



ESCUELA DE GOBIERNO Y GESTIÓN PÚBLICA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA SOCIALMENTE RESPONSABLE EN DISCAPACIDAD

Alumnos: Romero Álvarez, Ángela
Villa Cifuentes, Ricardo

Profesor Guía: Henríquez Aravena, Andrée

Tesis para optar al título de Administrador/a Público/a

Tesis para optar al grado de Licenciado/a en Gobierno y Gestión Pública

Santiago, 2014.

“El único Estado estable es aquel en que todos los ciudadanos son iguales ante la ley” (Aristóteles)

....A todos los que han contribuido a que este proyecto vea la luz, para ellos nuestra gratitud y sincero afecto....

Ricardo Villa

Angela Romero

TABLA DE CONTENIDOS

| | Pág. |
|--|-------------|
| I. Presentación | 4 |
| II. Problema de Investigación | 6 |
| 1)Antecedentes del problema | 6 |
| 2)Problematización | 9 |
| 3)Pregunta de Investigación | 10 |
| 4)Objetivos | 10 |
| III. Marco Teórico | 11 |
| 1)Responsabilidad Social | 11 |
| 2)ISO 26.000 | 37 |
| 3)Responsabilidad Social en la Administración Pública | 43 |
| 4)Discapacidad | 68 |
| IV. Hacia un modelo de Administración Pública socialmente responsable en Discapacidad | 86 |
| 1)Administración Pública socialmente responsable | 86 |
| 2)Administración Pública socialmente responsable en Discapacidad | 91 |
| 2.1) Directrices y Obligaciones Leyes Nacionales que debe cumplir la Administración Pública | 92 |
| 2.2) Directrices CDPD | 97 |
| 2.3) Instrumentos de Medición de Responsabilidad Social | 105 |
| 2.4) Instrumentos de Medición Dimensión Discapacidad. | 109 |
| 2.5) Dimensiones de Discapacidad para una Administración Pública Responsable | 131 |
| 3)Propuesta de Instrumento de Diagnóstico de Administración Pública Socialmente Responsable en Discapacidad | 137 |
| V. Conclusiones | 150 |
| VI. Bibliografía | 154 |
| VII. Anexo N° 1: Aplicación práctica del Instrumento de Diagnóstico de “Administración Pública Socialmente Responsable en Discapacidad”. | 161 |

I. PRESENTACIÓN

Actualmente en Chile se han ido incorporando progresivamente parámetros y estándares de gestión; pero que aún parecen insuficientes cuando hablamos de discapacidad; que permitan diagnosticar y orientar las acciones necesarias para la promoción, ejercicio y protección de los derechos de las personas con discapacidad en la Administración Pública.

En los Servicios públicos nacionales, existe un bajo conocimiento de la dimensión de discapacidad, como también del modelo de responsabilidad social, tampoco existen muchas experiencias prácticas que se inscriban dentro de los conceptos y lógicas de Responsabilidad Social Pública.

Por ello aparece como necesario tener una Administración Pública Socialmente Responsable en Discapacidad, para lo cual se requiere tener algunos parámetros o estándares de gestión que permitan diagnosticar y orientar las acciones necesarias para la promoción, ejercicio y protección de los derechos de las personas con discapacidad, logrando con ello ser socialmente responsables en discapacidad.

Por lo anterior, el propósito de la presente tesis es caracterizar la dimensión de Discapacidad en la Responsabilidad Social de las instituciones de la Administración Pública, para ello pretende en primer término, identificar los componentes o dimensiones de la Responsabilidad Social; identificar las dimensiones de discapacidad para la inclusión social y protección de los derechos de las personas con discapacidad; y con ello caracterizar los componentes o dimensiones de Discapacidad en la Responsabilidad Social y finalmente, proponer un instrumento orientador y de diagnóstico institucional para una Administración Pública Socialmente Responsable en Discapacidad.

Para lograr estos propósitos, se realiza un estudio exploratorio de carácter cualitativo, para el cual se utilizó la técnica de análisis documental. En el segundo apartado de este texto, se desarrolla un planteamiento del problema, con sus antecedentes, problematización, pregunta de investigación y objetivos. Posteriormente en la tercera parte del documento, se indagan los aspectos teóricos que alimentaron el desarrollo siguiente, se revisan los aspectos de la Responsabilidad Social y la ISO 26000, los avances en el desarrollo de la Responsabilidad Social en la Administración Pública y finalmente se revisa la evolución del concepto de la discapacidad y de los distintos paradigmas, se revisa la magnitud de la discapacidad, en términos estadísticos, a nivel mundial, de América Latina y Chile; se revisan las principales políticas públicas expresadas en leyes nacionales y los aspectos relevantes de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD).

En el cuarto capítulo se realiza un desarrollo que sintetiza e integra los aspectos anteriores indagados, intentando avanzar hacia un modelo de Administración Pública socialmente responsable en discapacidad, para ello se destacan los elementos de una Administración Pública socialmente responsable, se proponen los aspectos de una Administración Pública socialmente responsable en Discapacidad, revisando primero la directrices y obligaciones de las Leyes Nacionales que debe cumplir la Administración Pública, para distinguir lo obligatorio de lo voluntario, dado el carácter voluntario de la Responsabilidad Social, se revisan también las directrices de la CDPD, y algunos instrumentos de medición de Responsabilidad Social y de las dimensiones de la Discapacidad, con el objeto de caracterizar las dimensiones de discapacidad para una Administración Pública Responsable. Finalmente en ese capítulo se propone un instrumento de diagnóstico de Administración Pública Socialmente Responsable en Discapacidad,

que permitirá conocer la realidad de los Servicios Públicos en estos aspectos y entregará una orientación que les permitirá, a aquellos que así lo decidan voluntariamente, ser socialmente responsables en discapacidad.

Finalmente en el quinto apartado, se reseñan algunas conclusiones del trabajo, y posteriormente se describe la bibliografía utilizada.

II. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1) Antecedentes del problema

El Informe Mundial sobre la Discapacidad 2011(OMS-BM, 2011), estima que más de mil millones de personas viven con algún tipo de discapacidad, lo que representa alrededor del 15% de la población mundial. A nivel de América Latina, la Organización Panamericana de la Salud (OPS), en 2008 estimaba que existirían alrededor de 60 millones de personas con discapacidad en las Américas. De ellas, 50 millones vivirían en Latinoamérica y el Caribe (OPS, 2008).

En Chile, de acuerdo al Primer Estudio Nacional de la Discapacidad (FONADIS-INE, 2004), viven 2.068.072 personas con algún tipo de discapacidad, un 12,9 % del total de la población, realidad que compromete a la vez al 34,6 % de los hogares con una o más persona con discapacidad.

Según el estudio citado, en el ámbito educacional, un 10% de las personas con discapacidad no cuenta con ningún año de estudio aprobado (203.150 personas); un 42% (883.709 personas) no había logrado completar la enseñanza básica. Sólo un 13% (272.625 personas) había cursado la enseñanza media completa y un 4,8% pudo acceder a la universidad o instituto

de formación profesional. Finalmente un 2,07% de las personas que presenta alguna discapacidad había logrado una educación universitaria completa.

En el ámbito laboral y doméstico, un 27,5% estaba incorporado en alguna forma al mundo del trabajo; el hombre participa de un 61,3% y la mujer de un 38,7%. El 44% de las personas con discapacidad realizaba al momento de la medición, únicamente actividad doméstica en el hogar, de los cuales un 19,6% son hombres y un 80,4% son mujeres, siendo las personas con discapacidad a nivel nacional en su mayoría mujeres. Prácticamente el 60% corresponde a este género; presentando incluso más de una deficiencia.

Por otra parte, el 43,9% de las personas con discapacidad son jefes de hogar (909.079 hogares). A la vez, el 66,3% de personas con discapacidad jefes de hogar con trabajo remunerado, son trabajadores no calificados.

La Ley 20.422, promulgada el 10 de febrero de 2010, que establece normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad (BCN, 2010), tiene como objetivo: "Asegurar el derecho a la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad, con el fin de obtener su plena inclusión social, asegurando el disfrute de sus derechos y la eliminación de cualquier forma de discriminación fundada en su discapacidad". (Art 1°).

Los principios generales de la ley son la igualdad de oportunidades; inclusión social; participación y accesibilidad de las personas con discapacidad.

En cuanto al Rol del Estado, esta ley define, entre otras, medidas de accesibilidad y de acción positiva para fomentar inclusión y no discriminación

laboral de personas con discapacidad (Ej. Crear y ejecutar programas de acceso al empleo, promover creación y diseño de procedimientos, tecnologías y servicios accesibles). Crear condiciones y velar por inserción laboral y acceso a beneficios de seguridad social (ej. Crear instrumentos que favorezcan contratación en empleos permanentes).

En la práctica, todo ello resulta aún insuficiente para que las instituciones estatales, en sus propias organizaciones promuevan, respeten y garanticen los derechos de las personas con discapacidad, sean estos empleados públicos y especialmente los usuarios y destinatarios de la labor pública. Ello porque ha faltado una operacionalización normativa de la ley; reglamentos; y planes de acción que se puedan implementar, monitorear y evaluar; y lo más importante a nuestro juicio, ha faltado visibilizar el fenómeno de la discapacidad, concienciar sobre los derechos de las personas con discapacidad, transversalizando la perspectiva de la discapacidad en las políticas y acción pública.

Por ello aparece como necesario tener una Administración Pública Socialmente Responsable en Discapacidad, para lo cual se requiere tener algunos parámetros o estándares de gestión que permitan diagnosticar y orientar las acciones necesarias para la promoción, ejercicio y protección de los derechos de las personas con discapacidad, logrando con ello ser socialmente responsables en discapacidad.

2) Problematicación

Actualmente en Chile se han ido incorporando progresivamente parámetros y estándares de gestión; pero que aún parecen insuficientes cuando hablamos de discapacidad; que permitan diagnosticar y orientar las acciones necesarias para la promoción, ejercicio y protección de los derechos de las personas con discapacidad en la Administración Pública.

En los Servicios públicos nacionales, existe un bajo conocimiento de la dimensión de discapacidad, como también del modelo de responsabilidad social, tampoco existen muchas experiencias prácticas que se inscriban dentro de los conceptos y lógicas de Responsabilidad Social Pública.

En el caso de la Responsabilidad Social Pública, puede deberse, fundamentalmente a una cierta desconfianza hacia este concepto, ya sea por razones prácticas, dado que está muy estructurado para las empresas privadas, o por razones más ideológicas dado los paradigmas que lo sustentan o por la forma de utilización que realizan algunas empresas para mejorar su imagen más que a una efectiva responsabilidad social.

En el caso de la discapacidad, al escaso conocimiento y valoración en la sociedad y en las organizaciones. Aún existe una gran invisibilidad de lo que significa la discapacidad en los tiempos actuales y como se promueven y ejercen los derechos de las personas con discapacidad en todos los ámbitos de la vida de la sociedad.

Por lo anterior nos hacemos la siguiente pregunta de investigación ¿Cómo es una Administración Pública Socialmente Responsable en Discapacidad?

3) Pregunta de investigación

¿Cómo es una Administración Pública Socialmente Responsable en Discapacidad?

4) Objetivos

4.1. Objetivo General.

Caracterizar la dimensión de Discapacidad en la Responsabilidad Social de las instituciones de la Administración Pública.

4.2. Objetivos Específicos.

4.2.1. Identificar los componentes o dimensiones de la Responsabilidad Social.

4.2.2. Caracterizar los componentes o dimensiones de discapacidad en la Responsabilidad Social.

4.2.3. Proponer un instrumento de diagnóstico institucional para una Administración Pública Socialmente Responsable en Discapacidad.

III. MARCO TEÓRICO

1) Responsabilidad Social

La responsabilidad social se refiere a la dimensión ética que toda organización debería integrar en su visión y promover en su actividad diaria (Vallaey, 2008: 1). La responsabilidad social convence en una organización cuando ésta toma conciencia de sí misma, de su entorno y de su rol en éste, y se extiende de una forma global e integral a todos los estamentos y relaciones que establece. Además, la responsabilidad social se materializa en una práctica ética e interesada a la vez, es decir, busca la eficacia de la organización incorporando la ética como un requisito positivo que la estimula, por lo tanto son valores totalmente compatibles y esto enriquece a la organización. Para articular esta práctica se deben definir los principios y parámetros que la caracterizan e incluirlos en la estrategia general de la organización y en su funcionamiento diario para que impregnen todas las acciones de la organización y sus consecuencias (económicas, sociales, entre otras).

Por lo tanto, es un término que se refiere a la carga, compromiso u obligación, de los miembros de una sociedad –ya sea como individuos o como miembros de algún grupo– que tienen, tanto entre sí, como para la sociedad en su conjunto. El concepto introduce una valoración –positiva o negativa– al impacto que una decisión tiene en la sociedad. Generalmente se considera que la responsabilidad social se diferencia de la responsabilidad política porque no se limita a la valoración del ejercicio del poder a través de una autoridad estatal.

El ser humano por necesidad se debe relacionar con otros y para ello debe cumplir una serie de reglas de comportamiento, dependiendo del lugar y el tiempo en el que se encuentre; estas obligaciones que cada individuo debe cumplir con los demás se les denominan responsabilidades sociales.

Sin embargo, a medida que pasa el tiempo la responsabilidad social cambia; lo que era bueno para algunos, tiempo después se convirtió en un delito y viceversa, las personas tienen la obligación de ser responsables con la sociedad moral y legalmente, independientemente si no están de acuerdo; cabe resaltar que las normas de conducta las determina la entidad que tenga más poder en el momento, como la iglesia, el Estado, las empresas, entre otros; ellos determinan las reglas aceptadas de acuerdo con la situación que se viva.

En la actualidad la **responsabilidad social se considera un concepto normativo no obligatorio o “ley blanda”** (es decir, sin la fuerza de la ley), tales como los plasmados en algunos acuerdos internacionales, por ejemplo, la “Declaración Universal sobre Bioética y Derechos Humanos” adoptada por la UNESCO, etc.

Esto ha dado origen no sólo a diferentes tentativas o percepciones “sectoriales” de establecer mecanismos de ‘responsabilidad social’ y dentro de las más notables tenemos a la responsabilidad social corporativa o responsabilidad social empresarial, quienes entregan nuevas implicancias institucionales del concepto.

1.1) Origen de la RSE:

El origen de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), se vincula a la tradicional tensión que surge entre las organizaciones, la sociedad que las acoge y la búsqueda del equilibrio dinámico entre ambas dimensiones de la relación social. Sobre el origen de las responsabilidades de las empresas en la sociedad podemos encontrar dos posiciones claramente diferenciadas: una corriente de pensamiento sostiene que “la única responsabilidad de una empresa es con sus accionistas”, posición que defiende al rol económico

centrado en la maximización de beneficios, como la principal y única responsabilidad de las organizaciones, solamente matizado por una “conciencia ética de los empresarios y la normativa vigente” (Friedman, 1970: 1-6).

La otra corriente de pensamiento afirma que la responsabilidad de las organizaciones debe ir más allá del rol puramente económico y asumir un rol social (Carroll, 1979; Cochran, 1985, Wood, 1991; Carroll, 1999; Waddock, 2004)¹. Esta corriente diferencia entre las responsabilidades económico-legales (rol económico) y responsabilidades ético-filantrópicas (rol social), y sostiene que las empresas deben cumplir un rol social (vinculado a sus responsabilidades sociales), además de sus funciones puramente económico-legales, lo que supone una integración de la empresa a la sociedad como un actor que busca validarse obteniendo una licencia para operar como natural respuesta de un actuar armónico-social.

La Responsabilidad Social Empresarial, nace por el año 1920 y se fortalece en el '50 y '60. Se inicia con la idea de que si las empresas usan recursos que posee una sociedad, el solo hecho de su uso genera un deber ético y por consiguiente este uso se devolverá a la sociedad como beneficios. Las empresas crean riqueza, en el uso o no de un factor productivo, por lo tanto deben ser responsables de ello. Por consiguiente, deben ir más allá de la generación de trabajo, riqueza para los dueños del recurso financiero, velando por el bienestar de la comunidad donde se encuentra enclavada.

¹Citado en: (Garrido *et al*, mimeo: 18)

La importancia y el interés por la RSE no es nuevo, desde mediados del siglo XX se consideraba que “las empresas debían tomar en cuenta las consecuencias sociales de sus decisiones” (Bowen, 1953)².

De tal forma que la Responsabilidad Social Empresarial ya no es discurso filosófico –como en la década de los 60’s – sino que es parte de la gestión empresarial en los ´70, por consiguiente de los 80’s en adelante lleva a la conformación de un contexto socialmente responsable enfatizando la dirección estratégica por medio de la teoría de los *stakeholders* o grupos de interés que rodean a la organización en su devenir comercial. Su relación con ellos va cobrando valor de mercado; la llamada ciudadanía corporativa se va incorporando a las estrategias de las organizaciones para estructurar compromisos y prácticas para la implantación, gestión, evaluación de sus conductas corporativas éticas, relaciones corporativas y sus correspondientes aumentos de valor.

Hay una búsqueda de articulación entre los diferentes grupos de interés o *stakeholders*. Estos pueden ser diferenciados en tres categorías: primarios, públicos y secundarios, lo que va más allá de las tradicionales definiciones de “consumidores” o de “mercado”.

²Citado en Escuela de Organización Industrial (2013).

Clasificación de los grupos interesados o *stakeholders*.



Fuente: Lozano y otros. (Avenidaño, 2013:4)

Los primeros son aquellos sin cuya participación constante la empresa no podría subsistir. En esta categoría están los accionistas, inversores, empleados y clientes.

Los públicos refieren al Gobierno y los organismos públicos del Estado. Además de esto, se define como interlocutores secundarios a quienes pueden tener injerencia o ser influidos por la empresa, pero que no necesariamente participan de sus operaciones.

En este sentido, ellos pueden ser: los consumidores, los medios de comunicación, las organizaciones empresariales, los sindicatos y las organizaciones de la sociedad civil que, con el ideal de convertirse en buenos “ciudadanos corporativos”, van transformándose en preocupaciones significativas en diversos sectores.

Asimismo, este tipo de gestión fue impulsada por fenómenos tales como los alarmantes índices de contaminación ambiental, la presión ejercida por la sociedad civil y los organismos internacionales, o la exposición de ciertas irregularidades a través de los medios de comunicación.

Así, entonces, paralelamente al surgimiento de los nuevos roles de la empresa y de la sociedad civil, ha ido aumentando la importancia otorgada a la información con valor agregado sobre el actuar de las empresas.

1.2) Clasificaciones Teóricas sobre Responsabilidad Social Empresarial:

Así como son muchas las teorías que explican las actividades de RSE que realizan las empresas, existen también variadas revisiones bibliográficas que buscan clasificarlas (Carroll, 1979, 1998,1999; Lantos, 2001; Garriga y Melé, 2004)³. Estas clasificaciones buscan entender el comportamiento de las empresas invirtiendo recursos en RSE para aquellas actividades que son de carácter económico o aquellas de carácter puramente social y éticas.

Carroll, por ejemplo, explica que es posible distinguir al menos cuatro tipos de acciones en responsabilidad social que gestionan las empresas:

- Responsabilidades Económicas, se busca ser rentable para los accionistas, entregar buenos trabajos a los empleados y producir productos de calidad para los clientes.
- Responsabilidades Legales, se busca cumplir las leyes y las reglas del juego preestablecidas.
- Responsabilidades Éticas, se debe conducir la moral de la empresa realizando lo que es correcto y justo, evitando generar daños a terceros.
- Responsabilidad Filantrópica, se deben hacer contribuciones voluntarias a la sociedad, dándole tiempo y dinero como una buena obra.

Por otro lado, Lantos, estudia cuatro focos de compromiso de recursos en actividades de responsabilidad social:

³Citado en Cancino et al (2008: 13)

- Visión de generación de ganancias como fin único: esta visión está enmarcada en el ámbito económico de la RSE, en donde la generación de ganancias es el fin único de la empresa y su único deber con la sociedad es respetar las leyes vigentes (normas explícitas). Aquí la idea es generar el máximo de utilidades mientras se respeten las leyes.
- Visión de generación de ganancias en un ámbito limitado: también es una visión económica de la RSE, pero además de cumplir la ley, la empresa se entiende como una entidad que respeta tanto las leyes como las normas tácitas dadas por el entorno en que se desenvuelve.
- Visión de bienestar social: en esta visión se lleva la ética a un nivel superior, donde la empresa debe estar consciente del daño que puede causar a la sociedad y hacerse responsable de él (gestión de externalidades negativas), integrando en esta visión las relaciones existentes con los diversos grupos de interés de una empresa.
- Visión de empresa al servicio de la comunidad: esta visión corresponde a una visión altruista donde la empresa debe usar sus recursos de la manera más eficiente con el fin de generar bienestar en la sociedad (derramar beneficios sociales).

A las dos clasificaciones anteriores se suma una tercera clasificación (Garriga y Melé, 2004)⁴ que se caracteriza por su rigurosidad formal y amplio poder explicativo. Esta última clasificación analiza distintos trabajos de RSE en torno a cuatro grupos de teorías: Instrumentales, Integradoras, de Carácter Político, y sobre Ética y Moral.

A continuación se describen los grupos de teorías propuestos:

⁴Ibid: 14

- Las llamadas *Teorías Instrumentales* se enfocan en el estudio de las actividades sociales que permiten cumplir de mejor forma con los objetivos de creación de riqueza empresarial (Friedman, 1970; Murray y Montanari, 1986; Lutz, 1996; Porter y Kramer, 2002; entre otros). Para este primer grupo, las empresas buscarían desarrollar actividades de RSE siempre que estas acciones estén ligadas a la obtención de mayores beneficios económicos para sus accionistas. Bajo este enfoque, existe una relación directa entre RSE y creación de riqueza y sólo el aspecto económico de la interacción entre la sociedad y la empresa es el que importa al momento de llevar a cabo el negocio.
- El segundo grupo lo constituyen las *Teorías Integradoras*. En este grupo se desarrollan una serie de trabajos que buscan explicar el desarrollo de actividades de RSE por el deseo de integrar diversas demandas sociales. Entre estas demandas destaca el cumplimiento de las leyes, políticas públicas y la gestión balanceada de los intereses particulares de los grupos de interés de una empresa (Carroll, 1979; Jones, 1980; Vogel, 1986; Wilcox, 2005). El cumplimiento de las normas y obligaciones establecidas por una sociedad representan las instituciones que estructuran las interacciones políticas, económicas y sociales (North, 1990). Bajo este enfoque de estudio de RSE, las empresas deben respetar las instituciones establecidas en cada sociedad.
- Un tercer grupo de teorías son aquellas llamadas de *Carácter Político*, donde se enfatiza el poder social que adquiere la compañía en la medida que se ve inserta en una sociedad. Particularmente, los estudios al respecto explican que existe una relación o contrato social entre las empresas y la comunidad en que participa, el cual viene dado por el poder e influencia que tiene cada empresa sobre la economía (Davis, 1960; Donaldson y Dunfee,

1994; Wood y Lodgson, 2002). Bajo esta mirada la empresa se ve presionada por la sociedad a dirigir sus obligaciones y derechos o participar activamente en asegurar la colaboración social. En este enfoque no se requiere, necesariamente, la creación de riqueza para ser considerado como empresa responsable.

- Un cuarto y último grupo lo conforman las teorías sobre *Ética y Moral en los Negocios*. En este enfoque se estudia el desarrollo de actividades de RSE en respuesta al cumplimiento de derechos universales, como el respeto por los derechos humanos, los derechos de la fuerza de trabajo, el respeto por el medio ambiente, la preocupación por un desarrollo sustentable, considerando actividades de negocio que presten atención al progreso tanto de las generaciones presentes como las futuras (Freeman, 1983; Kaku, 1997; Annan, 1999; Chomali y Majluf, 2007). De forma particular, los estudios presentes en estas teorías se basan en el desarrollo de acciones correctas en beneficio del bien común.

De acuerdo a lo anteriormente expuesto, y para efectos de la presente investigación, nos basaremos en el cuarto enfoque que está conformado por las teorías sobre *Ética y Moral en los Negocios*, la cual revisaremos con mayor detalle a continuación.

1.3) Teorías sobre la ética y la moral en los negocios:

Esta vertiente pretende plasmar las bases del desarrollo de actividades socialmente responsables bajo la perspectiva de perseguir fines éticos o morales. Esto quiere decir que las consideraciones para realizar actividades de RSE estarán fundamentadas principalmente en parámetros de derechos universales o espirituales, y no en términos estrictamente económicos. Se

destacan bajo esta óptica los valores éticos y el espíritu de servicio a la sociedad.

Las visiones revisadas para esta línea son las propuestas por Freeman, 1983; Kaku, 1997; Annan, 1999; y Chomalí y Majluf, 2007)⁵.

Freeman y Reed (1983) describen que las empresas al llevar a cabo sus actividades no sólo deben considerar la gestión interna de sus recursos y operaciones, sino que además deben tener en consideración a todos los actores que pueden afectar directa o indirectamente el desarrollo de sus actividades.

En su artículo "*Accionistas e Inversores: Una Nueva perspectiva de Gobierno Corporativo*", muestra la manera de cómo en los años setenta se lleva a cabo esta visión debido a los cambios sociales latentes en ese momento, que obligaron a las compañías de la época a tomar en consideración los petitorios de distintos grupos sociales para poder llevar a cabo sus actividades en forma positiva y acorde al movimiento social de la época. Para Freeman, la responsabilidad debe integrar la visión de los grupos de interés dándole énfasis a la sustentabilidad de las actividades empresariales, es decir, la ve como un medio de supervivencia de largo plazo sin descuidar los resultados del corto plazo.

Freeman afirma que se debe entender a los diversos grupos de interés, más allá de ver la competencia por los recursos dispersos y limitados, donde la razón fundamental de la actividad económica se relaciona con la red que se forma entre los distintos actores y la colaboración y cuidado entre todos. Su visión propone que cada actor involucrado directa o indirectamente en las

⁵íbid: 37.

actividades de la empresa, es parte del eslabón que agrega valor y bienestar para todos (Freeman y Gilbert, 1992). Junto con lo anterior, el autor expone dos definiciones de grupos de interés. Estos son:

- *Stakeholders* en sentido amplio: es cualquier grupo o individuo que puede afectar los objetivos de la organización o quién es afectado por las actividades que realiza la empresa. Dentro de ellos se encuentran los grupos políticos, grupos de presión, agencias de gobierno, asociaciones de comercio, competidores, uniones, todos los empleados, segmentos de clientes, dueños y accionistas.
- *Stakeholders* en sentido restringido: es cualquier grupo o individuo con el cual la empresa interactúa y de los cuales depende para poder sobrevivir. Entre ellos están los empleados, clientes, proveedores, instituciones financieras, dueños y accionistas y, en general, todos los grupos asociados en un sentido restringido.

Asimismo, Freeman clasifica a los *stakeholders* en dos nuevas dimensiones:

- La primera dimensión se relaciona con los intereses que tiene un *stakeholder* con la empresa en dos ámbitos: de capital y económico. Dueños y accionistas tienen intereses de capital. Clientes y proveedores tienen un interés económico.
- La segunda dimensión de los *stakeholders* tiene relación al poder, el cual va desde el poder formal de los *stakeholders* (poder político) hasta el poder económico de los clientes y de otros grupos directamente interesados en las actividades de la empresa.

En este sentido, se define como poder económico a la habilidad de los grupos que pueden influir en las decisiones de mercado. Asimismo, se define poder

político a la habilidad de los grupos para poder afectar procesos políticos que afectan las actividades de la empresa.

De acuerdo con esto, la propuesta que hace Freeman para poder hacer gestión de la RSE tiene estrecha relación con la administración de los *stakeholders* bajo los efectos dados por los participantes que tienen votos formales, poder económico y poder político en los niveles de interés por el capital de la empresa, intereses económicos e intereses en la influencia sobre las actividades de la empresa.

Distintos *stakeholders* pueden tener más de un poder y más de un interés dentro de la empresa, con lo que se debe tener especial cuidado en identificar los efectos que tienen sus actividades y la manera de cómo administran las relaciones con los grupos de interés asociados.

La visión de Freeman respecto de la RSE vela más por temas asociados a la legitimización del negocio por la sociedad que por la Responsabilidad Social como una herramienta para aumentar las ganancias. El autor incluso invoca el término democracia corporativa para entender a la empresa como una entidad que, puede tomar decisiones en forma dinámica, teniendo en cuenta los factores que son importantes para toda la secuencia de actividades y relaciones dadas por los *stakeholders* en el sentido restrictivo propuesto.

Kaku, R. (1997):

Basado en la filosofía Japonesa *Kyosei*, el autor describe en su trabajo “*The path of Kyosei*” cómo las empresas deben ser responsables de acuerdo con los principios que esta filosofía lleva consigo. Kaku, quien fue presidente de la empresa Canon, bautizó la filosofía de su organización con el nombre de *Kyosei*, la cual se mantiene hoy y constituye un factor clave de la

competitividad global de Canon. En palabras del autor *“...si las empresas gestionan sus negocios con el único objetivo de ganar más dinero, pueden llevar al mundo a la ruina económica, medioambiental y social”*.

Kaku, respondiendo a la pregunta de cómo la gran cantidad de corporaciones alrededor del mundo podrían promover la prosperidad al mismo tiempo que logran maximizar las ganancias, desarrolló la filosofía *Kyosei* que, básicamente, define como “la filosofía del espíritu de la cooperación”. En esta filosofía tanto individuos como organizaciones viven y trabajan juntos por el bien común. En palabras de Kaku, en una compañía que se practica *Kyoseise* establece una relación armónica con los clientes, proveedores, competidores, gobiernos y con el medioambiente, convirtiendo a esta filosofía en una poderosa herramienta que afecta positivamente su entorno político, económico y social.

