



Ministerio
Público
de la
Defensa



MPT

Ministerio Público Tutelar
Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires



MPF

Ministerio Público Fiscal
Ciudad Autónoma de Buenos Aires

PROTOCOLO DE GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LOS MINISTERIOS PÚBLICOS

Primera edición – Febrero 2025

1. Introducción

En las últimas décadas ha crecido en forma constante la comprensión en las organizaciones de la necesidad y los beneficios de un comportamiento socialmente responsable. No alcanza que una organización cumpla con su función, sino que se espera que lo haga de una forma en que sus actividades propicien el desarrollo sostenible de la sociedad en la que se desempeña.

La responsabilidad social de una organización se demuestra en el conjunto de acciones que, realizadas en el marco de un comportamiento ético y transparente, contribuyen, por ejemplo, al cuidado del ambiente, la equidad social y el interés por las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

La Dirección General de Planificación y Gestión de Calidad de la Comisión de Administración Conjunta de Representantes del Ministerio Público (CACRMP), de acuerdo con su misión, competencia y función, desde 2022 llevó adelante la implementación de distintos sistemas de gestión de calidad en el Poder Judicial de Ciudad Autónoma de Buenos Aires. En particular, durante lo realizado en los ministerios públicos, se identificó que estas instituciones ejecutaban varias iniciativas relacionadas con la responsabilidad social. Así, y como resultado del acuerdo con los distintos ministerios públicos, surgió la oportunidad de sistematizar la gestión de todas estas acciones en procesos, con un protocolo que establezca requisitos específicos para la responsabilidad social asumida.

Se consideró que la orientación para una responsabilidad social que contribuya al desarrollo sostenible debía basarse en la norma ISO 26000, en función de su carácter de guía de responsabilidad social mundialmente reconocida. Pero también no podía dejarse de lado la vinculación de la responsabilidad social con los Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS) de la agenda de las Naciones Unidas.

En este contexto, se suscribió un acuerdo marco con el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) que permitió el aporte de su experiencia en la temática.

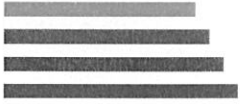
Como la norma ISO 26000 no es una norma de sistemas de gestión y uno de los propósitos de este protocolo es sistematizar la gestión de la responsabilidad social en los ministerios públicos, se tomó como referencia la "estructura de alto nivel para sistemas de gestión" de la ISO que, además, por su formato, asegura que se aplica el ciclo "Planificar-Hacer-Verificar-Actuar" llevando a la organización a la mejora continua de su gestión de la responsabilidad social.

Este protocolo define requisitos para un sistema de gestión de la responsabilidad social, por lo que puede ser verificado su grado de cumplimiento tanto por evaluaciones internas como externas. Cuando se indica "debe" se refiere a un requisito, "debería" es una recomendación para la mejor implementación y las notas son orientaciones informativas.



COMISIÓN DE ADMINISTRACIÓN CONJUNTA
DE REPRESENTANTES DEL MINISTERIO PÚBLICO





Ministerio
Público
de la
Defensa



MPT

Ministerio Público Tutelar
Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires



MPF

Ministerio Público Fiscal
Ciudad Autónoma de Buenos Aires

2. Normas de referencia

ISO 9000:2015, Sistemas de gestión de la calidad – Fundamentos y vocabulario.

ISO 9001:2015, Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos.

ISO 26000:2010, Guía de responsabilidad social.

ODS: 8 trabajo decente, 13 acción por el cambio, y 16 transparencia, instituciones justas e inclusivas.

OCDE: Líneas Directrices para Empresas Multinacionales sobre Conducta Empresarial Responsable.

3. Términos y definiciones

Alta dirección:

Persona o grupo de personas que dirige y controla una organización al más alto nivel (ISO 9000:2015).

Esfera de influencia:

Ámbito/alcance de una relación política, contractual, económica o de otra índole, a través de la cual una organización tiene la capacidad de afectar las decisiones o actividades de individuos u organizaciones (ISO 26000:2010).

Nota 1 ISO 26000:2010: La capacidad de influir no implica, en sí misma, que exista la responsabilidad de ejercer influencia.

