



Wikilibro

Responsabilidad social y Sostenibilidad empresarial

John Scade

Enero 2012



Este documento es una compilación del [Wikilibro de Responsabilidad social y sostenibilidad empresarial](#) (versión de Enero 2012). Para una mayor actualización, se recomienda consultar el wiki de EOI en <http://www.eoi.es/wiki>.



Reconocimiento – Debe reconocer los créditos de la obra de la manera especificada por el autor o el licenciadador (pero no de una manera que sugiera que tiene su apoyo o apoyan el uso que hace de su obra). **Compartir bajo la misma licencia** – Si altera o transforma esta obra, o genera una obra derivada, sólo puede distribuir la obra generada bajo una licencia idéntica a ésta. <http://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/es/>

Índice

Capítulo 1. RSE y sostenibilidad. Concepto macro.....	3
Sección 1. Desarrollo sostenible.	4
Sección 2. Globalización.	5
Sección 3. Grupos de interés.	6
Sección 4. Inversiones socialmente responsables.....	7
Sección 5. Tendencias.....	9
Capítulo 2. La estrategia de la RSE y sostenibilidad.....	12
Sección 1. Ética de los negocios, valores y principios.	13
Sección 2. Grupos de interés.	17
Sección 3. Gestión.	19
Sección 4. Comunicación.	21
Capítulo 3. Integrando la gestión de la Responsabilidad Social y Sostenibilidad Empresarial en la práctica.	23
Sección 1. Diálogo con grupos de interés.....	24
Sección 2. Aspectos económicos.	30
Sección 3. Aspectos sociales.	35
Sección 4. Aspectos medioambientales.	41
Sección 1. Marco de referencia internacional.	46
Sección 2. Directrices, normas y guías internacionales I.....	50
Sección 3. Iniciativas europeas.....	60
Sección 4. Iniciativas españolas.....	65
Capítulo 5. Otra información de interés.....	70
Sección 1. Monitores, premios e índices.....	71
Sección 2. Informes, estudios y guías.....	75

Capítulo 1. RSE y sostenibilidad. Concepto macro.

Resumen

La RSE se puede definir como el compromiso que adquiere una empresa ante sus grupos de interés y la sociedad en general. Se trata de la integración voluntaria por parte de las empresas de las preocupaciones sociales y ambientales en sus operaciones comerciales y en las relaciones con sus interlocutores. Entre otras cosas implica contribuir al desarrollo sostenible, la seguridad, la salud y el bienestar social; respetar y aplicar tanto las normativas locales como las internacionales; tener en cuenta los intereses y las expectativas de los grupos de interés, y mantener un comportamiento ético e íntegro, así como la transparencia en su gestión.

La importancia de buenas prácticas de RSE Responsabilidad Social Empresarial (*CSR Corporate Social Responsibility* en inglés) enfocadas a la sostenibilidad, están tomando cada vez más relevancia.

En este capítulo de introducción general se explorará la RSE y la Sostenibilidad, hay una estrecha relación entre ambas. A continuación, se tratarán los siguientes conceptos generales, desde una perspectiva macro: desarrollo sostenible, globalización, grupos de interés, inversiones socialmente responsables y tendencias actuales y futuras.

Sección 1. Desarrollo sostenible.

Principalmente hay dos enfoques para definir “sostenibilidad” - uno se enfoca en el sentido de la palabra “sostener”, por lo que “sostenibilidad” significa poder continuar a lo largo del tiempo. Esta definición, sin embargo, no capta el sentido de intranquilidad o urgencia que la mayoría de las personas sienten sobre cualquier cosa etiquetada como “in-sostenible”. Otro tipo de definición es sobre todas las actividades que realzan el desarrollo humano en el más amplio sentido.

Otro origen de confusión es que los términos “sostenibilidad” y “desarrollo sostenible” se usaron en un principio en relación al medio ambiente. Ahora también se usan para referirse a las dimensiones sociales y económicas.

Quizás la primera vez que el término desarrollo sostenible vio la luz fue en 1987, en el Informe Bruntland elaborado para la ONU. El informe realizado por una comisión de distintas naciones fue encabezado por la doctora Gro Harlem Bruntland. El título original del informe fue Nuestro Futuro Común (*Our Common Future*, en inglés). En este informe, el desarrollo sostenible fue definido como aquel que satisface las necesidades del presente sin comprometer las necesidades de las futuras generaciones. En aquel entonces el informe implicó un cambio muy importante en cuanto a la idea de sostenibilidad, principalmente ecológica, y a un marco que da también énfasis al contexto del desarrollo económico y social.

Este informe, en parte, dio pie a lo que hoy podemos llamar responsabilidad social empresarial o corporativa, con un énfasis especial en que las organizaciones tienen que ser respetuosas con temas medioambientales y sociales, además de generar beneficios económicos para sus accionistas.

Sección 2. Globalización.

En las últimas décadas del siglo XX, se produjo el fenómeno de la globalización, que está teniendo un impacto profundo sobre nuestras vidas.

La RAE define globalización como “Tendencia de los mercados y de las empresas a extenderse, alcanzando una dimensión mundial que sobrepasa las fronteras nacionales”.

Esto ha sido posible principalmente gracias a los importantes avances de la humanidad en el siglo XX, especialmente en el área de la comunicación, tanto en los medios de transporte como en las nuevas tecnologías.

Estos avances han permitido a muchas empresas extender sus actividades desde un ámbito local a uno global, pero esto también supone que deben asumir una mayor responsabilidad, es decir actuar más correctamente. El famoso caso de Nike, en los años 90, cuando tuvo que asumir responsabilidad por las condiciones laborales de algunos de sus proveedores en el tercer mundo, es un ejemplo de esto.

La globalización ha dado como resultado nuevas oportunidades y desafíos para las empresas, frecuentemente dejando en segundo lugar las barreras tradicionales como territoriales o el tamaño de una empresa. También, en este nuevo contexto, el rol de los gobiernos nacionales se ha visto afectado, y es, cada vez, más difícil actuar de modo aislado del resto del mundo.

Esta nueva circunstancia exige a las empresas innovar y trabajar de una forma nueva, en un entorno de cambio constante, en el que los grupos de interés tienen una importancia creciente, sobre sus actividades, especialmente en clave de sostenibilidad.

Sección 3. Grupos de interés.

Se denomina grupos de interés al conjunto de partes interesadas y/o afectadas por la actividad de una organización. Los grupos de interés pueden ser grupos o personas que representan a cosas o a intereses medioambientales o sociales y que afectan o son afectados, directa o indirectamente, por el desempeño de la actividad de una organización.

Los grupos de interés no son algo nuevo, lo novedoso es el concepto. De hecho, siempre han existido, y las empresas siempre los han tenido en cuenta. Ninguna empresa puede permitirse el lujo de ignorar los legítimos intereses de sus clientes, proveedores, empleados etc. lo que ocurre es que ahora los grupos de interés se han extendido y tienen más poder para influir en las organizaciones. Este poder de los grupos de interés se debe, principalmente, al potencial de comunicación que los mismos poseen, es decir su acceso a la información y a su capacidad de respuesta.