A su vez, Kaku plantea que las empresas, al poseer vastos recursos económicos a nivel global y al emplear a miles de personas de distintos lugares, tienen en sus manos el poder para influir sobre el bienestar de la sociedad y el futuro del planeta. Una unión empresarial bajo este enfoque ético de negocios permitiría entregar comida a las personas más necesitadas del mundo, mejores condiciones laborales, paz en lugares belicosos y renovación de los recursos naturales. Para el autor, es una obligación de las empresas unirse a favor de la paz mundial y la prosperidad.

Su propuesta involucra cinco etapas que van desde la fundación de la empresa hasta su dialogo político en el cambio global. La construcción sigue la lógica de una pirámide donde cada eslabón y su solidez dependen a su vez del eslabón

anterior, con lo cual cada etapa es crucial para poder construir el modelo completo. Las cinco etapas son:

1. Supervivencia Económica: Las compañías ubicadas en este nivel trabajan para asegurar un flujo seguro de ganancias que permitan establecer una posición fuerte en el mercado y sus industrias. Su contribución es otorgar a la sociedad los bienes y servicios que sean demandados, adquiriendo las materias primas desde la misma localidad en la cual se lleva a cabo la fabricación, y dando empleos a un buen número de personas. En sí, la idea es generar utilidades pero entendiendo que una empresa puede apoyar económicamente a una sociedad realizando eficientemente sus operaciones productivas y comerciales.
2. Cooperación con el Trabajo: Una compañía llega al segundo nivel de *Kyosei* cuando los directivos y trabajadores comienzan a cooperar entre ellos. Cada empleado se vuelve parte del código de ética y colabora para su desarrollo. Los individuos de la empresa se sienten parte importante de su éxito, sin rivalidades entre los distintos niveles, con lo que cada uno debe obtener a su vez una justa recompensa por la labor desempeñada.
3. Cooperación Fuera de la Compañía: Este nivel integra a grupos externos de la compañía, tales como clientes y proveedores. Los clientes son tratados con respeto manteniendo una lealtad recíproca, mientras que con los proveedores se debe tener un buen trato, ayudándolos a mejorar su capacidad técnica y la calidad de los productos entregados. Los competidores pueden ser invitados a formar parte de una alianza o fusiones, las que traerán consigo un aumento de las utilidades para todos. Las comunidades locales también pueden ser invitadas a trabajar en conjunto para llevar a cabo mejoras, donde ellas pueden aportar con ideas

para resolver problemas locales. Las empresas a este nivel comprenden que la colaboración lleva a que todas las partes involucradas ganen.

4. **Activismo Global:** Una empresa puede entrar en este nivel cuando opera en más de un país y se preocupa por el desarrollo de las localidades en las cuales opera. Cooperando con empresas extranjeras, las grandes compañías no sólo incrementan las utilidades, sino que además ayudan a los desbalances evidenciados alrededor del mundo. Invirtiendo en investigación y desarrollo, las empresas pueden aumentar la cantidad de científicos y mano de obra calificada para el desarrollo de trabajos de investigación. Entrenando a los trabajadores locales e introduciéndolos en el uso de nuevas tecnologías, las empresas pueden mejorar tanto su producción como los estándares de vida de los mismos trabajadores en las regiones más pobres. A su vez, utilizando y desarrollando tecnologías que reducen o eliminan los efectos negativos en el medioambiente, las empresas aportan a la preservación de los recursos naturales.
5. **El Gobierno como un Colaborador *Kyosei*:** En esta última fase nos encontramos con empresas que ya han establecido una red internacional de relaciones *Kyosei*. Esta etapa es difícil de alcanzar, pero las empresas que alcanzan este nivel trabajan en conjunto con los gobiernos para resolver los desequilibrios económicos y sociales presentes alrededor del mundo. Estas corporaciones presionan a los gobiernos en reformas legales que mejoren las condiciones de vida de las personas y del medioambiente. En este nivel las empresas tienen una alianza con los gobiernos más allá de la que se evidencia habitualmente, donde no sólo se buscan mejores acuerdos y condiciones para la misma, sino que se busca el bienestar de todos.

Como se ve, Kaku identifica que existen muchos desequilibrios que, gracias al poder ya la cantidad de recursos que manejan las grandes empresas, pueden ser disminuidos o eliminados. Los desequilibrios a los cuales alude son:

- Desequilibrio existente entre países con déficit y con superávit de recursos económicos.
- Desequilibrio entre los ingresos de los países pobres versus los ricos.
- Desequilibrio entre las generaciones actuales y futuras, ya que las primeras consumen un exceso de recursos naturales a costa de las segundas.

Con ello la propuesta de RSE que nos entrega este autor involucra un compromiso completo de la empresa en los lugares donde su actividad es llevada a cabo, y en la medida que la empresa tenga mayor cantidad de recursos y lugares operando, mayor es su responsabilidad con el desarrollo y bienestar de la sociedad, y con el medioambiente y los recursos naturales disponibles.

Annan (1999) o Pacto Global de Naciones Unidas:

El Pacto Global nace como una iniciativa de Kofi Annan, Secretario General de las Naciones Unidas, en un discurso pronunciado ante el Foro Económico Mundial el 31 de Enero de 1999. La propuesta trae consigo la puesta en marcha de un proyecto que invita a los distintos dirigentes empresariales a sumarse a una iniciativa internacional en cuyo marco las empresas colaborarían con los organismos de las Naciones Unidas, las organizaciones laborales y la sociedad civil para promover principios sociales y ambientales de carácter universal. El primer paso operacional se lleva a cabo en Nueva York el 26 de Junio de 2000 y ha traído consigo la participación de empresas de todo el mundo a mostrar las mejores prácticas de los negocios que logren modelar

una economía mundial más sostenible e inclusiva. En palabras de Kofi Annan el pacto promueve a que las empresas opten *“... por sumar la fuerza de los mercados a la autoridad de los ideales universales,... por conciliar la energía creativa de la empresa privada con las necesidades de los más desfavorecidos y las exigencias de las generaciones futuras”* (Annan, 1999). El Pacto Global se propone aprovechar la fuerza de la acción colectiva para fomentar la responsabilidad cívica de las empresas de modo que éstas puedan contribuir a la solución de los retos que plantea la globalización, es una iniciativa voluntaria, en la cual las empresas se comprometen a alinear sus estrategias y operaciones con diez principios universalmente aceptados, divididos en cuatro áreas temáticas: derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anti-corrupción.

Las empresas que participan del Pacto Global entienden que son parte de un movimiento empresarial que genera mejora en la construcción de los mercados y en la legitimización social de los negocios, y que la participación efectiva en este movimiento logra mercados globales más estables, equitativos e incluyentes, fomentando así sociedades más prósperas.

Para el Pacto Global las empresas, el comercio y la inversión son los pilares esenciales para mantener la paz y la prosperidad en el mundo, donde acciones responsables construyen confianza y capital social que soportan un mayor desarrollo económico.

Como iniciativa, el Pacto Global es una invitación voluntaria al civismo empresarial que persigue básicamente dos objetivos:

- Incorporar los diez principios en las actividades empresariales que la empresa realiza, tanto en el país de origen, como en sus operaciones alrededor del mundo.
- Llevar a cabo acciones que apoyen los objetivos de desarrollo de Naciones Unidas, como por ejemplo los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODMs).

Como se dijo anteriormente, participar en el Pacto Global implica un compromiso visible con el apoyo de diez principios universales⁶. Estos principios son identificados como principios de consenso universal ya que se basan en la Declaración Universal de Derechos Humanos, la Declaración de Principios de la Organización Internacional del Trabajo relativa a los derechos fundamentales de trabajadores, La Declaración de Río sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo y la Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción, con los que las empresas deben llevar a la práctica principios éticos y valóricos asociados a los derechos humanos, condiciones laborales, medio ambiente y corrupción.

Como característica distintiva del Pacto Global nos encontramos con que los directivos de cada empresa adherida al acuerdo deben firmar un compromiso con su cumplimiento y puesta en práctica, ya que se identifica la importancia

⁶Los diez principios universales del Pacto Global son:

1. Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos reconocidos internacionalmente dentro de su esfera de influencia.
2. Deben asegurarse de no actuar como cómplices de violaciones de los derechos humanos.
3. Se pide a las empresas que apoyen la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
4. Que promuevan la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso obligatorio.
5. Que promuevan la abolición efectiva del trabajo infantil.
6. Que promuevan la eliminación de la discriminación en relación con el empleo y la ocupación.
7. Las empresas deben apoyar un criterio de preocupación respecto de los problemas ambientales.
8. Adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental.
9. Fomentar el desarrollo y la difusión de tecnologías ecológicamente racionales.
10. Las empresas deberán trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno.

que tiene un directivo para poder llevar a cabo efectivamente el compromiso con el Pacto Global. Esto constituye una señal importante, tanto para los empleados como para los *stakeholders* en general, explicando que el compromiso con la ciudadanía corporativa es una prioridad estratégica y operacional.

Así, una empresa adherida al Pacto Global deberá:

- Integrar los cambios necesarios en las operaciones, de tal manera que el Pacto Global y sus principios sean parte de la gestión, la estrategia, la cultura y el día a día de la actividad empresarial.
- Publicar en el informe anual, o reporte corporativo (por ejemplo, en el reporte de sustentabilidad), una descripción de las acciones que se realizan para implementar y apoyar el Pacto Global y sus principios.
- Apoyar públicamente el Pacto Global y sus principios, por ejemplo a través de comunicados de prensa, discursos, entre otros.

Según el Pacto Global, participar de esta iniciativa trae una serie de beneficios, entre los cuales destaca que las empresas adheridas muestran liderazgo en la promoción de principios universales y de la responsabilidad cívica de las empresas para lograr que la economía mundial sea más sostenible e inclusiva, produciendo consecutivamente soluciones prácticas para problemas contemporáneos relacionados con la globalización, el civismo empresarial y el desarrollo sostenible dentro de un contexto de intereses múltiples. Además, ayuda a gestionar riesgos de mejor manera, tomando una postura proactiva respecto de cuestiones críticas. Por otra parte, también permite tener acceso al entorno mundial en el que actúan las Naciones Unidas y a su poder de convocatoria ante los gobiernos, las empresas, las organizaciones laborales, la

sociedad civil y otros interesados, permitiendo intercambiar prácticas recomendadas y experiencias adquiridas, mejorar la administración empresarial de las marcas, la moral de los empleados y su productividad, así como la eficacia operacional.

En sí, el Pacto Global es un compromiso voluntario de las empresas que ve la responsabilidad social como parte integral de las operaciones y de la estrategia de la empresa, ya que promueve el desarrollo tanto de la sociedad como del mundo empresarial. Como tal, esta iniciativa intenta llevar a una convergencia mutuamente beneficiosa basada en principios éticos que, si en la práctica son cumplidos, los beneficios serán percibidos tanto por los *stakeholders* como por los directivos y dueños de las empresas.

Chomali, F. y Majluf, N. (2007).

En su libro “Ética y Responsabilidad Social en la Empresa” establecen una perspectiva de la RSE relacionada con aspectos de valores humanos, particularmente desde el punto de vista de la religión o espiritualidad.

En una primera instancia indican que las empresas juegan un rol en la sociedad como agentes generadores de cambio a nivel social - motores de su desarrollo – los cuales deben participar en el marco de dimensiones éticas de acuerdo con las expectativas de las personas con las cuales se relacionan. En su filosofía social los autores explican que “es bueno ser bueno”, pero no porque es rentable desde el punto de vista económico, sino porque es más concordante con la condición de seres humanos, pues los hace mejores personas y porque sólo así contribuyen a crear un mayor ambiente de cordialidad.

De acuerdo a la visión de los autores, no debería existir una labor social por el mero hecho de desarrollar una actividad que beneficia tanto a la empresa como a cualquier grupo de interés, sino que la labor social viene determinada por la condición de seres humanos implícita que ésta posee, donde el ser bueno es inherente, independiente de contextos de desarrollo o puntos de vista que sean analizados.

En estudios complementarios, los autores generan distintas hipótesis ligadas a los valores humanos que deben ser integrados a las actividades de las empresas y a su relación con la sociedad. Por ejemplo, Silva, Majluf y Paredes (2006) buscan comprobar la hipótesis de que existe evidencia empírica que demuestra la existencia de correlación entre la estructura de control de los propietarios con los lazos familiares a la hora de evaluar el desempeño de la empresa, mostrando que *“...el impacto puede ser tanto positivo como negativo dependiendo de cómo han sido contratados, afectando de todas maneras la capacidad de controlar el mal uso de estos lazos generando concentración de los derechos de propiedad y convergencia en los derechos económicos y de los derechos de votación...”*. Por otro lado, Chomali, 2007, expone que *“... todos los proyectos, tanto en el ámbito público como en el privado, debiesen considerar qué tipo de desarrollo está en las bases de su propuesta. Si todo proyecto o negocio llevase de la mano un componente ético y educativo que considerase el lucro como un aspecto importante pero no el más relevante, estoy cierto de que saldríamos de la pobreza y mitigaríamos el drama de tantas personas que lamentablemente sienten cómo el desarrollo pasa por su lado y que no sólo no los toca, sino además los arremete”*. Los autores exponen que el desarrollo económico debe tener grabado el progreso moral y espiritual del hombre.

Con ello, la visión entregada por los autores y su línea de estudio tiene por objetivo recalcar la función que posee la empresa dentro de la sociedad como parte integral y objeto del bienestar humano. Llevar a cabo las actividades empresariales que tienen como función ayudar al desarrollo social y no sólo a la obtención de ganancias en sí, esto sumado al hecho que son los valores éticos y morales los que deben guiar el actuar del hombre y, por lo tanto, a las actividades empresariales.

1.4) Elementos de la Responsabilidad Social:

A la luz de los antecedentes, podemos entender que la Responsabilidad Social (RS) viene constituida por elementos que se representan por la suma de los diversos criterios, como los siguientes:

- **Compromiso de organizaciones:** Referido a la responsabilidad o compromiso de las compañías de operar de tal forma que agregue valor a la sociedad.
- **Decisión Voluntaria:** Varias definiciones resaltan el enfoque de carácter exclusivamente voluntario de la RS y no regulada por ley.
- **Beneficios para la sociedad y públicos de interés (*stakeholders*):** Este es un tema amplio, sin embargo, algunas definiciones son específicas en listar a las comunidades, clientes, proveedores, empleados y familias como parte de la sociedad que debe beneficiarse de las operaciones de la compañía.
- **Conducta Ética:** La ética en estas definiciones se mueve más allá de las expectativas tradicionales de las organizaciones, e incluye las expectativas de la sociedad acerca de lo que significa prácticas de negocios aceptables.

- Desempeño Ambiental: Aunque la RS es un concepto amplio que atañe varios aspectos de la operación del negocio en distintos ámbitos, el desempeño en el cuidado del medio ambiente es comúnmente resaltado.
- Adaptabilidad: Una de las definiciones hace referencia a la importancia de adaptar la RS al contexto y realidad de las sociedades en la que operan las empresas, es decir, en diseñar un modelo de RS que considere las particularidades del entorno en que se desenvuelven.

La RS es un compromiso de tipo ético que se traduce en... “la atención a las expectativas que sobre su comportamiento (el de las organizaciones) tienen los diferentes grupos de interés (*stakeholders*: empleados, socios, clientes, comunidades locales, medioambiente, accionistas, proveedores,...), con el propósito último de contribuir a un desarrollo, social y ambientalmente, sostenible y económicamente viable” (Avendaño, 2013: 155).

Entonces, las empresas y el Estado pueden actuar de manera responsable en las áreas: económica, socio-cultural y medioambiental, y desde éstas pueden ser analizadas las acciones de las instituciones, entidades, corporaciones, etc. Los componentes de la RS, según Carroll, son: económico, legal, ético y filantrópico (cuadro 1).

Cuadro 1. Componentes de la responsabilidad social corporativa

| Componentes de la responsabilidad social | |
|--|--|
| Componente económico | Componente legal |
| Incrementar las ganancias por acción Alcance de rentabilidades cada vez más altas Mantener una posición competitiva Mantener un alto nivel de eficiencia operativa | Actuar de acuerdo a las expectativas del gobierno y la Ley. Cumplir con los reglamentos federales, estatales y locales. Ser un ciudadano corporativo respetuoso con la Ley. Cumplimiento con las obligaciones legales. Proporcionar bienes y servicios que cuenten con un mínimo de requisitos legales. |
| Componente ético | Componente filantrópico |
| Coherencia con las costumbres sociales y éticas (normas de conducta). Respeto por las normas morales adoptadas por la sociedad. Evitar riesgos éticos para alcanzar los objetivos de la organización. Hacer lo que espera la sociedad desde lo moral y lo ético. Ir más allá del mero cumplimiento de las leyes y los reglamentos. | Actuar en coherencia con la filantropía y la beneficencia de la sociedad. Ayudar con las buenas prácticas y las artes. Participar voluntariamente en actividades caritativas dentro de las comunidades locales. Prestar asistencia a la educación pública y privada. Colaborar en el desarrollo de proyectos que mejoren la calidad de vida de la comunidad. |

Fuente: el autor con base en la información de Carroll¹⁰

1.5) Ventajas de la Responsabilidad Social:

Según los autores revisados, algunas de estas pueden ser:

- Estimula la productividad de los trabajadores: especialmente aquellas que afecten directamente a los funcionarios (políticas tales como salud, bienestar y diversidad en el lugar el trabajo) puesto que influye al disminuir los niveles de estrés y depresión. Ayuda también a luchar contra el ausentismo de estos trabajadores y las interrupciones de trabajo.
- Asegura mayor satisfacción de los ciudadanos: en aquellas iniciativas que apuntan directamente a la satisfacción de los clientes y/o usuarios o aquellos proyectos en los que se busca incluir a ese sector de la población en que se sienten menos valorados o con menos opciones de emprendimiento como es el caso de las personas con discapacidad, entre otros.
- Mejora la imagen y el buen fin de la Administración Pública: cuando el público se informa por medio de la prensa, TV, que organizaciones de

carácter público incurren en causas de financiación ilegal, adjudicación de contratos para construcción de garajes en espacios protegidos y atentan contra sus principios o no respeta los derechos fundamentales de los trabajadores, cae en casos de financiamiento oculto de partidos políticos o tiene prácticas desleales, resulta habitualmente una fuerte depreciación de su imagen y reputación pública.

1.6) Implicaciones éticas de la responsabilidad social para las organizaciones:

El fin de la actividad de una organización, ha de ser la satisfacción de las necesidades de una sociedad prestando servicios a la comunidad, proporcionando a sus miembros satisfacción personal y realización de sus capacidades, y logrando legitimidad, todo esto dentro de un marco de valores que promuevan el bien común y la dignidad de los seres humanos. Para que dicha actividad tenga lugar se requiere de la cooperación, pues las empresas e instituciones son formas cooperativas de búsqueda del bien humano: interacciones instituidas entre los seres humanos en torno a la resolución de necesidades sociales y a la garantía de libertades y derechos básicos.

De acuerdo con Calvo (2000), para las diversas instituciones públicas y privadas es necesario partir del sentido y de los valores que corresponden a una institución, lo mismo que de las responsabilidades propias de la cooperación con otras instituciones.

En el caso de las empresas, las interacciones incluyen no sólo a quienes trabajan en ella, sino a la comunidad, que es usuaria de sus servicios o de sus productos, y que se ve afectada por la actividad de la misma. A continuación se

señala las implicaciones éticas de la RS de las empresas para con diferentes actores sociales:

Responsabilidad social de las empresas para con otras instituciones

| | |
|-------------------------------|---|
| Con las Instituciones | <p>Cumplimiento de los requisitos legales.</p> <p>Respeto del principio de legalidad.</p> <p>Equilibrio entre transparencia y efectividad.</p> |
| Con el Estado y los gobiernos | <p>Cooperación con la gestión del Estado.</p> <p>Gestión de programas que promuevan el desarrollo.</p> <p>Cooperación para la solución de problemas sociales y de la administración.</p> <p>Cooperación para un desarrollo económico viable.</p> |
| Con la comunidad | <p>Retribución justa hacia la comunidad por impuestos pagados.</p> <p>Respeto de los derechos de los consumidores.</p> <p>Elaboración de guías a los consumidores.</p> <p>Promoción de estilos de vida saludables.</p> <p>Productos y servicios de calidad.</p> <p>Ofrecimiento de precios justos.</p> <p>Garantía del producto o servicio.</p> |
| Con los empleados | <p>Respeto de las normas laborales.</p> <p>Respeto y valoración del trabajador.</p> <p>Retribución justa y reconocimiento público.</p> <p>Mejora de las condiciones laborales.</p> <p>Promoción de proyectos de vida.</p> |
| Con el medio ambiente | <p>Disminución del impacto ambiental.</p> <p>Protección de los recursos.</p> <p>Desarrollo sostenible.</p> <p>Uso de energías limpias.</p> <p>Promoción de procesos de formación.</p> <p>Desarrollo de procesos de investigación.</p> |

Fuente: Avendaño (2013: 159-160)

2) ISO 26.000: (ISO, 2010)

Sin perjuicio que existen diversos mecanismos o herramientas para gestionar y evaluar las estrategias de responsabilidad social en las organizaciones, tales como las directrices del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, el Libro Verde de la Unión Europea, las directrices de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), y Normas de responsabilidad social como Norma AA 1000, *Global Sullivan Principles*, IES 100, SA 8000, SGE 21, etc. (Gaete, 2012: 14); nos pareció importante describir especialmente la recientemente aprobada ISO 26.000.

Esta ISO de Responsabilidad Social, ofrece una guía global para las organizaciones del sector público y privado de todo tipo, alentando la aplicación de mejores prácticas en responsabilidad social en todo el mundo. Esta guía es voluntaria, no requisito, y por lo tanto no es para utilizar como una norma de certificación como es el caso de otras ISO. En Chile, en noviembre de 2010 se estableció la norma chilena NCh-ISO 26000.Of2010/ Guía de Responsabilidad Social.

2.1) Materias fundamentales

La Responsabilidad Social que ve esta norma, se basa en 7 materias fundamentales:



*La numeración indica el correspondiente número del capítulo en la Norma ISO 26000.

- **I. Gobernanza de la Organización:**

Se refiere al sistema por el cual una organización toma e implementa decisiones para lograr sus objetivos, para lo cual puede incluir, tanto mecanismos de gobernanza formal basados en estructuras y procesos definidos, como mecanismos informales que surjan en conexión con la cultura y los valores de la organización, a menudo bajo la influencia de las personas que lideran la organización. La gobernanza de la organización es una función fundamental de las organizaciones de todo tipo, dado que constituye el marco para la toma de decisiones dentro de la organización.

Los sistemas de gobernanza varían, dependiendo del tamaño y el tipo de organización y del contexto ambiental, económico, político, cultural y social en el que opera. Estos sistemas están dirigidos por una persona o grupo de

personas (propietarios, miembros, integrantes u otros) que tienen la autoridad y responsabilidad de perseguir los objetivos de la organización.

La gobernanza de la organización es el factor más importante para hacer posible que una organización se responsabilice de los impactos de sus decisiones y actividades y para integrar la responsabilidad social en toda la organización y sus relaciones.

El liderazgo es clave para una gobernanza de la organización eficaz.

- **II.- Derechos Humanos:**

Los derechos humanos son los derechos básicos que le corresponden a cualquier ser humano por el hecho de serlo. Existen dos categorías de derechos humanos:

a) La categoría de los derechos civiles y políticos; incluye derechos tales como el derecho a la vida y a la libertad, la igualdad ante la ley y la libertad de expresión.

b) La categoría de los derechos económicos, sociales y culturales; incluye derechos como el derecho al trabajo, el derecho a la alimentación, el derecho a la salud, el derecho a la educación y el derecho a la seguridad social.

Los Estados tienen el deber y responsabilidad de respetar, proteger, cumplir y hacer realidad los derechos humanos. Una Organización tiene la responsabilidad de respetar los derechos humanos, incluso dentro de su esfera de influencia.

Se indica que las instituciones estatales se deben ver fortalecidas al respetar estos derechos humanos, operando de manera óptima ante la resolución de reclamaciones, y para que sean eficaces, es que debieran

ser, entre varias cosas “...*accesibles: se debería hacer pública su existencia y ofrecer asistencia adecuada a las partes agraviadas que pudieran encontrarse con barreras de acceso, tales como el idioma, el analfabetismo, la falta de conocimiento o financiamiento, la distancia, la discapacidad o el miedo a las represalias...*”

Con respecto a la discriminación y grupos vulnerables indica que “...*discriminación implica cualquier tipo de distinción, exclusión o preferencia que tiene el efecto de anular la igualdad de trato o de oportunidades, cuando esa consideración se basa en prejuicios, más que en motivos legítimos. Los motivos ilegítimos para la discriminación incluyen, entre otros, los siguientes: raza, color, género, edad, idioma, propiedad, nacionalidad o país de origen, religión etnia o procedencia social, casta, motivos económicos, discapacidad, embarazo...*”

“...*Las personas con discapacidad son a menudo vulnerables, en parte porque se tiene un concepto erróneo de sus habilidades y capacidades. Una organización debería contribuir a garantizar que se otorgue dignidad, autonomía y plena participación en la sociedad a hombres y mujeres con discapacidad. El principio de no discriminación debería respetarse y las organizaciones deberían considerar llevar a cabo las disposiciones razonables para la accesibilidad de sus instalaciones...*”

- **III.- Prácticas laborales:**

Las prácticas laborales de una Organización comprenden todas las políticas y prácticas relacionadas con el trabajo en nombre de la Organización.

Las prácticas laborales incluyen reclutamiento y promoción de trabajadores; procedimientos disciplinarios, transferencia y traslado de trabajadores; finalización de la relación de trabajo; formación y desarrollo de habilidades;

salud; seguridad e higiene industrial, y cualquier política o práctica que afecte a las condiciones de trabajo, en particular la jornada laboral y la remuneración.

Las prácticas laborales socialmente responsables son esenciales para la justicia social, la estabilidad y la paz.

“ ... Una organización debería confirmar que sus políticas de empleo están libres de discriminación por razón de raza, color, género, religión, nacionalidad, origen social, opinión política, edad o discapacidad... todas sus políticas deberían estar basadas únicamente en las exigencias del trabajo...”

- **IV.- El medio ambiente:**

Las decisiones y actividades de las organizaciones invariablemente generan un impacto en el medio ambiente independientemente donde se ubiquen. Esos impactos están asociados al uso que la Organización realiza de los recursos, la localización de sus actividades, la generación de contaminación y residuos y los impactos de las actividades de la Organización sobre los *hábitats* naturales. Para reducir sus impactos ambientales, la Organizaciones deberían adoptar un enfoque integrado que considere las implicaciones directas e indirectas de carácter económico, social, de salud y ambiental de sus decisiones y actividades.

Los temas ambientales en el ámbito local, regional y global están interconectados. Se requiere un enfoque integral, sistemático y colectivo para abordarlos.

- **V.- Prácticas justas de operación**

Las prácticas justas de operación se refieren a la conducta ética de una Organización en sus transacciones con otras Organizaciones. Incluyen relaciones entre Organizaciones y agencias gubernamentales, así como relaciones entre Organizaciones y sus socios, proveedores, contratistas, clientes, competidores, entre otras.

Los asuntos relacionados con las prácticas justas de operación se presentan en los ámbitos de anticorrupción, participación responsable en la esfera pública, competencia justa, comportamiento socialmente responsable y respeto a los derechos de la propiedad.

La competencia justa y el respeto a los derechos de propiedad no se pueden lograr, si las Organizaciones no operan entre ellas de manera honesta, equitativa e íntegra.

- **VI.- Asuntos de consumidores:**

Las Organizaciones que proporcionan productos y servicios a consumidores, así como a otros clientes, tienen responsabilidad hacia ellos.

Las responsabilidades incluyen proporcionar educación e información precisa, utilizando información justa, transparente y útil de marketing y de procesos de contratación, promoviendo el consumo sostenible y el diseño de productos y servicios que proporcionen acceso a todos y satisfagan las necesidades de los más vulnerables y desfavorecidos, cuando sea necesario.

El término consumidor hace referencia a aquellos individuos o grupos que hacen uso del resultado de las decisiones y actividades de las Organizaciones, sin que implique necesariamente que tengan que pagar dinero por los productos o servicios.

Las Organizaciones tienen oportunidades importantes para contribuir al consumo y al desarrollo sostenible, a través de los productos y servicios que ofrecen y la información que proporcionan, incluida la información sobre su uso, reparación y disposición final.

- **VII.- Participación activa y desarrollo de la comunidad:**

Actualmente está ampliamente aceptado que las Organizaciones tengan relación con las comunidades en las que operan. La participación activa, ya sea de manera individual, o a través de asociaciones que busquen aumentar el bien público, ayuda a fortalecer la sociedad civil.

Las Organizaciones que se involucran de manera respetuosa con la comunidad y sus instituciones, reflejan valores democráticos y cívicos.

Algunas acciones podrían entenderse como filantropía, sin embargo, las actividades filantrópicas por sí mismas no consiguen el objetivo de integrar la responsabilidad social en la Organización.

3) Responsabilidad Social en la Administración Pública

Si bien el modelo de Responsabilidad Social surge en el ámbito empresarial, siendo este el lugar de mayor aplicación y desarrollo, y también de análisis crítico e ideológico acerca de sus principios, intencionalidades y aplicaciones prácticas; se ha ido extendiendo paulatinamente hacia otro tipo de organizaciones tales como Organismos Internacionales, Universidades, Organizaciones No Gubernamentales y Administraciones Públicas.

Las Administraciones públicas, cada vez en mayor medida, integran los principios de responsabilidad social en sus propios sistemas de gestión y en las relaciones con terceros, con el fin de proteger, entre otros, los derechos de los consumidores, no permitir las transgresiones a los derechos humanos, alcanzar la máxima

observancia de estándares laborales dignos y no discriminatorios, respetar el medio ambiente y erradicar cualquier tipo de corrupción, así como cualquier otro aspecto en el que se identifique una desprotección de los derechos básicos (Melle, 2007: 88).

