, definida y cuantificada;	2	1	0	-	0	
	d) Indicadores sensibles para monitorear y evaluar los avances y los resultados del cumplimiento de los objetivos del programa/política;	2	1	0	-	1	Los indicadores son globales y los que no son sensibles para monitorear los avances y resultados del programa en todas sus etapas

	e) Mecanismos cuantitativos y/o cualitativos para medir el cumplimiento de los objetivos del programa o política?	2	1	0	-	1	Los mecanismos utilizados no están definidos con claridad
1.5	¿El programa/políticas de Responsabilidad Ambiental cuenta con partidas presupuestarias específicas?	2	1	0	-	1	Está incluido dentro del presupuesto de la Gerencia de RRHH
1.6	¿Hay evidencia objetiva de la adecuación de los recursos para implementar y sostener las políticas o el programa en materia de Responsabilidad Ambiental?	2	1	0	-	0	Al ser una parte dentro de otro presupuesto no permite analizar la adecuación de los recursos para implementar y sostener las el programa
1.7	¿Cuenta con políticas y procesos preparados para gestionar riesgos y cuestiones de cumplimiento sobre la gestión de la responsabilidad ambiental?	2	1	0	-	1	Hay procesos que aún están en desarrollo.
1.8	Las buenas prácticas de responsabilidad ambiental implementadas o a implementarse en la organización ¿se encuentran documentadas por medio de un manual?	2	1	0	-	1	Hay un manual pero no está formalmente aprobado.
1.9	La organización ¿ha identificado y contemplado las normas / regulaciones y estándares de buenas prácticas, relacionadas con la gestión de responsabilidad ambiental, en sus documentos internos?	2	1	0	-	2	
1.10	La organización ¿implementa acciones correctivas y detecta oportunidades de mejora?	2	1	0	-	1	En pocas ocasiones, aún hay observaciones sin acciones correctivas (OSAC) vinculadas a temas ambientales
1.11	La organización ¿realiza programas/acciones de capacitación / sensibilización periódica a todo el personal en materia de responsabilidad ambiental?	2	1	0	-	2	En convenio con otros organismos. Por ej.: INAP
1.12	La organización facilita información sobre los impactos sociales, ambientales y económicos de sus actividades?	2	1	0	-	0	No lleva registro de estos impactos
1.13	Las autoridades superiores ¿reciben información periódica sobre los avances en el logro de los objetivos;	2	1	0	-	2	
1.14	¿Hay evidencias objetivas del grado de participación y compromiso de las máximas autoridades con respecto a la gestión de la responsabilidad ambiental?	2	1	0	-	2	

1.15	¿Se implementan programas/planes de emergencia, prevención y preparación frente a accidentes ambientales que cubra accidentes e incidentes, tanto internos como externos, que involucre a trabajadores, autoridades, comunidades locales y otras partes interesadas pertinentes?	2	1	0	-	1	Los planes son diseñados sólo para el Instituto, y participan bomberos y policía cuando así se les requiere.
1.16	En el Programa/Plan ¿se incluyen la identificación de peligros y la evaluación de riesgos, procedimientos de notificación y de recuperación del producto retirándolo de circulación y sistemas de comunicación, así como educación e información públicas?	2	1	0	-	2	
1.17	Para mejorar la prevención de la contaminación causada por sus actividades, la organización: a) Identifica los aspectos e impactos de sus decisiones y actividades en el entorno que la rodea;	2	1	0	-	0	No se aportó evidencia de un listado en el que se identifiquen los impactos que las actividades del Instituto generan en el entorno
	b) Identificar las fuentes de contaminación y residuos relacionadas con sus actividades;	2	1	0	-	0	No se aportó evidencia de un listado en el que se identifiquen las fuentes de contaminación
	c) Mide, registrar e informa acerca de sus fuentes de contaminación significativas?	2	1	0	-	1	Si bien lleva un registro de sus fuentes de contaminación significativa, no mide ni informa otros datos
1.18	¿Hace esfuerzos, de los que se cuenta con evidencia objetiva, para reducir la contaminación, y la generación de residuos?	2	1	0	-	2	
1.19	Sobre el tema de residuos generados por la organización se toman recaudos para: a) ¿llevar un registro de la cantidad mensual de residuos generados por la organización;	2	1	0	-	0	No lleva registro de estos datos

	b) implementar medidas orientadas a la prevención de la contaminación y de disposición final de los residuos utilizando el principio de jerarquía de los residuos para garantizar una adecuada gestión de la contaminación y los residuos inevitables; ( <i>Siendo que la jerarquía de residuos indica el orden de preferencia de las acciones con el fin de disminuir y gestionar los residuos; las acciones dependen del tipo de residuo del que se trate, en general, mayor a menor preferencia, son: la prevención, la minimización, la reutilización, el reciclaje, la recuperación energética y, por último, el desecho</i> ).	2	1	0	-	0	No se aplica una estrategia de este tipo
	c) llevar a cabo la separación de residuos; (orgánicos, inorgánicos)	2	1	0	-	2	
	d) realizar una recolección diferenciada interna en la organización?	2	1	0	-	2	
1.20	¿El personal de limpieza está capacitado sobre cómo disponer los distintos tipos de residuos recogidos?	2	1	0	-	2	
1.21	La organización ¿toma recaudos para que:						
	a) los residuos reciclables son retirados de la organización por cooperativas de recicladores u otras entidades vinculadas al proceso de aprovechamiento y reciclado	2	1	0	-	2	
	b) priorizar en la elección de proveedores a aquellos que se hacen cargo de los embalajes y envases o recipientes vacíos;	2	1	0	-	0	En los pliegos de bases y condiciones no se prevén este tipo de cláusulas
	c) los embalajes, envases y recipientes que no pueden ser devueltos al proveedor, son reutilizados, reciclados, comercializados o donados para evitar costos de disposición;	2	1	0	-	0	Se desechan junto con los residuos domiciliarios
	d) se evite el consumo de agua embotellada para el uso en oficinas?	2	1	0	-	0	Se consume agua en bidones
1.22	¿Evita el uso de agua embotellada y/o artículos descartables para eventos/reuniones/jornadas organizados en la organización?	2	1	0	-	0	Se utilizan agua embotellada y productos de material descartable
1.23	¿Gestiona los residuos peligrosos de acuerdo con la normativa vigente?	2	1	0	-	2	
1.24	¿Gestiona los residuos de áreas destinadas a la atención de la salud como residuos patogénicos de acuerdo con la normativa vigente?	2	1	0	-	1	No en todos los casos se realizó la disposición final de las vacunas no aplicadas, algunas aún se encuentran almacenadas en las UGL

1.25	¿Gestiona los residuos radiactivos de acuerdo con la normativa vigente?	2	1	0	-	2	
1.26	En caso de contar con transformadores que contienen PCB, ¿Gestiona los mismos de acuerdo con la normativa vigente?	2	1	0	-	0	No hay ninguna política al respecto
1.27	¿Cuenta con alguna política de gestión responsable referida a los RAEE (residuos de aparatos eléctricos y electrónicos)?	2	1	0	-	0	
1.28	La organización ¿se involucra con las comunidades locales en relación con las emisiones contaminantes y los residuos (reales y potenciales), los riesgos relacionados con la salud y las medidas actuales y propuestas para su mitigación?	2	1	0	-	2	
<b>Subtotal Eje N° 1 (Total de puntos:80)</b>						<b>45</b>	
<b>2. USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS</b>							
2.1.	¿Hay evidencia objetiva de que la organización:						
	a) identifica las fuentes de energía, agua y otros recursos utilizados;	2	1	0	-	2	
	b) mide, registra e informa sobre los usos mensuales y los consumos significativos de energía, agua y otros recursos;	2	1	0	-	1	Sólo lleva registros parciales
	c) implementa medidas de eficiencia en los recursos para reducir el uso de energía, agua y otros recursos, teniendo en cuenta indicadores de mejores prácticas y otros niveles de referencia;	2	1	0	-	2	
	d) complementa o reemplaza los recursos no renovables, cuando sea posible, con fuentes alternativas sostenibles, renovables y de bajo impacto;	2	1	0	-	2	En la medida de sus recursos
	e) utiliza materiales reciclados;	2	1	0	-	2	
	f) gestiona los recursos de agua adecuadamente y reutiliza el agua lo máximo posible;	2	1	0	-	1	No en todas las sedes hay canillas con corte de agua automático, ni se apaga la luz del edificio fuera del horario de trabajo
	g) promueve el consumo sostenible, en materia de energía, agua, iluminación, climatización, equipos, computadoras, impresoras, fotocopiadoras, papel para impresoras y fotocopiadoras?	2	1	0	-	2	
	h) promueve la racionalización del uso racional del papel de oficina y el uso del expediente electrónico?	2	1	0	-	2	