En el pasado era relativamente sencillo gestionar a los grupos de interés, ya que todo se reducía a una relación, principalmente de carácter económico y local, que tenía su correspondiente reflejo en los resultados de la empresa.

Sin embargo, en el entorno actual, los grupos de interés condicionan la sostenibilidad y los resultados de una empresa, tanto si su impacto en la misma es directo o indirecto.

En el actual entorno más global, las organizaciones tienen que desarrollar nuevas habilidades relacionadas con la gestión de la sostenibilidad, y el corazón de ésta es el compromiso con los grupos de interés. Y de aquí surge la necesidad de la empresa de implicar a sus grupos de interés para identificar, comprender y responder a los temas y preocupaciones referentes a la sostenibilidad.

Sección 4. Inversiones socialmente responsables.

Es un término que ha surgido en los últimos años en paralelo con el creciente interés en el desarrollo sostenible y la responsabilidad social empresarial.

La inversión socialmente responsable es la incorporación de criterios éticos, sociales y ambientales al proceso de toma de decisiones de la inversión, de modo complementario a los tradicionales criterios financieros de liquidez, rentabilidad y riesgo.

La inversión responsable en una empresa, requiere de un conocimiento o una visión que relacione la labor de ésta con el desarrollo sostenible.

Exactamente quién y cuando se empezó a hablar de inversiones socialmente responsables no está claro, pero en realidad pretende ser una respuesta a aquellos inversores que tienen una mayor sensibilización con el desarrollo social y medioambiental.

Pero, también puede surgir la duda, con respecto a la definición de inversión responsable. Lo que para uno es socialmente responsable puede no serlo para otro.

Tampoco la inversión en una empresa, clasificada como socialmente responsable, no significa que la inversión en otras empresas, que no tienen esta calificación, no sean socialmente responsables.

¿Quién juzga que es una inversión socialmente responsable?

A veces, algunos fondos de inversiones socialmente responsables utilizan criterios de selección basados en la exclusión, por ejemplo por su actividad empresarial como es el caso de las tabacaleras o del sector armamentístico.

No obstante, los motivos de exclusión pueden cambiar. Hasta hace poco se excluyeron empresas energéticas que invirtieron en energía nuclear, pero ahora algunos fondos y ratings ha vuelto a admitirlas.

En el contexto de la RSE, una empresa puede hacer todo lo que esté en su poder para ser considerada como socialmente responsable, pero debe ser el inversor quien juzgue si su inversión en una determinada empresa reúne los criterios adecuados para ser considerada una inversión socialmente responsable. Como tal, el inversor cumple su rol como grupo de interés, con el que la empresa tiene que comprometerse, si quiere obtener su apoyo.

Sección 5. Tendencias.

Para considerar las tendencias actuales y futuras de la RSE y la Sostenibilidad es importante distinguir entre la gestión y la comunicación.

Gestión

En lo referente a la gestión, el debate gira en torno a la voluntariedad u obligatoriedad del ejercicio de la Responsabilidad Social.

En cierto modo este debate pierde relevancia en la medida que una organización profundiza en la materia y va integrando principios y políticas de RSE y sostenibilidad en su gestión.

Un principio básico para que una empresa sea responsable es que cumpla la legislación vigente que le afecta.

Por otra parte hay defensores que argumentan la importancia de legislar más para proteger el medioambiente y los derechos sociales. No obstante, algunos piensan que el aumento de leyes no, necesariamente, hará que las empresas sean más responsables y sostenibles. La obligatoriedad puede, incluso, tener el efecto contrario. Por ejemplo una empresa podría gastar los recursos en medir sus emisiones de gases efecto invernadero, en lugar de invertirlos en reducir los mismos.

No obstante, según se van integrando los principios y políticas de RSE y sostenibilidad en su forma de gestionar, las empresas se van adelantando a los cambios, y es posible que cuando surja un nuevo compromiso legal, la organización ya lo esté aplicando. Retomando el ejemplo anterior de los gases de efecto invernadero, si tienen un impacto importante sobre la actividad de la empresa, probablemente ésta ya está tomando medidas para reducirlos, y a tal fin seguramente, los estará midiendo para poder controlar si los ahorros esperados se consiguen.

Realmente, la RSE y la sostenibilidad, bien entendidas, son un asunto estratégico de primer orden, y como tal se integran en la gestión de la empresa.

La legislación establece los parámetros y reglas básicas en que una organización desarrolla su actividad, pero la creación de valor se produce como resultado de una gestión estratégica, y cuanto más comprometida esté la empresa con sus grupos de interés, de hecho, mejor preparada debería estar para los desafíos a que se enfrenta.

Comunicación

La comunicación es una parte intrínseca de la RSE y la sostenibilidad. Sin ella es imposible mantener un dialogo con los grupos de interés, factor clave para cualquier empresa realmente comprometida con la RSE.

Sin embargo, quizás debido a su visibilidad, parece que cuando se trata de comunicación, solo se piensa en las memorias de RSE o sostenibilidad.

Además, en torno a las memorias hay dos debates actuales, uno sobre la obligatoriedad de informar, y el otro alrededor del concepto del informe integrado.

Los defensores de la obligatoriedad de reportar, suelen estar a favor de la necesidad de una mayor legislación alrededor de la RSE y creen, que si todas las empresas elaboran memorias mejorarán la implementación de la RSE. Los detractores argumentan que no está demostrado que la obligación de reportar mejore la gestión de la RSE, e incluso puede ir en detrimento porque las empresas se limitarán a cumplir el expediente. De hecho, una memoria de RSE o sostenibilidad debería responder a los temas relevantes como un ejercicio de transparencia y compromiso con los grupos de interés, y como tal deberían ser creíbles para sus lectores, sino corren el riesgo que tener, justo el impacto contrario al buscado.

El otro debate es sobre las memorias integradas. Sin duda hay una necesidad de racionalizar la cantidad y la calidad de la información disponible para los grupos de interés, pero la elaboración de memorias integradas solo tendrá sentido cuando sean los grupos de interés quienes las demanden.

Para que esto ocurra, primero hace falta que una empresa integre la RSE enfocada a la sostenibilidad en su forma de gestión y esto pasa por establecer un compromiso con sus grupos de interés, cosa fundamental para cualquier organización responsable.

El mero hecho de elaborar una memoria de RSE ó sostenibilidad, en si misma, obliga a las empresas a profundizar en cómo se relacionan con sus grupos de interés, en la gestión de su sostenibilidad.

Esto es positivo, y la tendencia va a ser un mayor compromiso con los grupos de interés que seguramente se verá reflejada en una mejora de la gestión de la sostenibilidad en las empresas y en sus comunicaciones resultantes.

Capítulo 2. La estrategia de la RSE y sostenibilidad.

