



Lifelong Learning



## Guía de usuario

### Contenidos

I.	Introducción –la plataforma de formación .....	1
II.	Objetivos del curso de formación .....	3
III.	Adaptación de la formación.....	4
IV.	La adaptación de los materiales didácticos.....	6
V.	Adaptación de la actividad de formación para diferentes públicos .....	8
VI.	Evaluación de la formación .....	8
VII.	Instrucciones para el uso de los estudios caso y de buenas prácticas .....	9
VIII.	Consejos para nuevos profesores: principios de aprendizaje.....	9
IX.	Guía del formador para el Trabajo en Grupo .....	10

### I. Introducción –la plataforma de formación

La Guía del usuario se ha elaborado para facilitar a los usuarios la implementación del estándar ISO 26000 sobre Responsabilidad Social (en adelante, RS) en las PYME, a través de la plataforma de formación en línea. La guía del usuario está dirigida a los formadores, pero las pequeñas y medianas empresas (PYME), consultores o universitarios y profesores de centros de educación y formación profesionales (EFP) también pueden encontrarla útil.

El **objetivo general de la plataforma electrónica** es mejorar la calidad, eficiencia y eficacia de la educación y formación profesionales en Europa, mejorando así la competitividad global del sector empresarial europeo. Esta plataforma web de formación permitirá a la dirección de la empresa evaluar y mejorar su desempeño de forma continuada, hacia el desarrollo sostenible.

El **principal público objetivo directo** consiste en directores y personal responsable de la Responsabilidad Social y la ISO 26000 en PYMES. Se ofrecen materiales formativos prácticos y eficaces de alta calidad, libremente disponibles en línea y basados en las necesidades reales y los puntos débiles detectados, siendo una orientación con soluciones útiles para las PYME que quieren mejorar su nivel de Responsabilidad Social o incluso implementar la ISO 26000. La plataforma de e-learning aborda la gestión del personal que puede tener sólo una idea de lo que es un comportamiento socialmente responsable en sus negocios y/o, un impulso moderado, sino fuerte, para implementar ISO 26000 concepto. Así, tiene la intención de hacer accesible el estándar ISO 26000 para las PYME, con el fin de que puedan integrar más fácilmente las estrategias de RS en la estrategia general de la compañía. Además de esto, la herramienta electrónica está recomendada para todas las partes interesadas, no sólo a las pymes, sino también a las universidades e instituciones de formación profesional, que puedan apoyar a las PYME en el proceso, con el fin de proporcionarles recursos didácticos integrados y accesibles.

La plataforma de formación es de tipo híbrido ya que incluye elementos de formación y los elementos de consultoría. El material didáctico es una combinación de elementos “explicativos” de la



Lifelong Learning



guía ISO 26000 (por ejemplo, los principios fundamentales y las materias fundamentales y temas) y de herramientas "cómo" - como la forma de revisar el esfuerzo de Responsabilidad Social existente, una serie de preguntas para la PYME a tener en cuenta al elaborar un perfil de RS (¿por qué queremos centrarnos en RS?), la forma de asignar e involucrar a las partes interesadas, como monitorizar e informar sobre el desempeño de la RS, etc.

La plataforma se basa en que todas las organizaciones deben analizar y entender sus impactos sobre RS en la sociedad y que las partes interesadas deben participar activamente en el análisis y priorización de esos impactos. Para cualquier organización, el objetivo general es contribuir al desarrollo sostenible, pero cada organización debe considerar sus propios impactos y los actores relacionados con estos impactos. Sobre la base de este conocimiento, la empresa debe definir sus propios y específicos objetivos, y establecer acciones para alcanzar esos objetivos. La ISO 26000 es compatible con una aproximación holística. Esto significa que una determinada organización no puede escoger y elegir, por ejemplo, centrarse únicamente en un o varios principios y materias. Sino que debe priorizar sus esfuerzos, dado los recursos limitados de las organizaciones. Por esa razón, la plataforma consta de 5 secciones, siguiendo el proceso de toma de decisión. La formación prevé que el usuario seguirá los pasos siguientes:

**Paso 1. Revisión del contexto organizacional, del social y del de las partes interesadas**

**Paso 2. Análisis y priorización**

**Paso 3. Definición de una agenda**

**Paso 4. Implementación de la RS en la organización**

Los dos primeros pasos se desarrollan en detalle en cuanto a los principios, materias fundamentales y temas de integración, mientras que el paso 3 y el paso 4 se explican brevemente.