2.2	¿Hay evidencia de que cumple la organización cumple con las recomendaciones de la Oficina Nacional de Contrataciones (ONC), para realizar compras sustentables?	2	1	0	-	1	Se está comenzando a aplicar en los pliegos de bases y condiciones particulares cláusulas para realizar compras sustentables
2.3	¿Posee un Plan de Mantenimiento preventivo y correctivo, destinado, entre otras cuestiones, a detectar y corregir pérdidas de energía eléctrica, de agua en canillas, elementos sanitarios, bombas, tanques cisterna y caños en general?	2	1	0	-	1	No hay un mantenimiento preventivo, sólo se lleva a cabo el mantenimiento correctivo
2.4	¿Se informa al personal de la organización sobre la necesidad de comunicar al área de mantenimiento si se detecta un funcionamiento anormal de canillas, elementos sanitarios, bombas, tanques cisterna y caños en general?	2	1	0	-	2	
<b>Subtotal Eje N° 2 (Total de puntos:22)</b>						<b>18</b>	
<b>3. MITIGACIÓN Y ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO</b>							
3.1	3.1. ¿Existen evidencias objetivas de que para mitigar los impactos del cambio climático relacionados con sus actividades, la organización implementa acciones tendientes a:						No hay una política específica en el tema de la emisión de gases de efecto invernadero (GEI)
	a) identificar las fuentes directas e indirectas de acumulación de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) para definir los límites (alcance) de sus responsabilidades;	2	1	0	-	0	
	b) medir, registrar e informar sobre sus emisiones significativas de GEI, utilizando preferiblemente, métodos bien definidos en normas internacionalmente acordadas;	2	1	0	-	0	
	c) implementar medidas optimizadas para reducir y minimizar de manera progresiva las emisiones directas e indirectas de GEI, que se encuentran dentro de su control y fomentar acciones similares dentro de su esfera de influencia;	2	1	0	-	0	
	d) revisar la cantidad y el tipo de uso que se hace de combustibles significativos dentro de una organización e implementar programas para mejorar la eficiencia y la eficacia.	2	1	0	-	0	

	e) adoptar un enfoque basado en el ciclo de vida, para asegurar la reducción neta de las emisiones de GEI, incluso cuando se tienen en cuenta tecnologías de baja emisión y energías renovables;	2	1	0	-	0		
	f) prevenir o reducir la liberación de emisiones de GEI (particularmente aquellas que también agotan la capa de ozono) por el uso de la tierra y el cambio de uso de la tierra, los procesos o equipos, incluidas, entre otras, las unidades de calefacción, ventilación y aire acondicionado;	2	1	0	-	1	En la medida de sus disponibilidades financieras	
	g) realizar ahorros de energía donde sea posible en la organización, incluyendo la compra de bienes eficientes energéticamente y el desarrollo de productos y servicios eficientes energéticamente;	2	1	0	-	1		
	h) considerar tener como objetivo la neutralidad del carbono, implementando medidas para compensar las emisiones restantes de GEI, por ejemplo, mediante el apoyo a programas fiables de reducción de emisiones que operen de manera transparente, captura y almacenamiento del carbono o secuestro del carbono?	2	1	0	-	1		
3.2.	¿Existen evidencias objetivas de que para reducir la vulnerabilidad frente al cambio climático, la organización implementa acciones tendientes a: a) considerar proyecciones climáticas globales y locales a futuro, con el fin de identificar riesgos e integrar la adaptación al cambio climático dentro de su toma de decisiones;	2	1	0	-	1		Estas cuestiones se toman en cuenta de manera global tratando en la medida de las posibilidades del Instituto, de minimizar los daños asociados al cambio climático
	b) identificar oportunidades para evitar o minimizar daños asociados al cambio climático y beneficiarse de las oportunidades, cuando sea posible, para adaptarse a las condiciones cambiantes;	2	1	0	-	1		
	c) implementar medidas para responder a impactos existentes o previstos y, dentro de su esfera de influencia, contribuir a fortalecer la capacidad de las partes interesadas para adaptarse?	2	1	0	-	1		
<b>Subtotal Eje N° 3 (Total de puntos:22)</b>							<b>6</b>	
<b>4. PROTECCIÓN AL MEDIO AMBIENTE, LA BIODIVERSIDAD Y RESTAURACIÓN DE HÁBITATS NATURALES</b>								
4.1	¿Existen evidencias objetivas de que en todas sus actividades, la organización: a) identifica los impactos negativos potenciales sobre la biodiversidad y los servicios de los ecosistemas y toma medidas para eliminar o minimizar dichos impactos;	2	1	0	-	0	No se aportaron evidencias sobre esta temática	

b) implementa prácticas de planificación, diseño y operación, como formas para minimizar los posibles impactos ambientales resultantes de sus decisiones;	2	1	0	-	0	No se aportaron evidencias sobre planificación, diseño y operación como formas de minimizar los posibles impactos
c) ¿Selecciona, en la medida de lo posible, aquellos proveedores comprometidos con una política de responsabilidad social, calidad y gestión ambiental (por ejemplo: ISO 26000; 9001 o 14001)?	2	1	0	-	1	Se está comenzando a aplicar en los pliegos de bases y condiciones particulares cláusulas para traccionar las compras del Instituto hacia estos productos y proveedores
d) ¿Posee un criterio para compras regulares de artículos de oficina, consumibles y otros, que tenga en cuenta las necesidades reales y concretas de las distintas áreas de la organización?	2	1	0	-	1	
e) En las adquisiciones, ¿se consideran los costos indirectos (gastos de energía de equipos de oficina, gastos de mantenimiento, costo de disposición, costo total de propiedad, etc.) además del precio del producto?	2	1	0	-	1	En algunos trámites de compras se comenzó a trabajar con el costo total de propiedad para realizar las adjudicaciones
f) Utiliza progresivamente una mayor proporción de productos de proveedores que apliquen los principios de la responsabilidad social y utilicen tecnologías y/o procesos más sostenibles?	2	1	0	-	1	El Instituto está inmerso en un proceso de cambio para adoptar esa línea de compras y contrataciones.
<b>Subtotal Eje N°4 (Total de puntos: 12)</b>					<b>4</b>	
<b>Resultado Global de Cumplimiento (Total de puntos: 136)</b>					<b>73</b>	
<b>Cumplimiento Global Relativo</b>					<b>53,68%</b>	

## 7.5 PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN

### Formulario aplicado al Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados (Año 2019)

Importante: Los datos volcados en el formulario no reflejan cabalmente la situación actual del Instituto

MATERIA FUNDAMENTAL: PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN							
ASPECTO A VERIFICAR		RESPUESTAS					COMENTARIOS
		SI	PARCIALMENTE	NO	NO APLICA	PUNTAJE	
<b>1. ANTI CORRUPCIÓN</b>							
1.1	El personal de la organización ¿tiene conocimiento de la Ley N° 25.188 "Ética de la Función Pública"? Indicar en la columna "Comentarios" de qué manera la organización se asegura de ello.	2	1	0	-	2	
1.2	La organización, en materia de anticorrupción ¿cuenta con:						
	a) La designación formal de un área/cargo /responsable de velar por las prácticas justas de operación en sus relaciones con sus grupos de interés; En caso afirmativo, indicar el número del acto administrativo de designación y/o creación, en comentarios.	2	1	0	-	2	Jefatura de Gabinete de Asesores
	b) Un sistema eficaz de gestión anti soborno, conocido por todo el personal?	2	1	0	-	0	
	c) Guías de actuación ética, que van más allá de la normativa vigente;	2	1	0	-	1	Se trabaja de manera supletoria con la Ley de Ética Pública
	d) Personal abocado a estas tareas, que sean un ejemplo de anti-corrupción, brinden compromiso, motivación y supervisión en la implementación de las políticas y prácticas de anticorrupción y anti soborno;	2	1	0	-	1	Al personal abocado a estas taras se le requiere lo mismo que a otros funcionarios: al inicio de la relación laboral el Certificado de antecedentes penales y la presentación de las declaraciones juradas patrimoniales integrales al alta, de forma anual y a la fecha de baja