Las Administraciones Públicas deben integrar los enfoques de RS y de los principios del desarrollo sostenible en los sistemas de gestión de lo público, impulsando dentro del Estado, en todas sus actividades económicas, empresas públicas y organismos públicos, y en las relaciones con terceros, las mismas pautas de conducta responsable. En este sentido, en el caso de aprovisionamientos públicos, implica, por ejemplo, la exigencia de determinados requisitos en términos de RS a aquellas empresas que aspiren a contratar con la Administración (Melle, 2007: 88).

Asimismo, las Administraciones tratan de combinar los acuerdos, tanto en el marco del diálogo social como en el desarrollo de consensos de bases más amplias que implican a otros actores sociales, con nuevas obligaciones normativas y medidas legislativas de regulación de la actividad económica. Así, en España por ejemplo, y de acuerdo con la legislación comunitaria en materia de contratación pública, en la ley de contratos del Sector Público se han recogido cláusulas de naturaleza social y ambiental, como la creación de empleo, la contratación de personas con especiales dificultades de inserción laboral o los compromisos medioambientales de las empresas adjudicatarias. La Ley Orgánica para la igualdad efectiva de mujeres y hombres recoge también políticas de estímulo e incentivos junto con nuevas obligaciones como la necesidad de incorporar en los convenios colectivos la negociación de Planes de Igualdad. Asimismo, la Administración pública debe ser ejemplarizante en sus actuaciones

para con sus empleados, integrando a personas con discapacidad e incorporando planes de igualdad.

La responsabilidad social, según Gaete (2008: 1), es una estrategia para que la gestión pública pueda hacer frente más eficientemente a los desafíos que la globalización y modernización del Estado plantean a los servicios públicos, identificando elementos que le permitan a la administración del Estado establecer procesos de interacción más transparentes con el entorno y con los distintos *stakeholders*. La responsabilidad social proporciona una interesante oportunidad para que las instituciones del Estado puedan gestionar sustentable y éticamente sus relaciones con el entorno interno y externo, otorgando mayor importancia a los impactos que tienen las decisiones y acciones que implementan sobre los ciudadanos, por medio de una relación más transparente y consciente de los intereses de la sociedad civil en el desarrollo de su misión, de manera de alcanzar así un nivel de “calidad ética sustentable”⁷ y acorde a los nuevos desafíos que deben enfrentar los servicios públicos a nivel mundial.

Habitualmente, el concepto de responsabilidad social ha sido circunscrito a las acciones que emprenden las empresas o instituciones, refiriéndose en especial a los efectos e impactos que dichas acciones puedan tener en el entorno de las mismas.

Sin embargo, la responsabilidad social tiene una aplicación muchísimo más amplia, que abarca no sólo el ámbito externo de una organización sino que también al interior de la organización, en cada acción, actitudes y

⁷La organización es capaz de mantener un comportamiento ético considerando permanentemente los impactos que su accionar genera en sus *stakeholders*, así como la incorporación de los requerimientos de éstos en sus acciones.

comportamientos de las personas en el ejercicio de sus funciones habituales, como un valor en la cultura organizacional.

El enfoque de responsabilidad social plantea la necesidad de establecer una gestión organizacional basada en principios y valores que permitan desarrollar una relación ética y transparente con los actores internos y externos que posee una organización. Tal relación se expresará en una preocupación permanente por los impactos generados en virtud de las actividades y propósitos principales declarados en su misión y visión, retroalimentando a todos y cada uno de los sistemas de gestión de una institución.

Por otra parte, la reforma del Estado y de la administración pública ha desarrollado importantes procesos modernizadores de la gestión pública, incorporando numerosas técnicas de gestión desde el ámbito privado, además de realizar inversiones considerables en equipamiento, infraestructura y capacitación de los funcionarios.

Lo anterior, con el propósito de generar los cambios necesarios para adaptar el trabajo que realizan las instituciones públicas a las necesidades y crecientes demandas de la ciudadanía, que aspira encontrar en las instituciones de la Administración del Estado las respuestas adecuadas a sus problemáticas desde las perspectivas de calidad, eficiencia y pertinencia de las mismas.

En ese escenario, surge para la gestión pública un desafío adicional como consecuencia de los procesos de globalización y desarrollo de la sociedad del conocimiento. Estas ponen de manifiesto en la ciudadanía la necesidad que se respeten y atiendan nuevos derechos, tales como la no discriminación, la equidad, la diversidad, el empoderamiento o la participación. Ello genera la necesidad para

la gestión pública de enfrentar dos nuevos desafíos adicionales: la transversalidad y la intersectorialidad.

De esta manera, los habituales desafíos que debe asumir la gestión pública de cualquier Estado, en cuanto a la implementación de políticas públicas que enfrenten eficientemente problemáticas tales como la pobreza, la delincuencia, el desempleo, la exclusión, la salud o la educación, además deben incorporar la transversalidad y la intersectorialidad, debido a que estos dos aspectos son parte de los impactos y condiciones con los cuales se deben diseñar e implementar las políticas y programas que la gestión pública deberá ejecutar para responder a las demandas emergentes.

Por lo tanto, es aplicable el concepto de responsabilidad social a la gestión pública de las organizaciones dependientes del Estado, puesto que se identifica a la responsabilidad social como un elemento de gestión clave para que los servicios públicos y las organizaciones de la Administración del Estado en general, puedan enfrentar de manera eficiente los nuevas desafíos y exigencias que plantean los ciudadanos para el desarrollo de una nueva gestión pública, capaz de incorporar a su trabajo la gestión de los impactos sobre sus *stakeholders*.

Melle (2007: 90) declara preciso perfilar e identificar a los grupos de interés, para en un segundo lugar, apuntar los diversos mecanismos existentes para articular un gobierno *stakeholder* en las administraciones públicas.

Según el cuarto de los Principios de gobierno corporativo enunciados por la OCDE, en su versión del año 2004, "El marco del gobierno corporativo debe reconocer los derechos de los grupos de interés establecidos legalmente o acordados mutuamente y promover activamente la cooperación entre las

empresas y dichos grupos para la creación de riqueza, puestos de trabajo y la sostenibilidad de empresas financieramente sanas”. (Melle 2007:89).

Adaptando a la Administración pública los criterios de dirección *stakeholders* que señala Bowie (1998)⁸

- 1) La Administración pública debe considerar los intereses de todos los *stakeholders* afectados en cualquier decisión que adopte;
- 2) Esta consideración implica obtener contribuciones (*inputs*) de todos los *stakeholders* afectados;
- 3) No debe darse el caso que los intereses de un solo *stakeholders* tengan prioridad en todas las decisiones;
- 4) Cada Administración Pública debe establecer procedimientos diseñados para garantizar que las relaciones entre los *stakeholders* sean gobernadas mediante reglas justas, establecidas de acuerdo con los tres criterios precedentes y respaldadas por todos los *stakeholders*.

Un buen gobierno “global” de la Administración Pública incluye las características básicas del buen gobierno de la Administración, que se resumen en disciplina, transparencia, independencia, rendición de cuentas, sentido del deber e imparcialidad. Pero Melle (2007: 89-90) indica que a todo ello añade la responsabilidad social (*Comité del Rey sobre Gobierno Corporativo, 2002*), cuyos principios generales aplicables a la Administración pública son las siguientes dimensiones:

1. Que la organización de la propia institución **incorpore la responsabilidad social**, esto es, en sus políticas de gestión, criterios de remuneración y

⁸Citado en (Melle 2007:89).

sistemas o procedimientos, involucrando a las partes interesadas relevantes y consiguiendo el compromiso de los puestos directivos.

2. Que se lleve a cabo una **identificación objetiva de las partes interesadas**, distinguiendo entre partícipes primarios y complementarios; todos ellos con derechos, pero también con responsabilidades.
3. Que la organización, dirección y gestión sean **participativas**. Se deben usar mecanismos que faciliten de manera continua e institucionalizada la participación y el diálogo con los *stakeholders*.
4. **Transparencia y rendición de cuentas**. Los partícipes deben tener acceso periódico a la información relevante, con garantía de fiabilidad y en el momento oportuno sobre la base de la transparencia y la verificación externa e independiente. A través del control parlamentario es posible llevar a cabo una evaluación de la responsabilidad social de las administraciones públicas.
5. **Compromiso ético**, respeto hacia la diversidad e igualdad de oportunidades. Como complemento a los principios de buen gobierno corporativo asumidos, las administraciones públicas deben dotarse de códigos éticos generales, en los cuales, además de las reglas habituales sobre respeto a los derechos humanos y comportamiento honrado e íntegro, se aprecie de modo específico el valor de la diversidad -en todas sus vertientes- y se garantice la libertad de los diferentes *stakeholders* para comunicar sus informaciones acerca de eventuales prácticas ilegales o contrarias a la ética, incluso a través de los órganos de representación en los que participen y sin ver por ello comprometidos sus derechos.
6. **Adopción de códigos formales de responsabilidad social**, que incluyen criterios para establecer políticas al respecto, articulan el diálogo con los

stakeholders y elaboran, difunden y verifican las informaciones pertinentes, desarrollando así los principios generales señalados.

La Responsabilidad Social y la Nueva Gestión Pública.

- **Principales aspectos del concepto de Gestión Pública:**

Resulta adecuado comenzar el análisis del concepto de gestión pública desde una perspectiva etimológica del mismo, para lo cual es posible citar a Emilio Albi, José Manuel González Páramo y Guillem López Casasnovas (Albi et al, 1997), quienes plantean que la gestión pública implica “un conjunto de decisiones de coordinación y motivación de las personas plasmados en procedimientos y mecanismos contractuales, para alcanzar los fines de la organización estatal (eficiencia y equidad), dentro de las restricciones del marco jurídico-político”.

Estos autores distinguen en su análisis el concepto de gestión, entendiendo por tal “un conjunto de reglas y decisiones dirigidas a incentivar y a coordinar acciones”, y el concepto de pública debido a que “persigue metas colectivas y se desenvuelve en el marco de unas restricciones jurídico-políticas peculiares” (Albi et al, 1997: 20-21).

Desde otra perspectiva, el concepto de gestión pública también se vincula con el enfoque de las políticas públicas, en especial cuando se mencionan temáticas tales como salud, educación o vivienda, las que describen necesidades sociales, requiriéndose una capacidad de gestión pública muy importante para satisfacerlas, sobre todo en lo referido a las decisiones que permitan desarrollar políticas públicas pertinentes.

Es importante señalar que las políticas públicas “constituyen hoy en día el principal nexo entre la sociedad civil y el Estado, transformándose en el principal quehacer del Estado contemporáneo y por ende su principal producto”, por lo que las funciones que tienen las políticas públicas en la actualidad, de acuerdo a Tomassini (2002)⁹, serían:

- 1) Convergencia en una visión estratégica de desarrollo del país.
- 2) Articular la acción de las instituciones del gobierno.
- 3) Estimular la formación de consensos o disensos políticos.
- 4) Explicitar la agenda pública que interesa a la ciudadanía.
- 5) Reflejar los temas valóricos que interesan a la sociedad.

De acuerdo con Brugué (1995)¹⁰, “el origen de cualquier política pública debiera ser la voluntad de resolver un problema determinado, se trataría de las causas que lo han provocado y de buscar la solución más adecuada para ponerle remedio” (Castro, 1995:322). Así el autor señala la dificultad que muestran muchas políticas públicas para desarrollar el concepto de causa efecto-solución, debido a la complejidad de las decisiones tomadas por la administración pública en relación con las políticas públicas, en particular en lo concerniente a las posibles soluciones a la enorme cantidad de problemas de los actores que integran la sociedad civil.

Tomassini (1994:84) señala que para tener buenas políticas públicas “los países deberán incorporar muchos de los aportes provenientes de la moderna teoría de las organizaciones, de los conocimientos logrados en materia de

⁹Citado en: Gaete, R. (2008: 8)

¹⁰Ibíd.

gestión o *managementsciences*". Con ello reafirma la gran importancia que tiene el hecho de que los servicios públicos implementen una nueva gestión pública para el adecuado desarrollo de las políticas públicas, caracterizada por un mayor énfasis en los resultados, utilización de técnicas modernas de gestión y activa participación de la ciudadanía en los procesos de gestión.

De acuerdo con Barzelay (2001:15), durante gran parte del siglo XX se consideró a la gestión pública como "un proceso a través del cual se formulaban políticas, se distribuían los recursos y se implementaban programas, antes que como una cuestión política por derecho propio".

Sin embargo, avanzada la segunda mitad del siglo XX se desarrolla el concepto de "Nueva Gestión Pública" (NGP). Este plantea como corrientes de expresión significativas la desregulación, la reinención del gobierno, la posburocracia, la ética en la gestión pública, la participación, etc., identificando la existencia de dos grandes enfoques: "un enfoque neoempresarial de la gestión pública que hace énfasis en la economía, la eficiencia y la eficacia de los aparatos públicos, proponiendo una clientelización de los ciudadanos".

Además existiría un "enfoque neopúblico" de la gestión pública que "pone especial atención en la repolitización, la racionalización y el control de la externalización de los servicios públicos, la participación ciudadana y la ética en la gestión pública" (Ramió 1999: 156).

Respecto de la Nueva Gestión Pública, Bañón (2003)¹¹, en el marco de la evaluación de políticas públicas, la reconoce como una corriente de modernización de las administraciones públicas que establece los principios de eficiencia y eficacia para la acción pública como elementos distintivos.

¹¹Ibíd.: 9.

De igual manera afirma Bañón que Sancho (1999:23), citando a Subirats (1989), señala que “la gestión pública a diferencia de la privada ha de permitir la expresión de unos valores que no son sólo instrumentales sino también políticos, es decir, no se ha de limitar a buscar la mejor manera de hacer las cosas sino que ha de actuar para reconciliar una gran diversidad de intereses sociales antagónicos”, destacando que la gestión pública no sólo debe preocuparse de ser eficiente técnicamente, sino que debe conciliar ese aspecto de manera adecuada con la variable política, con la cual comúnmente se encuentra asociada.

De acuerdo con Javier Mendoza (1995)¹², un importante proceso de experimentación y aprendizaje asociado al concepto de gestión pública se encuentra relacionado con el *management* público, que adapta las técnicas de gestión del sector privado acorde con la especificidad y complejidad de las administraciones públicas. De acuerdo con este autor: “la irrupción del *management* en el seno de las organizaciones públicas subraya la entrada en crisis del modelo burocrático como pauta organizativa y de gestión para hacer frente a las tareas y responsabilidades propias del Estado en las sociedades avanzadas (...) cada vez más desarrollada, compleja e interdependiente se traduce en un cuestionamiento creciente de las bases tradicionales de legitimidad de los poderes públicos, consideradas ahora insuficientes. (Universidad de Zaragoza 1995:112)

Para lograr un Estado que sea capaz de responder a los desafíos y requerimientos de la sociedad civil, es necesario además de la modernización de la gestión pública, el rediseño del Estado para que este pueda responder con los niveles de pertinencia, calidad y eficacia esperados por la sociedad civil

¹²Ibíd: 10.

a través de las políticas públicas. Es por ello que es necesaria además una reforma democrática del Estado que permita a los ciudadanos participar activamente en la gestión pública y en la selección, formulación y ejecución de las políticas públicas. (Tomassini 2002)¹³.

Sin embargo, probablemente uno de los obstáculos más importantes y difíciles que debe sortear la gestión pública, especialmente en Latinoamérica, para responder de manera eficiente y oportuna a los requerimientos actuales y futuros de la sociedad civil y el sector privado, tiene relación con la resistencia al cambio que muchos servicios públicos presentan a los procesos modernizadores y a los grandes cambios que en ocasiones afectan a los procesos de gestión pública, sobre todo en lo relativo a la participación ciudadana en el accionar del Estado, tanto de sus servicios públicos como en sus políticas y programas públicos.

En este sentido, Olías de Lima señala en confirmación a esta situación que “la cultura de los empleados públicos puede ser un freno a la productividad pero también es un compromiso con los valores de la vida colectiva y con los intereses del Estado, recomendando cuidado al momento de introducir criterios de mercado en la gestión pública que pueden llegar a ser lesivos a la probidad y los valores éticos” (Olías de Lima 2001: 20).

- **Aplicaciones de la Responsabilidad Social a la Gestión Pública:**

El autor Rodrigo Moraga (1999:126), citado por Gaete (2008:12), señala algunas situaciones en las que es posible identificar puntos de encuentro entre la gestión pública y la responsabilidad social, efectuando algunas recomendaciones para fortalecer la ética en la gestión pública:

¹³Ibíd: 12

- Asegurar el conocimiento y comprensión de los miembros de la organización sobre los principios y normas que se deben acatar.
- Observar prácticas y procedimientos que aseguren el cumplimiento de leyes y reglamentos.
- Definir y establecer procedimientos en aquellas funciones o actividades en las que pudieren producirse conflictos de intereses.
- Establecer claramente las relaciones con las empresas y organismos con los que interactúa. Se deben instaurar criterios y parámetros objetivos que resguarden la transparencia en las actividades de los funcionarios y del servicio en general.
- Por último, promover activamente que las personas que integran cada servicio y unidad conozcan y asuman la responsabilidad social e institucional que emana de su misión.

En concordancia con lo planteado por Moraga, el autor Julio Corredor señala que:

“Las organizaciones públicas aunque parezca redundante, en el cambio de paradigma que se perfila, tienen que asumir en su gestión la responsabilidad social [...] en algunos países el déficit de servicio público, la ineficiencia o la corrupción desbordan los pronósticos. Internamente, se observa con frecuencia que el factor humano adscrito a las dependencias gubernamentales no es atendido en sus requerimientos de formación, seguridad social remuneraciones y reconocimiento a su dedicación al trabajo y en el ámbito externo densos sectores de la población aparecen como excluidos de su legítima relación con los órganos del Estado. (Corredor, 2005:7)

Además, es posible vincular la responsabilidad social con la gestión pública en relación con la ética pública, especialmente con la probidad administrativa para el caso de la gestión pública, con la que tanto funcionarios como instituciones deben desarrollar la función pública que les corresponda de acuerdo con su misión institucional.

En este aspecto, la responsabilidad social proporciona importantes criterios que refuerzan la ética y la probidad dentro de un servicio público, por ejemplo: la cultura organizacional asociada al *accountability* o rendición de cuentas, memorias de sustentabilidad, códigos de ética, gestión de la relación con los *stakeholders*, entre otras prácticas que fortalecen el comportamiento socialmente responsable de cualquier tipo de organización.

De esta manera, la necesidad de reforzar una conciencia respecto de los efectos e impactos que las acciones y decisiones ejecutadas tengan en la sociedad en general es una de las principales razones para plantear como factible y necesaria la aplicación del modelo de responsabilidad social en la gestión pública, no sólo para fortalecer el compromiso y conciencia de los servicios e instituciones del Estado en general, sino también la de los funcionarios públicos en relación con la asunción de un conjunto de valores y principios relacionados con el comportamiento socialmente responsable a nivel individual.

Es igualmente importante para Gaete (Gaete 2008:14), la identificación y administración de la relación con los *stakeholders* o grupos de interés o agentes críticos con los que los servicios públicos deben interactuar en el ejercicio de la función pública, tanto en el ámbito interno como en el entorno externo de una institución pública. Aquella relación, de diversas maneras se

puede ver afectada por los resultados más o menos eficientes que alcance la gestión pública desarrollada por dicho servicio público, donde evidentemente los *stakeholders* varían de un servicio a otro, así como la calidad e intensidad de la relación que se pueda establecer entre los mismos.

La adecuada identificación de estos agentes permitirá a la institución pública construir los consensos necesarios para orientar sus acciones y decisiones sobre la base del diálogo y la negociación, especialmente con los agentes críticos más importantes, lo que permitirá a los procesos de gestión pública alcanzar una eficiente administración de los impactos y efectos de sus acciones y decisiones, factor destacado dentro del concepto de responsabilidad social.

Otro de los elementos, según Gaete, (Gaete, 2008:14), que pueden fortalecer un comportamiento socialmente responsable es la rendición de cuentas (*accountability*) y la transparencia expresada a través del pleno acceso a la información, por ejemplo, en la publicación de memorias de sustentabilidad o cuentas públicas de gestión.

Resulta evidente que por sí mismas la transparencia y la rendición de cuentas se transforman en aspectos característicos y distintivos de la gestión pública, sin embargo, también se transforman en indicadores de un comportamiento socialmente responsable junto a otros aspectos descritos ya anteriormente, razón por la cual es importante no considerar como sinónimos a la transparencia y la rendición de cuentas con la responsabilidad social, ya que las primeras son expresión de un aspecto específico del proceso de gestión y toma de decisiones de una organización (la evaluación y el control por

ejemplo), en cambio la responsabilidad social debe abarcar y trascender a todas las fases y actividades de la gestión de una organización.

Estas son condiciones fundamentales para que los servicios públicos desarrollen una gestión pública acorde con los actuales escenarios fijados por los procesos de globalización y en especial por el desarrollo de la denominada sociedad del conocimiento.

Esta demanda a las instituciones del Estado respecto del desarrollo permanente de una actitud y comportamiento más responsable y abierto en cuanto al acceso a la información y al conocimiento sobre los resultados alcanzados y, sobre todo, en cuanto al correcto uso de los recursos estatales expresa claramente un comportamiento socialmente responsable.

Además, la responsabilidad social también tiene formas de expresión que se clasifican en el ámbito interno de las organizaciones, relacionado con la adecuada gestión del capital humano que labora en una organización, proporcionando las oportunidades e instancias adecuadas para que las personas puedan desempeñar su trabajo en condiciones óptimas tanto materiales como intangibles.

Entre los aspectos que expresan un comportamiento socialmente responsable en el ámbito interno de una organización, resulta conveniente citar a Carneiro, quien, basado en los planteamientos del Libro Verde de la Unión Europea, señala que las prácticas responsables internas en esta materia “se refieren en concreto a cuestiones relativas a la gestión e inversión en recursos humanos, a la salud y seguridad en el trabajo y a la gestión del cambio” (Carneiro 2004:107-108).

Finalmente, en esta compactada identificación de los aportes que la responsabilidad social puede efectuar a la gestión pública, la eficiente gestión de la diversidad permitirá a las organizaciones y servicios públicos desarrollar una gestión capaz de incorporar satisfactoriamente los nuevos derechos que la ciudadanía actualmente se arroga: la equidad de género, el respeto por las minorías, la no discriminación laboral o política, el respeto por la etnicidad, la discapacidad y, en general, el desarrollo de una gestión de la diversidad que permita a los servicios públicos implementar políticas de desarrollo de los recursos humanos especialmente en lo referido al ingreso, capacitación y evaluación del desempeño.

Respecto de este tema, durante el año 2004 un equipo de investigadores de ESADE, por encargo de la *Generalitat de Catalunya*, desarrolló un estudio para determinar las políticas públicas que están aplicando los gobiernos europeos en el ámbito de la responsabilidad social.

Una de las conclusiones que se desprenden de la investigación realizada por ESADE es la relevancia que tiene el que, para evitar transformar en una simple moda la responsabilidad social, es necesario vincularla a “una visión de empresa y una visión país”, y definir con claridad qué se quiere hacer en el futuro, así como evaluar el sentido que ella adquiere para los integrantes de una organización o un país desarrollar un comportamiento socialmente responsable.

De esta manera, la incorporación de la responsabilidad social en la agenda pública puede ser un factor fundamental para obtener mayores niveles de gobernabilidad en un país, en la medida en que exista una visión compartida respecto de la sociedad que se aspira construir y la forma como las distintas

organizaciones, especialmente las empresas, contribuirán a la realización de esa visión compartida. Tal visión contendrá varios elementos asociados al concepto de responsabilidad social, tales como desarrollo sustentable, comportamiento ético a nivel laboral, social, cultural, medioambiental, etc. (Lozano, 2005).

En esta perspectiva, la investigación desarrollada por ESADE cita al Banco Mundial y su informe *“Funciones del Sector Público en el fortalecimiento de la responsabilidad social de las empresas”*, del año 2002 para identificar los roles que mantiene el sector público en relación con la responsabilidad social y que son importantes para el adecuado diseño y desarrollo de políticas públicas que incorporen los principales aspectos de la responsabilidad social:

- **Roles del sector público en relación con la responsabilidad social**

| | | | |
|--------------------|---|------------------------------|---|
| Obligar | Legislación de obligación y control | Regulación e inspección | Sanciones e incentivos legales y fiscales |
| Facilitar | Legislación facilitadora de actuaciones | Creación de incentivos | Capacitación |
| | Apoyo financiero | Aumento de la concienciación | Estimulación de mercados |
| Colaborar | Combinación de recursos | Implicación de stakeholders | Diálogo |
| Promocionar | Apoyo político | Difusión y reconocimiento | |

Fuente: Banco Mundial, citado por Lozano (2005).

Respecto del cuadro anterior, los gobiernos encontrarán orientaciones importantes en relación al carácter e impacto que debieran tener las políticas públicas a desarrollar en cuanto a la responsabilidad social, siendo probablemente los aspectos vinculados a creación de incentivos, aumento de la concienciación, y difusión y reconocimiento las áreas en donde mayores ejemplos de políticas públicas es posible encontrar, donde es habitual por

ejemplo que los Estados realicen una premiación anual por medio de la entrega de un reconocimiento y difusión a la “empresa socialmente responsable del año”.

Finalmente, en el análisis de las políticas públicas y responsabilidad social investigado por ESADE, es posible mencionar que sus investigadores identifican elementos concretos a aplicar en una política pública que tenga a la administración pública como su principal actor en cuanto al desarrollo de la responsabilidad social. Entre sus principales aspectos es posible mencionar los siguientes: (Lozano 2005: 65)

- Desarrollar políticas internas que favorezcan el liderazgo.
 - Vincular el gasto público a las empresas socialmente responsables.
 - Participar en acontecimientos internacionales.
 - Trasladar el debate internacional de la responsabilidad social al contexto nacional y local.
 - Coordinar las políticas de responsabilidad social en los distintos niveles desconcentrados o descentralizados en los que se desarrollan los servicios públicos.
-
- **Aplicaciones del modelo de responsabilidad social al sector público:**

Una de las posibles acepciones que suele adoptar la NGP es el alineamiento del sector público con el sector privado a través de la incorporación de herramientas de gestión privada en el quehacer de las instituciones estatales. Así, debido a que el modelo de responsabilidad social es originario del ámbito empresarial, es posible establecer allí un primer elemento del contexto en el cual es susceptible basarse para plantear la posibilidad de analizar las

aplicaciones de dicho concepto al ámbito de las organizaciones y servicios públicos (Gaete, 2012: 9).

Actualmente, las instituciones del Estado y los servicios públicos en general no deben conformarse únicamente con alcanzar altos niveles de eficiencia económica o administrativa como su máxima aspiración respecto de su funcionamiento, sino que además deben incorporar a su razón de ser otras necesidades o demandas sociales que la ciudadanía contemporánea actualmente esboza con mucha intensidad, y que tienen relación con la contribución que este tipo de instituciones pueden entregar al desarrollo sustentable y por ende a la construcción de una sociedad más justa, equitativa e inclusiva que permita corregir las actuales problemáticas a nivel mundial.

Luego, la revisión de la literatura muestra en la siguiente figura, la existencia de dos ámbitos claros y concretos en donde se produce la aplicación concreta del modelo de responsabilidad social al sector estatal: en el propio funcionamiento institucional de cada entidad, especialmente como herramienta de gestión (Melle, 2007, Gaete, 2008)¹⁴, a través de ciertos mecanismos propios de dicho modelo tales como la gestión de la relación con los *stakeholders*, los mecanismos de rendición de cuentas y en general la gestión de los impactos de las instituciones públicas en la sociedad. De igual manera, es posible identificar aplicaciones de la responsabilidad social en lo relacionado con las políticas públicas que cada Estado pueda implementar, asociadas al fortalecimiento del comportamiento socialmente responsable tanto a nivel corporativo como individual (Lozano et al, 2005; De la Cuesta, 2008; Gaete, 2008).

¹⁴Citado en. Gaete (2012: 9)

Modelo de responsabilidad social aplicado al sector público.



Fuente: Gaete (2012: 48)

En el caso de la aplicación de la **responsabilidad social al funcionamiento de los servicios públicos**, existe un importante espacio de posibilidades para que esas instituciones desarrollen acciones socialmente responsables, en aspectos tales como la transparencia y el reporte, fortalecimiento de las relaciones laborales, integración de minorías, o la gestión de los fondos públicos (Melle, 2007). Así, la implementación de actuaciones públicas enmarcadas en el modelo de responsabilidad social requiere de un cambio cultural importante al interior de las instituciones del Estado, que recoja adecuadamente los cambios sociales sucedidos en las últimas décadas (Gaete, 2008).

Un aspecto especialmente sensible para que las organizaciones estatales puedan alcanzar un comportamiento socialmente responsable efectivo y concreto, se refiere a la identificación y posterior vinculación de los *stakeholders* de cada institución, proceso que permitirá incorporar a la gestión pública los intereses, necesidades y requerimientos de estos actores, en donde los funcionarios públicos se transforman en una de las partes interesadas a considerar, así como usuarios, beneficiarios, proveedores, otros servicios públicos, empresas, etc., lo que necesariamente implicará cambios en los procesos de toma de decisiones apoyados en importantes mecanismos de transparencia y rendición de cuentas, que provean la información necesaria para que todos los *stakeholders* pueden participar en igualdad de condiciones (Melle, 2007; Gaete, 2008).

En cuanto a la relación de la **responsabilidad social con las políticas públicas** como segundo eje de aplicación al ámbito estatal, surge como elemento relevante el hecho de que un comportamiento socialmente irresponsable de los diferentes actores sociales pone en riesgo el desarrollo sustentable de la sociedad, es decir, que las acciones y decisiones respecto del uso, consumo y deterioro de los recursos naturales, sociales y humanos debe considerar tanto los intereses de las generaciones actuales como las futuras, transformado a este tipo de comportamiento en una situación de interés público que amerita la formulación y ejecución de políticas públicas (De la Cuesta, 2008).