Nota del protocolo: la esfera de influencia tiene relación con el contexto en el que la organización opera y gestiona sus relaciones.

Gobernanza:

Sistema por el cual una organización toma e implementa decisiones con el fin de lograr sus objetivos (ISO 26000:2010).

Parte interesada:

Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad (ISO 9000:2015).

Responsabilidad social:

Responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medio ambiente, mediante un comportamiento ético y transparente, que garantice la plena vigencia de los Derechos Humanos y:

- contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad;
- tome en consideración las expectativas de sus partes interesadas;
- cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento; y
- esté integrada en toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones.

NOTA 1 Las actividades incluyen productos, servicios y procesos.

NOTA 2 Las relaciones se refieren a las actividades de una organización dentro de su esfera de influencia. (Redacción propia basada en la ISO 26000:2010).



COMISIÓN DE ADMINISTRACIÓN CONJUNTA
DE REPRESENTANTES DEL MINISTERIO PÚBLICO





Transparencia:

Apertura respecto a las decisiones y actividades que afectan a la sociedad, la economía y el medio ambiente, y voluntad de comunicarlas de manera clara, exacta, oportuna, honesta y completa (ISO 26000:2010).

4. Contexto

4.1 Partes interesadas

La organización respecto de su responsabilidad social debe:

- a) identificar las partes interesadas pertinentes;
- b) identificar los requisitos pertinentes de las partes interesadas que incluye en su esfera de influencia;
- c) planificar su vinculación con las partes interesadas.

La organización debería identificar si alguna de sus partes interesadas pertinentes tiene requisitos pertinentes a la responsabilidad social vinculados, por ejemplo, con temas ambientales, sociales y/o de impacto de su intervención en el desarrollo comunitario.

4.2 Determinación del alcance del sistema de gestión

La organización debe determinar los procesos y áreas en las que aplicará el sistema de gestión de la responsabilidad social. El alcance debe estar disponible y mantenerse como información documentada.

5. Liderazgo

La alta dirección debe asegurar la gobernanza de la organización para su responsabilidad social y asumir su compromiso con el establecimiento de los objetivos y las acciones tendientes a cumplir con su política de responsabilidad social.

6. Planificación

6.1 Objetivos de responsabilidad social

La organización debe establecer objetivos de responsabilidad social. Estos objetivos deben:

- a) ser coherentes con la política de la Alta Dirección;
- b) ser medibles (si es posible);
- c) ser objeto de seguimiento;
- d) comunicarse;
- e) actualizarse, de ser necesario.

Debe mantenerse información documentada sobre los objetivos de responsabilidad social.





Ministerio
Público
de la
Defensa



MPT

Ministerio Público Tutelar
Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires



MPF

Ministerio Público Fiscal
Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Al establecer sus objetivos de responsabilidad social, la organización debería tener en cuenta su diagnóstico de línea de base en cuanto a niveles de desempeño, para que luego los objetivos sean demostrativos de los niveles de mejora alcanzados.

6.2 Planificación de los objetivos de responsabilidad social

La organización debe planificar cómo lograr sus objetivos de responsabilidad social. Esta planificación debe incluir:

- a) las actividades a realizar;
- b) la identificación de los recursos necesarios para las actividades;
- c) la asignación de responsabilidades;
- d) los plazos de ejecución;
- e) la evaluación de resultados (metodología prevista y plazo).

Al planificar sus objetivos la organización debería tener en cuenta cuando defina cómo va a realizar la medición de los resultados a alcanzar (inciso e), no sólo poder concluir si se ha dado cumplimiento, sino verificar el impacto positivo que pudo lograr.

7. Apoyo

7.1 Comunicación

La organización debe planificar sus comunicaciones internas y externas respecto de la responsabilidad social. Esta planificación debe incluir:

- a) qué comunicar
- b) a quién comunicar
- c) cuándo comunicar
- d) cómo comunicar (canales más adecuados)
- e) responsables de la comunicación.

7.2 Control de la información documentada

La información documentada requerida por el sistema de gestión de responsabilidad social se debe controlar para asegurar que:

- a) esté disponible y actualizada para su uso;
- b) se proteja, según aplique, su confidencialidad, integridad y disponibilidad.