1.3	¿Se identifican los riesgos de corrupción, fraude, lavado de dinero, entre otros; y, se implementan y mantienen, políticas y prácticas para combatirlos?	2	1	0	-	2	
1.4	¿Se han propuesto iniciativas por parte del organismo en el marco del Plan Nacional Anticorrupción?	2	1	0	-	0	Se cumplen con las disposiciones de la OA
1.5	Las buenas prácticas de operación implementadas o a implementarse en la organización ¿se encuentran documentadas por medio de un manual?	2	1	0	-	0	No hay manuales de procedimiento
1.6	La organización ¿ha identificado y contemplado las normas/regulaciones y estándares de buenas prácticas, relacionadas con las prácticas justas de operación, en sus documentos internos?	2	1	0	-	1	En algunos actos administrativos relacionados con compras y contrataciones, se menciona el tema, pero no hay guías ni estándares de buenas prácticas de operación
1.7	Las autoridades superiores ¿reciben información periódica sobre los avances en el logro de los objetivos?	2	1	0	-	1	No de manera específica e identificada como una cuestión de prácticas justas de operación
1.8	La organización ¿implementa acciones correctivas y detecta oportunidades de mejora?	2	1	0	-	2	
1.9	La organización ¿realiza programas/acciones de capacitación/sensibilización periódica para:						
	a) Capacitar a todo el personal respecto de la corrupción y cómo combatirla;	2	1	0	-	2	
	b) Aumentar la toma de conciencia de sus empleados, representantes, contratistas y proveedores respecto de la corrupción y cómo combatirla;	2	1	0	-	2	
	c) Apoyar y formar a sus empleados en sus esfuerzos por erradicar el soborno y la corrupción y proporcionar incentivos por los avances en esas materias;	2	1	0	-	2	
1.10	¿Se alienta a los empleados, funcionarios públicos, proveedores y otras partes interesadas, para que informen sobre violaciones de las políticas de la organización y tratamientos inmorales e injustos adoptando mecanismos que permitan ofrecer información y hacer un seguimiento de la acción, sin miedo a represalias?	2	1	0	-	2	

1.11	¿Se informa a las autoridades competentes sobre violaciones a la ley penal?	2	1	0	-	2	
1.12	¿Se trabaja en la lucha contra la corrupción, alentando a los demás con los que la organización realiza operaciones para que adopten prácticas anticorrupción similares?	2	1	0	-	1	Indirectamente al exigirles un comportamiento ético se los alienta a que adopten prácticas de anticorrupción
1.13	¿La organización cuenta con los medios para asegurar que la remuneración de sus empleados y funcionarios públicos es adecuada y se produce sólo por servicios prestados de manera legítima?	2	1	0	-	1	Tiene constancia de los sueldos que abona, y los empleados con cargos jerárquicos deben presentar declaraciones juradas patrimoniales integrales todos los años.
1.14	¿El plan/programa/políticas de anticorrupción de la organización cuentan con partidas presupuestarias específicas?	2	1	0	-	0	Las acciones de anticorrupción que lleva a cabo el organismo, no cuentan con partidas presupuestarias específicas.
1.15	¿Hay evidencia objetiva de la adecuación de los recursos para implementar y sostener las políticas, el plan o el programa de anticorrupción?	2	1	0	-	0	
1.16	¿Hay evidencias objetivas del grado de participación y compromiso de las máximas autoridades en las prácticas justas de operación?	2	1	0	-	2	Resoluciones para instruir sumarios a los empleados, ante la sospechas de conductas que alteren las prácticas justas de operación
<b>Subtotal Eje N° 1 (Total de puntos:42)</b>						<b>26</b>	
<b>2. PARTICIPACIÓN POLÍTICA RESPONSABLE</b>							
2.1	¿La organización forma a su personal para incrementar la toma de conciencia respecto de la participación política responsable y en cómo manejar los conflictos de interés?	2	1	0	-	2	
2.2	¿La organización es transparente en lo que respecta a sus políticas y actividades relacionadas con sus contribuciones políticas y su participación política?	2	1	0	-	2	
2.3	¿La organización evita hacer contribuciones políticas que lleguen a suponer un intento por controlar o que puedan percibirse como una influencia indebida en los políticos o en los responsables de la toma de decisiones políticas en favor de una causa específica?	2	1	0	-	2	Se intentó crear una Fundación con recursos del Instituto, pero fue dada de baja.

2.4	¿La organización prohíbe las actividades que impliquen falta de información, falta de representación, o supongan amenazas o coacción?	2	1	0	-	2	
<b>Subtotal Eje N° 2 (Total de puntos:8)</b>						<b>8</b>	
<b>3. COMPETENCIA JUSTA</b>							
3.1	¿La organización realiza sus actividades de manera coherente con las leyes y regulaciones en materia de competencia en los procesos de selección del cocontratante y coopera con los órganos rectores competentes en la materia?	2	1	0	-	2	
3.2	La organización, ¿establece procedimientos y otros mecanismos para: a) Evitar involucrarse o ser cómplice de conductas anti-competencia;	2	1	0	-	2	En los pliegos de bases y condiciones se estipulan cláusulas que alientan la participación y la competencia entre oferentes
	b) Promover la toma de conciencia entre los empleados acerca de la importancia de cumplir con la legislación en materia de competencia y competencia justa;	2	1	0	-	1	No se capacita en esta temática a todos los empleados y funcionarios relacionados con las solicitudes de compras y contrataciones. Sólo al personal de Compras y de la Comisión Evaluadora
	c) Apoyar las prácticas anti-monopolio y anti-dumping, así como las políticas públicas que motivan la competencia;	2	1	0	-	1	
	d) Tomar conocimiento y consciencia del contexto social en el que opera y no aprovecharse de condiciones sociales, imperantes en el mismo?	2	1	0	-	1	
<b>Subtotal Eje N° 3 (Total de puntos:10)</b>						<b>7</b>	
<b>4. PROMOVER LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LA CADENA DE VALOR</b>							
4.1.	Para promover la responsabilidad social en su cadena de valor, la organización, ¿establece procedimientos o lleva a cabo acciones tendientes a:						

	a) Traccionar el poder de las compras públicas hacia compras sustentables y proveedores socialmente responsables, para que aquellas empresas que aún no lo hacen comiencen este camino de cambio;	2	1	0	-	2	Mediante el uso de cláusulas específicas en los pliegos de bases y condiciones.
	b) Integrar en sus políticas y prácticas de compra, distribución y contratación criterios éticos, sociales, ambientales y de igualdad de género, y de salud y seguridad, para mejorar la coherencia con los objetivos de responsabilidad social;	2	1	0	-	1	Se están comenzando a aplicar en las prácticas de compras, aunque no estén expresamente mencionadas en las políticas del Instituto.
	c) Animar a otras organizaciones a que adopten políticas similares, sin involucrarse en una conducta anti-competencia al hacerlo;	2	1	0	-	1	Indirectamente al exigirles un comportamiento ético se los alienta a que adopten prácticas de anticorrupción
	d) Llevar a cabo la debida diligencia y el seguimiento adecuado de las organizaciones con las que se relaciona, con la finalidad de evitar que los compromisos de la organización en materia de responsabilidad social puedan verse afectados;	2	1	0	-	2	
	e) Brindar apoyo a las PyME y a los Efectores de Desarrollo Local y Economía Social, para incrementar la toma de conciencia sobre asuntos de responsabilidad social y realizar mejores prácticas para alcanzar objetivos socialmente responsables;	2	1	0	-	-	El Instituto trabaja fundamentalmente con Centros de Jubilados y Residencias
	f) Participar activamente en incrementar la toma de conciencia en las organizaciones con las que se relaciona respecto de principios y asuntos de responsabilidad social;	2	1	0	-	1	Lo hace indirectamente
	g) Promover un trato justo y práctico de los costos y beneficios de la implementación de prácticas socialmente responsables a través de la cadena de valor.	2	1	0	-	2	
<b>Subtotal Eje N°4 (Total de puntos en preguntas aplicables:12)</b>						<b>9</b>	
<b>5. RESPETO A LOS DERECHOS DE LA PROPIEDAD</b>							
5.1.	En la organización, ¿se implementan políticas y prácticas que promueven:						
	a) El respeto de los derechos de la propiedad y el conocimiento tradicional?	2	1	0	-	2	