En el contexto planteado anteriormente, la tradicional voluntariedad que caracteriza a la ejecución de las acciones y estrategias de responsabilidad social, debe ser complementada con una actuación por parte del Estado materializada en la implementación de políticas públicas que permitan

promover, incentivar y consolidar los principales aspectos del comportamiento socialmente responsable entre la ciudadanía y la sociedad en general.

De esta forma, las posibilidades de formulación y ejecución de políticas públicas relacionadas con la responsabilidad social son bastante amplias. Sin embargo, los ámbitos de la promoción, la sensibilización y la coordinación parecen ser roles relevantes del Estado a la hora de diseñar políticas públicas relacionadas con el comportamiento socialmente responsable.

Así, Gaete (Gaete, 2012: 10) postula la hipótesis de que uno de los ámbitos donde pueden converger de manera importante los tres elementos: el modelo de responsabilidad social, la NGP y las políticas públicas, es en el fortalecimiento del comportamiento socialmente responsable frente a los funcionarios públicos, es decir, en la Función Pública o gestión de recursos humanos, o sea en el ámbito interno de las organizaciones estatales.

A continuación, se desarrollan algunos fundamentos que avalan este planteamiento, y que fundamentalmente se concentran en el concepto de *responsabilidad social interna*.

De esta forma, Urcelay (2005) plantea que resultará imposible desarrollar estrategias de responsabilidad social sino se comienza por el interior de la organización, específicamente reflejada en políticas de recursos humanos que sean socialmente responsables, es decir, que respeten de manera incondicional a la dignidad de la persona, sus derechos y necesidades.

En virtud de estos antecedentes, el comportamiento socialmente responsable de las organizaciones entendido como la preocupación por los impactos generados en los intereses y necesidades de las partes interesadas y la sociedad en su conjunto, necesariamente debe enfocar una parte importante

de su aplicación en el ámbito interno de cada institución, específicamente respecto de los trabajadores que la integran. En términos generales, la RS concentra los esfuerzos de las organizaciones laborales en uno de los *stakeholders* más importante como son los trabajadores, encontrando en el ámbito de la gestión de los recursos humanos el contexto más adecuado y expedito para canalizar las estrategias y esfuerzos de su comportamiento socialmente responsable en su dimensión interna.

En Europa, el Libro Verde (CCE, 2001: 8) precisa el ámbito de la dimensión interna de la responsabilidad social, señalando que “las prácticas responsables en lo social afectan en primer lugar a los trabajadores y se refieren a cuestiones como la inversión en recursos humanos, la salud y la seguridad y la gestión del cambio”, identificando claramente dónde y respecto de quiénes debe desarrollarse este tipo de comportamiento al interior de la organizaciones laborales.

Además, es importante señalar que para el caso chileno desde el año 2006, a través del Servicio Civil, se implementó un Código de Buenas Prácticas Laborales (CBPL), (DNSC, 2006), que identifica un conjunto de acciones deseables relacionadas con la RS para que sean implementadas por las instituciones públicas chilenas, acciones agrupadas en siete grandes ejes:

1. Procesos de reclutamiento y selección,
2. Desarrollo de carrera y acceso a la capacitación,
3. Representación equilibrada o paritaria entre hombres y mujeres en los cargos de jefatura y de responsabilidad directiva,
4. Condiciones de trabajo,

5. Protección de los derechos de maternidad y responsabilidades parentales,
6. Conciliación de responsabilidades laborales con obligaciones familiares;
7. Prevención y sanción del acoso laboral y/o sexual en el trabajo.

De acuerdo con Berbel (2007: 28) existen cuatro tipos de dimensiones o niveles para clasificar las iniciativas que promueven o implementan actualmente a la responsabilidad social:

1. Directrices y compromisos de carácter universal;
2. Guías de producción y metodologías de informes y acciones de responsabilidad social corporativa;
3. Normas o criterios de gestión y ajuste en la implementación de la responsabilidad social; y por último
4. Técnicas y herramientas para medir y gestionar responsablemente.

Esta clasificación permite distinguir entre aquellas iniciativas que proporcionan lineamientos para que la organización pueda recabar información de sí misma, en base a ciertas variables planteadas por algunos organismos internacionales, distinguiéndolas de aquellas iniciativas que buscan identificar variables para incorporar a la responsabilidad social como un aspecto dentro de la gestión de cada organización.

Sin embargo, de acuerdo con Guillén (2006: 299) es posible identificar dos grandes criterios que permiten clasificar las distintas iniciativas que promueven o implementan la responsabilidad social en la gestión de las organizaciones:

1. Instrumentos de gestión para una actuación social ética;

2. Instrumentos de gestión para el aseguramiento de una actuación social ética.

En el primer criterio, se agrupan los mecanismos o herramientas que permiten gestionar y evaluar las estrategias de responsabilidad social en las organizaciones, tanto en el ámbito interno como externo de la misma. En el segundo criterio, se clasifican herramientas e iniciativas que ponen énfasis en la obtención de certificaciones de calidad ética, gracias al cumplimiento de normas y procedimientos establecidos previamente por una institución externa.

4) Discapacidad

En este apartado indagaremos sobre el concepto de discapacidad, los modelos de atención a las personas con discapacidad, la situación actual en cuanto la dimensión estadística y legislativa de protección, promoción y garantía de sus derechos.

4.1 Evolución del concepto de discapacidad y de los distintos paradigmas:

Históricamente, la discapacidad era considerada un trastorno personal que residía en el individuo. “Ser discapacitado” se consideraba un déficit, una carencia inherente al individuo, y era la causa que impedía a algunas personas integrarse a la sociedad. Cuando la discapacidad se percibe de esa manera, las respuestas de la sociedad y los Estados, se limitan a “reparar” a la persona mediante la medicina o la rehabilitación (modelo médico-rehabilitador), o proporcionarle cuidados por medio de programas de beneficencia o de asistencia social (enfoque de beneficencia).

En el último tiempo se ha producido un cambio relevante en la forma en que se entiende la discapacidad, se ha dejado de priorizar la deficiencia que presenta la

persona, y ahora se considera que la discapacidad es la resultante negativa de la interacción entre las personas y el entorno que le presenta barreras que impiden su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás (modelo social). La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD) (ONU, 2006), asume este modelo social y lo profundiza reconociendo de forma explícita que la discapacidad es una cuestión de derechos humanos.

La evolución de estos conceptos responde a avances en determinados marcos conceptuales que revisaremos sintéticamente.

- **Marcos conceptuales de la Organización Mundial de la Salud:**

- *La Clasificación Internacional de Deficiencias, Discapacidades y Minusvalías, CIDDM. (OMS, 1980):*

Asume la discapacidad como intrínseca del individuo producto de la situación de salud de la persona, enfermedad o trastorno, en concordancia con los postulados del modelo médico-rehabilitador. Distingue tres planos: nivel orgánico, expresado en una pérdida o anomalía de una estructura o función psicológica, fisiológica o anatómica, o *deficiencia*; nivel personal expresado en una restricción o ausencia (debida a una deficiencia) de la capacidad de realizar una actividad en la forma o dentro del margen que se considera normal para un ser humano, o *discapacidad*; y nivel social, manifestada bajo la forma de una desventaja social o *minusvalía*, consecuencia de una deficiencia o de una discapacidad, que limita o impide el desempeño de un rol que es normal en su caso, en función de su edad, sexo, factores sociales y culturales.

Cabe tener presente que esta conceptualización de la discapacidad fue criticada por organizaciones representativas de las personas con discapacidad, principalmente, por la estricta vinculación de la discapacidad y la minusvalía con la deficiencia de la persona, es decir, como un problema limitado a los factores

personales y de salud, con nula o escasa consideración de los factores del entorno físico y social, como obstáculos para el ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.

Teniendo presente la evolución del concepto de persona con discapacidad, principalmente, sobre la base del desarrollo experimentado por el modelo social, la Organización Mundial de la Salud, el año 2001, publicó un nuevo clasificador denominado Clasificación Internacional del Funcionamiento, la Discapacidad y la Salud (CIF), que fue adoptado durante la 54ª Asamblea Mundial de la Salud, realizada en Ginebra, Suiza.

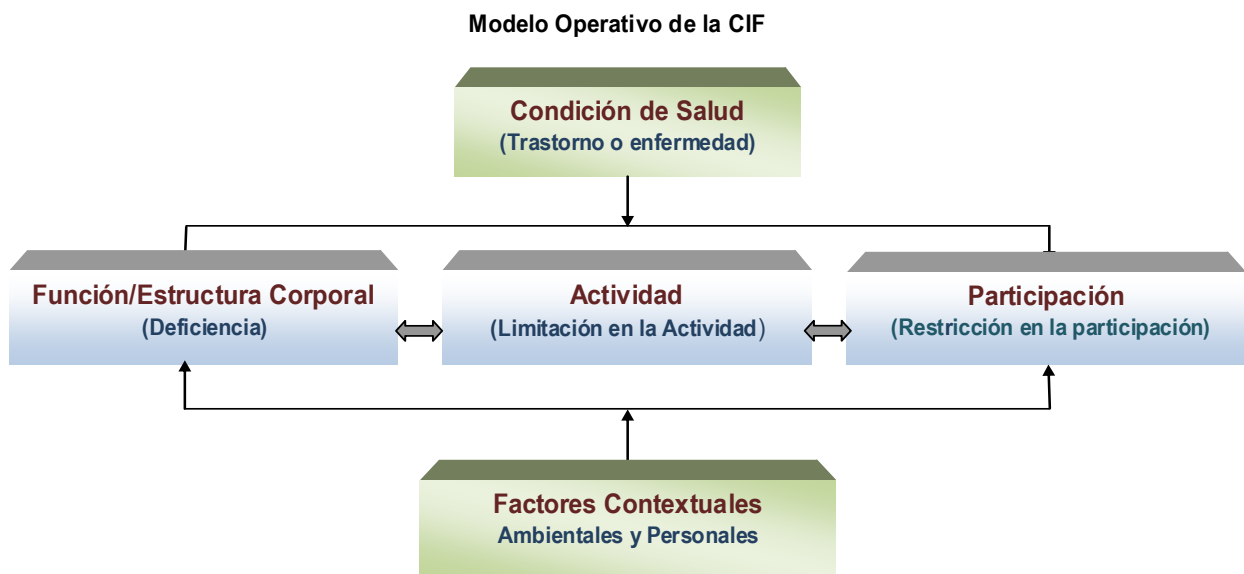
- *La Clasificación Internacional del Funcionamiento de la Discapacidad y de la Salud, CIF (OMS, 2001).*

Supera los conceptos de la CIDDM y aborda la discapacidad desde el concepto de salud y el universo del bienestar de las personas, definiendo su modelo como una integración entre del modelo médico o rehabilitador y el modelo social, conceptualizándolo como modelo bio-psico-social. Introduce conceptos relativos a los componentes del funcionamiento y discapacidad, entre otros: actividades o realización de una tarea, y participación, o acto de involucrarse en una situación vital; actividad y participación que se despliegan bajo determinadas condiciones de salud, y en un contexto físico y social determinado.

La discapacidad sería el resultado de una compleja relación entre la condición de salud de una persona y sus factores personales, y los factores externos que representan las circunstancias en las que vive esa persona.

Los conceptos fundamentales son: *Deficiencia*: son los problemas en las funciones o estructuras corporales, tales como una desviación significativa o una pérdida. *Limitaciones en la actividad*: son dificultades que un individuo puede tener en el desempeño/realización de actividades. *Restricciones en la participación*: son problemas que un individuo puede experimentar al involucrarse en situaciones vitales.

El siguiente diagrama sintetiza lo expresado:



Finalmente, la CIF constituye el marco teórico del trabajo que está desarrollando el Grupo de Washington sobre Estadísticas de Discapacidad y ha sido el marco del Informe mundial sobre la discapacidad, (OMS – BM, 2011).

Las influencias entre los modelos ha quedado de manifiesto en el caso de los modelos de la OMS, ya que el modelo médico-rehabilitador influyó sobre la CIDDM y posteriormente fue el modelo social el que influyó sobre la CIF.

- **Evolución del concepto de discapacidad:**

La aprobación de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y de su Protocolo Facultativo, CDPD, (ONU, 2006) y su entrada en vigor (mayo de 2008), marcan un profundo cambio en los planteamientos existentes respecto de la discapacidad.

Como ya mencionamos anteriormente, la discapacidad era considerada un trastorno personal que residía en el individuo. “Ser discapacitado” se consideraba un déficit, una carencia inherente al individuo, y era la causa que impedía a algunas personas integrarse a la sociedad.

Últimamente se ha producido un cambio relevante en la forma en que se entiende la discapacidad, se ha dejado de priorizar la deficiencia que presenta la persona, y ahora se considera que la **discapacidad es la resultante negativa de la interacción entre las personas y el entorno que le presenta barreras que impiden su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás** (modelo social).

Este proceso se sustenta en dos pilares fundamentales: el desarrollo del modelo social sobre discapacidad, en reemplazo del modelo rehabilitador y el proceso de positivización de los derechos básicos del ser humano, a través del establecimiento de un sistema internacional de derechos humanos; que incluye desde la Declaración Universal, hasta otras declaraciones, tratados y convenciones especialmente dirigido a grupos más vulnerables socialmente; tales como Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer (ONU, 1979), Convención sobre los derechos del niño (ONU, 1989), Convenio 169 de la OIT (OIT, 1989), Declaración sobre los derechos de los pueblos indígenas (ONU, 2007), Convención Interamericana para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad (OEA, 1999) y Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y de su Protocolo Facultativo (ONU, 2006); sistema internacional de derechos humanos de tercera generación, que incorpora el principio de igualdad de oportunidades para lograr la plena y efectiva inclusión social de todas las personas a la cual tienen derecho, sin discriminación por sexo, edad, origen étnico o discapacidad.

Para una mayor comprensión de los modelos, utilizaremos una síntesis actualizada de los modelos conceptuales de la discapacidad descrita por Agustina Palacios, (Palacios, 2008), quien distingue tres grandes modelos:

- *Modelo de prescindencia:*

Las causas que dan origen a la discapacidad tienen un motivo religioso. Se prescinde de las personas con discapacidad porque son innecesarias para la

comunidad, porque albergan mensajes diabólicos; ya sea a través de la aplicación de políticas eugenésicas, o situándolas en el espacio destinado para los *anormales* y las clases pobres (marginalización), con un denominador común marcado por la dependencia y el sometimiento, y objetos de caridad y asistencia.

- *Modelo médico-rehabilitador:*

Asume que las causas que originan la discapacidad no son religiosas, sino que derivadas de limitaciones individuales de las personas. En consecuencia ya no son consideradas inútiles o innecesarias, pero en la medida en que puedan ser rehabilitadas física, mental o sensorialmente. El fin primordial que se persigue es *normalizar* a las personas con discapacidad, aunque implique forjar a la desaparición o el ocultamiento de la diferencia que la misma discapacidad representa.

- *Modelo social:*

La discapacidad no tiene causas religiosas y no se reduce a las condiciones de salud de las personas. Es producto de la desconsideración y desconocimiento de las personas con discapacidad (invisibilidad). Ello debido a las barreras físicas o actitudinales que presenta y le impone un entorno social, que ha sido diseñado y construido para personas promedio, es decir, sin tener en cuenta las características, necesidades o limitaciones estructurales o funcionales que puedan presentar algunas personas.

Este modelo aspira a potenciar el respeto por la dignidad humana, la igualdad y la libertad personal, propiciando la inclusión social, y asentándose en determinados principios: vida independiente, no discriminación, accesibilidad universal, normalización del entorno, diálogo civil, entre otros. Apunta a la autonomía para decidir respecto de la propia vida, y para ello se centra en la eliminación de cualquier tipo de barrera, a los fines de brindar una adecuada equiparación de oportunidades, y que se sanciona con la aprobación de la Convención sobre los

Derechos de las Personas con Discapacidad de la Organización de la Naciones Unidas, en el año 2006.

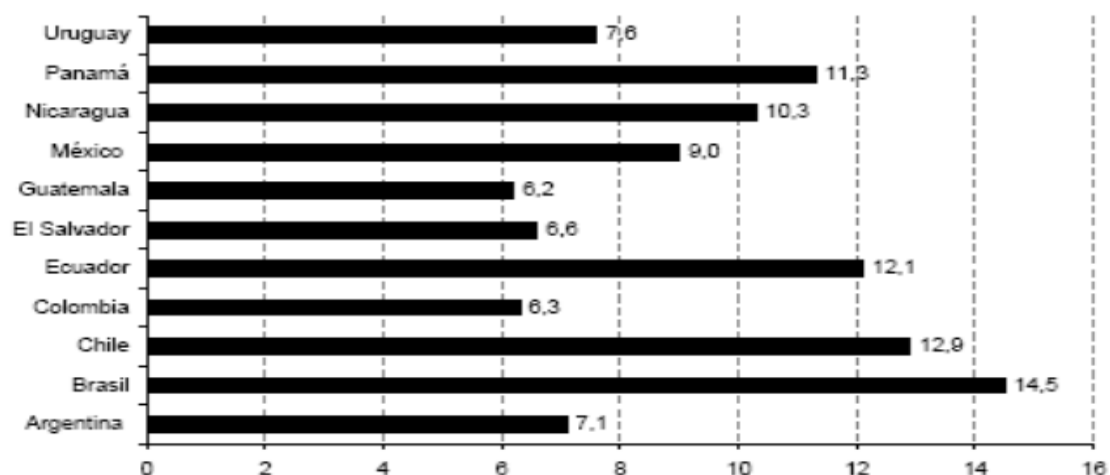
En esta evolución del concepto de discapacidad y la forma consecuente de atender a las personas con discapacidad, se ha llegado a un estado del arte que considera la discapacidad como una cuestión de derechos humanos, lo que necesariamente implica asumir que las personas con discapacidad están dotadas de iguales derechos y oportunidades que las demás personas, por tanto son actores relevantes del desarrollo de las sociedades en las que viven.

4.2. Magnitud de la discapacidad:

En el Informe Mundial sobre la Discapacidad 2011 (OMS-BM, 2011), se estima que más de mil millones de personas viven con algún tipo de discapacidad; o sea, (según las estimaciones de la población mundial en 2010), alrededor del 15% de la población mundial. Esta cifra es superior a las estimaciones previas de la Organización Mundial de la Salud, correspondientes a los años 1970, que eran de aproximadamente un 10%. A nivel de América Latina, la Organización Panamericana de la Salud (OPS), en el año 2008 estimaba que existen alrededor de 60 millones de personas con discapacidad en las Américas. De ellas, 50 millones vivirían en Latinoamérica y el Caribe (OPS, 2008).

Durante los últimos años, diferentes países de América han aplicado encuestas o estudios específicos sobre discapacidad. A continuación se presenta un gráfico con datos de alrededor de los años 2.000, tomado de un trabajo reciente de CEPAL (Stang Alva, 2011: 14).

**AMERICA LATINA (PAISES SELECCIONADOS): PREVALENCIA^a
DE LA DISCAPACIDAD, ALREDEDOR DE 2000**
(En porcentajes)



Fuente: Argentina: INDEC, Primera Encuesta de Personas con Discapacidad (ENDI) 2002-2003 – Complementaria Censo 2001; IBGE, Censo Demográfico 2000; Chile: FONADIS-INE, Primera Encuesta Nacional de Discapacidad (ENDIS) 2004; Colombia: DANE, censo de población de 2005; Ecuador: Encuesta Nacional de Discapacidades 2004; El Salvador: Encuesta GTZ/OPS/ISR/UDB 2000-2001; Guatemala: INE, censo de población de 2002; México: Secretaría de Salud, Encuesta Nacional de Evaluación de Desempeño (ENED), 2003; Nicaragua: INEC, Encuesta Nicaragüense para Personas con Discapacidad (ENDIS), 2003; Panamá: DEC, PENDIS 2005; Uruguay: INE y CNHD (Comisión Nacional Honoraria del Discapacitado), Encuesta Nacional de Personas con Discapacidad, 2003-2004.

^a Prevalencia: total de personas con al menos una discapacidad dividido por la población total por cien.

En Chile, de acuerdo al Primer Estudio Nacional de la Discapacidad (FONADIS-INE, 2004), viven 2.068.072 personas con algún tipo de discapacidad, un 12,9 % del total de la población, realidad que compromete a la vez al 34,6 % de los hogares con una o más persona con discapacidad.

Según los grados de discapacidad:

**Número y porcentaje de personas con discapacidad,
según grados de Discapacidad:**

| Grado de Discapacidad | Cantidad | Porcentaje |
|-----------------------|------------------|--------------|
| Leve | 1.154.273 | 7,2% |
| Moderada | 513.010 | 3,2% |
| Severa | 400.789 | 2,5% |
| Total | 2.068.072 | 12,9% |

Según el estudio citado, en el Ámbito educacional, un 10% de las personas con discapacidad no cuenta con ningún año de estudio aprobado (203.150 personas); un 42% (883.709 personas) no había logrado completar la enseñanza básica. Sólo un 13% (272.625 personas) había cursado la enseñanza media completa y sólo un 4,8% pudo acceder a la universidad o a algún Instituto de formación profesional. Sólo el 2,07% de las personas que presenta alguna discapacidad había logrado una educación universitaria completa.

En el Ámbito laboral y doméstico, sólo un 27,5% estaba incorporado en alguna forma al mundo del trabajo; el hombre participa de un 61,3% y la mujer sólo de un 38,7%. El 44% de las personas con discapacidad realizaba al momento de la medición, sólo actividad doméstica en el hogar, de los cuales un 19,6% son hombres y un 80,4% son mujeres, siendo las personas con discapacidad a nivel

nacional en su mayoría mujeres. Prácticamente el 60% corresponde a mujeres; éstas en mayor medida que los hombres, presentan más de una deficiencia.

El 43,9% de las personas con discapacidad son jefes de hogar (909.079 hogares). A la vez, el 66,3% de personas con discapacidad jefes de hogar con trabajo remunerado, son trabajadores no calificados.

El creciente envejecimiento de la población trae aparejado el crecimiento de la población con discapacidad. Es sabido que el riesgo de discapacidad se incrementa con la edad, en particular en los adultos mayores; también contribuye a este mayor prevalencia de la discapacidad, el incremento de las enfermedades crónicas propias de los tiempos actuales, asociadas a la alimentación, obesidad, enfermedades cardiovasculares, diabetes, entre otras.

La gran mayoría de estas personas son objeto de exclusión, discriminación y aislamiento. Muchas personas con discapacidad viven en la extrema pobreza, confinadas en instituciones, sin educación ni oportunidades de empleo y se enfrentan a diversas formas de marginación. En algunos países, incluido el nuestro, se deniega a las personas con discapacidad el derecho a la propiedad y es corriente que se les deniegue el derecho a tomar decisiones por sí mismas. La discriminación de que son objeto es generalizada y afecta a las personas en todas las esferas de la vida y en todos los sectores de la sociedad.

4.3. Políticas Públicas:

Las respuestas institucionales para enfrentar la situación de discapacidad, ha tenido diversas formas en el tiempo, en la época de las post-guerras mundiales, como consecuencia de la enorme cantidad de personas que resultaron mutiladas, exigió responder a estas necesidades mediante un abordaje basado en un modelo médico-asistencialista que tiene como objetivo la entrega de servicios de

prevención y rehabilitación a las personas con discapacidad. Desarrollando políticas públicas asistenciales basadas en la caridad, que consideraban la discapacidad como responsabilidad de la persona y no de la sociedad en su conjunto, entendiendo la discapacidad como una limitación de las capacidades como ser humano general, y para la cual hay que entregar servicios que le permitan restablecerse y/o rehabilitarse, considerando la integración de las personas con discapacidad sólo como la ocultación de las diferencias producto de su discapacidad.

Posteriormente, a fines de los años '60, se iniciaron reformas sociales que adoptaron un modelo de integración social, donde se empezó a ver la discapacidad como “una limitación provocada por la sociedad” (el entorno), la cual no respeta las diferencias. Por tanto, se generan políticas públicas transversales basadas en el concepto de Integración Social y Equiparación de Oportunidades, cuyo cuerpo legal internacional fueron las Normas Uniformes para la Integración Social de las personas con discapacidad de la ONU, 1993, orientadas a respetar las diferencias y habilitar los derechos de las personas con discapacidad.

Ahora, con la aprobación y ratificación por parte de nuestro país de la CDPD, implica asumir una nueva forma de diseñar e implementar políticas públicas de inclusión social de personas con discapacidad, con una institucionalidad que garantice el ejercicio de los derechos de dichas personas.

- **Descripción del estado de las Políticas para las Personas con Discapacidad en Chile:**

- *Ley N° 19.284 de Integración Social de las Personas con Discapacidad, 1994.*

En el país han existido leyes para personas con discapacidad, generalmente referidas a personas con algún tipo de discapacidad, como por ejemplo la Ley de deficientes mentales (Ley N° 18.660 de 1987), o bien leyes que otorgan algunas facilidades para la obtención de elementos que ayuden a las personas, como por ejemplo la Ley que otorga franquicias a la importación de vehículos para personas con discapacidad (Ley N° 17.238 de 1969), y un conjunto de decretos que reglamentan o modifican aspectos de las leyes o bien establecen normas específicas en vivienda, transporte, accesibilidad, etc.

La primera Política Pública integral, dirigida a las personas con discapacidad en Chile y formalizada a través de una ley, ocurrió el 14 de enero de 1994, con la promulgación de la Ley N° 19.284 de Integración Social de las Personas con Discapacidad (FONADIS, 1994).

Siguiendo al Programa de Acción Mundial para las Personas con Discapacidad (ONU, 1982: 2), en la ley se definen “áreas prioritarias” a través de las cuales se aborda integralmente el problema:

- **Prevención.** Evitar las causas de las deficiencias que puedan ocasionar la discapacidad.
- **Rehabilitación.** Permitir que las personas que tengan una discapacidad accedan a las prestaciones y servicios para su recuperación funcional y su mantenimiento

- Y se incluye la prioridad de Equiparación de Oportunidades. “... eliminación de todo tipo de discriminación hacia las personas con discapacidad, permitiéndoseles un acceso igualitario a las comunicaciones, al medio físico y cultural, a la educación, al trabajo y a las distintas organizaciones de la sociedad” (BCN, 1994: 6).

La ley establece en las Normas Preliminares, una definición de persona con discapacidad, ayudas técnicas y las características de los programas y criterios de priorización. (FONADIS, 1994: 7-8).

También establece normas sobre la calificación y diagnóstico de las discapacidades; la prevención y rehabilitación; la equiparación de oportunidades y el acceso a la cultura, información, comunicaciones y al espacio físico; acceso a la educación, a la capacitación e inserción laboral; también establece normas sobre exenciones arancelarias para importación de vehículos y ayudas técnicas. Se crea el Registro Nacional de la Discapacidad y el Fondo Nacional de la Discapacidad (FONADIS)

Los Objetivos del Fondo Nacional de la Discapacidad (FONADIS, 1994: 22), se definieron así:

- a) “Financiar, total o parcialmente, la adquisición por parte de terceros de las ayudas técnicas... destinadas a personas con discapacidad de escasos recursos o a personas jurídicas sin fines de lucro que las atiendan;....(Art. 56, a) ...Se asignarán por medio de convenios que celebrará el FONADIS con entidades e instituciones estatales o con personas jurídicas privadas que no persigan fines de lucro y cuyo objeto sea la atención a personas con discapacidad).

b) Financiar, total o parcialmente, planes, programas y proyectos a favor de las personas con discapacidad, que sean ejecutados por terceros y que de preferencia se orienten a la prevención, diagnóstico, rehabilitación e integración social de dichas personas, (Art. 56, b) ...Se asignarán a través de concursos públicos, en los que podrán postular personas naturales o jurídicas, sean o no chilenas, y organismos internacionales o extranjeros.

- *Ley N° 20.422, Establece Normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad, 2010.*

La Ley N° 20.422, (BCN, 2010: 1 - 3) promulgada el 10 de febrero de 2010 que establece normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad, tiene como objetivo: “Asegurar el derecho a la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad, con el fin de obtener su plena inclusión social, asegurando el disfrute de sus derechos y la eliminación de cualquier forma de discriminación fundada en su discapacidad”. (Art 1°).

Los principios generales (sustantivos) de la ley son:

- Igualdad de oportunidades.
- Inclusión social.
- Participación.
- Accesibilidad de las personas con discapacidad.

Los principios funcionales de la ley:

- En relación con las personas con discapacidad, propiamente tales: Vida independiente.
- En relación con el entorno y sus componentes: Accesibilidad y Diseño Universal.

- En relación con las políticas públicas: Intersectorialidad y Participación y diálogo social.

Los conceptos definidos para los efectos de esta ley, entre otros son:

- Persona con discapacidad: Aquella que teniendo una o más deficiencias físicas, mentales, sea por causa psíquica o intelectual, o sensoriales, de carácter temporal o permanente, al interactuar con diversas barreras presentes en el entorno, ve impedida o restringida su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás. (art. 5°).
- Discriminación: Toda distinción, exclusión, segregación o restricción arbitraria fundada en la discapacidad, y cuyo fin o efecto sea la privación, perturbación o amenaza en el goce o ejercicio de los derechos establecidos en el ordenamiento jurídico. (Art. 6 letra a).

La nueva institucionalidad pública para personas con discapacidad que establece es: (BCN, 2010: 14 - 18).

COMITÉ DE MINISTROS DE LA DISCAPACIDAD: este Comité fue reemplazo por el Comité Interministerial de Desarrollo Social creado por la Ley N° 20.530, conformado por los Ministros de Desarrollo Social, Hacienda, Secretaría General de la Presidencia, Educación, Salud, Vivienda y Urbanismo, Trabajo y Previsión Social, y la Ministra Directora del Servicio Nacional de la Mujer, encargado de proponer al Presidente de la República la política nacional para personas con discapacidad, velar por su cumplimiento y asegurar su calidad técnica, coherencia y coordinación intersectorial. En la medida que el Comité Interministerial conozca de las materias a que se refiere la Ley N° 20.422 sobre discapacidad, contará con la participación adicional de los Ministros de Justicia y de Transportes y

Telecomunicaciones, y no se requerirá la integración de los Ministros de Hacienda y Secretaría General de la Presidencia¹⁵.