Resumen

Las empresas sostenibles ponen en el centro de su negocio la aplicación de buenas prácticas de RSE y Sostenibilidad, integrando éstas en su actividad empresarial.

La aplicación de estas prácticas permite: tener un mayor control de riesgos, identificar nuevas oportunidades de negocio, mejores relaciones con los grupos de interés, mejor reputación, mejor posicionamiento, y a largo plazo, mejor rendimiento económico además de crear un valor para la sociedad y el medio-ambiente. Para los líderes, la sostenibilidad no es un añadido superficial, sino que forma parte integral de todas sus decisiones empresariales.

Una estrategia sólida de sostenibilidad proporciona un marco para la gestión de los asuntos relevantes en temas sociales, ambientales y económicos. En ella se expone la visión, principios y políticas de una organización, y se define su enfoque a la gobernanza, a la participación de los grupos de interés, y a la comunicación.

En términos más generales, una estrategia de sostenibilidad impulsa entusiasmo, conciencia y alineamiento a todos los niveles de su organización y sobre todo, ayuda a hacer la empresa más responsable y sostenible.

Sección 1. Ética de los negocios, valores y principios.

El desafío de la sostenibilidad exige una nueva conciencia por parte de las empresas. Desde hace tiempo, no todo vale para ganar dinero, e incluso hay casos de empresas, que aunque cumplen, rigurosamente, la legislación vigente, se ven castigadas por conductas que algunos consideran pocos solidarias, sean de carácter social o medioambiental.

Esta nueva conciencia, que está aflorando en algunas empresas, otorga a las mismas el calificativo de “socialmente responsables”.

La empresa socialmente responsable es aquella que tiene como fin crear y maximizar el valor para sus grupos de interés mediante un comportamiento ético, tratando de generar valor social y medioambiental además del económico.

Las empresas responsables no solo definen su misión, visión y valores en el marco de un plan estratégico, sino que también integran de manera transversal buenas prácticas de RSE y sostenibilidad en su forma de hacer negocio.

Para conseguir esto, una organización tiene que ser *accountable* con sus grupos de interés.

Los términos *Accountable* y *accountability* no tienen una traducción exacta al español por lo que con frecuencia se utilizan directamente en inglés. En el contexto de la RSE, estos términos ingleses se pueden traducir como “*la rendición de cuentas y la asunción de responsabilidad de las organizaciones por sus actos e impactos*” frente a todos sus grupos de interés. Se exige pues, que una empresa responda, no solo a los intereses de sus accionistas, sino a las expectativas de diferentes grupos de interés, incluyendo a los accionistas pero sin exclusividad y con carácter equilibrado. *Accountability*, la rendición de cuentas, constituye, por lo tanto, la base de la RSE y la sostenibilidad, especialmente de las responsabilidades de una organización derivadas de sus actos con respecto a sus grupos de interés.

[AccountAbility, The Institute for Social and Ethical AccountAbility](#), fundada en 1995, ha desarrollado un serie de normas internacionales, entre las cuales la [Norma de Principios de AccountAbility AA1000APS \(2008\)](#) fija las premisas básicas para que cualquier organización pueda ser *accountable* con respecto a sus grupos de interés.

El propósito de esta norma es proporcionar a las organizaciones un conjunto de principios reconocidos internacionalmente, para enmarcar y estructurar la forma en la que éstas entienden, gobiernan, administran, implementan, evalúan y comunican su *accountability*. En este contexto la norma aclara que: *“Accountability es el reconocimiento, asunción de responsabilidad y actitud transparente sobre los impactos de las políticas, decisiones, acciones, productos y desempeño asociado a una organización.”*

Esto obliga a las organizaciones a implicar a los grupos de interés para identificar, comprender y responder a los temas y preocupaciones referentes a la sostenibilidad. Asimismo, obliga a informar, explicar y dar respuesta a los grupos de interés acerca de las decisiones, las acciones y el desempeño. Incluye el modo en el que una organización gobierna, formula su estrategia y gestiona su desempeño.”

La norma internacional “Norma de Principios de AccountAbility AA1000APS (2008)” establece tres principios:

- El Principio Básico de Inclusividad
- El Principio de Relevancia
- El Principio de Capacidad de Respuesta

El principio básico de Inclusividad es necesario para alcanzar los de Relevancia y Capacidad de Respuesta. La unión de los tres principios respalda el alcance de la *accountability*.

La Inclusividad es el punto de partida para determinar la relevancia. El proceso de relevancia determina los temas que son más relevantes y significativos para la organización y sus grupos de interés. Por otro lado, la Capacidad de Respuesta se refiere a las decisiones, acciones y desempeño relacionado con aquellos asuntos relevantes.

Las empresas sostenibles ponen en el centro de su negocio la aplicación de buenas prácticas de RSE y Sostenibilidad, integrando éstas en su actividad empresarial.

Código ético o de conducta

Hay empresas que desarrollan, de forma voluntaria, un código ético o de conducta para manifestar sus valores y dar ejemplo, en la relación con sus grupos de interés. Estos códigos cobran especial relevancia cuando, por ejemplo, una empresa intenta transmitir sus valores a sus proveedores para que ellos también los asuman. No obstante, un código ético o de conducta solo es una carta de intenciones, que de poco servirán, si la empresa no implementa políticas y procedimientos para asegurar su cumplimiento.

El código ético o de conducta de una empresa, es un documento público que recoge los objetivos, los valores y los principios de actuación de una organización respecto a sus grupos de interés, y que presiden la política de la empresa, con el objetivo de:

- Expresar explícitamente la cultura de la empresa y la función social que ésta desea cumplir, reflejando la meta que la empresa pretende alcanzar.
- Establecer un marco de referencia común para todas las partes implicadas en la labor empresarial.
- Establecer los mecanismos de resolución de conflictos en el seno de la propia empresa.
- Ser la carta de presentación de la empresa, tanto interna, como externamente, estableciendo un elemento diferenciador con el resto de empresas de la competencia.
- Crear una marca de garantía en responsabilidad social.

La característica más importante del proceso de elaboración de un código ético o de conducta es la implicación de los grupos de interés de la organización de una forma directa. Es aconsejable que la organización a nivel interno elabore una primera propuesta, pero que ésta sea posteriormente analizada y comentada con las personas que forman la organización. Sólo así, el código ético o de conducta conseguirá expresar de un modo lo más realista posible el tipo de relación que se desea mantener con el entorno en el que opera la organización.

Una vez implantado el código, es necesario formalizar mecanismos que permitan a las organizaciones validar hasta qué punto el código se está cumpliendo, y disponer de las vías necesarias para llevar a cabo las acciones que correspondan en caso de incumplimiento. Es habitual disponer de un buzón de correo específico que permita comunicar a cualquier parte interesada, tanto interna como externa, los posibles incumplimientos del código de conducta que se produzcan.

Sección 2. Grupos de interés.