b) El no involucrarse en actividades que violen los derechos de la propiedad, incluido el uso indebido de una posición dominante, la falsificación y la piratería;	2	1	0	-	2	
c) Pagar una compensación justa por la propiedad que adquiere o usa;	2	1	0	-	2	
d) Considerar las expectativas de la sociedad, los derechos humanos y las necesidades básicas de los individuos al ejercer y proteger sus derechos de propiedad intelectual y física?	2	1	0	-	2	
<b>Subtotal Eje N° 5 (Total de puntos:8)</b>					<b>8</b>	
<b>Resultado Global de Cumplimiento (Total de puntos: 80)</b>					<b>58</b>	
<b>Cumplimiento Global Relativo</b>					<b>72,50%</b>	

## 7.6 ASUNTOS DE CONSUMIDORES

### Formulario aplicado al Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados

*Importante: Los datos volcados en el formulario no reflejan cabalmente la situación actual del Instituto*

MATERIA FUNDAMENTAL: ASUNTOS DE CONSUMIDORES							
ASPECTO A VERIFICAR	RESPUESTAS					COMENTARIOS	
	SI	PARCIALMENTE	NO	NO APLICA	PUNTAJE		
<b>1. PRÁCTICAS JUSTAS DE MARKETING, INFORMACIÓN OBJETIVA E IMPARCIAL Y PRÁCTICAS JUSTAS DE CONTRATACIÓN</b>							
1.1	En la comunicación de la organización con las partes interesadas, fundamentalmente con los consumidores (beneficiarios, afiliados, usuarios, entre otros) ¿se toman recaudos para:						
	a) No involucrarse en prácticas que sean confusas, engañosas, fraudulentas o injustas, incluida la omisión de información esencial;	2	1	0	-	2	
	b) Compartir de forma transparente información pertinente, fácilmente accesible y comparable, como base para una decisión fundamentada de las partes interesadas (por ej.: consumidores, proveedores, prestadores, entre otros)	2	1	0	-	1	No se comparte la información sobre los contratos con los laboratorios para la provisión de medicamentos.
	c) Identificar claramente su publicidad y sus actividades de marketing social;	2	1	0	-	2	
	d) Ofrecer productos y servicios de calidad, en la cantidad y durante el tiempo que los consumidores los necesiten;	2	1	0	-	1	Los afiliados tienen dificultades para continuar sus tratamientos oncológicos cuando se discontinua su provisión.
	e) Probar las declaraciones o afirmaciones, proporcionando datos e información relacionados con las mismas, cuando se solicite;	2	1	0	-	2	

	f) No utilizar textos, audio o imágenes que perpetúen estereotipos; <i>(por ej.: en relación con género, religión, raza, discapacidad o relaciones personales)</i>	2	1	0	-	2	
	g) Considerar de forma primordial en la publicidad y el marketing social los intereses superiores de los grupos vulnerables, incluidos los niños, y no involucrarse en actividades que puedan perjudicar sus intereses;	2	1	0	-	2	
1.2	¿Se proporciona información completa, precisa y comprensible que pueda ser objeto de comparaciones y conforme con la regulación aplicable sobre:						
	a) Todos los aspectos importantes de los productos y servicios, que brinda la organización;	2	1	0	-	1	
	b) Informar sobre los aspectos clave de la calidad de los productos y servicios brindados, cuando sea adecuado, práctico y de ayuda para los consumidores;	2	1	0	-	1	
	c) Los aspectos de salud y seguridad relacionados con los productos y los servicios, tales como el uso potencialmente peligroso, materiales peligrosos y productos químicos peligrosos contenidos en los productos o liberados por ellos durante su ciclo de vida;	2	1	0	-	1	La información no es de acceso abierto a todos los afiliados, sino a requerimiento de los mismos
	d) Información relativa a la accesibilidad de los productos y servicios;	2	1	0	-	1	
	e) La localización de la sede central y demás dependencias de la organización, incluidos la dirección postal, el número de teléfono y dirección de correo electrónico?	2	1	0	-	2	Se publica en la Página Web del Instituto
1.3	¿Se utilizan contratos que:						
	a) Estén escritos en lenguaje claro, legible y comprensible;	2	1	0	-	2	
	b) No incluyan términos contractuales injustos o períodos contractuales excesivamente largos y eviten prácticas abusivas;	2	1	0	-	2	
	c) Proporcionen información clara y suficiente acerca de los términos y condiciones del contrato? <i>(Por ej.: los precios, características de los bienes y/o servicios, la duración del contrato, los derechos y obligaciones de las partes, entre otras cuestiones)</i>	2	1	0	-	2	

<b>Subtotal Eje N° 1 (Total puntos:30)</b>						<b>24</b>	
<b>2.</b>	<b>PROTECCIÓN DE LA SALUD Y LA SEGURIDAD DE LOS CONSUMIDORES</b>						
2.1	En la organización ¿se emprenden acciones, prestando especial atención a los grupos vulnerables (con especial: niños y adultos mayores) que podrían no tener la capacidad de reconocer o evaluar los peligros potenciales), para:						
	a) Proporcionar productos y servicios que, en condiciones de uso normales y razonablemente previsibles, sean seguros para los usuarios y otras personas, para su propiedad, y para el medio ambiente;	2	1	0	-	2	
	b) Ir más allá de los requisitos mínimos de seguridad, cuando exista evidencia de que requisitos más exigentes lograrían un nivel de protección mucho mayor;	2	1	0	-	0	No toma en cuenta estos resguardos
	c) Detener o cancelar la prestación de los servicios o retirar todos los productos que todavía se encuentren en la cadena de distribución, cuando se detecte que un producto, constituye un peligro imprevisto, tiene un serio defecto o contiene información falsa o engañosa.	2	1	0	-	2	
	d) Compensar a los consumidores por las pérdidas sufridas?	2	1	0	-	1	Sólo bajo reclamo judicial
2.2	En el caso, que la organización elabore productos para entregar a su población objetivo ¿toman medidas para minimizar los riesgos en el diseño de los productos, tales como:						
	a) Identificar el(los) grupo(s) de usuarios más probables, el uso previsto de los procesos, productos o servicios y el uso incorrecto razonablemente previsible de los mismos, así como los peligros que surgen en todas las fases y condiciones de uso de los productos o servicios y, proporcionando , en algunas casos, productos y servicios especialmente adaptados para grupos vulnerables;	2	1	0	-	-	El Instituto no produce bienes
	b) Estimar y evaluar el riesgo para cada grupo de usuarios o grupo de contactos identificado, incluidas las mujeres embarazadas, derivado de los peligros identificados;	2	1	0	-	-	
	c) Reducir el riesgo utilizando el siguiente orden de prioridad: diseño inherentemente seguro, dispositivos de protección e información para los usuarios;	2	1	0	-	-	