SERVICIO NACIONAL DE LA DISCAPACIDAD: se crea un servicio público funcionalmente descentralizado y desconcentrado territorialmente, que tiene por finalidad promover la igualdad de oportunidades, inclusión social, participación y accesibilidad de las personas con discapacidad. Este servicio es el continuador legal del Fondo Nacional de la Discapacidad.

Entre sus principales funciones, cabe señalar las siguientes:

- Coordinar el conjunto de acciones y prestaciones sociales ejecutadas por distintos organismos del Estado que contribuyan directa o indirectamente a este fin (art. 62 letra a).
- Asesorar técnicamente al Comité de Ministros en la elaboración de la política nacional para personas con discapacidad y en la evaluación periódica de todas aquellas acciones y prestaciones sociales ejecutadas por distintos organismos del Estado que tengan como fin directo o indirecto la igualdad de oportunidades, inclusión social, participación y accesibilidad de las personas con discapacidad (art. 62 letra b)
- Elaborar y ejecutar, en su caso, el plan de acción de la política nacional para personas con discapacidad, así como, planes, programas y proyectos (art. 62 letra c)
- Estudiar y proponer al Presidente de la República, por intermedio del Ministro de Planificación, las normas y reformas legales necesarias para el ejercicio efectivo de los derechos de las personas con discapacidad (art. 62 letra h)

¹⁵Inciso 2°, artículo 13 de la Ley Nº 20.530, de 13 de octubre de 2011, que crea el Ministerio de Desarrollo Social.

- Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de las personas con discapacidad (art. 62 letra j)

Organización del Servicio Nacional de la Discapacidad:

- El servicio está organizado en una dirección nacional, una subdirección nacional y direcciones regionales en cada región del país. Cuenta además, con un Consejo Consultivo de la Discapacidad. Se amplían las facultades y competencias del servicio.
- Consejo Consultivo de la Discapacidad: el Consejo Consultivo tiene por misión hacer efectiva la participación y el diálogo social en el proceso de igualdad de oportunidades, inclusión social, participación y accesibilidad de las personas con discapacidad. El Consejo se integra con el director nacional del Servicio Nacional de la Discapacidad, quien lo preside; con cinco representantes de organizaciones de personas con discapacidad de carácter nacional que no persigan fines de lucro; con un representante del sector empresarial; con un representante de organizaciones de trabajadores; y con dos representantes de instituciones privadas sin fines de lucro constituidas para atender a personas con discapacidad.

4.4. Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD):

Dado que Chile ratificó la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad en el año 2008¹⁶, ésta tiene carácter obligatorio para los Estados, por ello realizaremos una descripción general de la Convención.

¹⁶ Decreto N° 201, del Ministerio de Relaciones Exteriores, de 25 de agosto de 2008, publicado en el Diario Oficial el 17 de septiembre de 2008.

La CDPD es amplia e integral y desarrolla una amplia gama de situaciones de las personas con discapacidad. Su propósito es “promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales por todas las personas con discapacidad, y promover el respeto de su dignidad inherente” (art. 1).

En el mes de Diciembre de 2006 la Asamblea General de Naciones Unidas aprobó el proyecto de Informe Final del Comité Especial encargado de preparar una Convención Internacional amplia e integral para proteger y promover los derechos y la dignidad de las personas con discapacidad, que se convirtió en la primera Convención Internacional integral sobre esta materia.

Lo primero que surge de la lectura de la Convención (Rosales, 2007: 2 – 4) es que la misma está planteada como un tratado de Derechos Humanos y en general tiene la característica integral de estos e incorpora también derechos ya reconocidos en otros tratados internacionales a las personas en general. No es esta Convención el primer documento sobre discapacidad en el derecho internacional, pero es el primero con el que los Estados firmantes se obligan con las características de un tratado. Debido a las prácticas discriminatorias, las personas con discapacidad tienden a vivir en la sombra y al margen de la sociedad y, como resultado, sus derechos no se toman en consideración. Era necesario una norma universal jurídicamente vinculante (como es un tratado o Convención) para tratar de asegurar que los derechos de las personas con discapacidad se garanticen en todo el mundo.

La Convención es extensa, tiene 50 artículos, y tiene derechos ya reconocidos en otros instrumentos internacionales y derechos reconocidos específicamente respecto de las personas con discapacidad.

En otro apartado, se revisarán las directrices de esta CDPD que tienen implicancia en los Servicios Públicos.

IV. HACIA UN MODELO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA SOCIALMENTE RESPONSABLE EN DISCAPACIDAD.

1) Administración Pública socialmente responsable

Como reseñáramos anteriormente, las Administraciones Públicas han venido incorporando los elementos de la Responsabilidad Social y los han ido integrando a su gestión organizacional. Los desafíos de la sociedad contemporánea cada vez más global, compleja, con ciudadanías más demandantes y empoderadas y en algunos casos, altamente disruptivas al exigir el ejercicio de sus derechos y satisfacción oportuna y efectiva a sus necesidades y requerimientos; obligan a las Administraciones Públicas, no tan solo modernizar su gestión para hacerlas más eficientes económica y administrativamente, sino que también a ser responsables de los impactos de su quehacer en los diversos actores de la sociedad, individuales y organizados, de tal modo de facilitar el establecimiento de vínculos participativos que contribuyan al desarrollo armónico de la comunidad en un contexto de la construcción de una sociedad inclusiva, equitativa y desarrollada económica, sustentable y humanamente.

La literatura revisada nos muestra que en la Administración Pública existen dos ámbitos en los cuales se expresa y aplica las Responsabilidad Social, uno a nivel de la propia organización en su funcionamiento institucional y otro, a nivel de las políticas públicas que elabora e implementa.

A nivel de las políticas públicas, que no es el foco de análisis del presente estudio, se pretende diseñar e implementar políticas destinadas a promover,

incentivar, facilitar y consolidar los principales aspectos del comportamiento socialmente responsable entre la ciudadanía y la sociedad en general (Gaete, 2012: 10).

A nivel de la propia organización en su funcionamiento institucional, que es el foco asumido, se pueden aplicar los elementos clásicos de la Responsabilidad Social, con las mediaciones que sean pertinentes tanto metodológicas como culturales, tales como por ejemplo, los indicados por el Pacto Mundial de la ONU: Derechos Humanos, Estándares Laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción; o bien los que reseña la literatura en cuanto a comportamiento responsable con las Instituciones (cumplimiento de normativas), con la Comunidad, con los Empleados y con el Medio Ambiente; o por último los identificados en la **ISO 26.000: *Gobernanza Organizacional***, donde el liderazgo al interior de la organización es clave para ser responsable con los impactos que provoca; *Derechos Humanos*, asegurando la protección y garantía de los derechos, disminuyendo las barreras de acceso a los servicios y promoviendo la igualdad y no discriminación; *Prácticas Laborales*, básicamente centrada en la Gestión de Personas, no discriminatoria arbitrariamente y con igualdad de oportunidades; *Medio Ambiente*, en un enfoque integrado para enfrentar los impactos sociales, en salud, ambiente, etc.; *Prácticas Justas de Operación*, donde se promueve las conductas éticas, anticorrupción y participación responsable; *Asunto de Consumidores*, fortaleciendo la transparencia con información y educación de los usuarios y generando productos y servicios sustentables que contribuyan al desarrollo sostenible; *Participación activa y Desarrollo de la Comunidad*, estableciendo una relación con la comunidad que permita aumentar el bien público (generación de valor público) y fortalecer a la sociedad civil.

- El desarrollo de acciones socialmente responsables por parte de las Administraciones Públicas es amplio, ya sea en relación con su medio externo (identificación y vínculo con sus Grupos de Interés o *stakeholders*, para incorporar a la gestión pública los intereses, necesidades y requerimiento de los actores; mecanismos de transparencia y rendición de cuentas; gestión de los impactos organizacionales; contribución al desarrollo sostenible); y también con su medio interno (relación con sus propios trabajadores o funcionarios, donde la gestión de personas, basada en los principios de igualdad de oportunidades, no discriminación y calidad de vida laboral, se transforma en herramienta clave para ello). En este último aspecto se ha desarrollado el concepto de Responsabilidad Social Corporativa Interna (RSCI), donde se vincula la gestión de personas con las estrategias de responsabilidad social.¹⁷
- En el texto de Gaete (2012: 49), se organizan los elementos o ámbitos internos asociados a la gestión de personas, con los ámbitos de la Responsabilidad Social, a través de un diagrama bastante explicativo.

¹⁷ Para una mayor información ver, entre otros: Gaete, (2010), Gaete, (2012), Carneiro, (2004), Carneiro, (2007), Urcelay, (2005).

Figura 2. Ámbitos internos del modelo de la responsabilidad social



Siguiendo al autor (Gaete, 2012: 12 – 13), en cuanto a la relación con los *stakeholders*, los recursos humanos de cada organización poseen la condición de partes interesadas, pero que específicamente en el caso de los planteamientos asociados a la gestión de la diversidad y la igualdad de oportunidades, plantean la necesidad de asumir un comportamiento socialmente responsable respecto de las distintas características que poseen las personas que forman parte de la organización, tanto desde la perspectiva demográfica así como respecto de sus habilidades y competencias.

En cuanto a las acciones para combatir el acoso y la discriminación laboral al interior de las organizaciones laborales, se relacionan especialmente con la perspectiva de la rendición de cuentas que cada institución debe realizar a la sociedad para transparentar los esfuerzos reales y concretos que realiza para eliminar dichos flagelos de su quehacer.

En lo que se refiere a la gestión de los impactos organizacionales, en el ámbito interno se relacionan con iniciativas tales como la conciliación de la vida laboral, familiar y personal, o la preocupación por la salud y seguridad laboral.

Finalmente, relacionados con el desarrollo sustentable surge lo relativo a la gestión del cambio y la inversión en las personas, como procesos que permiten a las organizaciones laborales realizar sus actividades bajo criterios de largo plazo y adecuando su funcionamiento a las necesidades del entorno y la sociedad en general, pero especialmente a nivel interno de cada institución tanto en lo relativo a su cultura organizacional como respecto del fortalecimiento de su fuerza de trabajo.

De esta manera, afirma Gaete, “creemos que uno de los aspectos más relevantes de la RSCI que pueden contribuir especialmente al logro de Administraciones Públicas más diversas e inclusivas es la gestión de la diversidad, debido a su capacidad para ofrecer soluciones concretas a la discriminación o la desigualdad entre los recursos humanos al interior de cualquier organización laboral, incluidas por supuesto las pertenecientes al sector público”.

La gestión de la diversidad, si bien se restringe al ámbito laboral de las organizaciones, Dubin et al (2010: 38) establece que se debe “vincular las políticas de recursos humanos a políticas de promoción de la diversidad en la comunidad”. Todo ello bajo el principio de igualdad de oportunidades y no discriminación en la gestión de personas.

Lo que se pretende con la gestión de la diversidad (Gaete, 2012: 17) es una efectiva integración de las personas en las organizaciones laborales gestionando sus diferencias como un valor estratégico, especialmente en un contexto de expansión demográfica tanto en aspectos de género como

culturales, que se asocian con diferentes cambios sociales relacionados con la globalización, la inmigración y las empresas multinacionales por ejemplo¹⁸.

2) Administración Pública socialmente responsable en Discapacidad

En este apartado intentaremos integrar los componentes de la Responsabilidad Social con dimensiones de inclusión social de las Personas con Discapacidad, caracterizando los componentes de la dimensión de discapacidad en la Responsabilidad Social.

Para ello, asumiendo que los aspectos de comportamientos socialmente responsables **son una opción voluntaria de las organizaciones**, revisaremos en primer lugar las obligaciones normativas que deben cumplir los Servicios Públicos chilenos, de tal forma de distinguir lo que efectivamente es voluntario. A continuación como marco deseable, se revisarán las normas de la CDPD de la ONU (2006) y lo que ello implicaría a la Administración Pública en cuanto a su funcionamiento institucional.

Por último revisaremos diferentes instrumentos de medición de RS y de Discapacidad, con el objeto de rescatar las dimensiones utilizadas.

Con todo ello, propondremos los componentes de la dimensión discapacidad para una Administración Pública socialmente responsable en Discapacidad.

¹⁸ Un amplio desarrollo sobre la Gestión de la Diversidad, ver: Pin et al, (2007): Libro Blanco sobre la Gestión de la Diversidad en las Empresas Españolas: Retos, Oportunidades y Buenas Prácticas.

2.1) Directrices y Obligaciones Leyes Nacionales que debe cumplir la Administración Pública:

- Ley N° 20.422/2010, “Establece normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad”

Surge con el fin de actualizar los nuevos desafíos, según se indicó en el mensaje presidencial del 16 de mayo de 2005, dado que la plena integración de las personas con discapacidad en la sociedad, aún estaba y está muy lejos de poder cumplirse.

Los principios generales de la ley son:

- A. Igualdad de oportunidades.
- B. Inclusión social.
- C. Participación.
- D. Accesibilidad de las personas con discapacidad.

A continuación se entrega en detalle los artículos de esta ley que, a nuestro juicio, intervienen directamente en algún ámbito del funcionamiento institucional del Servicio Público:

Art 23. Medidas de Accesibilidad

“El Estado, a través de los organismos competentes, impulsará y aplicará medidas de acción positiva para fomentar la eliminación de barreras arquitectónicas y promover la accesibilidad universal.”

Lo anterior implica que los organismos públicos deberán tomar las medidas y acciones necesarias para ser más accesible arquitectónica y visualmente el tránsito y desplazamiento de los usuarios y personal con alguna discapacidad.

Art 24. Medidas de Accesibilidad

“Toda persona o institución, pública o privada que ofrezca servicios educacionales, capacitación o empleo, exigiendo la rendición de exámenes u otros requisitos análogos, deberá realizar los ajustes necesarios para adecuar los mecanismos, procedimientos y prácticas de selección en todo cuanto se requiera para resguardar la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad que participen en ellos.

Los postulantes que presenten alguna discapacidad que les produzca impedimento o dificultad en la aplicación de los instrumentos de selección que se administren para el efecto, deberán informarlo en su postulación, para su adaptación.”

Los Servicio Públicos deben tomar las precauciones de adecuar las pruebas o instrumentos de selección de personas para que todos los postulantes puedan rendirla en igualdad de condiciones, al margen de la discapacidad que presenten.

Ello se reforzó y normó explícitamente en el Reglamento sobre concursos, **Ministerio de Hacienda (2004): “Reglamento sobre concursos del Estatuto Administrativo”, Art 5. Del procedimiento común a los concursos:**

“Los postulantes que presenten alguna discapacidad que les produzca impedimento o dificultades en la aplicación de los instrumentos de selección que se administrarán, deberán informarlo en su postulación, para efectos de adaptarlos y así garantizar la no discriminación por esta causal.”

Con este Decreto se refuerza la idea de no discriminación ni exclusión incluyendo a los concursos públicos que organice cada Servicio.

Art 28. Medidas de Accesibilidad

“Todo edificio de uso público y todo aquel que, sin importar su carga de ocupación, preste un servicio a la comunidad, así como toda nueva edificación colectiva, deberán ser accesibles y utilizables en forma autovalente y sin dificultad por personas con discapacidad, especialmente por aquellas con movilidad reducida.”

Las Instituciones deben considerar en su mapa arquitectónico libre acceso para circulación de personas con discapacidad, especialmente para aquellas con movilidad reducida, tales como pueden ser acceso a rampas como alternativa a las escaleras, fácil acceso a ascensores, entre otros. Igualmente cada Comité Paritario debe considerar dentro de sus planes de emergencia y evacuación, alternativas y procedimientos de actuación de un funcionario al momento de evacuar los edificios en que su interior se encuentren personas con discapacidad, y a su vez, las personas con discapacidad tener claridad de cómo actuar o a quien dirigirse en el caso de un siniestro.

Art 43. De la capacitación e inserción laboral

“El Estado, a través de los organismos competentes, promoverá y aplicará medidas de acción positiva para fomentar la inclusión y no discriminación laboral de las personas con discapacidad, especialmente deberá:

- a) Fomentar y difundir prácticas laborales de inclusión y no discriminación.*
- b) Promover la creación y diseño de procedimientos, tecnologías, productos y servicios laborales accesibles y difundir su aplicación.”*

Cada Institución deberá incluir o elaborar políticas y programas internos de inclusión y no discriminación laboral, además de acciones que ayuden a la socialización, integración e inclusión laboral de todos sus funcionarios, creando un ambiente laboral favorable a la inclusión, estable y participativo.

También deberá procurar que sus servicios o productos entregados a la comunidad sean accesibles, utilizando nuevas tecnologías y comunicándolo en formatos accesibles.

Art 45. De la capacitación e inserción laboral

“En los procesos de selección de personal, la Administración del Estado y sus organismos, las municipalidades, el Congreso Nacional, los órganos de la administración de justicia y el Ministerio Público seleccionarán preferentemente, en igualdad de condiciones de mérito, a personas con discapacidad.”

Lo anterior nos indica que ante igualdad de condiciones de mérito (título, experiencia para el cargo, idoneidad para la función, etc.) entre un número determinado de postulantes a un cargo (ternas o quinas), se debe dar preferencia para la adjudicación del puesto a personas con discapacidad, lo cual debería estar informado por cada servicio en las bases de los concursos a fin de que sea de conocimiento general de los postulantes. De darse la situación anterior, cada Servicio debe estar en condiciones de recibir apropiadamente a este nuevo funcionario, realizando los ajustes razonables o necesarios para el desempeño de la función en igualdad de condiciones del resto de sus compañeros de trabajo.

Está pendiente el Reglamento que norma la forma que especifica en que será implementada esta disposición.

Art 46. De la capacitación e inserción laboral

“La capacitación laboral de las personas con discapacidad comprenderá, además de la formación laboral, la orientación profesional, la cual deberá otorgarse teniendo en cuenta la evaluación de la capacidades reales de la persona, la educación efectivamente recibida y sus intereses.”

Los planes anuales de capacitación de cada Servicio, deben construirse contemplando la opinión y los intereses profesionales de cada funcionario, considerando las capacidades reales que presente cada uno, ello incluye una la detección de las necesidades específicas de los funcionarios con discapacidad para el desempeño de la función.

Art 59. Acciones especiales

“... Si comparecieren personas con discapacidad sensorial, el tribunal deberá realizar los ajustes necesarios que permitan a estas personas comunicarse y acceder a los antecedentes del proceso, de manera que se garanticen adecuadamente sus derechos.”

Los tribunales de justicia deben considerar que también puede llegar a comparecer personas con diferentes tipos de discapacidad, y por lo tanto deben procurar que ellos tengan acceso a la justicia en igualdad de condiciones que el resto de las personas, por lo que deben proporcionar, de ser necesario, algún intermediario, traductor en lengua de señas o guía capaz de facilitar la comunicación, y así no vulnerar sus derechos. Lo mismo se requiere para los servicios del sistema procesal penal, policías y personal de gendarmería.

➤ Componentes de la dimensión discapacidad

De la revisión de la normativa, surgen las siguientes dimensiones o componentes a considerar:

➤ Accesibilidad.

- física y arquitectónica,
- de comunicación y
- de los servicios o productos entregados a la ciudadanía.

➤ Trabajo.

- Políticas y programas activos de inclusión y no discriminación laboral (Acción positiva)
- Preferencia en la contratación a personas con discapacidad
- Capacitación laboral según necesidades específicas

2.2) Directrices CDPD

A continuación seleccionaremos las normas de la CDPD, que a nuestro juicio, las instituciones de la Administración Pública debieran cumplir voluntariamente si es que no se ha normado en las leyes nacionales indicadas anteriormente.

Art 4. Obligaciones generales

“c) Tener en cuenta, en todas las políticas y todos los programas, la protección y promoción de los derechos humanos de las personas con discapacidad”

Ello implica que en los Planes Estratégicos Institucionales, las políticas de Recursos Humanos y de Responsabilidad Social si los tienen, debiera ser

explícita la referencia a la protección y promoción de los derechos humanos de las personas con discapacidad.

Artículo 9. Accesibilidad

“1. A fin de que las personas con discapacidad puedan vivir en forma independiente y participar plenamente en todos los aspectos de la vida, los Estados Partes adoptarán medidas pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales. Estas medidas, que incluirán la identificación y eliminación de obstáculos y barreras de acceso, se aplicarán, entre otras cosas, a:

a) Los edificios, las vías públicas, el transporte y otras instalaciones exteriores e interiores como escuelas, viviendas, instalaciones médicas y lugares de trabajo;

b) Los servicios de información, comunicaciones y de otro tipo, incluidos los servicios electrónicos y de emergencia.

Los servicios públicos deben ser física y arquitectónicamente accesibles, especialmente para la atención de sus usuarios.

Adicionalmente deben contar con información dirigida a los usuarios, tanto en señalética como en informativos escritos, visuales y virtuales, en formatos accesibles para personas con discapacidad sensorial (auditiva y visual) y comprensibles para personas con discapacidad intelectual.

2. Los Estados Partes también adoptarán las medidas pertinentes para:

...c) Ofrecer formación a todas las personas involucradas en los problemas de accesibilidad a que se enfrentan las personas con discapacidad;

Los organismos públicos deben tener incorporado en los Planes de Capacitación de los funcionarios, tanto para directivos como especialmente para los que se relacionan directamente con los usuarios, contenidos sobre discapacidad, accesibilidad, y comunicación efectiva con personas con discapacidad.

d) Dotar a los edificios y otras instalaciones abiertas al público de señalización en Braille y en formatos de fácil lectura y comprensión;

e) Ofrecer formas de asistencia humana o animal e intermediarios, incluidos guías, lectores e intérpretes profesionales de la lengua de señas, para facilitar el acceso a edificios y otras instalaciones abiertas al público;

Eso requiere que en las recepciones de los edificios y oficinas públicas, deben disponer oportunamente de las formas de asistencia necesarias para atender y orientar a personas con diferentes tipos de discapacidad.

f) Promover otras formas adecuadas de asistencia y apoyo a las personas con discapacidad para asegurar su acceso a la información;

g) Promover el acceso de las personas con discapacidad a los nuevos sistemas y tecnologías de la información y las comunicaciones, incluida Internet.”

En las unidades que se relacionan directamente con los usuarios de los servicios públicos, deben tener previsto medios de información en formatos accesibles para personas con discapacidad sensorial (auditiva y visual) y comprensibles para personas con discapacidad intelectual. Además deben contar oportunamente con asistentes e intermediarios, incluidos guías, lectores e intérpretes profesionales de la lengua de señas. En la comunicación virtual, debieran disponer en sus páginas web institucionales los mecanismos que sigan los principios de accesibilidad universal¹⁹, además de disponer de terminales de uso público con dichas herramientas de accesibilidad.

Artículo 13. Acceso a la justicia

“1. Los Estados Partes asegurarán que las personas con discapacidad tengan acceso a la justicia en igualdad de condiciones con las demás, incluso mediante ajustes de procedimiento y adecuados a la edad, para facilitar el desempeño de las funciones efectivas de esas personas como participantes directos e indirectos, incluida la declaración como testigos, en todos los procedimientos judiciales, con inclusión de la etapa de investigación y otras etapas preliminares.

¹⁹Estos Principios generales del diseño, son aplicables y de hecho se aplican en la arquitectura, la ingeniería y, por supuesto, las páginas y aplicaciones Web, entre otros campos de aplicación. Los principios son: Uso equiparable, flexible, simple e intuitivo, información perceptible, con tolerancia al error, que exija poco esfuerzo físico y tamaño y espacio para el acceso y uso. Mayor desarrollo, especialmente para páginas web, en: Fundación Sidar, “Principios del Diseño Universal o Diseño para Todos”, en <http://www.sidar.org/recur/desdi/usable/dudt.php> (27/11/2013).

Esto requiere ajuste de los procedimientos, que incluye accesibilidad física a los espacios y accesibilidad comunicacional en la relación con los jueces, fiscales, defensores, policías y personal de gendarmería: por tanto los servicios públicos responsables de dichas labores deben tener disponibles asistentes e intermediarios, incluidos guías, lectores e intérpretes profesionales de la lengua de señas.

2. A fin de asegurar que las personas con discapacidad tengan acceso efectivo a la justicia, los Estados Partes promoverán la capacitación adecuada de los que trabajan en la administración de justicia, incluido el personal policial y penitenciario”.

En los Planes de Capacitación de los servicios debieran tener cursos con contenidos sobre discapacidad, acceso a la justicia, accesibilidad, y comunicación efectiva con personas con discapacidad.

Artículo 27. Trabajo y empleo

“1. Los Estados Partes reconocen el derecho de las personas con discapacidad a trabajar, en igualdad de condiciones con las demás; ello incluye el derecho a tener la oportunidad de ganarse la vida mediante un trabajo libremente elegido o aceptado en un mercado y un entorno laborales que sean abiertos, inclusivos y accesibles a las personas con discapacidad. Los Estados Partes salvaguardarán y promoverán el ejercicio del derecho al trabajo, incluso para las personas que adquieran una discapacidad durante el empleo, adoptando medidas pertinentes, incluida la promulgación de legislación, entre ellas:

- a) Prohibir la discriminación por motivos de discapacidad con respecto a todas las cuestiones relativas a cualquier forma de*

empleo, incluidas las condiciones de selección, contratación y empleo, la continuidad en el empleo, la promoción profesional y unas condiciones de trabajo seguras y saludables;

Este principio, en los aspectos de no discriminación en la selección y contratación, está recogido expresamente en el artículo 5° del Reglamento sobre concursos del Estatuto Administrativo, Ministerio de Hacienda (2004) ya mencionado más arriba, por tanto es obligatorio para los servicios públicos no discriminar arbitrariamente y adaptar los instrumentos de selección a aplicar, según el tipo de impedimento o dificultad que puedan presentar las personas.

Ahora respecto de la continuidad en el empleo, la promoción profesional y unas condiciones de trabajo seguras y saludables; requiere que explícitamente las instituciones se comprometan en sus políticas de recursos humanos o de gestión de personas, que garantizan la igualdad de oportunidades y no discriminación por razones de discapacidad y a mantener condiciones de trabajo seguro y saludable.

b) Proteger los derechos de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, a condiciones de trabajo justas y favorables, y en particular a igualdad de oportunidades y de remuneración por trabajo de igual valor, a condiciones de trabajo seguras y saludables, incluida la protección contra el acoso, y a la reparación por agravios sufridos;

Los servicios debieran tener, tanto en sus políticas de gestión de personas los principios de protección de los derechos de las personas con discapacidad, como las condiciones en la práctica concreta con mecanismos de exigibilidad de dichos derechos y de reparación si procediere.

...g) Emplear a personas con discapacidad en el sector público;

Existe una norma en la Ley 20.422, (BCN, 2010), que ya revisamos anteriormente, que asume en parte esta disposición, en cuanto a privilegiar a personas con discapacidad, si éstas quedan en las ternas o quinas para ser seleccionadas en los cargos concursados.

Queda abierta la posibilidad de realizar un conjunto de acciones de promoción al empleo, acciones afirmativas, capacitación y habilitaciones sociolaborales que permitan el acceso al empleo en el sector público.

...i) Velar por que se realicen ajustes razonables para las personas con discapacidad en el lugar de trabajo.”

- Esta disposición debiera reflejarse en las políticas de gestión de personas y en las acciones concretas de ajuste razonables de los espacios tanto de acceso al puesto de trabajo, como en el puesto de trabajo mismo; también incluye la disposición de los medios de trabajo adaptados o accesibles y las ayudas técnicas que sean necesarias.

- **Componentes de la dimensión discapacidad**

De la revisión de la CDPD, surgen las siguientes dimensiones a considerar:

- Derechos Humanos
 - Protección de derechos a nivel estratégico, en planes estratégicos y políticas institucionales
 - mecanismos de exigibilidad de los derechos
- Accesibilidad.
 - Física y arquitectónica,

- Comunicación, incluye mecanismos de asistencia y utilización de formatos accesibles de comunicación físicos y virtuales
- Servicios o productos entregados a la ciudadanía.
- Incluye formación o capacitación a funcionarios relacionados directamente con los usuarios, en discapacidad, accesibilidad, comunicación efectiva con personas con discapacidad
- Trabajo.
 - Políticas y prácticas inclusivas y de no discriminación laboral arbitraria en el ingreso, continuidad y promoción.
 - Adaptación instrumentos de selección
 - Condiciones de trabajo seguras y saludables
 - Emplear a personas con discapacidad en Administración Pública
 - Incluye los ajustes razonables en el espacio de trabajo
- Acceso a la justicia
 - Facilitar la comunicación para no vulnerar derechos.
 - Formación al personal responsable de sistema de justicia, sobre discapacidad, accesibilidad, comunicación efectiva con personas con discapacidad.

2.3) Instrumentos de Medición de Responsabilidad Social

Se revisaron algunos instrumentos y se seleccionaron para los efectos del presente estudio dos de ellos.

- **Giner y Gil (2006): Un modelo para medir la Responsabilidad Social Corporativa en las empresas**

El trabajo describe, analiza y formaliza los parámetros críticos de responsabilidad, las variables que los conforman y su medición, con el objeto de proponer un modelo para medir la RS.

En la figura siguiente, se resume ante quienes tiene responsabilidad la empresa, los parámetros críticos de responsabilidad y las variables involucradas.