El usuario puede elegir por dónde empezar si tiene ciertas opciones y condiciones en mente. Esto se realiza mediante la cumplimentación de cuestionarios y checklists, recomendando fuentes de información, así como mediante la realización de análisis de las partes interesadas, además de determinar las esferas de influencia de la empresa.

La plataforma de formación incluye textos introductorios para leer (folletos), apoyado por presentaciones de diapositivas, series de actividades interactivas de aprendizaje - estudios de caso, temas de discusión (ejercicios), listas de control para la auto-evaluación de la organización con indicadores clave de rendimiento (ICR) y tests. Los materiales también contienen lo siguiente:

- **Lectura adicional** – materiales que proporcionan información adicional o diferente sobre el tema en cuestión;
- **Referencias** – materiales cuyos textos, gráficos, etc. son citados o recontados;
- **Enlaces de interés** – enlaces donde se pueda encontrar información útil (tal vez no explícitamente relacionado con el tema) - ejemplos adicionales, blogs, etc.



Lifelong Learning



Están en un idioma de uso general (Inglés, francés y alemán) y se encuentran fácilmente disponibles.

Se ha desarrollado y se dispone asimismo de un glosario.

## II. Objetivos del curso de formación

La plataforma de formación está destinada a desarrollar conocimientos, habilidades y competencias de cómo implementar el estándar ISO 26000 sobre Responsabilidad Social - los principios fundamentales de RS, los temas y cuestiones fundamentales y su integración en la organización. El contenido de la plataforma está destinado a proporcionar la orientación simplificada y práctica del conocimiento, las ideas y técnicas para contribuir al desarrollo del estándar ISO en las empresas.

Los alumnos deben tener conocimientos relevantes en gestión de Recursos Humanos, conocimientos básicos de los procedimientos de la administración pública, contabilidad, así como buenas habilidades sociales y de comunicación para ayudarles a relacionarse fácilmente con las diferentes partes interesadas - dirección, trabajadores, sindicatos, ONGs y autoridades locales.

Utilizar la plataforma de formación permitirá adquirir:

**Conocimientos** - La formación proporcionará una base conceptual y experimental en los principios básicos, materias fundamentales y los temas centrales de la RS, así como los aspectos internos y externos del concepto de RS y las prácticas de gestión de operaciones de implementación exitosas.

Los alumnos obtendrán conocimientos sobre:

- El estándar de RS aplicable / relevante;
- los roles de las diferentes partes interesadas;
- los principales instrumentos de RS;
- los criterios de aplicación (calidad y cantidad);
- los indicadores de cumplimiento de los criterios;
- la buena práctica de las políticas y procedimientos de RS;
- los métodos de autoevaluación;
- el desarrollo de indicadores para supervisar los resultados de la aplicación de los procedimientos de RS;
- los métodos de priorización y evaluación de las opciones viables.

**Habilidades** - Los alumnos serán capaces de:

- identificar y aplicar los conceptos, las teorías y las prácticas de gestión de las operaciones de implementación de éxito;
- identificar los principales temas de RS e indicadores pertinentes;



Lifelong Learning



- poder evaluar el nivel de integración de los estándares de RS aplicables / relevantes en las políticas y los procedimientos de RS de la compañía;
- analizar y sintetizar la información recogida y las observaciones;
- identificar las brechas existentes entre los estándares y el desempeño en relación con la aplicación de RS y hacer recomendaciones sobre la base de las deficiencias detectadas;
- establecer objetivos, definir responsabilidades y seguimiento de plazos de ejecución;
- aplicar el proceso de vigilancia y de seguimiento;
- comunicarse eficazmente con los diferentes actores de una manera equilibrada.