	d) Asegurar el diseño adecuado de la información sobre los productos y servicios, teniendo en cuenta las diferentes necesidades de los consumidores, y respetando las capacidades diferentes o limitadas de los consumidores, especialmente en cuanto al tiempo asignado al proceso de información;	2	1	0	-	-		
	e) En el desarrollo de productos, evitar el uso de sustancias químicas dañinas, incluyendo, pero no limitándose, a aquellas que son cancerígenas, mutagénicas, tóxicas para la reproducción, o persistentes y bioacumulativas. Si se ofrecen para la venta productos que contengan dichas sustancias, deberían estaretiquetados claramente;	2	1	0	-	-		
	f) Cuando sea adecuado, llevar a cabo una evaluación de los riesgos para la salud humana de los productos y servicios, antes de la introducción de nuevos materiales, tecnologías o métodos de producción y, cuando sea adecuado, hacer que esté disponible al consumidor toda la documentación;	2	1	0	-	-		
	g) Adoptar medidas que eviten que los productos se vuelvan inseguros a causa del manejo o almacenamiento inadecuados mientras estén bajo la custodia de los consumidores?	2	1	0	-	-		
<b>Subtotal Eje N° 2 (Total puntos de preguntas aplicables:8)</b>							<b>5</b>	
<b>3.</b>	<b>CONSUMO SOSTENIBLE</b>							
3.1	La organización ¿lleva a cabo acciones de marketing social, tendientes a promover el desarrollo sostenible, tales como:							
	a) Promover una educación eficaz que dé poder a los consumidores y les permita entender los impactos en su bienestar y el medio ambiente de las elecciones de productos y servicios que realizan;	2	1	0	-	2		
	b) Proporcionar consejo práctico sobre cómo modificar los patrones de consumo y realizar los cambios necesarios?	2	1	0	-	2		
3.2	¿Se le ofrecen a los consumidores productos y servicios beneficiosos, desde el punto de vista social y ambiental, considerando el ciclo de vida completo y reducir los impactos negativos para la sociedad y el medio ambiente a través de;							

	a) Eliminar o minimizar de todos los impactos negativos para la salud y el medio ambiente de productos y servicios y, cuando existan alternativas menos dañinas y más eficientes, la provisión de la selección de productos o servicios que ejerzan efectos menos negativos sobre la sociedad y el medio ambiente;	2	1	0	-	2	
	b) Diseñar productos y envases de modo que éstos puedan ser fácilmente utilizados, reutilizados, reparados o reciclados y, si fuese posible, ofrecer o sugerir servicios de reciclaje y disposición final;	2	1	0	-	-	Cuando se compran productos y se los envían a los centros de jubilados para su distribución a los afiliados se hace a granel, utilizando los envases del fabricante para no manipular los alimentos
	c) Preferir suministros que puedan contribuir al desarrollo sostenible;	2	1	0	-	2	
	d) Ofrecer productos de alta calidad con una vida útil más larga;	2	1	0	-	1	Se están efectuando cambios en este sentido, antes en la adjudicación de las compras de productos se sólo se priorizaba el menor precio. Ahora, en algunas compras y contrataciones, se utilizan fórmulas polinómicas para evaluar el costo total de propiedad
	e) Proveer de información científicamente fiable, coherente, veraz, precisa, comparable y verificable a los consumidores acerca de los factores ambientales y sociales relacionados con la producción y la entrega de sus productos o servicios, incluida, cuando sea adecuado, información sobre eficiencia de los recursos, tomando en consideración la cadena de valor;	2	1	0	-	1	Esta información no está disponible en Gobierno Abierto, sólo se entrega a pedido de los interesados
3.3	Proveer de información a los consumidores sobre productos y servicios, que incluya:  a) Información sobre el desempeño, los impactos para la salud, el país de origen, la eficiencia energética (cuando sea de aplicación), el contenido o ingredientes (incluyendo, cuando sea apropiado, el uso de organismos genéticamente modificados y nano partículas), los aspectos relacionados con el bienestar de los animales, (incluyendo, cuando sea apropiado, la realización de ensayos con animales), y el uso seguro, mantenimiento, almacenamiento y disposición final de los productos y sus envases y embalajes;	2	1	0	-	1	Esta información no está disponible en Gobierno Abierto, sólo se entrega a pedido de los interesados

	b) Esquemas de etiquetado fiables y eficaces, verificados independientemente, u otros esquemas de verificación, como por ejemplo, el eco-etiquetado o actividades de auditoría, paracomunicar aspectos ambientales positivos, eficiencia energética y otras características socialmente y ambientalmente beneficiosas de los productos y servicios?	2	1	0	-	0	Se utilizan las etiquetas del proveedor; no se toman en cuenta que el etiquetado sea ecológico y no son verificados independientemente, para comunicar aspectos ambientales positivos, eficiencia energética y otras características socialmente y ambientalmente beneficiosas de los productos y servicios?
<b>Subtotal Eje N° 3 (Total puntos de preguntas aplicables: 16)</b>						<b>11</b>	
<b>4.</b>	<b>SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE, APOYO Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y CONTROVERSIAS</b>						
4.1	¿Se toman medidas para prevenir quejas, ofreciendo a los consumidores, la opción de devolver los productos que recibieron, dentro de un período específico de tiempo u obtener otras soluciones adecuadas;	2	1	0	-	0	El Instituto no toma estos recaudos
4.2	¿Se analizan las quejas y mejoran las prácticas para responder a ellas?	2	1	0	-	2	
4.3	¿Se informa de manera clara a los consumidores acerca de la forma en que pueden acceder a servicios postventa y apoyo, así como de los mecanismos de resolución de controversias y compensación?	2	1	0	-	1	Sólo a requerimiento del afiliado
4.4	¿Se ofrecen sistemas adecuados y eficientes de apoyo y asesoramiento, post entrega de los bienes y/o servicios?	2	1	0	-	1	
4.5	¿Se incluyen cláusulas en los pliegos de bases y condiciones particulares que obligue a los proveedores a ofrecer un servicio de mantenimiento y reparación a un precio razonable y en localizaciones accesibles, además de proporcionar información adecuada sobre el plazo previsto para la disponibilidad de los repuestos de los productos?	2	1	0	-	0	El Instituto no toma estos recaudos
4.6	¿Se utilizan procedimientos alternativos de resolución de controversias y conflictos y de compensación, basados en normas nacionales o internacionales, que no tengan costo o que tengan un costo mínimo para los consumidores, y que no requieran que los consumidores renuncien a su derecho de entablar recursos legales?	2	1	0	-	2	
<b>Subtotal Eje N°4 (Total puntos: 12)</b>						<b>6</b>	
<b>5.</b>	<b>PROTECCIÓN Y PRIVACIDAD DE LOS DATOS DE LOS CONSUMIDORES</b>						

5.1	La organización, ¿arbitra los medios para evitar la recopilación y el procesamiento de datos de carácter personal que infrinjan la privacidad de las partes interesadas?	2	1	0	-	2	
5.2	¿Se limita la recopilación de datos de carácter personal a la información que sea esencial para la provisión de los productos y/o servicios, o bien que sea proporcionada con el consentimiento informado y voluntario del consumidor?	2	1	0	-	2	
5.3	¿Se abstiene de hacer que el uso de servicios dependa de la aceptación del consumidor de un uso no deseado de datos para fines políticos y/o comerciales?	2	1	0	-	2	
5.4	¿La organización obtiene los datos únicamente por medios legales y justos?	2	1	0	-	2	
5.5	¿Se especifica el propósito para el que se recopilan los datos de carácter personal, bien sea con carácter previo, o en el momento de su recopilación?	2	1	0	-	2	
5.6	¿Se toman los recaudos pertinentes para no revelar, ni poner a disposición, ni usar los datos de carácter personal, para propósitos distintos de aquellos especificados, incluido el marketing social, excepto cuando exista consentimiento informado y voluntario del consumidor, o cuando sea requerido por la ley?	2	1	0	-	2	
5.7	¿Se proporciona a los consumidores el derecho a verificar si la organización dispone de datos sobre ellos y a cuestionar estos datos; los que deberán ser borrados, rectificados, completados o enmendados, según sea adecuado, si el cuestionamiento tiene éxito?	2	1	0	-	2	
5.8	¿Se protegen, según sea necesario, los datos de carácter personal mediante salvaguardas adecuadas de seguridad?	2	1	0	-	2	
5.9	¿Se revela la identidad y localización habitual de la persona encargada de rendir cuentas en la organización, del cumplimiento de las medidas antes mencionadas y las leyes aplicables sobre la protección de los datos (llamado a veces controlador de datos)?	2	1	0	-	1	Sólo se brinda información sobre la Gerencia de Sistemas que tiene a su cargo dicha responsabilidad
<b>Subtotal Eje N° 5 (Total puntos: 18)</b>						<b>17</b>	