La información documentada externa de aplicación para el sistema de gestión de responsabilidad social se debe identificar y controlar, según sea apropiado.

Nota: la documentación externa de aplicación puede incluir tanto leyes, por ejemplo Ley N° 104 de Acceso a la información pública, como convenios internacionales, por ejemplo, OIT Declaraciones de las relaciones laborales.



COMISIÓN DE ADMINISTRACIÓN CONJUNTA
DE REPRESENTANTES DEL MINISTERIO PÚBLICO





7.3 Entorno laboral

La organización debe asegurar que el entorno laboral de las personas que la integran es compatible con prácticas saludables tanto en la infraestructura física como en el ambiente social.

Se entenderán como prácticas saludables aquellas vinculadas con la seguridad y salud laboral. Para ello la organización definirá las variables a medir para determinar el grado en que se cumplen las prácticas saludables.

Nota: entre las variables a medir para determinar las prácticas saludables, pueden encontrarse:

- Ambiente iluminado y con ventilación adecuada.
- Espacios seguros con señalética para proceder en casos de evacuación.
- Canales para expresar denuncias, reclamos o comentarios sobre el ámbito laboral.
- Encuestas de clima interno para detectar necesidades de intervención.

8. Operación de la Responsabilidad Social

8.1 Derechos de las personas

La organización debe implementar acciones tendientes a difundir y asegurar los derechos fundamentales de las personas, tanto para su personal como para las partes interesadas que considere pertinentes. Estas acciones deben incluir el acceso a los servicios de la propia organización.

La organización debe observar un comportamiento ético que considere el cumplimiento de los derechos humanos. Para ello debería establecer las variables a ser medidas, como, por ejemplo, inclusión en los puestos de trabajo, cumplimiento de la jornada laboral, respeto por los horarios de descanso del personal, asignación de horas extras no forzadas, entre otras.

8.2 Competencia y toma de conciencia

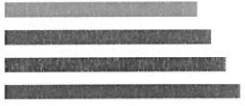
La organización debe implementar acciones tendientes a facilitar el acceso a la capacitación de su personal y, de corresponder por su identificación de partes interesadas, de personas externas.

Facilitar el acceso a la capacitación comprende que las personas conozcan la oferta formativa y puedan acceder a ella en igualdad de oportunidades.

8.3 Ambiente

La organización debe implementar y mantener acciones de protección y cuidado del ambiente que promuevan un uso sostenible de los recursos, siguiendo el concepto de "3 R" basado en reducir, reutilizar y reciclar.





Ministerio
Público
de la
Defensa



MPT

Ministerio Público Tutelar
Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires



MPF

Ministerio Público Fiscal
Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Esto implica que la organización debería implementar acciones tales como:

- a) reducir el consumo energético a través de la adquisición e instalación de equipos e insumos de alta eficiencia energética;
- b) reducir el consumo de papel promoviendo la implementación de trámites y archivos digitales;
- c) reutilizar por sí o por terceros el equipamiento cuando requiere renovaciones;
- d) recolectar los residuos de forma de facilitar su reciclado.

8.4 Transparencia

La organización debe implementar y mantener acciones de transparencia que propicien el acceso a la información, su difusión proactiva y canales accesibles de contacto.

Esto implica que la organización debería implementar acciones tales como:

- a) difundir la misión y función y toda información que sea relevante como por ejemplo autoridades, resoluciones, entre otras;
- b) concientizar al personal sobre la importancia de la transparencia en el ejercicio de sus funciones;
- c) crear y gestionar canales de contacto, asegurando la respuesta y el seguimiento de las inquietudes recibidas.

8.5 Prácticas operacionales justas

La organización debe implementar y mantener prácticas operacionales que aseguren un trato justo a sus partes interesadas en participación activa y desarrollo de la comunidad.

Este trato justo con las partes interesadas para asegurar la participación activa y el desarrollo de la comunidad puede conseguirse con acciones con las partes interesadas tales como:

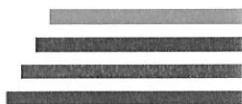
- a) consultas para determinar las prioridades de las actividades a implementar para mantenerlas informadas;
- b) asociarse y/o vincularse con convenios para promover actividades;
- c) alentar y apoyar iniciativas de voluntariado en servicios a la comunidad;
- d) promover la formación y la capacitación abierta a la comunidad;
- e) implementar una tecnología para interactuar con el organismo de fácil accesibilidad.