**Competencias** - Los alumnos serán capaces de:

- comprender el papel de las organizaciones en la aplicación de políticas eficaces de RS;
- reconocer las partes interesadas, para un perfil de organización en particular;
- recopilar, analizar y evaluar la información sobre las políticas y procedimientos de RSE empleadas;
- elaborar recomendaciones claras, comprensibles y razonables sobre la base de las deficiencias identificadas.

### III. Adaptación de la formación

Esta plataforma de formación ha sido diseñada para la modificación y adaptación a las necesidades y condiciones de las diferentes organizaciones y empresas. Teniendo en cuenta que ha sido diseñada para usarse tanto por el personal de una empresa o por el personal del área de formación de las diferentes empresas / organizaciones, las actividades deben ser modificadas de acuerdo a las necesidades del público específico al que se dirige.

En caso de que todos los participantes representen a la misma empresa o filial, la actividad de formación puede suponer una mayor sensibilización para la alta dirección (mayor compromiso con el concepto de RS), o el paso inicial en la implementación de RS, además de proporcionar un impulso para la generación de posibles soluciones para una empresa en particular. Por otro lado, si los participantes provienen de diferentes empresas u organizaciones, aportarán una mayor variedad de inquietudes a la formación.

La plataforma de formación, como ya se ha explicado, incluye elementos interactivos y permite flexibilidad en cuanto a la priorización de contenidos. Los temas de RS podrían estar representados para las PYMES de forma que mejor les convenga, ya que la diferenciación de niveles de entrada es funcionalmente posible.

Los instructores pueden aprovechar el fuerte enfoque en el "caso empresarial", además de la disposición de conocimientos técnicos sobre la medición de la RS, así como de casos prácticos que se incluyen, mostrando los claros beneficios para las PYMES.



Lifelong Learning



Los propietarios y los gerentes pueden recibir ayuda en sus planes de convertir la gestión y las inversiones en socialmente responsables. Los institutos de investigación, las universidades y las ONGs deben estar preparados para enseñar a elaborar estrategias, planes de implementación e instrumentos de información de acuerdo a los principios de rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, el respeto de las partes interesadas, el respeto al estado de derecho, el respeto a la normativa internacional de comportamiento y el respeto a los derechos humanos.

La especificidad de las pequeñas y medianas empresas del sector varía en gran medida según el sector y según su tamaño (una empresa familiar difiere mucho de una compañía de 50 ó más trabajadores).

A continuación se describen algunos consejos y sugerencias para la especificidad de la formación de empresas de los sectores textil, confección, turismo y procesamiento de alimentos.

Textiles y prendas de vestir - el sector de la confección es en realidad el iniciador de la amplia aplicación del concepto de responsabilidad social de las empresas a causa de los graves problemas en materia de derechos humanos y laborales de los empleados, incluyendo los de las cadenas de suministro de las marcas más famosas del mundo de ropa deportiva, calzado y ropa. El trabajo en las fábricas de textiles y prendas de vestir es principalmente manual, de menor cualificación, pudiendo variar el tamaño de las fábricas de varios trabajadores a miles de personas. No es desconocida la utilización del trabajo infantil y del trabajo forzoso. Los requisitos de seguridad y sanitarios en el trabajo son a menudo a menudo no se respetan, encontrándose los trabajadores trabajando en condiciones inhumanas. Prácticamente todos los aspectos de la RS son muy relevantes para las PYME en este sector; la presencia de todos los principios, materias fundamentales y temas de integración deben ser controlados, además de que las partes correspondientes del estándar ISO 26000 deben ser evaluadas sobre cómo implementarse. Se debe prestar especial atención a los principios de contabilidad, de comportamiento ético, del respeto al estado de derecho y del respeto de los derechos humanos, así como a las materias fundamentales sobre prácticas laborales, derechos humanos, participación activa y desarrollo de la comunidad. Así, las empresas deben prestar especial atención a la comprensión de la responsabilidad social de su organización, a las prácticas de RS que deben diseñar e introducir y revisar y mejorar regularmente sus acciones y prácticas relacionadas con la RS.