COMPOSICIÓN DE LAS VARIABLES OBJETO DE MEDIDA PARA LA RSC

| Responsabilidad ante | Parámetro Crítico de Responsabilidad | VARIABLES que forman el Parámetro Crítico de Responsabilidad (compromisos) Necesidades de medida |
|-------------------------------|---|---|
| Accionistas | Retribución transparente | <ul style="list-style-type: none"> • Informar correctamente • Atender las reclamaciones y sugerencias • Gestión transparente y veraz (no a la corrupción) • Preservar el capital y hacerlo crecer |
| Administración Pública | Cumplir legislación | <ul style="list-style-type: none"> • Cumplir el ordenamiento legal • Cumplir el ordenamiento fiscal • Colaborar positivamente con gobiernos democráticamente constituidos |
| Clientes | Sinceridad transparente | <ul style="list-style-type: none"> • Veracidad en la información y publicidad • Respetar las garantías ofertadas • Atender las reclamaciones y sugerencias • Proveer información a las organizaciones de consumidores • No admitir el trabajo infantil |
| Colaboradores | Honestidad | <ul style="list-style-type: none"> • Informar correctamente • Cumplir lo pactado • Trato respetuoso y no vejatorio • No empleo infantil |
| Competidores | Respetar reglas de la competencia | <ul style="list-style-type: none"> • No crear ni difundir noticias falsas • No agredir con actos ni con mensajes |
| Empleados | Respeto a la dignidad humana | <ul style="list-style-type: none"> • Trato respetuoso y no vejatorio • Honestidad y veracidad • Respeto al mérito • No discriminación por sexo, raza, religión, defecto físico o ocupación • Salario adecuado al esfuerzo (físico y/o mental) • Integración y crecimiento profesional • Compatibilidad horario laboral con familiar • No trabajo en condiciones precarias e insalubres • No empleo infantil • Respetar la libertad de asociación y los derechos de negociación • Gestión transparente y veraz (no a la corrupción) |
| Medio ambiente | Sostenibilidad | <ul style="list-style-type: none"> • Apoyar acciones de prevención del medio ambiente • No degradar con actos contrarios a la sostenibilidad • Uso de energías limpias • Agua no contaminada • Impacto sobre medio ambiente • Contaminación atmosférica |
| Proveedores | No extorsión | <ul style="list-style-type: none"> • Informar anticipadamente y correctamente de planes y acciones • No establecer condiciones injustas y degradantes • No al trabajo en condiciones precarias e insalubres • No admitir el trabajo infantil • Atender las reclamaciones y sugerencias |

- **Premio Responsabilidad Social SOFOFA 2013, SOFOFA (2013)**

El Premio de RESPONSABILIDAD SOCIAL corresponde a una iniciativa de SOFOFA por promover las buenas prácticas en gestión empresarial y sostenibilidad, entendiendo que el mejoramiento de la competitividad de las empresas es un aporte al desarrollo de la industria y crecimiento integral del país.

SOFOFA basa su accionar en que la Responsabilidad Social es una necesidad para las empresas, dada las exigencias del mundo actual. Por lo que se entiende que la RS es parte integral de todas las actividades de una empresa y no sólo una actividad más.

Los criterios utilizados para evaluar a los postulantes se basan en los **Principios de Responsabilidad Social** establecidos en la Norma ISO 26.000 de Responsabilidad Social y su equivalente NCh-ISO 26000.Of2010/ Guía de responsabilidad social, estos son:

- 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
- Respeto a los derechos

Para cada uno de ellos se establecen cinco sentencias, a excepción de los principios de legalidad y respeto a los derechos humanos, que solo tiene cuatro.

También evalúan **Materias Fundamentales**, donde la empresa presenta acciones, actividades, prácticas y/o programas que lleva a cabo en las distintas materias señaladas como fundamentales en la norma ISO 26.000.

Estas son:

- Gobernanza Organizacional
- Derechos Humanos
- Prácticas Laborales
- Medio Ambiente
- Prácticas justas de operación
- Asunto de Consumidores
- Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad

Las acciones, actividades, prácticas y/o programas, deben indicar antigüedad en que se realiza la práctica, descripción y logros y resultados.

Por último evalúan aspectos Especiales Internos y Externos, que son iniciativas relacionadas con la calidad de vida de los trabajadores y sus familias y con la comunidad en general o grupos en particular, respectivamente.

2.4) Instrumentos de Medición Dimensión Discapacidad.

Se ha revisado la información existente respecto de algunos instrumentos para la construcción de indicadores y de Sellos o Certificaciones de inclusión social de personas con discapacidad. Entre ellos, revisamos los siguientes:

- **Servicio Nacional de la Discapacidad, SENADIS, Sello Chile Inclusivo**

Es un reconocimiento público que entrega el Estado de Chile a través del SENADIS, a organismos públicos y privados que tomen medidas concretas respecto de la inclusión social de las personas con discapacidad. Este proyecto nace como parte del Programa de Apoyo a la Cohesión Social Unión Europea-Chile.

Entre sus objetivos está: “Realizar un reconocimiento público a instituciones y/o empresas públicas o privadas a través de la entrega de una distinción que certifique su esfuerzo y compromiso con la inclusión social de personas con discapacidad y que las destaque frente a sus clientes, trabajadores y sociedad en general”²⁰.

El Sello define tres ámbitos prioritarios que se evalúan:

- Inclusión Laboral
- Accesibilidad Universal al Entorno
- Accesibilidad en Sitios Web

Para las organizaciones participantes, la postulación al Sello Chile Inclusivo constituye un proceso de autoevaluación que les permite identificar sus

• ²⁰SERVICIO NACIONAL DE LA DISCAPACIDAD, SENADIS, Sello Chile Inclusivo. Guía de Postulación. Santiago, 2012.

fortalezas y oportunidades de mejora en los ámbitos de inclusión y acceso definidos por el SENADIS.

El proceso de Postulación se realiza en línea, donde se responde un cuestionario, de cada ámbito al que postula, incorporando los medios de verificación por cada requisito cumplido.

La autoevaluación de la organización postulante, al final del proceso, es sometida a una revisión, la cual es realizada por un grupo de evaluadores del SENADIS y de representantes de organizaciones de personas con discapacidad.

Para el ámbito **Inclusión Laboral** el cuestionario se denomina: “ÍNDICE DE INCLUSIÓN LABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD” y contiene los siguientes ítems o criterios:

Requisitos Gestión de RRHH y acciones generales para fomentar la integración laboral de personas con discapacidad:

- Estrategia Institucional. (3 Preguntas)
- Planificación de RRHH y medidas implementadas para fomentar la integración laboral de personas con discapacidad. (8 Sentencias)
- Adaptación de Puestos de Trabajo. (4 Sentencias)
- Descripción de Puestos de Trabajo. (1 Sentencia)
- Selección y Contratación. (5 sentencias)
- Inducción y Seguimiento. (1 Sentencia)
- Formación y Desarrollo Profesional. (3 Sentencias)

Total: 24 Preguntas y Sentencias.

Para el ámbito **Accesibilidad Universal al Entorno**, el cuestionario se denomina: **ÍNDICE DE ACCESIBILIDAD UNIVERSAL**, y tiene los siguientes ítems:

- Estrategia Institucional. (3 Preguntas)
- ÍTEM 1. Ruta Accesible Básica en Veredas. (5 requisitos de cumplimiento)
- ÍTEM 2. Dotación de Estacionamientos Accesibles. (3 requisitos de cumplimiento)
- ÍTEM 3. Ingreso Accesible al Recinto. (4 requisitos de cumplimiento)
- ÍTEM 4. Ruta Accesible en Veredas. (5 requisitos de cumplimiento)
- ÍTEM 5: Ruta accesible en recorridos interiores. (10 requisitos de cumplimiento)
- ÍTEM 6: Infraestructuras, Seguridad y Servicios Complementarios. (17 requisitos de cumplimiento)

Total: 47 preguntas y requisitos.

Para el ámbito **Accesibilidad en Sitios Web**, el cuestionario se denomina: **ÍNDICE DE ACCESIBILIDAD EN SITIOS WEB**, y tiene los siguientes elementos:

- Estrategia Institucional. (3 Preguntas)
- Principio 1: Perceptible. La información y los componentes de la interfaz de usuario deben ser presentados a los usuarios de modo que ellos puedan percibirlos. (3 requisitos de cumplimiento)

- Principio 2: Operable. Los componentes de la interfaz de usuario y la navegación deben ser operables. (5 requisitos de cumplimiento)
- Principio 4: Robusto. El contenido debe ser suficientemente robusto como para ser interpretado de forma fiable por una amplia variedad de aplicaciones de usuario.(1 requisito de cumplimiento)

Total: 12 preguntas y requisitos.

- **Componentes de la dimensión discapacidad**

- **Inclusión Laboral**

- Estrategia Institucional.
- Planificación de RRHH y medidas implementadas para fomentar la integración laboral de personas con discapacidad.
- Adaptación de Puestos de Trabajo.
- Descripción de Puestos de Trabajo.
- Selección y Contratación.
- Inducción y Seguimiento. (1 Sentencia)
- Formación y Desarrollo Profesional. (3 Sentencias)

- **Accesibilidad Universal al Entorno**

- Ruta Accesible Básica en Veredas.
- Dotación de Estacionamientos Accesibles.
- Ingreso Accesible al Recinto.
- Ruta Accesible en Veredas.
- Ruta accesible en recorridos interiores.
- Infraestructuras, Seguridad y Servicios Complementarios

- Accesibilidad en Sitios Web
 - Estrategia Institucional
 - Principio 1: Perceptible
 - Principio 2: Operable.
 - Principio 4: Robusto.
- **Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI)**

El Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI) informó en junio de 2011 que “pondrá en marcha a lo largo de este año 2011 un sello que identifique las empresas socialmente responsables con la discapacidad, con el objetivo de reconocer a las entidades más comprometidas”.

En abril de este año 2013, la Fundación Bequal presentó el Sello Bequal, una herramienta de innovación, diferenciación y reconocimiento de buenas prácticas en RSC-D. Este sello acreditará el compromiso de la empresa con la discapacidad.

- **Fundación Bequal. Sello Bequal²¹**

El modelo de certificado Bequal surge en el año 2012 fruto del trabajo de sistematización en un modelo de indicadores certificable que recoge todo el acervo y experiencia del CERMI, la Fundación ONCE y FEACEM. En este trabajo se integro el modelo de certificado de la Fundación Seeliger y Conde (EDC), que veremos más adelante. Hay que destacar en este sentido la Guía

²¹La Fundación Bequal es una entidad sin fines de lucro constituida en noviembre de 2012 promovida por el CERMI que, junto a la Fundación ONCE, se planteo en el año 2011 un sello que reconociera a las empresas socialmente responsables con las personas con discapacidad. Revisado octubre de 2013: http://www.bequal.es/sello_bequal.html

de RSE-D que la Fundación ONCE edito en el año 2009, que también revisaremos. En este sentido el cuestionario de autodiagnóstico de RSE-D se puede considerar básico para el modelo surgido de la colaboración con el Certificado EDC.

| Contenidos | Categorías | Fuentes Verificación | Ponderación sobre la valoración total |
|---|---------------------------------------|----------------------|---------------------------------------|
| Gobernanza | Estrategia y Liderazgo | 9 | 10% |
| Igualdad de oportunidades y no discriminación | Gestión de Recursos Humanos | 18 | 33% |
| | Accesibilidad | 17 | 22% |
| | Comunicación | 7 | 8% |
| | Clientes | 6 | 12% |
| Acción positiva | Acción social | 5 | 5% |
| | Compra responsable | 4 | 5% |
| Criterios Libres | A propuesta de las empresas auditadas | | 5% |
| Total: | | 66 | 100% |

El mínimo nivel exigido para distinguir a las compañías como socialmente responsables con la discapacidad requiere un compromiso al menos en tres áreas esenciales,

- la Estrategia y Liderazgo, es necesario el compromiso de la alta dirección hacia las personas con discapacidad,
- la gestión de los recursos humanos, no solo con el cumplimiento de la normativa, sino también aplicando políticas de no discriminación e igualdad de oportunidades en todos los procedimientos de selección, acceso al empleo, promoción profesional y formación,
- la accesibilidad universal tanto a las instalaciones, como la comunicación interna y con los proveedores y en la prevención de riesgos laborales.

De ese trabajo surge un modelo estructurado en 7 categorías, 19 indicadores y 66 fuentes de verificación. Las mismas se completaran con propuestas de buenas prácticas presentadas por las propias empresas aspirantes a la obtención del sello, para su apreciación por el Comité de Certificación de la Fundación Bequal.

- Existen 3 niveles: Bequal, BequalPlus y Bequal Premium. El mínimo exigible se consigue con el cumplimiento de la LISMI²² en materia de empleo más una puntuación mínima en otros apartados (Recursos Humanos, Accesibilidad y Estrategia y Liderazgo).
- Se emitirá un certificado para las compañías que únicamente cumplan con la LISMI y así lo requieran.

²²Ley de Integración Social del Minusválido de España. 1982

- El sello tiene una vigencia de tres años, sujeto a revisiones anuales, en las que se verificará tanto el mantenimiento de los criterios certificados como la mejora continua.

Una auditora externa a la Fundación Bequal se encargará de auditar el cumplimiento de los estándares. Siendo uno de los objetivos de la Fundación la promoción y concienciación de la inclusión laboral de las personas con discapacidad, hay que asegurarse de que ninguna compañía obtenga el Sello Bequal si incumple algún parámetro que se considere básico para la obtención del certificado.

Por otra parte, aquellas empresas que voluntariamente lo decidan, podrán proponer políticas, buenas prácticas y actuaciones inclusivas e integradoras en el marco de la empresa, no contempladas en el modelo, y que serán verificadas y evaluadas por el Comité de Certificación de la Fundación gestora.

- **Componentes de la dimensión discapacidad**
 - Gobernanza
 - Estrategia y Liderazgo
 - Igualdad de oportunidades y no discriminación
 - Gestión de Recursos Humanos
 - Accesibilidad
 - Comunicación
 - Clientes

- Acción positiva
 - Acción social
 - Compra responsable
- Criterios Libres
 - A propuesta de las empresas auditadas
- **Fundación Seeliger y Conde.²³Certificación de Excelencia en Diversidad**

El Modelo de Excelencia, EDC, es una metodología pionera a nivel europeo de organización, gestión, seguimiento y mejora de la inclusión de la discapacidad en las empresas. Este modelo es una herramienta que permite la mejora del diseño del sistema de organización de la empresa y de su gestión laboral, mediante el cual las capacidades diferentes pasan a formar parte integrada de los valores y políticas de la empresa. El modelo permite obtener una Certificación de Excelencia en Diversidad.

Elementos de análisis del Modelo:

El modelo - EDC establece 4 parámetros de gestión y análisis sobre los que se estructura el proceso de Auditoría, Certificación y Consultoría. Estos cuatro parámetros se analizan de forma transversal y considerando los tres espacios de acción corporativa: 1) La empresa y el Gobierno Corporativo, 2) los Empleados y 3) la Sociedad y otros *Stakeholders*, según el cuadro adjunto:

²³Fundación Seeliger y Conde es una entidad sin ánimo de lucro constituida en febrero de 2009 y promovida por Seeliger y Conde. La Fundación nace con el objetivo de lograr la plena integración laboral de personas con diversidad funcional y ser la consultora de referencia en este ámbito para el mundo empresarial.

| | Gobierno Corporativo | Empleados | Sociedad y Stakeholders |
|---|---|---|---|
| Cumplimiento de la LISMI |  |  |  |
| Adecuación a Normativas y Recomendaciones |  |  | |
| Compromiso en Valores |  | | |
| Desarrollo de políticas específicas |  |  |  |

El Modelo - EDC de Excelencia es un proceso continuo de mejora en la inclusión de la diversidad que se estructura en cuatro fases en espiral:

- A: Análisis Previo,
- B: Auditoría y Certificación,
- C: Consultoría e
- D: Implementación.

La Certificación de Excelencia en Diversidad es una certificación mediante la cual la empresa conoce y comunica su compromiso con la integración de la diversidad, así como su implicación con la sociedad.

En la fase de auditoria y certificación, el Modelo - EDC se basa en una estructura en cascada de indicadores y fuentes de verificación dependientes de los 4 parámetros de análisis sobre los que se construye el modelo.



Elaboración propia Fundación Seeliger y Conde

El Certificado de Excelencia en Diversidad tiene una vigencia de 2 años, y puede utilizarse en todos los canales de comunicación que utilice la empresa, sean éstos internos o externos, tanto a nivel nacional como internacional.

- **Componentes de la dimensión discapacidad**
 - Cumplimiento de la ley (LISMI)
 - Adecuación a normativas y recomendaciones
 - Compromiso en valores
 - Desarrollo de políticas específicas

- **Proyecto ZERO**

Fue iniciado por la Fundación *Ess²⁴* en 2011. Defiende los derechos de las personas con discapacidad a nivel internacional, tal y como se establece en la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. El proyecto está organizado en colaboración con el *WorldFuture Council* (desde 2011) y con el *EuropeanFoundation Centre* (desde 2013).

²⁴*Martin und GerdaEsslSozialpreisGemeinnützigePrivatstiftung*

Con su alcance mundial, el Proyecto Zero tiene dos áreas principales de actividad:

1. Investigar sobre las Prácticas y Políticas Innovadoras más destacadas en todo el mundo mediante la participación de expertos en el proceso de evaluación y nombramiento.
2. Desarrollar Indicadores Sociales que miden y comparan la aplicación de la CDPD.

El Proyecto Zero se centra en un tema diferente cada año. En 2014 la atención se centrará en la Accesibilidad como Derecho Humano

➤ **La medición de la aplicación de la Convención de las Naciones Unidas (CDPD)**

A través de sus Indicadores Sociales, el Proyecto Zero está llevando a cabo, por cuarto año consecutivo, la realización de un examen importante sobre la forma en que varios estados están abordando algunos de los temas planteados en la Convención de la ONU sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad – bien sean signatarios, hayan ratificado la Convención, o ninguno de ambos casos.

El sistema de indicadores del Proyecto Zero aporta argumentos para la discusión, ayudando a apoyar a aquellos que trabajan para aplicar la CDPD a nivel nacional regional o local. Los indicadores se basan en ejemplos y evidencias anecdóticas, que pueden ser fácilmente investigados y comparados. Igualmente importante es que los datos se basan en cómo los

expertos evalúan la situación en sus respectivos países: estos encuestados proceden exclusivamente de la sociedad civil y los actores no gubernamentales.

En el Informe del Proyecto Zero 2014, dos conjuntos de indicadores sociales se incluyen:

a. El "Cuestionario de la Convención" (CUESTIONARIO A) mide la aplicación de algunos de los derechos más importantes (artículos) de la CDPD. Se definen 20 indicadores, la mayoría de ellos ya formaban parte de la encuesta en 2010 ("*Essl Social Index*") y de los Informes del Proyecto Zero de 2012 y 2013. En algunas de las preguntas también se abordan los problemas de accesibilidad, que es el tema principal del Proyecto Zero 2014.

El cuestionario comprende los siguientes ítems:

- Ley sobre edificios de nueva construcción
- Normas sobre edificios ya construidos
- Transporte
- Situación de riesgo y emergencias humanitarias
- Igualdad de reconocimiento como persona ante la ley (art. 12 CDPD)
- Acceso a la justicia
- Derecho a vivir de forma independiente y ser incluido en la comunidad
- Respeto del hogar y de la familia
- Educación
- Trabajo y empleo

- Recopilación de datos y estadísticas
 - Cooperación internacional
 - Aplicación y seguimiento
 - Convención en formato accesible
- b. El "Cuestionario de Accesibilidad" (CUESTIONARIO B) mide específicamente la ejecución de varios temas de accesibilidad abordados en la CDPD. 12 indicadores han sido definidos, incluyendo barreras físicas, tecnológicas, relativas a la información y la comunicación, económicas y sociales.

El cuestionario comprende los siguientes ítems:

- Contratación pública (requerimientos funcionales de accesibilidad)
- Páginas Web del Sector Público y de servicios disponibles públicamente
- Prestación de los Servicios Públicos y comunicaciones relacionadas
- Sistemas de radiodifusión
- Transporte
- Turismo, ocio y deporte
- Servicios de Emergencia
- Formación y educación
- Servicios bancarios
- Telefonía móvil

Metodología:

La revisión cada año consta de alrededor de 20 preguntas - exactamente el año 2013 hay 20 preguntas sobre la aplicación de la Convención de las Naciones Unidas (Cuestionario A). Además, se ha elaborado otro cuestionario sobre el tema anual, que varía cada año. El año 2013, en el Cuestionario B hay 12 preguntas sobre temas de accesibilidad.

Dado que siguen siendo plenamente conscientes que, para algunas cuestiones, habrá respuestas que no son ni un simple "sí", ni un claro "no", seguirán utilizando un sistema de "semáforo" para las respuestas: Verde para un "Sí" sin excepciones; Amarillo para "Sí" parcial o con excepciones, y, Rojo para un claro "No".

El 3 de diciembre de cada año se publica el informe con los resultados del trabajo de investigación bajo el nombre de *Zero Project Report*. Este informe es posible gracias al trabajo conjunto de nuestra red de personas pertenecientes al movimiento de la discapacidad, a las organizaciones de personas con discapacidad (OPD) y ONG, académicos y personal del mundo fundacional, organizaciones paragua y supranacionales, personal administrativo, asociaciones y otros expertos que prestan voluntariamente sus conocimientos respondiendo a los cuestionarios, analizando las buenas prácticas, participando en el proceso de nominaciones y finalmente escogiendo las soluciones más innovadoras.

- **Componentes de la dimensión discapacidad (pertinentes al estudio)**
 - Derechos de la CDPD
 - Normas sobre edificios ya construidos

- Situación de riesgo y emergencias humanitarias
- Acceso a la justicia
- Educación
- Trabajo y empleo
- Accesibilidad
 - Contratación pública
 - Páginas Web del Sector Público y de servicios disponibles públicamente
 - Prestación de los Servicios Públicos y comunicaciones relacionadas
 - Formación y educación
- **CERMI. Manual Práctico de Implantación de Políticas de RSE – Discapacidad en las Empresas, Riaño (2011)**

Las bases que deben establecerse, según el texto, para afrontar con éxito un proceso de Responsabilidad Social Empresarial, en materia de discapacidad, RSE-D, son:

- Liderazgo e impulso desde la alta dirección de la compañía.
- Enfoque estratégico y transversal a todas las actuaciones de la entidad.
- Coordinado internamente por mentores del proyecto (aliados estratégicos).
- Evaluación del grado de madurez de la compañía en esta materia (implicación, y formación, de las áreas afectadas).
- Comunicación interna y externa.

- Establecimiento de un cuadro de mando integral, o sistema de seguimiento analítico (con sus correspondientes indicadores).

Una vez establecidas estas bases se proyectarán actuaciones en los diversos ámbitos que transversalmente afectan a la dimensión discapacidad. Estos ámbitos pueden ser.

- Integración laboral de personas con discapacidad.
- Clientes con discapacidad.
- Relación responsable con proveedores. Cadena de valor (*supplychain*).
- *Marketing* y comunicación.
- Solidaridad y acción social

A continuación, se explicitan los ámbitos y tipos de apoyo u orientaciones necesarias.

POSIBLES ACTUACIONES A LLEVAR A CABO Y APOYOS NECESARIOS
EN INCLUSIÓN LABORAL

| <i>Ámbito de intervención</i> | <i>Apoyo/Orientación necesaria</i> |
|--|---|
| En la fase de Reclutamiento | a) Prospección de candidatos con discapacidad |
| En la fase de Selección y acogida en la incorporación | b) Selección de candidatos con discapacidad c) Acompañamiento en selección y acogida de personas con discapacidad d) Sensibilización |
| En la Formación de canteras profesionales | e) Diseño de planes de formación f) Programa de becas |
| En la adaptación de puestos de trabajo | g) Estudio ergonómico de puestos de trabajo. h) Asesoramiento en la adaptación de puestos de trabajo |
| En la Prevención de Riesgos | i) Coordinación con los Servicios de Vigilancia Laborales de la Salud y Prevención de Riesgos Laborales |
| En la consolidación del empleo | j) Programa de “ <i>mentoring</i> ” y desarrollo de carreras profesionales k) Planes de carrera, retención, desarrollo |
| En otros ámbitos relacionados con la integración laboral | l) Asistencia a empleados y/o familiares con discapacidad. Medidas de Conciliación m) Comunicación Interna. Identificación de las personas con discapacidad en la plantilla. n) Proyectos de desarrollo de empleo |

POSIBLES ACTUACIONES A LLEVAR A CABO Y APOYOS NECESARIOS

| <i>Ámbito de intervención</i> | <i>Apoyo / Orientación necesaria</i> |
|--|---|
| En relación al cumplimiento de la LISMI ²⁵ o las Medidas Alternativas | a) Apoyo en la tramitación del expediente de <i>Medidas Alternativas</i> b) Asesoramiento en la incorporación de cláusulas sociales c) Estudio sobre el empleo indirecto generado d) Establecimiento de enclaves laborales e) Asesoramiento sobre donaciones responsables |
| En relación con proveedores responsables o empresas responsables en materia de RSE-D | f) Identificación de centros especiales de empleo CEE g) Apoyo para desarrollar planes de sensibilización de proveedores h) Asesoramiento sobre el grado de accesibilidad |

POSIBLES ACTUACIONES A LLEVAR A CABO Y APOYO POR PARTE DE LAS ENTIDADES ESPECIALIZADAS. ACCESIBILIDAD.

| <i>Ámbito de intervención</i> | <i>Tipo de apoyo necesario</i> |
|---|--|
| En la gestión de la accesibilidad | a) Asesoramiento en sistemas de gestión de la accesibilidad |
| En la accesibilidad a entornos | b) Asesoramiento técnico en diseño de espacios físicos y recorridos accesibles, señalética y transporte adaptado |
| En el acceso a la información y la comunicación | c) Asesoramiento en elementos y ayudas para la accesibilidad en la comunicación y acceso a la información |

²⁵ *Ley de Integración Social...*, Op. Cit.

| | |
|--|--|
| En la atención a personas con discapacidad | <p>d) Apoyo en la elaboración de manuales de estilo de atención</p> <p>e) Diseño de programas de formación en atención a personas con discapacidad</p> |
| En el Diseño de productos | <p>f) Asesoramiento en diseño de productos y servicios accesibles</p> <p>g) Diseño de programas de formación en “Diseño para todos”</p> |
| En la Accesibilidad Tecnológica | <p>h) Consultoría de desarrollos tecnológicos accesibles</p> <p>i) Asesoramiento en accesibilidad Web</p> <p>j) Desarrollo de planes de Info-accesibilidad</p> |
| En el Equipamiento ergonómico | <p>k) Asesoramiento y comercialización de mobiliario accesible</p> <p>l) Asesoramiento y comercialización de equipamiento Ergonómico y ayudas técnicas</p> |
| En el acceso al Ocio | <p>m) Asesoramiento y planificación de actividades de ocio y tiempo libre integrado</p> <p>n) Planificación de actividades de deporte adaptado</p> |

VOLUNTARIADO Y PATROCINIOS

| <i>Ámbito de intervención</i> | <i>Apoyo / Servicio posible</i> |
|--------------------------------|---|
| En el voluntariado corporativo | a) Interlocución entre la empresa y el Movimiento Asociativo de personas con discapacidad b) Organización de actividades deportivas y de ocio y tiempo libre c) Incorporación de voluntarios de la empresa en las actividades de las distintas entidades de la discapacidad |

| | |
|--------------------|---|
| En los patrocinios | e) Patrocinio de la Escuela de Baloncesto en Silla de Ruedas f) Patrocinio de Discapnet, el portal de la discapacidad g) Patrocinio de otros proyectos sociales y de investigación promovidos por las diferentes entidades h) Patrocinio paralímpico |
|--------------------|---|

POSIBLES ACTUACIONES A LLEVAR A CABO Y APOYOS NECESARIOS

| <i>Ámbito de intervención</i> | <i>Apoyo / Servicio posible</i> |
|--|--|
| En la Comunicación Externa: Visibilidad. | a) Apoyo en la interlocución con organizaciones del sector de la discapacidad. b) Prestación de servicios de agencia de noticias. c) Apoyo para la elaboración de memorias de RSE. |

- **Componentes de la dimensión discapacidad**
 - **Inclusión Laboral**
 - En la fase de Reclutamiento
 - En la fase de Selección y acogida en la incorporación
 - En la Formación de canteras profesionales
 - En la adaptación de puestos de trabajo
 - En la Prevención de Riesgos
 - En la consolidación del empleo
 - En otros ámbitos relacionados con la integración laboral
 - **Cumplimiento de la LISMI o las Medidas Alternativas**
 - **Proveedores responsables o empresas responsables en materia de RSE-D**
 - **Accesibilidad**
 - En la gestión de la accesibilidad
 - En la accesibilidad a entornos
 - En el acceso a la información y la comunicación
 - En la atención a personas con discapacidad
 - En el Diseño de productos
 - En la Accesibilidad Tecnológica
 - En el Equipamiento ergonómico
 - En el acceso al Ocio
 - **Voluntariado y Patrocinios**
 - voluntariado corporativo
 - patrocinios
 - **Comunicación Externa: Visibilidad**
 - interlocución con organizaciones del sector de la discapacidad

Como se mencionara al principio de este apartado, intentamos integrar los componentes de la Responsabilidad Social con dimensiones de inclusión social de las Personas con Discapacidad. Por ello fue necesario indagar sobre las directrices en materia de discapacidad para distinguir lo obligatorio de lo voluntario y los instrumentos existentes tanto para medir la responsabilidad social, como la inclusión social de las personas con discapacidad, desprendiendo sus componentes, con los cuales se caracterizarán los componentes de la dimensión de discapacidad en la Responsabilidad Social.

2.5) Dimensiones de Discapacidad para una Administración Pública Responsable

Para caracterizar o definir los principales componentes de una Administración Pública socialmente responsable en discapacidad, hemos integrado la información del marco teórico acerca de los principios y componentes de la Responsabilidad Social y su expresión en la Administración Pública, en lo referido al funcionamiento institucional y no en lo concerniente a las Políticas Públicas. En materia de discapacidad, se ha considerado el respeto a la normativa nacional (Ley N° 20.422) e internacional (CDPD) en cuanto a los derechos de las personas con discapacidad; también se han considerado los instrumentos para medir tanto la RS como la inclusión social de las personas con discapacidad.