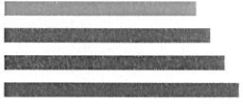
8.6 Adquisiciones

La organización debe realizar un análisis comprensivo de las necesidades de adquisiciones que posee. Esto implica determinar sobre las bases de gastos pasados, cuáles serán los proyectados y planificar la manera para abordar esas necesidades.



COMISIÓN DE ADMINISTRACIÓN CONJUNTA
DE REPRESENTANTES DEL MINISTERIO PÚBLICO





Ministerio
Público
de la
Defensa



MPT

Ministerio Público Tutelar
Fiscal Judicial de la Ciudad de Buenos Aires



MPF

Ministerio Público Fiscal
Ciudad Autónoma de Buenos Aires

La planificación de las adquisiciones debe contemplarse que sea compatible con la política de responsabilidad social, como, por ejemplo, para el cuidado del ambiente priorizar los insumos de mejor eficiencia energética.

Nota: se recomienda que la planificación de las adquisiciones contemple objetivos e indicadores que puedan evidenciar su desempeño con la responsabilidad social.

9. Seguimiento, evaluación y medición

9.1 Seguimiento, medición y análisis

En función de sus objetivos de responsabilidad social la organización debe determinar:

- qué requiere seguimiento y medición;
- con qué metodología y cómo se realizará el seguimiento y la medición;
- cuándo se debe realizar el seguimiento y la medición.

9.2 Evaluación

9.2.1 Autoevaluación

La organización debe establecer e implementar un programa de autoevaluación de sus acciones de responsabilidad social que incluya una frecuencia de al menos una vez al año, la metodología a aplicar y los responsables de su ejecución y la evaluación de los resultados.

Debe conservarse información documentada de la autoevaluación.

9.2.2 Evaluación externa

Con el propósito de verificar el grado de cumplimiento de este protocolo, se realizará una evaluación externa a cargo de la Dirección General de Planificación y Gestión de Calidad de la Comisión de Administración Conjunta de los Ministerios Públicos. El evaluador será propuesto por la Dirección en acuerdo con la organización. El resultado de la evaluación externa será un informe que recopilará las acciones desarrolladas y recomendaciones sobre aquellos requisitos que no se encuentren cumplidos en forma completa.

9.3 Revisión por la Dirección

La alta dirección de la organización debe revisar al menos una vez al año como mínimo:

- el estado de las acciones dispuestas en revisiones previas;
- el resultado del cumplimiento de los objetivos de responsabilidad social;
- el resultado del seguimiento y medición de su operatoria en responsabilidad social y los apoyos requeridos, incluyendo la gestión con las partes interesadas;
- el resultado de la autoevaluación.



COMISIÓN DE ADMINISTRACIÓN CONJUNTA
DE REPRESENTANTES DEL MINISTERIO PÚBLICO





Ministerio
Público
de la
Defensa



MPT

Ministerio Público Tutelar
Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires



MPF

Ministerio Público Fiscal
Ciudad Autónoma de Buenos Aires

La alta dirección elaborará una conclusión de esta revisión que se conservará como información documentada, en la que deberá disponer acciones relacionadas a:

- a) la confirmación o revisión de los objetivos de la responsabilidad social;
- b) la vinculación e interacción con las partes interesadas;
- c) las acciones necesarias para la gestión de los temas que se incluyen en los apartados 7 y 8 de este protocolo.

10. Mejora

La organización debe determinar y seleccionar oportunidades de mejora para la gestión de su responsabilidad social. Esto debe basarse en la información obtenida por la aplicación de los requisitos del apartado 9 de este protocolo.

Dra. Marcela Millán
Defensora General

Dra. Carolina Stanley
Asesora General Tutelar

Dr. Javier Martín López Zavaleta
Fiscal General



COMISIÓN DE ADMINISTRACIÓN CONJUNTA
DE REPRESENTANTES DEL MINISTERIO PÚBLICO