Turismo - los problemas de RS del sector turístico se refieren la mayoría de las veces a la falta clara de visión estratégica de la dirección, sobre cómo desarrollar su personal - reclutar, retener, formar, motivar, disciplina y despido-, así como a la eficiencia en la gestión de los recursos y del medio ambiente. Es por eso que las opciones recomendadas deben basarse en los aspectos de desarrollo de recursos humanos y en la introducción de una política de RS, incluyendo también la motivación y el estímulo del personal, en la mejora de la comunicación dentro de la empresa y con la comunidad, y en la mejora de la calidad de los servicios prestados a través de una mayor eficiencia de los recursos, mejorando la satisfacción del personal y de los turistas.

Elaboración de alimentos - en la industria de elaboración de alimentos la introducción de la RS debería consistir en un estilo de gestión basado en la mejora de la comunicación en todos los niveles, en una investigación interna sobre las necesidades de los empleados, una mayor motivación de los



Lifelong Learning



empleados, una política de RS escrita para los proveedores y clientes, la optimización de los gastos de transporte, optimización de envases y embalajes de uso múltiple, control de la energía y el uso de las energías renovables y la optimización de la temperatura y la cantidad de agua.

Diferenciación de la formación basada en el tamaño de la empresa - en el caso de las organizaciones pequeñas (5-20 empleados), sólo habrá una persona responsable para el desarrollo de los recursos humanos (DRH) y/o medio ambiente, pudiendo ser esta persona la propietaria, que a menudo es la persona directiva; en caso de grandes organizaciones (20-250 empleados), podrá haber una persona específicamente designada para la gestión de los recursos humanos (DRH) y medio ambiente de la empresa. La formación y/o la consultoría deberían incluir a estas personas y altos cargos/propietarios para asegurarse de que la gestión de cómo introducir la RS en la empresa sea correctamente entendida y consecuentemente implementada.

#### IV. La adaptación de los materiales didácticos

El material didáctico está organizado para dar respuesta a las siguientes preguntas, lo que permite seleccionar temas específicos para comenzar y organizar el aprendizaje de forma individual, en función de las necesidades y los objetivos concretos. Las preguntas incluyen:

- ¿De qué trata el principio / la materia fundamental / la implementación?

Enlace a un archivo word.doc con información más detallada (aproximadamente una página) sobre el tema en términos de negocio operativo, así como la disposición de leer el texto original del estándar.

Enlaces a otras fuentes de información relevantes identificadas.

- ¿Cómo evaluar el estado actual de la empresa?

Enlace a un checklist para la auto-evaluación de la implementación en la compañía de los respectivos principios / materias fundamentales / aspectos de implementación.

- ¿Qué hacer? ¿Cuáles podrían ser las opciones a poner en práctica para cumplir con el estándar y alguna orientación para la acción?

Enlace a una lista corta de opciones concretas para la implementación, en cuanto a los principios / materias fundamentales / aspectos de implementación correspondientes.

- ¿Cómo aplican las empresas de éxito los principios / materias fundamentales / aspectos de implementación correspondientes?

Enlace a estudios de casos, ejemplos, temas de discusión, video clips, etc.

- ¿Cómo evaluar las opciones y seleccionar las más adecuadas?

Enlace a una tabla de evaluación para identificar las opciones.

- ¿Cómo medir el rendimiento de la operación actual y las opciones aplicadas?





Lifelong Learning



Enlace a una lista de criterios de evaluación (indicadores clave de rendimiento) y cómo supervisar la operación basada en los principios / materias fundamentales / aspectos de implementación correspondientes.

- ¿Cómo integrar los principios / materias fundamentales / aspectos de implementación correspondientes?

Enlace a un archivo de texto word.doc, a una lista de opciones, estudios caso, lista de las herramientas existentes, etc.

#### **Sugerencias para la adaptación:**

El enfoque del ciclo de vida también puede ser aplicado para crear una plataforma común de entendimiento entre los agentes de una cadena de producción. Más adelante, pueden desarrollarse ejemplos de cómo el enfoque del ciclo de vida puede mejorar el rendimiento y los negocios. Al mismo tiempo, los formadores deben tener en cuenta que la cadena de producción puede estar mucho más diversificada, lo que puede resultar más complicado, que puede poner en peligro la idea de referirse al concepto de evaluación del ciclo de vida.