Se denomina grupos de interés al conjunto de partes interesadas y/o afectadas por la actividad de una organización. Los grupos de interés pueden ser grupos o personas que representan a cosas o a intereses medioambientales o sociales y que afectan o son afectados, directa o indirectamente, por el desempeño de la actividad de una organización.

Los grupos de interés no son algo nuevo, lo novedoso es el concepto. De hecho, siempre han existido, y las empresas siempre los han tenido en cuenta. Ninguna empresa puede permitirse el lujo de ignorar los legítimos intereses de sus clientes, proveedores, empleados etc., lo que ocurre es que ahora los grupos de interés se han extendido y tienen más poder para influir en las organizaciones. Este poder de los grupos de interés se debe, principalmente, al potencial de comunicación que los mismos poseen, es decir su acceso a la información y a su capacidad de respuesta.

El rol de los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia de la RSE y sostenibilidad

En el entorno actual más global y de cambios constantes, los grupos de interés condicionan la sostenibilidad y los resultados de una empresa, tanto si su impacto en la misma es directo o indirecto.

Aquellas organizaciones que pretenden ser sostenibles necesitan anticiparse e implicar a sus grupos de interés para identificar, comprender y responder a los temas y preocupaciones referentes a la sostenibilidad, y así elaborar una estrategia coherente con su apoyo tácito o explícito.

En términos de negocio, cuanto más nutrida esté la estrategia empresarial con la implicación de los grupos de interés, más posibilidades tendrá la organización de identificar nuevas oportunidades y desafíos para aprovecharlos, y a la vez, se anticipará a los riesgos y estará preparada para minimizarlos. Todo ello a la larga dará como resultado un mejor rendimiento económico además de una creación de valor para la sociedad y el medio-ambiente.

Esto es posible porque una estrategia de sostenibilidad, sólida, proporciona el marco adecuado para la gestión de los asuntos relevantes en temas sociales, ambientales y económicos. En ella se expone su visión, principios y políticas, y define su enfoque a la gobernanza, a la participación de los grupos de interés, y a la comunicación.

Sección 3. Gestión.

Una parte muy importante e intrínseca de la estrategia de la RSE y sostenibilidad es la necesidad de un nuevo enfoque en la gestión empresarial para que las organizaciones puedan ser operativas en entornos de cambios constantes.

Con este nuevo panorama de cambio continuo los grupos de interés adquieren una mayor importancia, no solo en lo referente a la determinación de la estrategia de una organización, sino también en la forma de gestionarla.

El principal motivo de esto es que antes, el ámbito de impacto de una empresa era mucho más reducido y las cosas pasaban mucho más despacio. Antes las empresas tenían una relación mucho más directa con sus grupos de interés y además tenían tiempo para gestionar los asuntos y controlar efectivamente la mayoría de las situaciones que se presentaban, también porque su área de actuación era mucho más limitado.

Sin embargo, los importantes progresos, iniciados por la revolución industrial, y más aún por los avances tecnológicos producidos en la segunda mitad del Siglo XX, significa que hemos llegado a un punto donde todo se encuentra en un ritmo de cambio constante y en un entorno globalizado, con la posibilidad de tener información en tiempo real sea donde sea en el mundo.

Este nuevo entorno exige a las empresas una mayor concienciación, que requiere una evolución en su gestión para poder actuar en cualquier momento y situación, basándose en la información disponible en el momento, a fin de facilitar una toma de decisiones acertada.

Realmente, en este nuevo entorno, la dirección de una empresa depende de su capacidad de gestionar los temas relevantes para ella y para sus grupos de interés. Por lo tanto, cuanto mayor sea el compromiso con los grupos de interés más posibilidad tendrá la empresa para gestionar los desafíos que se le presenten.

Cualquier tema relevante para la empresa y para alguno de sus grupos de interés, requiere de una gestión, y por definición, esto implica una relación con el grupo de interés en cuestión. Por ejemplo, si ocurre un problema de trabajo infantil en su cadena de suministro, la empresa que tiene un diálogo abierto con sus grupos de interés probablemente puede detectarlo y solucionarlo, antes que aquel, que no se preocupa de su cadena de suministro. Incluso, si la empresa ha identificado el trabajo infantil como un tema relevante para ella, probablemente ya tendrá mecanismos preparados para detectar posibles incidencias y solucionarlas cuanto antes para minimizar el problema y el riesgo que conlleva.

En realidad, el diálogo con los grupos de interés constituirá un elemento integrado en la gestión de la empresa, que debería tener en funcionamiento múltiples vías de comunicación con ellos.

Sección 4. Comunicación.

La comunicación es una parte intrínseca del dialogo con los grupos de interés y este constituye la base de la RSE.

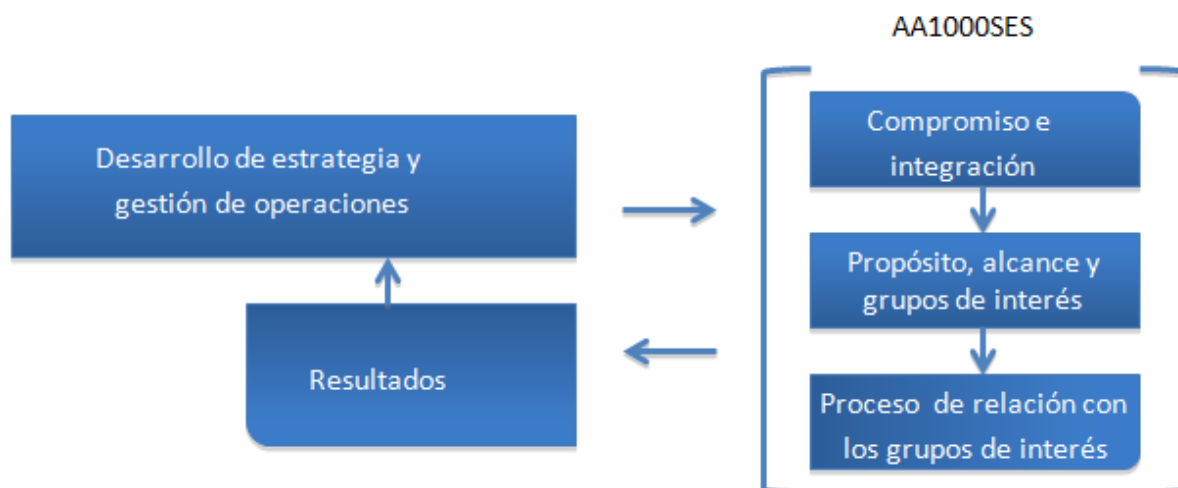
La esencia de la RSE reside en el compromiso con los grupos de interés, y cuanto mejor sea la calidad del dialogo con estos, mejores resultados obtendrá una organización, siempre y cuando ésta actúe en consecuencia.

Para la RSE la comunicación es fundamental, y por eso también tiene una importancia especial en la determinación de la estrategia de RSE y sostenibilidad de cualquier organización.