Es así como se han establecido cinco dimensiones de Discapacidad para una Administración Pública Responsable, las cuales, a nuestro juicio mejor representan los requerimientos centrales para ser plenamente responsables con una población relevante e invisibilizada. Estas dimensiones fueron seleccionadas del ámbito de la Responsabilidad Social, que más se

destacaban tanto en los principios, materias fundamentales de la ISO 26000, los aspectos del Funcionamiento Institucional de la Responsabilidad Social de la Administración Pública y las dimensiones de discapacidad más críticos para permitir una eficaz inclusión social y protección de los derechos de las personas con discapacidad, expresadas en la normas nacionales e internacionales.

En primer lugar se identificó a la dimensión **“Derechos Humanos”** con dos componentes, Protección de derechos a la igualdad y no discriminación y los Mecanismos de exigibilidad del ejercicio y protección de los derechos. Con ello se integra uno de los principios de RS y materias fundamentales de la ISO 26000, además de la normativa nacional e internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad.

En segundo lugar se incluye en una misma dimensión, **“Gobernanza, Transparencia y Participación de la Comunidad”**, con los componentes, Estrategia y Liderazgo, que expresa la decisión y responsabilidad estratégica de las autoridades sobre los impactos del actuar organizacional y la voluntad política de realizar acciones para la eliminación de barreras de acceso de las personas con discapacidad a los servicios y productos institucionales. Transparencia y Rendición de Cuentas, donde se establece que se deben comunicar las políticas, programas y estrategias sobre la protección y exigibilidad de los derechos, la eliminación de barreras de acceso, políticas y prácticas inclusivas y de no discriminación laboral, y los resultados obtenidos. Estructura Organizacional para la Participación, que expresa la forma estructural de relacionarse con las personas con discapacidad y sus organizaciones. Participación de la Comunidad, donde se indican las instancias y niveles de participación regular. En esta dimensión se integran los

principios de RS, Rendición de Cuentas, Transparencia, Comportamiento Ético y Respeto de los intereses de los *Stakeholders*; las materias fundamentales Gobernanza Organizacional, Prácticas justas de operación, Asunto de Consumidores y Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad, de la ISO 26000; y los aspectos de Transparencia y Rendición de Cuentas, Identificación y vinculación con los *Stakeholders*, del Funcionamiento Institucional de la Responsabilidad Social de la Administración Pública.

En tercer lugar se identifica a la dimensión “**Accesibilidad**”, con sus componentes de accesibilidad Física y Arquitectónica, que evalúa las barreras o ausencia de ellas en los edificios y entornos donde funcionan los Servicios Públicos. Comunicaciones, tanto en lo referente a las comunicaciones y difusión institucionales, como en los sitios web. Accesibilidad en los Servicios y Productos institucionales, que expresa tanto la adaptación de los servicios y productos a las necesidades de las personas con discapacidad, como a la disposición oportuna de sistemas de apoyo para un adecuado acceso y utilización de los servicios y productos de los Servicios Públicos. Un último componente de esta dimensión es la Capacitación a Funcionarios, que verifica que los funcionarios que se relacionan directamente con los usuarios tengan conocimientos y destrezas sobre discapacidad, accesibilidad y comunicación con personas con discapacidad. Esta dimensión asume principalmente lo estipulado en los principios de la normativa nacional e internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad; y algunos de los principios de RS (Derechos Humanos, respeto de los intereses de los *Stakeholders*, respeto a normativa internacional de comportamiento) y materias fundamentales de la ISO 26000 (DD.HH., Medio Ambiente, Asunto de Consumidores); y los aspectos, Identificación y vinculación con los *Stakeholders*, del

Funcionamiento Institucional, y aspectos de la Responsabilidad Social Corporativa Interna de la Responsabilidad Social de la Administración Pública.

“**Trabajo y Empleo**” es la cuarta dimensión identificada, con los componentes Políticas de Gestión de Personas, que da cuenta de las políticas y prácticas inclusivas y de no discriminación laboral arbitraria tanto en el ingreso, continuidad y promoción de las personas con discapacidad. Instrumentos de Selección, que identifica la existencia de instrumentos de selección adaptados a los distintos tipos de discapacidad de eventuales postulantes a puestos de trabajo. Puestos de Trabajo, que expresan los ajustes razonables en el puesto y espacio de trabajo, de acuerdo a las necesidades de funcionarios con discapacidad, para que puedan desarrollar su trabajo en igualdad de condiciones que los demás. Contratación Preferente, donde se verifica que esté establecida en las bases concursales la selección preferente de personas con discapacidad, si ellos se encuentran en las ternas o quinas. En esta dimensión se incluyen la materia fundamental Prácticas Laborales de la ISO 26000 y los aspectos Fortalecimiento de la Relaciones Laborales e Integración de Minorías reseñados en la Responsabilidad Social Corporativa Interna de la RS en La Administración Pública. Además considera la normativa nacional e internacional.

Por último, se incluye la dimensión “**Acceso a la Justicia**”, especialmente válido para los organismos del Sistema de Justicia (Tribunales, Servicios del Sistema Procesal Penal, policías y personal de Gendarmería), que incluye dos componentes, Comunicación con Personas con Discapacidad, que identifica la utilización de intermediarios, traductores en lengua de señas o guías capaces de facilitar la comunicación entre las partes. Capacitación a Funcionarios, que identifica la formación al personal responsable de la relación con los usuarios,

sobre discapacidad, accesibilidad y comunicación con personas con discapacidad. Esta dimensión involucra algunos principios de RS y materias fundamentales de ISO 26000, pero fundamentalmente normativa nacional e internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad. Estas dimensiones con sus componentes e Indicadores se resumen en el cuadro siguiente.

Dimensiones de Discapacidad para una Administración Pública Responsable

| DIMENSIONES | | COMPONENTES | INDICADORES |
|-----------------------------|---|--|---|
| 1 | Derechos Humanos | Protección de derechos a la Igualdad y No Discriminación | Estrategias, políticas y programas institucionales que expresamente declaran la protección de derechos |
| | | Mecanismos de exigibilidad | Mecanismos administrativos accesibles para que las personas con discapacidad puedan hacer exigibles el ejercicio y la protección de sus derechos. |
| 2 | Gobernanza, Transparencia y Participación de la Comunidad | Estrategia y Liderazgo | Estrategias y políticas activas de inclusión de Personas con Discapacidad |
| | | Transparencia y Rendición de Cuentas | Comunicación accesible de las políticas, programas, estrategias y resultados obtenidos |
| | | Estructura Organizacional para la Participación | Unidades administrativas responsables de la relación institucional con las PcD y sus Organizaciones |
| | | Participación de la Comunidad | Instancias de participación con funcionamiento regular |
| 3 | Accesibilidad | Física y Arquitectónica | Accesibilidad a entornos |
| | | | Ingreso accesible a edificio |
| | | | Ruta accesible en recorridos interiores |
| | | | Baños accesibles |
| | | | Estacionamientos accesibles |
| | | Comunicaciones | Información a usuarios en formatos accesibles |
| | | Sitios web accesibles | |
| Servicios y Productos | Servicios y productos adaptados | | |
| | Sistemas de apoyo disponibles | | |
| Capacitación a Funcionarios | Capacitación en discapacidad, accesibilidad y comunicación efectiva con PcD | | |
| 4 | Trabajo y Empleo | Políticas de Gestión de Personas | Políticas y prácticas inclusivas y de no discriminación laboral arbitraria en el ingreso, continuidad y promoción. |
| | | Instrumentos de Selección | Instrumentos de selección adaptados |
| | | Puestos de Trabajo | Ajustes razonables en el puesto y espacio de trabajo |
| | | Contratación Preferente | Bases de concursos con explicitación de selección preferente a PcD en las ternas o quinas |
| 5 | Acceso a la Justicia (*) | Comunicación con Personas con Discapacidad | Comunicación con apoyo de intermediario, traductor en lengua de señas o guía capaz de facilitar la comunicación. |
| | | Capacitación a Funcionarios | Formación al personal responsable de la relación con los usuarios del sistema de justicia, sobre discapacidad, accesibilidad, comunicación efectiva con personas con discapacidad |

(*) Especialmente válido para todos los organismos del Sistema de Justicia (Tribunales, Servicios del Sistema Procesal Penal, Policías y personal de Gendarmería)

3) Propuesta de Instrumento de Diagnóstico de Administración Pública Socialmente Responsable en Discapacidad.

Este instrumento materializa y proyecta el objetivo general de la presente tesis, “Caracterizar la dimensión de discapacidad en la Responsabilidad Social de las instituciones de la Administración Pública”, también en él se cristalizan los conceptos teóricos, de principios e instrumentales revisados, otorgando la posibilidad efectiva de una aplicación práctica en los Servicios Públicos.

Para una Administración Pública Socialmente Responsable en Discapacidad, se requiere cumplir con determinados parámetros en las dimensiones que se han caracterizado. Para ello es imprescindible conocer cuál es la realidad diagnóstica de los servicios públicos en estos aspectos y la propuesta de instrumento pretende ser un aporte para el diagnóstico y sobre todo una hoja de ruta que permitirá a los Servicios Públicos, que así lo decidan voluntariamente, ser socialmente responsables en discapacidad.

A partir de las dimensiones, componentes e indicadores indicados en el cuadro anterior, se estructuró el Instrumento de Diagnóstico de Administración Pública Socialmente Responsable en Discapacidad.

El instrumento cuenta con un total de 50 preguntas, frente a las cuales se solicita se responda con las siguientes opciones:

- **SI**, cuando la respuesta es un Si categórico sin excepciones y abarca la totalidad de lo indicado en la pregunta.
- **SI c/e**, Si con excepciones, cuando se cumple parcialmente o con excepciones lo indicado en la pregunta.

- **NO**, cuando efectivamente la institución no realiza o dispone lo indicado en la pregunta.

Se incluye una columna de observaciones, para que la institución complemente o aclare la respuesta entregada.

Instrumento de Diagnóstico de Administración Pública Socialmente Responsable en Discapacidad

| N° | DIMENSIONES | SI | SI, c/e ²⁶ | NO | Observaciones |
|---|--|----|--------------------------|----|---------------|
| I.- Derechos Humanos | | | | | |
| Protección de derechos a la Igualdad y No Discriminación | | | | | |
| 1 | ¿La institución explicita en sus Planes Estratégicos y Políticas Institucionales, la protección y respeto de los derechos de las personas con discapacidad, a la igualdad de oportunidades y no discriminación arbitraria? | | | | |
| 2 | ¿La institución considera la igualdad de oportunidades y no discriminación arbitraria dentro de otras estrategias más amplias, como en la Responsabilidad Social, por ejemplo? | | | | |
| 3 | ¿La diversidad es vista como un objetivo? ¿La institución valora explícitamente la diversidad? | | | | |
| 4 | ¿La institución dispone de una estrategia escrita o de algún programa de protección o promoción de los derechos de las personas con discapacidad o de gestión de la diversidad? | | | | |

²⁶SI, c/e: SI, con excepciones.

| | | | | | |
|---|---|--|--|--|--|
| Mecanismos de exigibilidad | | | | | |
| 5 | ¿Existen mecanismos administrativos accesibles en la institución, que permita a las personas con discapacidad hacer exigibles el ejercicio y la protección de los derechos a la igualdad de oportunidades y no discriminación arbitraria? | | | | |
| 6 | ¿Existen en la institución oficinas o instancias de información, sobre los mecanismos administrativos accesibles para hacer exigibles los derechos de las personas con discapacidad, a la igualdad de oportunidades y no discriminación arbitraria? | | | | |
| 7 | ¿La institución ha recibido algún reconocimiento por acciones positivas en favor de las personas con discapacidad? | | | | |
| II.- Gobernanza, Transparencia y Participación de la Comunidad | | | | | |
| Estrategia y Liderazgo | | | | | |
| 8 | ¿La institución dispone de Estrategias y Políticas institucionales, de eliminación de barreras de acceso de las personas con discapacidad a los servicios o productos institucionales? | | | | |
| 9 | ¿La institución dispone de Estrategias y Políticas institucionales, conducentes a evaluar los impactos de su acción organizacional sobre las personas con discapacidad? | | | | |
| 10 | ¿La institución dispone de Estrategias y Políticas activas, de inclusión de personas con discapacidad? | | | | |

Transparencia y Rendición de Cuentas

| | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|
| 11 | ¿La institución informa públicamente acerca de las Estrategias y Políticas institucionales sobre la protección y exigibilidad de los derechos de las personas con discapacidad, a la igualdad de oportunidades y no discriminación arbitraria? | | | | |
| 12 | ¿La institución informa públicamente acerca de las Estrategias y Políticas institucionales sobre eliminación de barreras de acceso de las personas con discapacidad a los servicios o productos institucionales? | | | | |
| 13 | ¿La institución informa públicamente acerca de las Estrategias, Políticas y prácticas inclusivas y de no discriminación laboral destinada a las personas con discapacidad? | | | | |
| 14 | ¿La institución informa públicamente acerca de los impactos de su acción organizacional sobre las personas con discapacidad? | | | | |
| 15 | ¿La institución informa públicamente acerca de los resultados de la implementación de las Estrategias, Políticas y Prácticas que permiten el ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad, a la igualdad de oportunidades y no discriminación arbitraria? | | | | |
| 16 | ¿La información pública que realiza la institución es accesible, es decir dispone de formatos accesibles para diferentes tipos de discapacidad de las personas? | | | | |

Estructura Organizacional para la Participación

| | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|
| 17 | ¿La institución dispone de instancias organizacionales especializadas, unidades, secciones u oficinas responsables de la relación institucional con las personas con discapacidad y sus organizaciones? | | | | |
| 18 | ¿La institución dispone de instancias organizacionales que se les haya | | | | |

| | | | | | |
|--------------------------------------|--|--|--|--|--|
| | encomendado la relación institucional con las personas con discapacidad y sus organizaciones? | | | | |
| Participación de la Comunidad | | | | | |
| 19 | ¿La institución dispone de instancias regulares de participación; Consejos, Comités, Grupos de Trabajo; entre la institución y las personas con discapacidad y sus organizaciones? | | | | |
| 20 | ¿La institución dispone de instancias esporádicas de participación entre la institución y las personas con discapacidad y sus organizaciones? | | | | |
| 21 | ¿Las instancias de participación son de carácter Consultiva ²⁷ ? | | | | |
| 22 | ¿Las instancias de participación son de carácter Decisoria ²⁸ ? | | | | |
| 23 | ¿Las instancias de participación son de carácter Co-gestión ²⁹ ? | | | | |

²⁷ Las personas con discapacidad y/o sus organizaciones tienen la posibilidad de entregar su opinión y hacer aportes al diseño, elaboración, monitoreo, control y evaluación, de las Políticas y Programas Institucionales, sin que ello obligue a quienes toman las decisiones.

²⁸ Las personas con discapacidad y/o sus organizaciones tienen la posibilidad de entregar su opinión y hacer aportes al diseño, elaboración, monitoreo, control y evaluación, de las Políticas y Programas Institucionales, teniendo incidencia directa en la toma de decisiones, pues su opinión o posición es vinculante, obligando a quienes toman las decisiones.

²⁹ Las personas con discapacidad y/o sus organizaciones, forman parte de procesos o instancias de trabajo periódicas, con permanencia en el tiempo y con carácter de negociación, en los cuales lo/as actores adoptan decisiones de común acuerdo, acerca del diseño, elaboración, monitoreo, control y evaluación, de las Políticas y Programas Institucionales.

Categorización adaptada a partir de SUBDERE (2010).

III.- Accesibilidad

Física y Arquitectónica

| | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|
| 24 | ¿La zona de ingreso a los edificios donde funcionan las oficinas del Servicio, es accesible (veredas planas, regulares, con rebajes y sin obstáculos) a personas con movilidad reducida? | | | | |
| 25 | ¿Se han eliminado las barreras arquitectónicas (Escalón, Puerta Giratoria, ancho puerta de acceso \leq 90 cm), que dificulte el acceso a usuarios o funcionarios con movilidad reducida? | | | | |
| 26 | ¿Existen dispositivos alternativos a las escaleras (Ascensores accesibles, rampas, ayudas técnicas ³⁰ , etc.?) | | | | |
| 27 | ¿Los pasillos en recorridos interiores son accesibles (ancho mínimo \geq 90 cm., altura mínima \geq 120 cm., no presentan desnivel tipo grada o escalón, a mayores desniveles tienen rampas)? | | | | |
| 28 | ¿Existe señalización accesible, visual, auditiva y táctil, en todas las dependencias y recorridos que permita la circulación en forma autónoma? | | | | |
| 29 | ¿Dispone de servicios higiénicos accesibles (piso sin desnivel; puerta WC abre hacia afuera; WC con espacios libres a un costado – 80 cm ancho y 120 cm largo-; WC con barra fija al costado a 75 cm altura; lavamanos sin obstáculo debajo de él; espejo a la altura de una persona sentada; objetos adheridos a pared, como toallas, secadores, interruptores, jaboneras, a 120 cm de altura máxima; posee un avisador de emergencia luminosos y acústico? | | | | |

³⁰ Son los elementos o implementos requeridos por una persona con discapacidad para prevenir la progresión de la misma, mejorar o recuperar su funcionalidad, o desarrollar una vida independiente (Ej.: Sillas de ruedas, bastones, lupas, andadores, órtesis, prótesis, lectores de páginas web, etc.)

| | | | | | |
|------------------------------------|--|--|--|--|--|
| 30 | ¿Los recintos cuentan con sistema de alarmas acústica y visual? | | | | |
| 31 | ¿Cuenta con estacionamientos accesibles exclusivos, señalizados con el Símbolo Internacional de Accesibilidad ♿ ? | | | | |
| Comunicaciones | | | | | |
| 32 | ¿La información dirigida a los usuarios utiliza formatos accesibles (visuales, auditivos y táctiles)? | | | | |
| 33 | ¿Los sitios web cumplen con nivel de accesibilidad AA del estándar internacional WCAG 2.0 ³¹ ? | | | | |
| Servicios y Productos | | | | | |
| 34 | ¿Los servicios y productos institucionales cuentan con alternativas adaptadas para distinto tipo de discapacidad de los usuarios? | | | | |
| 35 | ¿Existen sistemas de apoyo (intermediarios, traductores en lengua de señas o guías, ayudas técnicas), capaces de facilitar la comunicación para un adecuado acceso y utilización de los servicios y productos? | | | | |
| Capacitación a Funcionarios | | | | | |
| 36 | ¿Los Planes Anuales de Capacitación, contemplan cursos sobre discapacidad, accesibilidad y comunicación con personas con discapacidad, para los funcionarios que se relacionan directamente con los usuarios? | | | | |

³¹ Ver W3C (2009)

IV.- Trabajo y Empleo

Políticas de Gestión de Personas

| | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|
| 37 | ¿La institución dispone de políticas, manuales o procedimientos explícitos de reclutamiento y selección que eviten la discriminación arbitraria? | | | | |
| 38 | ¿Existe una política activa de contratación de personas con discapacidad? | | | | |
| 39 | ¿La institución dispone de políticas, manuales o procedimientos explícitos de promoción, desarrollo y desvinculación, que garanticen la igualdad de oportunidades y la no discriminación arbitraria? | | | | |
| 40 | ¿La institución dispone de registros de contratación de personas con discapacidad? | | | | |
| 41 | ¿Existen programas de capacitación para los funcionarios y directivos de la institución, sobre el valor de la diversidad, igualdad y no discriminación y discapacidad? | | | | |

Instrumentos de Selección

| | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|
| 42 | ¿Existe adaptación de instrumentos de selección, adecuados a los distintos tipos de discapacidad de eventuales postulantes a puestos de trabajo? | | | | |
| 43 | ¿Existen instrumentos de selección alternativos y accesibles a las personas con discapacidad? | | | | |

Puestos de Trabajo

| | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|
| 44 | ¿Existe adaptación de puestos y espacios de trabajo, adecuados a las necesidades de los funcionarios con discapacidad? | | | | |
| 45 | ¿Los funcionarios con discapacidad que lo requieran, cuentan con los apoyos tecnológicos o de ayudas técnicas necesarios, para garantizar sus desempeños | | | | |

| | | | | | |
|---|---|--|--|--|--|
| | laborales en igualdad de condiciones que los demás? | | | | |
| Contratación Preferente | | | | | |
| 46 | ¿Las bases concursales para la provisión de puestos de trabajo, contemplan la selección preferente de personas con discapacidad, si ellos se encuentran en las ternas o quinas? | | | | |
| V.- Acceso a la Justicia | | | | | |
| Comunicación con Personas con Discapacidad | | | | | |
| 47 | ¿La institución dispone oportunamente de intermediarios, traductores en lengua de señas o guías, capaces de facilitar la comunicación entre las partes? | | | | |
| 48 | ¿Existe en las unidades que se relacionan con los usuarios, personal capacitado para ejercer la función de intermediarios, traductores en lengua de señas o guías, capaces de facilitar la comunicación entre las partes? | | | | |
| Capacitación a Funcionarios | | | | | |
| 49 | ¿Los Planes Anuales de Capacitación, contemplan cursos sobre discapacidad, accesibilidad y comunicación con personas con discapacidad, para los funcionarios que se relacionan directamente con los usuarios? | | | | |
| 50 | ¿Existe cursos específicos para realizar funciones de intermediarios, traductores en lengua de señas o guías? | | | | |

- Aplicación práctica del instrumento

Posteriormente este instrumento se sometió a una aplicación práctica para revisar su aplicabilidad, claridad de las preguntas y debilidades que pudiese presentar. Esta aplicación fue realizada en las dependencias del Nivel Central del Instituto de Desarrollo Agropecuario, INDAP, servicio dependiente del Ministerio de Agricultura. El instrumento con las respuestas de INDAP se encuentra en el Anexo N° 1.

Esta aplicación en el Instituto de Desarrollo Agropecuario, fue realizada internamente, con información publicada en su web e intranet Institucional, con revisión de los planes estratégicos de los últimos 4 años y políticas Institucionales, además de entrevistas con profesionales de los equipos de Comunicaciones Corporativas (encargados de la web Institucional), Gestión Estratégica y Personas.

Al respecto se pueden indicar las siguientes observaciones:

- Una de las principales dificultades encontradas está referida a las fuentes de información. Cierta información fue de difícil acceso, no estaba a libre disposición de cualquier persona natural, por lo que alguien externo y solo con la información publicada en la web, difícilmente podría haber dado respuesta al cuestionario.
- Respecto de la aplicabilidad y claridad del instrumento, el servicio refiere: *Una vez que se cuenta con toda la información requerida, la aplicación del cuestionario es fácil, rápida, bastante ordenada, puesto que está dividido por temas, lo que hace más fácil su comprensión.*
- En relación a la pretensión del instrumento en cuanto a ser un aporte para el diagnóstico y sobre todo una hoja de ruta que permitirá a los Servicios

Públicos, que así lo decidan voluntariamente, ser socialmente responsables en discapacidad, el servicio indica:

- En términos de diagnóstico: *Gracias a la aplicación de este instrumento, la Institución se da cuenta que no es Socialmente Responsable en Discapacidad, mirado desde el punto de vista que la responsabilidad social comienza a partir de lo voluntario, una vez que ya se ha implementado lo estipulado por Ley.*

Como Organismo de Estado solo se preocupa por cumplir con la normativa, por ende, tampoco logra avances significativos en ser Socialmente Responsable en Discapacidad.

Dada la escasa demanda por parte de esta comunidad, no existe un plan acción para su atención en el caso de que lo necesite, solo se improvisaría sobre la marcha.

- *Sin embargo, mirado desde el punto de vista de la postulación a un cargo en el Servicio, de una persona con discapacidad, si hay flexibilidad y adaptación tanto desde las pruebas de selección como de su puesto de trabajo (nivel arquitectónico), a modo de ejemplo, en las bases de cada concurso se solicita dar aviso anticipado si el postulante posee algún tipo de discapacidad con el fin de tomar los resguardos y adaptaciones correspondientes para las pruebas de selección³². En cuanto a la adaptación de los puestos de trabajo, el Servicio cuenta con un especialista en temas de higiene y*

³² Nota: Esta es una obligación estipulada en la norma sobre Concursos Públicos: Ministerio de Hacienda (2004): "Reglamento sobre concursos del Estatuto Administrativo", Art 5. Del procedimiento común a los concursos.

seguridad, quien se encarga personalmente de adaptar los puestos acorde a las necesidades que pueda tener cada funcionario.

- *Los avances en Discapacidad que ha logrado, no son de público conocimiento, si siquiera por sus funcionarios (como por ejemplo la aprobación que dio el SENADIS a su web Institucional).*
- *En cuanto a ser una hoja de ruta, el servicio afirma: Al responder el cuestionario, nos damos cuenta de lo escasos avances en esta materia que tiene el servicio, pero fundamentalmente nos proporciona los aspectos en los cuales trabajar para ser socialmente responsables en discapacidad, es una muy buena guía.*
- Otras observaciones adicionales que surgen, son formales, tales como:
 - el espacio para las observaciones debiera tener una mayor amplitud;
 - el instrumento, en la parte identificatoria de la institución, debe contemplar la o las sedes a la que se refieren las respuestas, ya que la aplicación debe ser por sede u oficina.
 - se hace necesario un instructivo de aplicación y eventualmente un pequeño glosario, dependiendo del universo donde sea aplicado.

V. CONCLUSIONES

¿Cómo es una Administración Pública Socialmente Responsable en Discapacidad?, fue la pregunta de investigación que orientó este estudio exploratorio de carácter cualitativo.

Para ello se requería caracterizar la dimensión de Discapacidad en la Responsabilidad Social de las instituciones de la Administración Pública. El proceso de levantamiento de información teórica e instrumental, se orientó a la identificación, en primer lugar, de los componentes o dimensiones de la Responsabilidad Social en general y en la Administración Pública en particular; posteriormente se caracterizaron los componentes o dimensiones de Discapacidad para una inclusión social y ejercicio efectivo de los derechos de las personas con discapacidad; y finalmente se proponen los aspectos o dimensiones, con sus componentes e indicadores, de una Administración Pública socialmente responsable en Discapacidad.

Se establecieron cinco dimensiones de Discapacidad para una Administración Pública Responsable, las cuales, a nuestro juicio mejor representan los requerimientos centrales para ser plenamente responsables con una población relevante e invisibilizada. Para llegar a esta selección de dimensiones se utilizó el criterio de relevancia de la dimensión en relación a la frecuencia e importancia que los textos, teóricos y normativos, e instrumentos analizados le otorgaban.

Estas dimensiones fueron seleccionadas del ámbito de la Responsabilidad Social, que más se destacaban tanto en los principios, materias fundamentales de la ISO 26000, los aspectos del Funcionamiento Institucional de la Responsabilidad Social de la Administración Pública y las dimensiones de discapacidad más críticos para permitir una eficaz inclusión social y protección de los derechos de las personas

con discapacidad, expresadas en la normas nacionales e internacionales y los instrumentos estudiados.

Por tanto una Administración Pública socialmente responsable en discapacidad, será aquella que satisface las dimensiones de **Derechos Humanos** con sus componentes Protección de derechos a la igualdad y no discriminación y los Mecanismos de exigibilidad; **Gobernanza, Transparencia y Participación de la Comunidad** y sus componentes Estrategia y Liderazgo, Transparencia y Rendición de Cuentas, Estructura Organizacional para la Participación, Participación de la Comunidad; **Accesibilidad** con los componentes Accesibilidad Física y Arquitectónica, Accesibilidad en las Comunicaciones, Accesibilidad en los Servicios y Productos, Capacitación a Funcionarios; y finalmente la dimensión **Trabajo y Empleo** y sus componentes Políticas de Gestión de Personas, Instrumentos de Selección, Puestos de Trabajo, Contratación Preferente. Y en el caso de los Servicios del Sistema de Justicia, además deben satisfacer la dimensión **Acceso a la Justicia** y los componentes Comunicación con Personas con Discapacidad y Capacitación a Funcionarios.

Con esta caracterización de la dimensión de Discapacidad en la Responsabilidad Social de las instituciones de la Administración Pública, se responde la pregunta de investigación y se logra el objetivo general de este estudio. Pero se encontró muy necesario dar un paso más y aprovechar esta caracterización generando una propuesta de instrumento de diagnóstico institucional para una Administración Pública Socialmente Responsable en Discapacidad y que además sirviera de instrumento orientador a los organismos públicos que opten voluntariamente por ser Socialmente Responsable en Discapacidad, para que puedan tomar decisiones políticas y programáticas conducentes a la satisfacción de estas dimensiones y componentes, y con ello contribuir eficazmente con la inclusión

social y el respeto, promoción y protección de los derechos de las personas con discapacidad.

Este estudio, a nuestro juicio, constituye un aporte conceptual e instrumental al desarrollo de la Responsabilidad Social en la Administración Pública y particularmente en la dimensión Discapacidad. El actual desarrollo de los aspectos de mejoramiento de gestión pública van avanzando a la consideración de estos aspectos sociales y de derechos respetados y garantizados; en un contexto de lograr una sociedad inclusiva no solo en los aspectos económicos, sino también en los aspectos ambientales y sociales, donde la inclusión social y no discriminación arbitraria de determinados colectivos ya no es una aspiración benefactora sino un imperativo ético e institucional del Estado para el respeto, promoción y garantía de los derechos de las personas, y en este caso de las personas con discapacidad, para lograr un desarrollo inclusivo y sustentable.