Los textos explicativos y los demás materiales didácticos (presentaciones de diapositivas, estudios de casos, temas de discusión y otros) se pueden utilizar como manuales para desarrollar diferentes tipos de actividades de formación, aparte de la formación online - seminarios, cursos cortos o cursos más largos para un período de tiempo. La estructura y contenido de la actividad de formación variará de acuerdo a los antecedentes y necesidades de sus participantes. Por ejemplo, desde el punto de vista de los participantes, el objetivo principal puede ser uno o más de los siguientes:

- comprender por qué las empresas se beneficiarán de la introducción de la RS y quién va a participar;
- para entender qué es una eficaz operación de RS y cómo se relaciona con la mejora del rendimiento en su totalidad;
- para iniciar el proceso de RS o la implementación de la ISO 26000, etc.



Lifelong Learning



## V. Adaptación de la actividad de formación para diferentes públicos

El instructor puede decidir cómo ampliar o pasar por alto algunos de los materiales de formación en función del conocimiento previo de la audiencia a la que se dirige.

**Participantes procedentes de diferentes tipos de empresas.** Cuando los alumnos provienen de diferentes empresas, los objetivos primarios pueden consistir en la creación de conciencia y generación de compromiso con la RS:

- para convencerlos de las ventajas de la RS;
- para darles herramientas para el desarrollo de políticas de RS;
- para darles información y asesoramiento para convencer a otras personas de la empresa (por ejemplo, la alta dirección) de la importancia de la RS.

Podría ser útil dividir a los alumnos en grupos, no según el sector industrial o el tipo de empresa, sino tratar de hacer una "combinación" de diversas áreas. Estos grupos pueden trabajar juntos, generando algunas nuevas ideas que puedan ser inusuales para el especialista de un área determinada.

**Participantes procedentes de la misma empresa.** El objetivo principal de la realización de una formación puede ser el mismo que en el caso anterior (diferentes tipos de empresas). Sin embargo, los problemas específicos de la empresa y sus posibles soluciones deben ser analizados con más detalle.

## VI. Evaluación de la formación

En algunos de los temas se desarrollan pruebas cortas para evaluar el conocimiento que adquieren los alumnos. La prueba final sobre todo el contenido relacionado con la RS se desarrolla con el objetivo de proporcionar información directa para el alumno en cuanto al nivel de comprensión de los principios de RS, materias fundamentales y aspectos de implementación, junto con la forma en que la deben implementarse en la empresa.

También pueden considerarse algunos aspectos de evaluación a más largo plazo que son difíciles de medir. Son los siguientes:

- ¿Se compromete el alumno a realizar esfuerzos para aplicar las medidas de RS en la empresa y / o en el lugar de trabajo?
- ¿El alumno transmitirá los conocimientos adquiridos para animar y motivar a sus compañeros de trabajo?
- ¿La formación provocará un cambio en el comportamiento o actitud con respecto a la RS?

Para establecer un efecto a largo plazo de la formación se recomienda hacer un seguimiento, además de seguir investigando en este ámbito.





Lifelong  
Learning



## VII. Instrucciones para el uso de los estudios caso y de buenas prácticas

**Utilizando estudios caso.** Se proporcionan varios estudios caso reales para cada uno de los principios de RS, materias fundamentales y temas, que pueden usarse en la formación para ilustrar, debatir y revisar el conocimiento o la práctica de algunas habilidades necesarias para el desarrollo de políticas de RS.

Los instructores también pueden desarrollar sus propios estudios casos con ejemplos locales o con datos proporcionados por los participantes. Esto no debe hacerse sin el consentimiento de los participantes afectados y no debe incluir ninguna información que los participantes consideren sensible o confidencial. Puede ser útil el generalizar o modificar cierta información para que el estudio caso resulte más relevante para otros usuarios de la plataforma.