En el ámbito de la RSE, la elaboración de una memoria de sostenibilidad es una respuesta específica a las necesidades de algunos de los grupos de interés de una organización. Sin embargo, es solamente una de las múltiples herramientas de comunicación que una organización puede utilizar en el ejercicio de diálogo con sus grupos de interés.

La estrategia de RSE y Sostenibilidad de una organización debe ser la respuesta a los temas relevantes para ella y sus grupos de interés. Para determinar una estrategia de RSE y Sostenibilidad, es necesario que la organización haga partícipes a sus grupos de interés. Si no, ¿cómo va a identificar y comprender cuales son los temas relevantes para poder tenerlos en cuenta en el desarrollo de su estrategia?

El siguiente diagrama, que figura en la [Norma AA1000SES \(2011\)](#), demuestra esto gráficamente:



La Norma AA1000SES (2011) establece el marco para el diseño, implementación, evaluación y comunicación de un compromiso de calidad con los grupos de interés.

La Norma AA1000SES (2011) describe como establecer la obligación al compromiso con los grupos de interés y la forma de integrarlo con la gobernabilidad, la estrategia y la operatividad; como determinar su propósito, alcance y con que grupos de interés tratar; y los procesos necesarios para proporcionar un dialogo inclusivo y de calidad, y resultados valiosos.

En el siguiente capítulo “Integrando la gestión de la RSE y Sostenibilidad en la práctica” se trata en detalle el dialogo con los grupos de interés. En esencia, la forma de llevar a cabo el diálogo con los grupos de interés es la misma, sea ésta con el fin de determinar una estrategia de RSE o para resolver un tema operativo, ya que la diferencia está en el propósito.

Capítulo 3. Integrando la gestión de la Responsabilidad Social y Sostenibilidad Empresarial en la práctica.

Resumen

Las empresas responsables y enfocadas a la sostenibilidad, buscan en su gestión generar un valor social y medioambiental positivo además del económico, o por lo menos minimizar los impactos degradantes de su actividad.

Por su propia naturaleza la RSE es transversal, y en su integración afecta a todas las actividades, áreas y departamentos de una organización. Por eso, se trata de que las organizaciones incorporen, en la forma de gestionar sus actividades, buenas prácticas de RSE, tanto en aspectos sociales como medioambientales, a fin de enfocar su negocio a la sostenibilidad.

Aunque este capítulo se divide en varias secciones, es importante recordar la naturaleza transversal de la RSE en la práctica, y por lo tanto, no son temas estancos, y con frecuencia una acción puede tener impactos en otros aspectos y áreas, sea directa o indirectamente. A modo de ejemplo, una empresa que implementa una política referente a la conciliación de la vida familiar y laboral, a primera vista es un claro caso de una buena práctica en el ámbito social, no obstante, a la larga, también puede reportar importantes beneficios económicos (mejor rendimiento del personal, menos rotación y reducción de costes en la selección y contratación de personal) además de generar un impacto positivo medioambiental debido a una reducción del número de desplazamientos y/o que estos sean más eficientes y por lo tanto menos contaminantes. La posibilidad de trabajar fuera de la oficina también reducirá necesidades de espacio en la misma.

La integración de buenas prácticas de RSE, basadas en el diálogo con los grupos de interés, sin duda aportará un valor tanto para la empresa como para la sociedad y el medioambiente, y enfocará el negocio a la sostenibilidad.

Sección 1. Diálogo con grupos de interés.

Los grupos de interés han sido siempre el centro de la gestión de las empresas. Nunca una empresa ha podido permitirse el lujo de ignorar los legítimos intereses de sus accionistas, clientes, proveedores, empleados etc., lo que ocurre es que ahora los grupos de interés se han extendido y tienen más poder para influir en las organizaciones. En parte, este poder de los grupos de interés, que se debe, principalmente, al potencial de comunicación que los mismos poseen, aumenta en la medida que disminuye el control que la organización puede ejercer sobre ellos.

En el pasado era relativamente sencillo el diálogo con los grupos de interés, ya que todo se reducía a una relación, principalmente de carácter económico y local, que tenía su correspondiente reflejo en los resultados de la empresa.

Sin embargo, en el entorno actual, los grupos de interés exigen mayores responsabilidades a las empresas y condicionan sus resultados y sostenibilidad, tanto si su impacto en la misma es directo o indirecto.

Es en este contexto aumenta la importancia del diálogo con los grupos de interés para cualquier organización cuyo objetivo es ser responsable y sostenible.

Una organización no puede gestionar sus grupos de interés, pero si debe gestionar los procesos de diálogo que mantiene con ellos

Mantener un proceso de diálogo con los distintos grupos de interés aporta diversos beneficios para la empresa, entre los que destacan:

- Una mejor gestión del riesgo, que permite a los grupos de interés participar en la identificación de temas relevantes para la organización.
- El desarrollo de nuevos procesos, productos y servicios a partir de la información recopilada en el proceso de relación establecido con cada uno de los grupos de interés, favoreciendo, por tanto, la innovación en la empresa.

- Un incremento del nivel de comprensión del contexto social, económico y ambiental actual y futuro, que permite identificar nuevos mercados y oportunidades de negocio.
- Incremento de la buena reputación de la empresa

El diálogo con los grupos de interés forma parte fundamental de la gestión de la responsabilidad social y sostenibilidad de cualquier organización.

Realmente, la manera en que una organización dialoga con sus grupos de interés es única, aunque pueden existir muchas similitudes en enfoques y técnicas utilizadas. Sin embargo, son las personas que trabajan en una organización quienes son los últimos responsables de este diálogo y quienes toman las decisiones al respecto.

[AccountAbility, The Institute for Social and Ethical AccountAbility](#), fundada en 1995, ha desarrollado un serie de normas internacionales AA1000 que se basan en la necesidad que tienen las organizaciones de implicar a sus grupos de interés para identificar, comprender y responder a los temas y preocupaciones referentes a la sostenibilidad. A tal fin, las organizaciones tienen que ser *accountable* a sus grupos de interés. Los términos *accountable* y *accountability* no tienen una traducción exacta al español por lo que con frecuencia se utilizan directamente en inglés. En el contexto de la RSE, estos términos ingleses se pueden traducir como “la rendición de cuentas y la asunción de responsabilidad de las organizaciones por sus actos e impactos” frente a todos sus grupos de interés. Se exige pues, que una empresa responda, no solo a los intereses de sus accionistas, sino a las expectativas de diferentes grupos de interés, incluyendo a los accionistas pero sin exclusividad.

La serie de normas AccountAbility AA1000 ha sido elaborada para proveer a las organizaciones, de cualquier sector, tamaño y región, de unos estándares de mejora de su desempeño en sostenibilidad, basado en el diálogo con los grupos de interés.