6. ACCESO A SERVICIOS ESENCIALES							
6.1	En el caso que la organización brinde bienes y/o servicios esenciales, que requieran de contraprestaciones en bienes o en dinero en efectivo ¿se toma en cuenta:						
	a) No discontinuar la provisión de los bienes o la prestación de los servicios esenciales por falta de pago sin darle al consumidor o grupo de consumidores la oportunidad de buscar un plazo razonable para realizar el aporte? (Por ej.: Aportes en materiales o en mano de obra para la construcción de una vivienda familiar en el marco de un Programa de Saneamiento Básico, entre otros)	2	1	0	-	-	
	b) Operar de manera transparente, proporcionando información relacionada con el establecimiento de precios y cargos;	2	1	0	-	-	
	d) Ampliar la cobertura y proporcionar la misma calidad y nivel de servicio a todos los grupos de consumidores, sin discriminación;	2	1	0	-	-	
	d) Mantener y actualizar sus sistemas para ayudar a prevenir la interrupción del servicio?	2	1	0	-	-	
6.2	En el caso que la organización brinde bienes y/o servicios esenciales, que no requieran de una contraprestación, se toman los recaudos pertinentes para no discontinuar la entrega de los bienes y/o la prestación de servicios? (Por ej.: entrega de medicamentos oncológicos, servicio de suministro de oxígeno medicinal, entre otros)	2	1	0	-	1	Las personas con recursos de amparo favorables tienen acceso a bienes y prestaciones que otros no tienen, lo cual crea situaciones de inequidades entre los afiliados.
<b>Subtotal Eje N°6 (Total puntos:2)</b>						<b>1</b>	
7. EDUCACIÓN Y TOMA DE CONCIENCIA							
7.1	La organización ¿realiza programas/acciones de capacitación / sensibilización periódica a las partes interesadas, principalmente a los consumidores, en materia de información sobre:						
	a) Salud y seguridad, incluidos los peligros de los productos;	2	1	0	-	1	El Instituto no realiza estas acciones de manera directa sino que lo hace: a) mediante convenios con Centros de Jubilados que son los que distribuyen entre los afiliados, algunos de los bienes que brinda el Instituto (Por ej.: Canasta de alimentos) y b) de los proveedores y prestadores quienes brindan las explicaciones e instrucciones
	b) Las leyes y las regulaciones apropiados, las maneras de obtener compensación y, de las agencias y las organizaciones dedicadas a la protección del consumidor;	2	1	0	-	1	
	c) El etiquetado de productos y servicios, y la proporcionada en manuales de instrucciones;	2	1	0	-	1	

d) Pesos y medidas, precios, calidad y disponibilidad de productos y servicios esenciales;	2	1	0	-	1	el modo correcto del uso de productos y/o servicios. No se realizan encuestas de satisfacción para verificar que el afiliado recibió esta capacitación/sensibilización y si la recibió, si le resultó útil, entre otras cuestiones.
e) Los riesgos relacionados con el uso y cualquier otra precaución necesaria;	2	1	0	-	1	
f) Los productos y servicios financieros y de inversión, a los que pueden tener acceso;	2	1	0	-	1	
g) La protección al medio ambiente;	2	1	0	-	1	
h) El uso eficiente de materiales, energía y agua;	2	1	0	-	1	
i) El consumo sostenible;	2	1	0	-	1	
j) El uso correcto de los productos y/o servicios entregados;	2	1	0	-	1	
j) La disposición final adecuada de envoltorios, residuos y productos?	2	1	0	-	1	
<b>Subtotal Eje N° 7 (Total puntos:24)</b>					<b>11</b>	
<b>Resultado Global de Cumplimiento (Total de puntos:108)</b>					<b>75</b>	
<b>Cumplimiento Global Relativo</b>					<b>69,44%</b>	

## DEFINICIONES

**Marketing social:** El llamado marketing social utiliza los principios y técnicas del marketing comercial aplicando a complejos contextos sociales con el fin de promover cambios (cognitivos, de acción, entorno, valores) en una población determinada. En el marketing social, no se trata de promocionar un producto o servicio, sino de difundir alguna idea que intente superar problemas sociales.

**Consumidor:** Nuestra propuesta para utilizar el término "consumidores", tal como se expresa en la Norma ISO 26000:2010, se basa en el entendimiento de que el lenguaje que utilizamos condiciona la forma en la que vemos el mundo, y cuando hablamos, por ejemplo de beneficiarios, pensamos en personas "en estado de necesidad, sujetos pasivos que necesitan ser ayudados bajo una óptica asistencialista". Es decir, una población cautiva de proyectos o programas que parecieran operar con una "lógica que indica que por estar necesitados y no pagar por lo que están recibiendo, los beneficiarios deben contentarse con lo que sea" que el proyecto/programa entregue. Sin embargo, si hablamos de "clientes" nuestra visión se modifica, pensamos en que "necesitamos conocerlos, entenderlos y crear productos y servicios que les generen valor y estén dispuestos a comprar, usar y recomendar". Por eso, y para no discriminar en el trato, a quienes son la razón de ser de los proyectos/programas sociales, proponemos llamarlos clientes o consumidores. Disponible en: <http://deproyectoenproyecto.blogspot.com/2017/03/beneficiarios-vs-clientes-del-proyecto.html>

## 7.7 PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD

### Formulario aplicado al Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados

Importante: Los datos volcados en el formulario no reflejan cabalmente la situación actual del Instituto

MATERIA FUNDAMENTAL: PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD							
ASPECTO A VERIFICAR		RESPUESTAS					COMENTARIOS
		SI	PARCIALMENTE	NO	NO APLICA	PUNTAJE	
<b>1. PARTICIPACIÓN ACTIVA DE LA COMUNIDAD</b>							
1.1	¿Se consulta a los grupos representativos de la comunidad al determinar las prioridades de la inversión social y las actividades de desarrollo de la comunidad?	2	1	0	-	2	
1.2	¿Se presta especial atención a los grupos vulnerables, discriminados, marginados, no representados e infrarrepresentados, involucrándolos de una manera que pueda ayudarles a extender sus opciones y respetar sus derechos?	2	1	0	-	1	Estos grupos vulnerables son de difícil detección. Muchas veces están ubicados parajes aislados, en zonas de altura, zonas de islas. De ahí la relevancia que cobra el modo de llegada de la oferta de bienes y servicios del Instituto, para priorizar la cobertura y una propuesta de calidad para respetar sus derechos.
1.3	La organización, con carácter previo al desarrollo de las acciones en el territorio o sobre la población objetivo ¿brinda información (completa, precisa y accesible); consulta y da cabida a la comunidad de la localidad donde se van a desplegar dichas acciones, incluyendo a los pueblos indígenas, en los términos y condiciones de desarrollo que les afecten?	2	1	0	-	1	Bajo una visión asistencialista, no se informa ni se toma en cuenta la opinión de la comunidad ubicada en la localidad donde se van a desarrollar las acciones. Estas situaciones hoy persisten bajo la explicación de la urgencia por brindar la cobertura, se baja a terreno con programas y/o proyectos que no receptan las necesidades y las expectativas de la población a la que están destinadas sus acciones
1.4	La organización ¿participa con asociaciones locales mientras sea posible y adecuado, con el objetivo de contribuir al bien público y a los objetivos de desarrollo de las comunidades?	2	1	0	-	2	Convenios con organizaciones de la sociedad civil