En algunas situaciones, los estudios caso deben adaptarse a las circunstancias locales y hacerlos lo más cercanos posibles a la experiencia práctica y los conocimientos de los alumnos.

El instructor / promotor debe decidir cómo este caso puede ser utilizado en el proceso de formación, ya sea como un ejemplo para un momento, como un motivo de debate, como material para comprobar la comprensión de los estudiantes, etc.

**Enfoque basado en los participantes.** Lo ideal es que la formación sea lo más cercana posible a la experiencia de los participantes. Esto les dará una mejor oportunidad para comprender los conceptos y las técnicas de la RS. Por esta razón, el instructor podría preferir no utilizar estudios caso – reales o imaginarios -, decidiendo organizar pequeños grupos de trabajo y sesiones de debate de asistencia virtual en torno a la experiencia de los alumnos o los temas pre-seleccionados para el debate. Sin embargo, viendo el tiempo necesario para hacer el feedback, se recomienda que dicha estructura sea limitada. Para facilitar la labor de los instructores, se han desarrollado listas de posibles temas de debate para cada uno de los principios de RS, materiales fundamentales y temas.

## VIII. Consejos para nuevos profesores: principios de aprendizaje

**Hacer uso de la auto-motivación de los adultos.** Los adultos traen consigo una riqueza de conocimientos y experiencia en la formación. Esperan obtener información y desarrollar habilidades que tienen una aplicación inmediata en su trabajo. Ellos deberían participar en la determinación del contenido de su propio aprendizaje. Tienen que ser capaces de integrar los nuevos conocimientos con los conocimientos existentes para poder ponerlos en práctica. Quieren desarrollar competencias específicas. Aprenden mejor cuando “están haciendo”.

Su motivación puede ser reforzada pidiéndoles que proporcionen materiales para estudios caso, o teniendo en cuenta sus preocupaciones e inquietudes en el tipo y nivel de formación.

Se le debe prestar especial atención a la discusión entre el formador y los participantes, además de a la discusión entre los propios participantes en pequeños grupos.

**Aplicar técnicas de facilitación: hacer preguntas.** Las preguntas resultan muy importantes para poner de relieve los puntos clave del material didáctico. Trata de anticiparte e identifica las



Lifelong  
Learning



cuestiones clave por antelación. Desarrolla una estrategia para hacer preguntas - esto puede depender de si se quiere promover la creación de ideas, el consenso, o el debate.

**De preguntas sencillas a preguntas más complejas.** Evita las preguntas de sí/no y pregunta preguntas abiertas. Las preguntas pueden ser utilizadas para fomentar la interacción entre los participantes. Se pueden utilizar para cambiar la velocidad y dirección de los debates, por ejemplo, pasando de lo concreto a lo general o vice versa, o para resumir y cerrar una discusión. Las preguntas pueden ser utilizadas para llamar la atención sobre los supuestos o ideas que subyacen a los comentarios de los participantes, para explorar alternativas, o para profundizar en las implicaciones de un problema.

**Utilizar audios y presentaciones y materiales visuales.** Existen disponibles diferentes casos y documentales/películas educativas en Internet, especialmente en Youtube.

## IX. Guía del formador para el Trabajo en Grupo

El trabajo en grupo es una parte esencial de la mayoría de los cursos de formación y proporciona una buena base para la participación e intercambio de ideas y de información de las personas que se están formando. Los ejercicios tienen como objetivo:

- permitir a los participantes el compartir sus conocimientos y experiencias con los demás;
- dar a los participantes la oportunidad de aplicar la información que han recibido de las clases, además de para practicar las habilidades críticas en el inicio de la elaboración de políticas de RS.

El trabajo en grupo puede desarrollarse a través de sencillos ejercicios, tales como juegos de roles, análisis, etc.

### Autores:

Social and Environmental Responsibility Center

Sofia, Bulgaria



Lifelong  
Learning

El presente proyecto ha sido financiado con el apoyo de la Comisión Europea. Esta publicación (comunicación) es responsabilidad exclusiva de su autor. La Comisión no es responsable del uso que pueda hacerse de la información aquí difundida.