La [Norma de Principios de AccountAbility AA1000APS \(2008\)](#) proporciona a las organizaciones un conjunto de principios reconocidos internacionalmente y de libre acceso, para enmarcar y estructurar la forma en que comprenden, gobiernan, administran, implementan, evalúan y comunican su “accountability”. La [Norma de Principios de AccountAbility AA1000APS \(2008\)](#) aporta los fundamentos para comprender y alcanzar el aseguramiento de sostenibilidad de acuerdo con la [AA1000AS \(2008\)](#) y el compromiso responsable con los grupos de interés de acuerdo con la [AA1000SES \(2011\)](#).

Los tres principios del marco de trabajo de Accountability son:

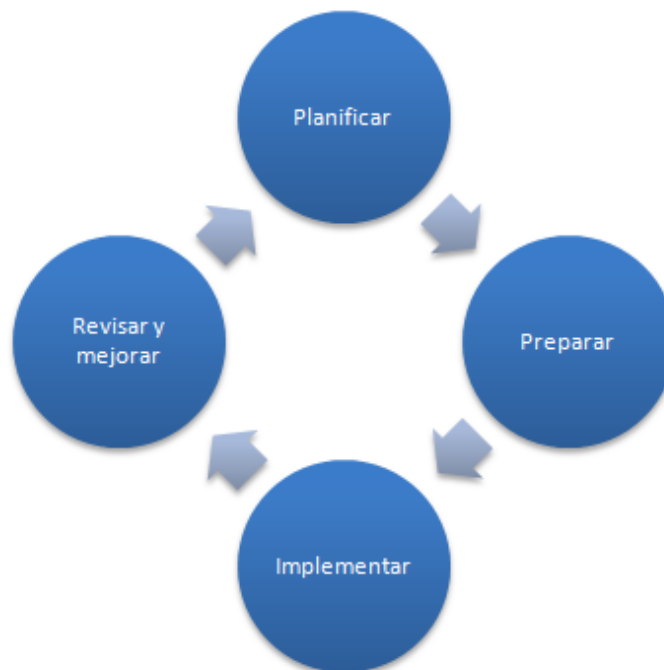
- **El principio básico de inclusividad**, que hace referencia al compromiso de ser responsable con aquellos sobre los cuales una organización genera un impacto y con los que generan un impacto en la organización, y que permite su participación para identificar asuntos y encontrar soluciones. Este principio básico de inclusividad es necesario para alcanzar los de Relevancia y Capacidad de Respuesta. La unión de los tres principios respalda el alcance de la accountability.
- **El principio de relevancia**, que consiste en determinar la relevancia e importancia de un asunto para la organización y sus grupos de interés.
- **El principio de capacidad de respuesta**, que hace referencia a la capacidad de una organización para dar respuesta a los asuntos relevantes para los grupos de interés que afectan a su desempeño en materia de sostenibilidad y se lleva a cabo a través de decisiones, acciones y desempeño, así como mediante la comunicación con los grupos de interés.

El compromiso a y la integración de estos tres principios constituye la base para un diálogo de calidad de una organización con sus grupos de interés, de acuerdo con el método proporcionado por la [Norma de Relación con los Grupos de Interés de AccountAbility AA1000SES \(2011\)](#).

Esta norma establece que, en primer lugar, es el propósito de la relación con los grupos de interés lo que determinará tanto el alcance, cómo quiénes son los grupos de interés relevantes para el mismo.



A continuación se describen los pasos a seguir para el proceso de relación que se divide en cuatro:



1. Planificar

La planificación consta de 5 fases:

1.1 Perfilar y mapear los grupos de interés: Establecer una metodología para definir el perfil y el mapa de los grupos de interés.

1.2 Determinar el nivel de relación y métodos: Determinar el propósito del diálogo y el nivel de relación con los grupos relevantes.

1.3 Identificar los límites del diálogo: Establecer los límites de la información sobre el proceso de relación y comunicarlo a los grupos de interés.

1.4 Desarrollar un Plan de relación: El Plan de relación se pondrá a disposición de los grupos de interés y ellos tendrán la oportunidad de hacer aportaciones al mismo.

1.5 Establecer indicadores para la calidad y los resultados del proceso de relación: Los grupos de interés deben participar en la definición de los indicadores. Los indicadores deben ser significativos para los grupos de interés y para la organización.

2. Preparar

Se puede resumir la preparación en tres partes:

2.1 Movilizar recursos: Identificar y obtener los recursos (financieros, humanos y tecnológicos) necesarios para que el diálogo sea exitoso.

2.2 Desarrollar las capacidades necesarias para la relación: Identificar dónde hay diferencias de competencias entre los grupos de interés para que todos estén en disposición de involucrarse.

2.3 Identificar los riesgos potenciales y prepararse para ellos, en el proceso de relación: Identificar los riesgos potenciales en el proceso de relación, y prepararse para aquellos más probables.

3. Implementar

En la implementación se trata todo el proceso de la relación.

3.1 Invitar a los grupos de interés al proceso de relación: Asegurar que los representantes de los grupos de interés están invitados a participar y que la comunicación es la apropiada para cada uno.

3.2 Informar a los grupos de interés: Asegurar que los grupos de interés cuenten con la información necesaria.

3.3 Relación: Antes de iniciar el proceso de inclusión se deben establecer reglas y procedimientos.

3.4 Documentar el proceso y sus resultados: Es importante que tanto el proceso, como los resultados del mismo, queden documentados.

3.5 Desarrollar un plan de acción: De acuerdo con los resultados del proceso de relación se debe desarrollar un plan de acción que explique cómo la organización responderá a los resultados.

3.6 Comunicar los resultados y el plan de acción: La comunicación de los resultados de la relación, así como el plan de acción, deberían hacerse de forma adecuada y oportuna para los grupos de interés.

4. Revisar y mejorar

4.1 Monitorear y evaluar el proceso de relación: Monitoreo sistemático y evaluación de la calidad de los procesos individuales y en conjunto.

4.2 Aprender y mejorar: Mejorar de forma continua la relación con los grupos de interés.

4.3 Seguimiento del plan de acción: El éxito continuo de la relación con grupos de interés requiere que la organización mejore como resultado de las decisiones y acciones que toma en respuesta al plan de acción.

4.4 Informar sobre la relación: Elaborar una memoria pública sobre los resultados de la relación, para todos los grupos de interés.

Sección 2. Aspectos económicos.

Aunque se suele hacer más hincapié en los aspectos sociales y medioambientales de la responsabilidad social y sostenibilidad empresarial, también las buenas prácticas tienen un componente claramente económico, aunque en ocasiones, éste dé resultado a largo plazo. También es cierto, que la apreciación de los beneficios económicos no siempre es fácil de medir y/o identificar con acciones concretas.

Es por esto que, incluso, la motivación principal para adoptar una buena práctica de responsabilidad social y sostenibilidad puede ser la económica.

Reducir el coste de capital

Tradicionalmente una empresa tiene dos formas de financiar sus actividades, la financiación propia de sus socios/accionistas, o la financiación de terceros normalmente a través de préstamos.