1.5	¿Se mantienen relaciones transparentes con funcionarios del gobierno local, representantes políticos, representantes de la comunidad, organizaciones de la sociedad civil, sin sobornos o influencias indebidas?	2	1	0	-	2	
1.6	¿Se alienta y apoya a los ciudadanos para que actúen como voluntarios en los servicios a la comunidad?	2	1	0	-	2	
1.7	Al hacerlo, la organización ¿respeto y tiene la debida consideración por los derechos y opiniones de otros, para expresar y defender sus propios intereses?	2	1	0	-	1	Cuando los servicios están armados en un paquete tipo, no se toman en cuenta las opiniones particulares
<b>Subtotal Eje N° 1 (Total puntos: 14)</b>						<b>11</b>	
<b>2. EDUCACIÓN Y CULTURA</b>							
2.1	¿Se ha realizado una evaluación del patrimonio cultural existente en el área de influencia de la política/plan/programa/proyecto incluyendo la identificación y registro de los recursos culturales tangibles, la evaluación del nivel relativo de importancia y la identificación de los riesgos generados por el proceso hacia los mismos a fin de garantizar su integridad?	2	1	0	-	0	No se realizan este tipo de evaluaciones
2.2	¿Se realizan acciones que estimulen y apoyen la educación en todos los niveles involucrándose en acciones que mejoren la calidad de la educación y el acceso a la misma?	2	1	0	-	2	Se llevan a cabo convenios para facilitar el acceso de los adultos mayores a la educación formal.
2.3	¿Se llevan a cabo acciones que promuevan el conocimiento local e impulsen la ayuda para erradicar el analfabetismo, implementar acciones de saneamiento básico y de atención primaria de la salud?	2	1	0	-	2	
2.4	¿Se realizan acciones que fomenten las oportunidades de aprendizaje para grupos vulnerables o discriminados?	2	1	0	-	2	
2.5	¿Se alienta la incorporación de los niños a la educación formal y se contribuye a la eliminación de los obstáculos que impidan que los niños puedan obtener una educación (como, por ejemplo, el trabajo infantil, la falta de audifonos, anteojos, entre otras cuestiones)?	2	1	0	-	2	Si bien los niños no son afiliados titulares del Instituto reciben estas prestaciones como adherentes.
2.6	¿Se promueven las actividades culturales, reconociendo y valorando las culturas locales y las tradiciones culturales, que sean coherentes con el principio de respeto a los derechos humanos, para empoderar a los grupos históricamente desfavorecidos, como un medio para combatir la discriminación?	2	1	0	-	2	Mediante la firma de convenios entre los centros de jubilados y las asociaciones de la sociedad civil.
2.7	¿Se considera facilitar la educación en materia de derechos humanos para aumentar la toma de conciencia sobre los mismos?	2	1	0	-	2	

2.8	¿Se ayuda a conservar y proteger el patrimonio cultural, especialmente en aquellos lugares donde las actividades de la organización puedan tener un impacto sobre el mismo?	2	1	0	-	2	
<b>Subtotal Eje N° 2 (Total puntos: 16)</b>						<b>14</b>	
<b>3.</b>	<b>CREACIÓN DE EMPLEO Y DESARROLLO DE HABILIDADES</b>						
3.1	¿La mayor proporción de funcionarios públicos provienen de la comunidad local en lugares donde se desarrollen las operaciones significativas, de la organización?	2	1	0	-	2	Si bien el objeto social del Instituto no es la creación de empleo, se emplean personas de la localidad donde se desenvuelve la UGL. Además, el personal de la UGL se encuentra vinculado al Instituto, bajo el Régimen de la Ley de Contrato de Trabajo.
3.2	Al momento de diseñar las estrategias de intervención sobre el territorio y/o la población objetivo, en la organización ¿se toman en cuenta:						
	a) El análisis del impacto de sus decisiones de inversión sobre la creación de empleo;	2	1	0	-	1	
	b) El impacto que tiene en el empleo la elección de una tecnología determinada y, cuando sea viable económicamente en el largo plazo, preferir tecnologías que maximicen las oportunidades de empleo;	2	1	0	-	1	
	c) El impacto que tienen las decisiones de subcontratación en la creación de empleo, tanto dentro de la organización que toma las decisiones, como dentro de las organizaciones externas que se ven afectadas por tales decisiones?	2	1	0	-	1	
	d) Los beneficios de crear empleo directo, en lugar de utilizar acuerdos de trabajo temporal;	2	1	0	-	1	
	e) La posibilidad de participar en programas nacionales y locales de desarrollo de habilidades, incluidos los programas de aprendizaje de oficios, programas centrados en grupos desfavorecidos concretos, programas permanentes de aprendizaje y esquemas de reconocimiento de habilidades y de certificación;	2	1	0	-	1	
	f) La posibilidad de ayudar a desarrollar y mejorar programas de desarrollo de habilidades en la comunidad, cuando éstos sean inadecuados, posiblemente en alianza con otros miembros de la comunidad;	2	1	0	-	1	
	g) Los grupos vulnerables en materia de empleo y creación de capacidad;	2	1	0	-	1	
	h) La posibilidad de ayudar a promover las condiciones marco necesarias para la creación de empleo?	2	1	0	-	1	

	i) Los beneficios de crear empleo directo, en lugar de utilizar acuerdos de trabajo temporal?	2	1	0	-	1	
<b>Subtotal Eje N° 3 (Total puntos:20)</b>						<b>11</b>	
<b>4. DESARROLLO Y ACCESO A LA TECNOLOGÍA</b>							
4.1	Al momento de diseñar las estrategias de intervención sobre el territorio y/o la población objetivo, en la organización ¿ se toma en cuenta, la posibilidad de:						
	a) Contribuir al desarrollo de tecnologías innovadoras que puedan ayudar a solucionar asuntos sociales y ambientales en las comunidades locales;	2	1	0	-	2	
	b) Contribuir al desarrollo de tecnologías de bajo costo que se pueden replicar fácilmente y tengan un alto impacto positivo en la erradicación de la pobreza y el hambre;	2	1	0	-	2	
	c) Desarrollar las tecnologías y el conocimiento potencial a escala local y tradicional, respetando al mismo tiempo los derechos de la comunidad a esos conocimientos y a esas tecnologías;	2	1	0	-	-	Estas acciones no están dentro de los objetivos institucionales
	d) Involucrarse en alianzas con organizaciones, tales como universidades o laboratorios de investigación, para mejorar el desarrollo científico y tecnológico con contrapartes de la comunidad local, y emplear para esta tarea a personal local?	2	1	0	-	1	Mediante la firma de convenios con Universidades, Centros de Jubilados y Organizaciones de la Sociedad Civil
	e) Adoptar prácticas que permitan la transferencia y la difusión tecnológica, cuando sea viable económicamente;	2	1	0	-	1	
	¿Se toma en cuenta la capacidad de la comunidad para gestionar la tecnología y, en caso de corresponder, se desarrollan acciones para incrementarla?	2	1	0	-	1	
<b>Subtotal Eje N°4 (Total puntos en preguntas aplicables:10)</b>						<b>7</b>	
<b>5. GENERACIÓN DE RIQUEZA E INGRESOS</b>							
5.1	Al momento de diseñar las estrategias de intervención sobre el territorio y/o la población objetivo, en la organización ¿ se considera la posibilidad de:						
	a) Evaluar impacto económico y social de entrar en una comunidad o de salir de ella, incluyendo los impactos en los recursos básicos necesarios para el desarrollo sostenible de la comunidad;	2	1	0	-	0	No se realizan este tipo de evaluaciones

b) Apoyar las iniciativas adecuadas para estimular la diversificación de la actividad económica existente en la comunidad;	2	1	0	-	1	Se está estudiando la viabilidad de incorporar en los pliegos de bases y condiciones particulares cláusulas para estimular la diversificación de la producción local
c) Dar preferencia a los productos y servicios de los proveedores locales y contribuir a su desarrollo, cuando sea posible;	2	1	0	-	1	Se están incorporando en los pliegos de bases y condiciones particulares cláusulas para traccionar, en la medida de lo posible, las compras hacia proveedores locales
d) Llevar a cabo iniciativas para fortalecer las capacidades y oportunidades de los proveedores establecidos en el ámbito local para contribuir a cadenas de valor, prestando especial atención a los grupos desfavorecidos dentro de la comunidad;	2	1	0	-	-	Estas acciones no están dentro de los objetivos institucionales
e) Ayudar a las organizaciones a operar dentro del marco jurídico apropiado;	2	1	0	-	2	Acciones de fortalecimiento institucional para Centros de Jubilados
f) Contribuir con programas y alianzas duraderos que apoyen a los miembros de la comunidad, en especial a las mujeres y demás grupos socialmente desfavorecidos y vulnerables, a establecer negocios y cooperativas, para mejorar la productividad y promover el espíritu emprendedor; <i>(Por Ej.: fortalecer sus capacidades para inscribirse en el Registro de Efectores de Desarrollo Local y Economía Social, y así poder participar como oferentes en los procesos de compras públicas sustentables)</i>	2	1	0	-	-	Estas acciones no están dentro de los objetivos institucionales
g) Fortalecer la capacidad para cumplir con las especificaciones técnicas y haciendo que esté disponible la información sobre las oportunidades de contratación;	2	1	0	-	-	
h) Fomentar el uso eficiente de los recursos disponibles incluyendo el buen cuidado de los animales domésticos;	2	1	0	-	-	
i) Apoyar a organizaciones y personas que traen los productos y servicios necesarios para la comunidad, que pueden además generar empleo local, así como vínculos con mercados locales, regionales y urbanos, cuando sea beneficioso para el bienestar de la comunidad;	2	1	0	-	2	Mediante compras locales a nivel de las UGL