El instrumento propuesto permite establecer parámetros y niveles de avance en la Responsabilidad Social en Discapacidad de las instituciones de la Administración Pública, para ello se puede operacionalizar desarrollando escalas de valoración por cada dimensión y componentes, como también escalas de jerarquía o importancia que se le otorga a las respectivas dimensiones, y finalmente con dichos resultados se puede establecer tramos de puntajes que pueden ser considerados para diferentes categorías, tales como por ejemplo: “Institución Pública Socialmente Responsable en Discapacidad”, aquellos con los mayores puntajes, “Institución Pública en camino de ser Socialmente Responsable en Discapacidad” e “Institución Pública que requiere un gran esfuerzo para ser Socialmente Responsable en Discapacidad”, con puntajes menores.

Lo anterior puede ser utilizado y definido por cada organismo del Estado, de acuerdo a sus propias valoraciones de la importancia que le otorga a las dimensiones y componentes; o bien, puede ser utilizado por instancias del nivel central cuyo rol sea fijar políticas y proponer programas ya sea de inclusión social de personas con discapacidad o mejoramiento de la gestión pública; las cuales pueden definir la jerarquía que más se ajuste a los objetivos perseguidos.

En síntesis, frente a la pregunta de investigación planteada al inicio del estudio: ¿Cómo es una Administración Pública Socialmente Responsable en Discapacidad?, el trabajo permite responder que una Administración Pública socialmente responsable en discapacidad, será aquella que satisface las dimensiones de Derechos Humanos; Gobernanza, Transparencia y Participación de la Comunidad; Accesibilidad; y Trabajo y Empleo. Y en el caso de los Servicios del Sistema de Justicia, además deben satisfacer la dimensión Acceso a la Justicia. Dimensiones que están debidamente caracterizadas con indicación de componentes e indicadores.

Por último, con la propuesta de instrumento se entrega una herramienta de diagnóstico y una hoja de ruta para que cada institución pública en particular y aquellas instituciones centrales responsables de políticas y programas de inclusión social de personas con discapacidad y de mejoramiento de la gestión pública; puedan establecer avances en el logro de una Administración Pública socialmente responsable en Discapacidad.

VI. BIBLIOGRAFÍA.

- Albi, Emilio, González-Páramo, José Manuel, López Casasnovas, Guillem, (Albi et al, 1997): “Gestión pública. Fundamentos, técnicas y casos”, Ed. Colección Ariel Economía.
- Annan, Kofi 1999): “Pacto Global de Naciones Unidas”, Organización de las Naciones Unidas (ONU), disponible en: <http://www.un.org/es/globalcompact/index.shtml>, 23/12/2013.
- Avendaño, W. (2013), “Responsabilidad social (RS) y responsabilidad social corporativa (RSC): una nueva perspectiva para las empresas”, Antioquia, Colombia, *Revista Lasallista de Investigación*, Vol. 10, N° 1.
- Biblioteca del Congreso Nacional de Chile (BCN, 1994): Historia de la Ley N° 19.284, Establece normas para la plena integración social de personas con discapacidad, Santiago, Diario Oficial 14 de enero de 1994.
- Biblioteca del Congreso Nacional de Chile (BCN, 2010): Ley 20422, Establece normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad, Santiago, 10 de febrero de 2010.
- Calvo, C. (2000), “Las diferentes teorías que sustentan la Responsabilidad Social de la Empresa: estado de situación y prospectiva”, en: *CRISES-UQAM Université du Québec à Montreal*, Canadá.
- Cancino, C. y Morales, M. (2008), “Responsabilidad Social Empresarial”, en *Serie Documento Docente N°1*, Universidad de Chile, Facultad de Economía y Negocios, Santiago.
- Cancino, C., Morales, M. y Bonilla, C. (2008), “Gestión Responsable del Negocio”. *Revista Estudios de Información y Control de Gestión*. Volumen 14, primer semestre 2008.

- Carneiro, Manuel (2004), La Responsabilidad Social Corporativa Interna: La nueva frontera de los Recursos Humanos, Madrid, ESIC.
- Carneiro, Manuel (2007), “Guía de responsabilidad social empresarial interna y recursos humanos”.Junta de Andalucía – Consejo Andaluz de Relaciones Laborales.
- Chomalí, Fernando y Majluf, Nicolás (2007): “Ética y Responsabilidad Social en la Empresa”, Santiago, Ed. Aguilar.
- Comisión de las Comunidades Europeas (CCE, 2001), “Libro Verde: Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas”, Bruselas.
- Dirección Nacional del Servicio Civil (DNSC, 2006): “Código de buenas prácticas laborales sobre no discriminación para la Administración Central del Estado, Santiago. Disponible en: <http://www.serviciocivil.gob.cl/sites/default/files/Codigo%20Buenas%20Practicas%20Laborales.pdf>, 3/12/2013.
- Dubin, Kenneth; Granda, Germán & Trujillo, Ricardo (2010), Gestión de la diversidad, Cuaderno N°15, Madrid: Forética.
- Escuela de Organización Industrial (2013), Master Executive en Dirección de Empresas Tecnológicas e Industriales: La Responsabilidad Social Empresarial y factores que dan valor, disponible en. <http://www.eoi.es/blogs/mintecon/2013/05/29/la-responsabilidad-social-empresarial-y-factores-que-dan-valor/>, 05-01-2014.
- Freeman, R. Edward y Reed, David (1983): “Stockholders and Stakeholders: A New Perspective on Corporate Governance”, California Management Review (pre-1986); Spring 1983; 25, 000003; ABI/INFORM Global, pg. 88; disponible en: <http://trebucq.u-bordeaux4.fr/Stock&stakeholders.pdf>, 23/12/2013.

- Friedman, M. (1962), "Capitalism and freedom. Chicago, University Press.
- Friedman, Milton (1970), "La responsabilidad social de la empresa es incrementar sus beneficios", The New York Times Magazine, New York.
- Fondo Nacional de la Discapacidad (FONADIS, 1994): Ley 19.284 de Integración Social de las Personas con Discapacidad, (y Normas Reglamentarias), Santiago de Chile, enero de 1994.
- Fondo Nacional de la Discapacidad-Instituto Nacional de Estadísticas (FONADIS-INE), (2004): ENDISC – CIF, Chile. Primer Estudio Nacional de la Discapacidad en Chile, Santiago.
- Friedman, Milton (1970), "La responsabilidad social de la empresa es incrementar sus beneficios", The New York Times Magazine, New York.
- Gaete, R. (2008), "Aplicaciones de la Responsabilidad Social a la Nueva Gestión Pública", Universidad de Antofagasta, Chile.
- Gaete, Ricardo (2010), "Discursos de gestión de recursos humanos presentes en las iniciativas y normas de responsabilidad social", Gaceta Laboral, 16(1), 41-62.
- Gaete, R. (2012), "La responsabilidad social corporativa interna como estrategia para alcanzar una función pública más diversa e inclusiva: un modelo de análisis", en *XXV Concurso del CLAD sobre Reforma del Estado y Modernización de la Administración Pública "Una Administración Pública Diversa e Inclusiva"*, Caracas.
- Garrido Francisco, Winicki Daniela, Vidal Maribel, Urquieta María Inés, Pinto Marco Antonio, (Garrido et al, mimeo) "Responsabilidad Social Empresarial", mimeo.
- Gilabert, J. (2012), *"Responsabilidad social en el Servicio Fiscal Ingresos del Ayuntamiento de Valencia, propuesta de mejora para la igualdad de*

oportunidades entre hombres y mujeres”, Universidad Politécnica de Valencia, mimeo.

- Giner, Fernando y Gil, María de los Ángeles (2006): Un modelo para medir la Responsabilidad Social Corporativa en las empresas, España, Partida Doble, N° 182, pp.36 – 50.
- González, E. (1996), “La investigación en la ética empresarial. En: / *Jornades per al Foment de la Investigació en Ciències Humanes i Socials*. Disponible en: <http://www.uji.es/bin/publ/edicions/jfi1/etica.pdf>, 25/11/2013.
- Kaku, Ryuzaburo (1997): “The Path of Kyosei”, Harvard Business Review, The Magazine July 1997, disponible en: <http://hbr.org/1997/07/the-path-of-kyosei/ar/1>, 23/12/2013.
- Lafuente, A. (2003), “Responsabilidad Social Corporativa y Políticas Públicas, Fundación Alternativas, Madrid.
- Lozano, J. (2005), “Los gobiernos y la responsabilidad social de la empresa: Políticas públicas más allá de la regulación y la voluntariedad”, Madrid: Granica.
- Melle, M. (2007), “Responsabilidad Social en el Sector Público”, España, *Ekonomiaz* N° 65, 2º Cuatrimestre.
- Ministerio de Hacienda (2004): Decreto 69/2004, Ministerio de Hacienda, Subsecretaría de Hacienda: Reglamento sobre concursos del Estatuto Administrativo. Diario Oficial, Normas Generales, año 2004.
- Organización de las Naciones Unidas, ONU, (1979): Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer. Adoptada por la Asamblea General según RES 34/180 de 18 de diciembre de 1979 (entrada en vigor el 3 de septiembre de 1981).
- Organización de las Naciones Unidas (ONU, 1982): Programa de Acción Mundial para las Personas con Discapacidad, Aprobado por Resolución

37/52 de 3 de diciembre de 1982, de la Asamblea General de las Naciones Unidas. A/37/51.

- Organización de las Naciones Unidas, ONU, (1989): Convención sobre los derechos del niño. Adoptada por la Asamblea General según RES 44/25 de 20 de noviembre de 1989 (entrada en vigor el 2 de septiembre de 1990).
- Organización de las Naciones Unidas, ONU, 1993: Normas Uniformes para la Integración Social de las personas con discapacidad.
- Organización de las Naciones Unidas, ONU, (2006): Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y de su Protocolo Facultativo. Adoptada por la Asamblea General el 13 de diciembre de 2006 y aprobada según RES 61/106 de 24 de enero de 2007 (entrada en vigor el 3 de mayo de 2008).
- Organización de las Naciones Unidas, ONU, 2007: Declaración sobre los derechos de los pueblos indígenas. Aprobada por la Asamblea General el 13 de septiembre de 2007.
- Organización de los Estados Americanos, OEA, (1999): Convención Interamericana para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad, Ciudad de Guatemala. AG/RES. 1608 (XXIX-O/99).
- Organización Internacional del Trabajo (OIT, 1989): Convenio 169 sobre pueblos indígenas y tribales en países independientes, Conferencia General de la OIT, Ginebra 27 de junio de 1989.
- Organización Internacional para la Estandarización (ISO) (2010): Norma ISO 26000, Guía de Responsabilidad Social, Ginebra, Suiza. Disponible en: <http://www.iso.org/iso/home/standards/iso26000.htm>, 23/12/2013.
- Organización Mundial de la Salud, OMS, (1980): Clasificación Internacional de las Deficiencias, Discapacidades y Minusvalías.

- Organización Mundial de la Salud, OMS, (2001): Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud.
- Organización Mundial de la Salud - Banco Mundial (OMS-BM, 2011): Resumen, Informe Mundial sobre la Discapacidad. Disponible en: www.who.int/disabilities/world_report/2011/summary_es.pdf, 12-07-2013.
- Organización Panamericana de la Salud, OPS, (2008): Derechos Humanos y Salud. Personas con Discapacidad.
- Palacios, Agustina, (2008): El modelo de social de discapacidad: orígenes, caracterización y plasmación en la Convención Internacional de los Derechos de las Personas con Discapacidad, Colección CERMI, N°36, Madrid, Ediciones Cinca.
- Pin, José Ramón, Director del Centro para la Empresa en Latinoamérica (CELA); García Lombardía, Pilar, Investigadora Asociada del IESE; Gallifa, Ángela, Gerente del Centro para la Empresa en Latinoamérica (CELA), (2007): Libro Blanco sobre la Gestión de la Diversidad en las Empresas Españolas: Retos, Oportunidades y Buenas Prácticas, IESE, Madrid.
- Ramió, C. (1999). Teoría de la Organización y Administración Pública. Barcelona, Tecnos y UniversitatPompeuFabra.
- Riaño, Fernando (2011): Manual práctico de implantación de políticas de RSE – Discapacidad en las empresas. Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad, CERMI, Madrid, Ed. Cinca.
- Rojas, A., Olaya, J., “Responsabilidad Social Empresarial: Su origen, evolución y Desarrollo en Colombia”, Universidad Santiago de Cali.
- Rosales; Pablo Oscar (2007), La nueva Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, en *SJA 11/4/2007 - JA 2007-II-817/ Citar Lexis, N° 0003/013151*. Buenos Aires.
- Silva F., Majluf N., Paredes R.D. (2006) Ownership Structure and Performance: Empirical Evidence from Chilean Firms. *CorporateOwnership& Control*, 3 (4), pp. 175-183.

- Sociedad de Fomento Fabril, SOFOFA (2013): Premio Responsabilidad Social SOFOFA 2013, Bases de Postulación, disponible en: <http://web.sofofa.cl/responsabilidad-social/> ,14/09/2013.
- Stang Alva, María Fernanda, (2011): Las Personas con Discapacidad en América Latina: Del Reconocimiento Jurídico a la Desigualdad Real, Santiago de Chile: CELADE-CEPAL y UNFPA.
- SUBDERE (2010), "Bases Políticas y Marco Conceptual de los Manuales de Participación Ciudadana para los Instrumentos del Sistema Regional de Planificación", Santiago de Chile, Gobierno de Chile, Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo, Ministerio del Interior y División de Organizaciones Sociales, Ministerio Secretaría General de Gobierno.
- Urcelay, Javier (2005), "Responsabilidad social corporativa: la dimensión interna como cuestión previa", Capital Humano: Revista para la integración y desarrollo de los recursos humanos, 18(184), 34-39.
- Vallaey, François (2008), "¿Qué es la responsabilidad Universitaria?", Pontificia Universidad Católica del Perú, disponible en: http://www.url.edu.gt/PortalURL/Archivos/09/Archivos/Responsabilidad_Social_Universitaria.pdf , 29-12-2013.
- World Wide Web Consortium (W3C) (2009), "Pautas de Accesibilidad para el contenido Web (WCAG) 2.0", disponible en Fundación Sidar - Acceso Universal, <http://www.sidar.org/traducciones/wcag20/es/>, 07/enero/2014.

VII. ANEXO N° 1

Aplicación del Instrumento de Diagnóstico de “Administración Pública Socialmente Responsable en Discapacidad” en el Instituto de Desarrollo Agropecuario – INDAP – Oficinas Nivel Central

| N° | DIMENSIONES | SI | SI, c/e ³³ | NO | Observaciones |
|---|--|----|--------------------------|----|--|
| I.- Derechos Humanos | | | | | |
| Protección de derechos a la Igualdad y No Discriminación | | | | | |
| 1 | ¿La institución explicita en sus Planes Estratégicos y Políticas Institucionales, la protección y respeto de los derechos de las personas con discapacidad, a la igualdad de oportunidades y no discriminación arbitraria? | | | X | La Institución solo incorpora los acuerdos de las Buenas Prácticas Laborales sobre no discriminación en la Administración del Estado, emanado desde el Estado Central. |
| 2 | ¿La institución considera la igualdad de oportunidades y no discriminación arbitraria dentro de otras estrategias más amplias, como en la Responsabilidad Social, por ejemplo? | | | X | |
| 3 | ¿La diversidad es vista como un objetivo? ¿La institución valora explícitamente la diversidad? | | | X | Es aceptada, más no vista como un objetivo. |
| 4 | ¿La institución dispone de una estrategia escrita o de algún programa de protección o promoción de los derechos de las personas con discapacidad o de | | X | | Pero solo en el ámbito de la gestión de la diversidad, en donde el Servicio implementó |

³³SI, c/e: SI, con excepciones.

| | | | | | |
|-----------------------------------|---|--|---|--|---|
| | gestión de la diversidad? | | | | el Programa de Desarrollo Territorial Indígena, que tiene por finalidad apoyar a las familias indígenas, pertenecientes a Comunidades, Asociaciones o Grupos de Hecho, para fortalecer sus actividades silvoagropecuarias y asociadas, respetando su cosmovisión y procurando aumentar sus ingresos y mejorar su calidad de vida. |
| Mecanismos de exigibilidad | | | | | |
| 5 | ¿Existen mecanismos administrativos accesibles en la institución, que permita a las personas con discapacidad hacer exigibles el ejercicio y la protección de los derechos a la igualdad de oportunidades y no discriminación arbitraria? | | X | | Solo a nivel de funcionarios se encuentra operativo el Comité Paritario y un experto en temas de higiene y seguridad, además de comunicación directa mediante entrevista con el Jefe de Personas. |
| 6 | ¿Existen en la institución oficinas o instancias de información, sobre los mecanismos administrativos accesibles para hacer exigibles los derechos de las personas con discapacidad, a la igualdad de oportunidades y no discriminación arbitraria? | | X | | Se encuentra operativa la Oficina Virtual de Atención Ciudadana en línea (SIAC), la cual tiene tiempos de respuesta para cada consulta, y que pueden ser de cualquier índole, no necesariamente relacionada con |

| | | | | | |
|---|--|--|--|---|--|
| | | | | | los derechos de las personas con discapacidad. |
| 7 | ¿La institución ha recibido algún reconocimiento por acciones positivas en favor de las personas con discapacidad? | | | X | |

II.- Gobernanza, Transparencia y Participación de la Comunidad

Estrategia y Liderazgo

| | | | | | |
|----|--|--|--|---|--|
| 8 | ¿La institución dispone de Estrategias y Políticas institucionales, de eliminación de barreras de acceso de las personas con discapacidad a los servicios o productos institucionales? | | | X | |
| 9 | ¿La institución dispone de Estrategias y Políticas institucionales, conducentes a evaluar los impactos de su acción organizacional sobre las personas con discapacidad? | | | X | |
| 10 | ¿La institución dispone de Estrategias y Políticas activas, de inclusión de personas con discapacidad? | | | X | |

Transparencia y Rendición de Cuentas

| | | | | | |
|----|--|--|--|---|--|
| 11 | ¿La institución informa públicamente acerca de las Estrategias y Políticas institucionales sobre la protección y exigibilidad de los derechos de las personas con discapacidad, a la igualdad de oportunidades y no discriminación arbitraria? | | | X | |
|----|--|--|--|---|--|

| | | | | | |
|----|---|--|---|---|--|
| 12 | ¿La institución informa públicamente acerca de las Estrategias y Políticas institucionales sobre eliminación de barreras de acceso de las personas con discapacidad a los servicios o productos institucionales? | | | X | |
| 13 | ¿La institución informa públicamente acerca de las Estrategias, Políticas y prácticas inclusivas y de no discriminación laboral destinada a las personas con discapacidad? | | | X | |
| 14 | ¿La institución informa públicamente acerca de los impactos de su acción organizacional sobre las personas con discapacidad? | | | X | |
| 15 | ¿La institución informa públicamente acerca de los resultados de la implementación de las Estrategias, Políticas y Prácticas que permiten el ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad, a la igualdad de oportunidades y no discriminación arbitraria? | | | X | |
| 16 | ¿La información pública que realiza la institución es accesible, es decir dispone de formatos accesibles para diferentes tipos de discapacidad de las personas? | | X | | La web del INDAP utiliza formatos auditivos y visuales, táctiles no. Sin embargo, hace poco SENADIS evaluó todos los portales web de los servicios del agro y MINAGRI, quedando la Institución en tercera posición con una aprobación del 62% respecto a temáticas de accesibilidad web. |

| Estructura Organizacional para la Participación | | | | | |
|--|---|--|---|---|---|
| 17 | ¿La institución dispone de instancias organizacionales especializadas, unidades, secciones u oficinas responsables de la relación institucional con las personas con discapacidad y sus organizaciones? | | | X | Las instancias organizacionales de participación están definidas por la Ley Orgánica de INDAP, que define Consejos Asesores integrados por representantes de los pequeños agricultores, funcionarios de INDAP y representantes del sector agrícola. |
| 18 | ¿La institución dispone de instancias organizacionales que se les haya encomendado la relación institucional con las personas con discapacidad y sus organizaciones? | | | X | Solo representantes del sector agrícola. |
| Participación de la Comunidad | | | | | |
| 19 | ¿La institución dispone de instancias regulares de participación; Consejos, Comités, Grupos de Trabajo; entre la institución y las personas con discapacidad y sus organizaciones? | | | X | Las instancias regulares son los Consejos Asesores Regionales, los Comités de Agencia de Área y el Consejo Asesor Nacional, integrados por pequeños agricultores. |
| 20 | ¿La institución dispone de instancias esporádicas de participación entre la institución y las personas con discapacidad y sus organizaciones? | | X | | Las instancias son las Consultas Ciudadanas, que se publican en la página web y en la que pueden participar todas las |

| | | | | | |
|--------------------------------|--|---|--|---|---|
| | | | | | personas que tengan interés en opinar sobre las materias en consulta. Además se encuentran las oficinas de atención ciudadana presencial y vía web. |
| 21 | ¿Las instancias de participación son de carácter Consultiva ³⁴ ? | X | | | |
| 22 | ¿Las instancias de participación son de carácter Decisoria ³⁵ ? | | | X | |
| 23 | ¿Las instancias de participación son de carácter Co-gestión ³⁶ ? | | | X | |
| III.- Accesibilidad | | | | | |
| Física y Arquitectónica | | | | | |
| 24 | ¿La zona de ingreso a los edificios donde funcionan las oficinas del Servicio, es accesible (veredas planas, regulares, con rebajes y sin obstáculos) a personas con movilidad reducida? | X | | | En el edificio del nivel central. |
| 25 | ¿Se han eliminado las barreras arquitectónicas (Escalón, Puerta Giratoria, ancho puerta de acceso \leq 90 cm), que dificulte el acceso a usuarios o | X | | | En el edificio del nivel central. |

³⁴ Las personas con discapacidad y/o sus organizaciones tienen la posibilidad de entregar su opinión y hacer aportes al diseño, elaboración, monitoreo, control y evaluación, de las Políticas y Programas Institucionales, sin que ello obligue a quienes toman las decisiones.


³⁵ Las personas con discapacidad y/o sus organizaciones tienen la posibilidad de entregar su opinión y hacer aportes al diseño, elaboración, monitoreo, control y evaluación, de las Políticas y Programas Institucionales, teniendo incidencia directa en la toma de decisiones, pues su opinión o posición es vinculante, obligando a quienes toman las decisiones.

³⁶ Las personas con discapacidad y/o sus organizaciones, forman parte de procesos o instancias de trabajo periódicas, con permanencia en el tiempo y con carácter de negociación, en los cuales lo/as actores adoptan decisiones de común acuerdo, acerca del diseño, elaboración, monitoreo, control y evaluación, de las Políticas y Programas Institucionales.

Categorización adaptada a partir de SUBDERE (2010).

| | | | | | |
|----|--|--|---|---|---|
| | funcionarios con movilidad reducida? | | | | |
| 26 | ¿Existen dispositivos alternativos a las escaleras (Ascensores accesibles, rampas, ayudas técnicas ³⁷ , etc.?) | | X | | Existen ascensores accesibles, pero no ayudas técnicas. En el edificio del nivel central. |
| 27 | ¿Los pasillos en recorridos interiores son accesibles (ancho mínimo \geq 90 cm., altura mínima \geq 120 cm., no presentan desnivel tipo grada o escalón, a mayores desniveles tienen rampas)? | | X | | En su mayoría los pasillos interiores son accesibles, salvo ciertos sectores puntuales en donde son muy reducidos o con escalones. En el edificio del nivel central. |
| 28 | ¿Existe señalización accesible, visual, auditiva y táctil, en todas las dependencias y recorridos que permita la circulación en forma autónoma? | | X | | En la mayoría de las dependencias, salvo sectores puntuales no llega la señalización auditiva. La táctil no ha sido implementada en el edificio. En el edificio del nivel central. |
| 29 | ¿Dispone de servicios higiénicos accesibles (piso sin desnivel; puerta WC abre hacia afuera; WC con espacios libres a un costado – 80 cm ancho y 120 cm largo-; WC con barra fija al costado a 75 cm altura; lavamanos sin obstáculo debajo de él; espejo a la altura de una persona sentada; objetos adheridos a pared, como toallas, secadores, interruptores, jaboneras, a 120 cm de altura máxima; posee un avisador de emergencia luminosos y acústico? | | | X | Las personas con movilidad reducida no cuentan con un servicio higiénico acorde a sus necesidades (tales como largo y ancho, barra fija, etc. Así como tampoco cuenta con avisador de emergencia luminoso y acústico. En el edificio del nivel central. |

³⁷ Son los elementos o implementos requeridos por una persona con discapacidad para prevenir la progresión de la misma, mejorar o recuperar su funcionalidad, o desarrollar una vida independiente (Ej.: Sillas de ruedas, bastones, lupas, andadores, órtesis, prótesis, lectores de páginas web, etc.)

| | | | | | |
|------------------------------|--|---|---|---|--|
| 30 | ¿Los recintos cuentan con sistema de alarmas acústica y visual? | X | | | En el edificio del nivel central. |
| 31 | ¿Cuenta con estacionamientos accesibles exclusivos, señalizados con el Símbolo Internacional de Accesibilidad  ? | | | X | No cuenta con estacionamientos disponibles tanto para público como para funcionarios.En el edificio del nivel central. |
| Comunicaciones | | | | | |
| 32 | ¿La información dirigida a los usuarios utiliza formatos accesibles (visuales, auditivos y táctiles)? | | X | | A través de su página web, se puede indicar que si cumple, salvo en formatos táctiles. |
| 33 | ¿Los sitios web cumplen con nivel de accesibilidad AA del estándar internacional WCAG 2.0 ³⁸ ? | X | | | La web de la Institución cumple con todos los requisitos técnicos de un sitio web gubernamental, con estándar AA |
| Servicios y Productos | | | | | |
| 34 | ¿Los servicios y productos institucionales cuentan con alternativas adaptadas para distinto tipo de discapacidad de los usuarios? | | | X | |
| 35 | ¿Existen sistemas de apoyo (intermediarios, traductores en lengua de señas o guías, ayudas técnicas), capaces de facilitar la comunicación para un adecuado acceso y utilización de los servicios y productos? | | | X | |

³⁸ Ver W3C (2009)

Capacitación a Funcionarios

| | | | | | |
|----|---|--|--|---|--|
| 36 | ¿Los Planes Anuales de Capacitación, contemplan cursos sobre discapacidad, accesibilidad y comunicación con personas con discapacidad, para los funcionarios que se relacionan directamente con los usuarios? | | | X | |
|----|---|--|--|---|--|

IV.- Trabajo y Empleo**Políticas de Gestión de Personas**

| | | | | | |
|----|--|---|--|---|---|
| 37 | ¿La institución dispone de políticas, manuales o procedimientos explícitos de reclutamiento y selección que eviten la discriminación arbitraria? | X | | | La Institución pone en práctica los acuerdos de las Buenas Prácticas Laborales, además se encuentra explícito en su Política de Personas. |
| 38 | ¿Existe una política activa de contratación de personas con discapacidad? | | | X | |
| 39 | ¿La institución dispone de políticas, manuales o procedimientos explícitos de promoción, desarrollo y desvinculación, que garanticen la igualdad de oportunidades y la no discriminación arbitraria? | X | | | A través de su Política de Personas |
| 40 | ¿La institución dispone de registros de contratación de personas con discapacidad? | | | X | |
| 41 | ¿Existen programas de capacitación para los funcionarios y directivos de la institución, sobre el valor de la diversidad, igualdad y no discriminación y discapacidad? | | | X | |

| Instrumentos de Selección | | | | | |
|----------------------------------|--|---|---|--|---|
| 42 | ¿Existe adaptación de instrumentos de selección, adecuados a los distintos tipos de discapacidad de eventuales postulantes a puestos de trabajo? | X | | | Para ello se solicita en las bases públicas de los concursos que se informe la discapacidad para adaptar el instrumento al postulante. |
| 43 | ¿Existen instrumentos de selección alternativos y accesibles a las personas con discapacidad? | X | | | Se adaptan en la medida del tipo de discapacidad del postulante, como por ejemplo a una prueba oral para las personas ciegas. |
| Puestos de Trabajo | | | | | |
| 44 | ¿Existe adaptación de puestos y espacios de trabajo, adecuados a las necesidades de los funcionarios con discapacidad? | | X | | A la fecha han existido adaptaciones tales como escritorios de trabajo especiales, sillas para alguna dolencia en particular, etc. |
| 45 | ¿Los funcionarios con discapacidad que lo requieran, cuentan con los apoyos tecnológicos o de ayudas técnicas necesarios, para garantizar sus desempeños laborales en igualdad de condiciones que los demás? | X | | | No se ha tenido el caso de algún funcionario con alguna discapacidad relevante, pero cuando se han tenido funcionarios con algún problema o dolencia en particular (como por ejemplo espondilosis |

| | | | | | |
|---|---|--|--|---|---|
| | | | | | en la columna vertebral), la Institución ha entregado las herramientas necesaria para que continúe desarrollando su labor con normalidad, que en este caso fue una silla de trabajo especial. |
| Contratación Preferente | | | | | |
| 46 | ¿Las bases concursales para la provisión de puestos de trabajo, contemplan la selección preferente de personas con discapacidad, si ellos se encuentran en las ternas o quinas? | | | X | |
| V.- Acceso a la Justicia | | | | | |
| Comunicación con Personas con Discapacidad | | | | | |
| 47 | ¿La institución dispone oportunamente de intermediarios, traductores en lengua de señas o guías, capaces de facilitar la comunicación entre las partes? | | | X | |
| 48 | ¿Existe en las unidades que se relacionan con los usuarios, personal capacitado para ejercer la función de intermediarios, traductores en lengua de señas o guías, capaces de facilitar la comunicación entre las partes? | | | X | |
| Capacitación a Funcionarios | | | | | |
| 49 | ¿Los Planes Anuales de Capacitación, contemplan cursos sobre discapacidad, accesibilidad y comunicación con personas con discapacidad, para los | | | X | |

| | | | | | |
|----|---|--|--|---|--|
| | funcionarios que se relacionan directamente con los usuarios? | | | | |
| 50 | ¿Existe cursos específicos para realizar funciones de intermediarios, traductores en lengua de señas o guías? | | | X | |