El coste de capital es un concepto financiero y se refiere al ‘retorno’ que espera un inversor de su inversión en una empresa. Si se trata de un accionista, el retorno se calcula como el porcentaje que representa el dividendo pagado dividido por el precio al que el inversor paga por sus acciones. En el caso de un préstamo es el tipo de interés que la empresa tiene que pagar a quien le ha prestado el dinero.

Tanto el dividendo para un accionista como el tipo de interés para el prestamista, dependerá de la evaluación de cada uno de los riesgos asociados.

Las buenas prácticas de responsabilidad social y sostenibilidad están valoradas positivamente por inversores y accionistas porque conllevan una reducción de riesgos, que a su vez es lo que determina el retorno que exigen de la empresa. Además, hay inversores y accionistas que también exigen un retorno inferior porque tienen en cuenta los beneficios sociales y medio ambientales de la actividad empresarial. El [Momentum Project de BBVA](#), cuyo objetivo es captar inversores para emprendimientos sociales, es un ejemplo de esto.

Aumentar ingresos

La satisfacción de los clientes es un elemento clave para la competitividad de cualquier empresa. La clientela, de manera tradicional espera de las empresas que proporcionen productos y servicios de calidad, seguros y que satisfagan sus expectativas, que sus acciones publicitarias, comerciales y contractuales sean responsables, eliminando cualquier tipo de práctica engañosa, que presenten, y si es el caso, un servicio post venta, para admitir, tramitar y registrar sus reclamaciones.

La incorporación de los clientes como grupo de interés amplía las consideraciones a tener en cuenta en el desarrollo de la relación con los mismos. Considerar los impactos sociales, ambientales y económicos de los productos y servicios ofrecidos permite identificar nuevas oportunidades de negocio además de diferenciar dichos productos y servicios con un valor añadido más allá de las tradicionales variables de relación calidad-precio, permitiendo aumentar directamente la competitividad y los ingresos de la empresa.

Por otro lado, participar activamente en el desarrollo de la RSE interna de los clientes es también un factor de competitividad muy importante, especialmente si los clientes son grandes organizaciones con procesos de homologación de proveedores que discriminan positivamente aquellos proveedores con estrategias de RSE implantadas o administraciones públicas, que en los procesos de adjudicación de contratos están incorporando de forma progresiva criterios sociales y ambientales.

Reducir costes

Una falsa creencia sobre la responsabilidad social y sostenibilidad empresarial es que cuesta dinero. Es cierto que, para conseguir algunos de los beneficios, se requiere hacer cambios y para ello hace falta un esfuerzo añadido, a veces inversiones adicionales también, pero a la larga, todos reportan un retorno positivo para la empresa.

La extensión de los compromisos a través de las relaciones comerciales hace referencia a la inclusión, además de los clásicos parámetros de calidad y precio, de parámetros ambientales y sociales en el proceso de homologación de proveedores y subcontratistas haciendo así extensivo el compromiso de RSE de la organización contratante. La gestión responsable de la cadena de suministro, a la larga, reporta beneficios económicos, que a veces pueden ser muy importantes, como:

- Reducción de los riesgos reputacionales y los costes relacionados, ya que cada vez más, las personas consumidoras consideran que una organización es responsable del producto y/o servicio que presta independientemente de cuál sea su cadena de suministro. Por lo tanto, trabajar con empresas proveedoras que no cumplan unos requisitos mínimos en materia de responsabilidad social puede afectar a la reputación de la empresa, y por extensión a su competitividad.
- Mejora en la calidad de la cadena de proveedores, creando una cadena de suministro más cualificada y eficiente, favoreciendo así la mejora en la calidad de los productos y servicios suministrados, así como de los procesos de suministro (pe. requerimientos de entrega, etc.). A largo plazo, cualquier problema relacionado con la calidad producirá un coste adicional para la empresa con su correspondiente impacto directo en los resultados económicos de la misma.
- Favorece la confianza, la fidelidad y las relaciones duraderas entre los diversos actores, lo que posibilita crear un entorno de cooperación, compartiendo recursos y capacidades, permitiendo afrontar de manera más eficiente, y con mayor probabilidad de éxito, la resolución de problemas comunes, proyectos de innovación, etc., que acabarán reportando beneficios mutuos.

Existen diferentes maneras para poder hacer partícipes a las empresas proveedoras de la RSE de una organización, entre las que destacan:

- Inclusión de criterios sociales y ambientales en los procedimientos de homologación de proveedores recogidos en los sistemas de gestión de la calidad y el medio ambiente, así como en los concursos y los contratos de relación con empresas colaboradoras.
- Implantación de procesos de homologación de proveedores que consideren las acciones de RSE de las empresas proveedoras en el momento de realizar su clasificación.

- Realización de auditorías de carácter social y medioambiental a las empresas proveedoras más críticas con el objetivo de asegurar el cumplimiento de los mínimos establecidos en los contratos, así como identificar actuaciones de mejora y poder plantearlas, implicando así a los proveedores en un ciclo de mejora continua.
- Implicación de las empresas proveedoras en los procesos de compensación de emisiones de carbono de las organizaciones (en el ámbito de otras emisiones indirectas, una organización debería incluir las emisiones de carbono de sus empresas proveedoras).
- Implicación de las empresas proveedoras en programas de fomento de la RSE conjuntos, como por ejemplo su participación en la elaboración de informes de RSE y la provisión de incentivos para que realicen dichos informes.

Merece la pena una mención especial al tema de los derechos humanos y la cadena de suministro. En un mercado globalizado y tan competitivo, en donde la cadena de suministro y subcontratación, en muchas ocasiones, se ha trasladado a países en vías de desarrollo, asegurar el cumplimiento, como mínimo, de los derechos humanos debe ser considerado como un objetivo prioritario por aquellas empresas que quieran demostrar su responsabilidad social.

Dentro de este marco, la ONU en su informe del 2008 "Proteger, Respetar y Remediar: Un Marco para las Actividades Empresariales y los Derechos Humanos", diseñó un marco conceptual para abordar esta problemática dividido en tres partes:

- Los Estados tienen el deber de proteger a las personas contra violaciones de derechos humanos cometidas por terceros, incluidas las empresas, a través de políticas, normativas y procedimientos de resolución judicial apropiados.
- Las empresas tienen la responsabilidad de respetar los derechos humanos, mediante el control del riesgo de causar perjuicios a los derechos humanos con miras a evitarlo.
- Las víctimas requieren un mayor acceso a recursos efectivos, incluyendo mecanismos de reclamación no-judiciales.

Estas recomendaciones tienen el potencial de definir el enfoque que adoptará la ONU en los próximos años respecto a este ámbito, y por extensión los procesos de rendición de cuentas vinculados. En la reciente guía G3.1 de GRI, una de las incorporaciones más destacadas es la valoración de los derechos humanos, considerando los procesos de diligencia debida y análisis por parte de las organizaciones.

Sección 3. Aspectos sociales.

El aspecto social de la RSE es mucho más que filantropía empresarial, que es una manera más de actuar de forma socialmente responsable.