	j) Ayudar al desarrollo de las asociaciones de emprendedores establecidas en la comunidad, para cumplir con sus responsabilidades de pago de impuestos y proporcionar a las autoridades la información necesaria para determinar correctamente los impuestos correspondientes;	2	1	0	-	-	El Instituto no brinda este tipo de servicios	
	k) Evaluar las oportunidades de contribuir al desarrollo social de las comunidades aledañas a través de programas y estrategias de inversión social y filantropía estratégica;	2	1	0	-	-		
	l) Conocer el desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras, bienes y/o servicios éticos y socialmente responsables brindados a la población objetivo mediante subsidios en especie;	2	1	0	-	0	No se realizan evaluaciones para conocer el impacto de los subsidios que se entregan a los afiliados	
	m) Conocer el desarrollo e impacto, en la población objetivo, de los subsidios en dinero en efectivo;	2	1	0	-	0		
	n) Llevar a cabo la compra de bienes y/o contratación de servicios sustentables, en el nivel local;	2	1	0	-	2		
	o) Conocer el rango entre el ingreso inicial máximo, el estándar y el ingreso mínimo local, en los lugares donde se desarrollen las operaciones significativas de la organización?	2	1	0	-	-	No aplica este tipo de análisis. La evaluación para asignar subsidios es por NBI	
<b>Subtotal Eje N° 5 (Total puntos de preguntas aplicables: 16)</b>							<b>8</b>	
<b>6. SALUD</b>								
6.1	Al momento de diseñar las estrategias de intervención sobre el territorio y/o la población objetivo, en la organización ¿ se considera la posibilidad de:							
	a) Realizar una evaluación de las condiciones de salud pública, incluyendo la capacidad del sistema y el acceso a los servicios sanitarios y se han considerado las necesidades sanitarias, cuestiones y riesgos de los diferentes grupos de la comunidad;	2	1	0	-	2		
	b) Eliminar los impactos negativos en la salud de cualquier proceso de producción, producto o servicio proporcionado por la organización;	2	1	0	-	2		



	c) Promover la buena salud; <i>(Por ej.: contribuyendo al acceso a medicamentos y vacunas y fomentando un estilo de vida saludable, incluidos el ejercicio y una buena nutrición, detectando de forma temprana las enfermedades, incrementando la toma de conciencia sobre métodos anticonceptivos y desincentivando el consumo de productos y sustancias perjudiciales para la salud).</i>	2	1	0	-	2	
	d) Aumentar la toma de conciencia acerca de las amenazas para la salud y acerca de las principales enfermedades y su prevención; <i>(Por ej.: el VIH/SIDA, el cáncer, las enfermedades cardíacas, el dengue, el Chagas, la tuberculosis, la obesidad, entre otras)</i>	2	1	0	-	1	Mediante convenios con Centros de Jubilados y Organizaciones de la Sociedad Civil. No se aportaron evidencias sobre la aplicación de encuestas para medir el grado de satisfacción de los afiliados.
	e) Apoyar el acceso duradero y universal a servicios esenciales en materia de salud y a agua potable y servicios sanitarios adecuados, como medio para prevenir enfermedades?	2	1	0	-	2	
<b>Subtotal Eje N°6 (Total puntos:10)</b>						<b>9</b>	
<b>7.</b>	<b>INVERSIÓN SOCIAL</b>						
7.1	Al momento de diseñar las estrategias de intervención sobre el territorio y/o la población objetivo, en la organización ¿ se considera la posibilidad de:						
	a) Realizar el mapeo para identificar y analizar los grupos de interés, con el fin de establecer aquellos que están directamente afectados por las acciones, servicios y/o proyectos de obras públicas, llevados a cabo por la organización, y así establecer los requisitos y prioridades de comunicación;	2	1	0	-	2	
	b) Evaluar los efectos sociales de la implementación y operación de las acciones, servicios y/o proyectos de obras públicas, incluidas evaluaciones de las instalaciones relacionadas, estimando el alcance de sus efectos acumulados, la función y capacidad de terceros, y los efectos relacionados con los principales proveedores y beneficiarios;	2	1	0	-	1	Este tipo de evaluaciones se realizan esporádicamente. Por ejemplo no se llevaron a cabo cuando se diseñaron los Hospitales del Bicentenario.
	c) Realizar una evaluación de las implicaciones de posibles reasentamientos para establecer la base de referencia socioeconómica de la población a ser reasentada y las comunidades de acogida, así como las implicaciones económicas del proceso de reasentamiento;	2	1	0	-	1	

d) Realizar una evaluación de la existencia de las poblaciones indígenas en la zona de influencia del proyecto al fin de respetar sus derechos e identificar los riesgos potenciales que el proyecto genera en relación a sus vulnerabilidades, necesidades y sensibilidades culturales;	2	1	0	-	1	
e) Evaluar los efectos sociales de la implementación y operación del proyecto y su impacto en los derechos humanos;	2	1	0	-	1	
f) Realizar una evaluación de la viabilidad financiera en la etapa de diseño de acciones, políticas y/o programas, que incluyan entre otras cuestiones: costos previstos, flujo de ingresos, evaluación de riesgos y pruebas de diferentes escenarios y análisis de sensibilidad;	2	1	0	-	1	
g) Realizar una evaluación que permita determinar la viabilidad financiera, económica, social y ambiental, para poner en marcha las acciones, servicios y/o proyectos de obras públicas éticas y socialmente responsables;	2	1	0	-	1	
h) Verificar que se cuenta con las partidas presupuestarias específicas para financiar acciones del proyecto de inversión social;	2	1	0	-	2	
i) Tomar en cuenta la promoción del desarrollo de la comunidad al planificar los proyectos de inversión social. <i>(Por ej.: todas las acciones deberían ampliar las oportunidades de los ciudadanos, aumentando las adquisiciones y cualquier tipo de subcontratación, a nivel local, para apoyar el desarrollo local)</i>	2	1	0	-	2	
j) Evitar las acciones que perpetúen la dependencia de la comunidad en las actividades de la organización, su continua presencia o apoyo;	2	1	0	-	1	Se continúan realizando este tipo de acciones, debido a las necesidades básicas insatisfechas que presentan algunos de los afiliados, quienes debido a su situación crítica se perpetúan las ayudas que reciben.
k) Evaluar las iniciativas existentes relacionadas con la comunidad e identificar donde se pueden hacer mejoras;	2	1	0	-	2	
l) Aliarse con otras organizaciones, incluidos el gobierno local, las empresas o las ONG, con el fin de maximizar sinergias y hacer uso de recursos, conocimiento y habilidades complementarias;	2	1	0	-	2	

m) Contribuir a programas que proporcionen acceso a alimentación y otros productos esenciales para los grupos vulnerables o discriminados y para personas con bajos ingresos, teniendo en cuenta la importancia de contribuir al incremento de sus capacidades, recursos y oportunidades?	2	1	0	-	2
<b>Subtotal Eje N° 7 (Total puntos:26)</b>					<b>19</b>
<b>Resultado Global de Cumplimiento (Total de puntos:112)</b>					<b>79</b>
<b>Cumplimiento Global Relativo</b>					<b>70,54%</b>