Cuando en la RSE se habla de aspectos sociales, éstos se refieren a los impactos producidos por la empresa en las personas, principalmente en aquellas que trabajan en ella, y en las comunidades donde opera. Una buena gestión de los recursos humanos de la empresa y su involucración en la comunidad mejora la competitividad de la misma, porque:

- Permite la atracción y retención del talento: la igualdad, la diversidad, la conciliación, la retribución, la formación continua, etc., son algunos de los factores claves para crear, atraer y retener el talento. Cuanto más talento sea capaz de captar y retener una empresa, mayor capacidad de innovación y competitividad tendrá.
- Incrementa la calidad y productividad: dar respuesta a las expectativas de las personas que forman parte de la organización mejora el clima laboral y reduce el absentismo. Tener un equipo humano formado, motivado y satisfecho, repercute positivamente en su compromiso con el trabajo y la empresa, lo que conllevará a un aumento de la productividad y de la calidad del trabajo.
- Mejora de la imagen de la empresa, reduciendo los riesgos de mala reputación: el incremento de la satisfacción de las personas que forman parte de la organización y de la comunidad en la que opera repercute favorablemente en la imagen externa de la misma, siendo especialmente importante si se opera en países en vías de desarrollo con una normativa laboral laxa o inexistente
- Contribuye al desarrollo socioeconómico de la comunidad, lo que beneficia a la empresa en diversos aspectos, entre otros: incremento de clientes potenciales, mayor capacidad para contratar personas capacitadas, etc.

Es importante recordar que una condición básica en la RSE es que una organización cumpla con la ley. Por eso, cuando se trata de la RSE y los aspectos sociales, se refiere a aquellas acciones más allá de las requeridas por la legislación en vigor. Por ejemplo, una empresa que tiene operaciones en varios países puede tomar la decisión de aplicar en todos ellos la legislación laboral más exigente de todos. Para el país que tiene la legislación más exigente, el mero cumplimiento de la misma no se considera como una acción social de RSE, mientras en el resto de los países, todo lo que la empresa haga, por encima de la legislación local, es una acción de RSE.

Dentro de los aspectos sociales se pueden diferenciar claramente tres áreas:

- **Relaciones laborales:** Incluye todo aquello que hace una empresa por encima de sus obligaciones legales relacionado con sus empleados. No se trata del tema de las condiciones laborales de otros, como proveedores y subcontratistas, lo que se debe tener en cuenta cuando se evalúa la cadena de suministro. (Ver en aspecto económico).
- **Relaciones con la sociedad:** Hay una relación innegable entre la empresa y la sociedad y las comunidades donde opera. Una organización siempre debe tener en cuenta a sus grupos de interés, y cuanto más comprometido y responsable sea con ellos, más sostenible será su actividad.
- **Acción social:** Es todo aquello que una empresa aporta a la sociedad más allá de su propia actividad empresarial.

Relaciones laborales

Las condiciones laborales son un factor clave para crear un entorno de trabajo que permita la atracción y la retención de talento, por un lado, y por otro, incrementar el compromiso de las personas con la empresa.

Obviamente una empresa tiene que cumplir con sus obligaciones fundamentales referente a sus trabajadores, pero lo que se considera buenas prácticas de RSE son aquellas iniciativas que realiza y que permiten mejorar el entorno de trabajo referente a factores:

- Seguridad y salud
- Formación, reciclaje, etc.
- Conciliación de la vida personal, familiar y laboral
- Diversidad e igualdad
- Libertad sindical y negociación colectiva
- Erradicación del trabajo infantil
- Accesibilidad

Como por definición RSE es aquello que una empresa hace más allá del cumplimiento de la legislación, es necesario tener en cuenta donde opera. Para una empresa española, que no tiene operaciones fuera de España, la legislación vigente ya es muy completa para muchos de estos temas. No obstante, si tiene operaciones en países en vías de desarrollo, la implementación de buenas prácticas en muchos de estos aspectos puede ser un reto importante.

Sin embargo, incluso en España, una empresa puede beneficiarse implementando buenas prácticas más allá de la legislación vigente, y así contribuir a su competitividad y de esta manera ser más responsable y sostenible. A modo de ejemplo, en el área de seguridad y salud, por iniciativa propia, una empresa de servicios podría mejorar el mobiliario de los puestos de trabajo, para que se adapte a las necesidades ergonómicas de sus trabajadores, mejorando su bienestar y riesgo de dolencias físicas a la vez de mejorar su rendimiento y satisfacción laboral. Otro podría ser proporcionar a los empleados las herramientas tecnológicas necesarias para fomentar el trabajo desde sus casas, y así facilitar la conciliación de la vida personal, familiar y laboral con la ventaja añadida de evitar o por lo menos reducir, desplazamientos en hora punta con los impactos medioambientales que esto conlleva.

Relaciones con la sociedad

La RSE abarca también su integración en el entorno local en el que opera una organización.

Con independencia de su tamaño, las empresas generan una importante contribución a las comunidades donde están ubicadas. Por su propia naturaleza las empresas interactúan con su entorno generando impactos positivos (p.ej. proporcionan puestos de trabajo, dinamizan el territorio, etc.), pero también generando impactos negativos (p.ej. contaminación, etc.). Pero además, si tenemos en cuenta que en muchas ocasiones la ubicación de una empresa está relacionada directamente con sus clientes, proveedores y personal, y también, a veces, con fuentes de materias primas, la empresa es la primera interesada en contribuir al desarrollo social, económico y ambiental de la sociedad.

En el aspecto social, las relaciones con la sociedad están enfocadas a generar capital social y pueden adoptar distintas formas, desde acciones de diálogo encaminadas a la resolución de conflictos puntuales, hasta la creación de vínculos duraderos en el tiempo con el objetivo de mejorar el desarrollo socioeconómico de la comunidad, y establecer redes y acuerdos de colaboración con diferentes organizaciones. En este sentido, el concepto de relaciones con la sociedad excluye la acción social pura, ya que esta es tratada en un punto separado, al considerarse un tipo muy específico de relación con la sociedad. Más allá de la propia actividad empresarial, la Acción Social, como tal, es un tema muy específico y complementario a las buenas prácticas de RSE.

La implicación de una empresa en la comunidad, de manera continua y a largo plazo, persigue alinear la estrategia y los objetivos de la misma con las necesidades sociales, ambientales y económicas de la comunidad en la que opera con el doble objetivo de, contribuir al desarrollo socioeconómico local, por un lado, y por otro, mejorar su propia competitividad y sostenibilidad.

En este contexto, una empresa responsable hace todo lo posible para contribuir al desarrollo sostenible de las comunidades donde opera. Para esto tiene que desarrollar un diálogo, abierto y honesto con los grupos de interés para identificar aquellos temas que son relevantes para ambos y en los cuales la empresa puede y debe actuar.

Quizás es importante volver a hacer una diferenciación entre países desarrollados y en vías de desarrollo.

Para países desarrollados, muchas de las cuestiones sociales ya están contempladas en la sociedad de bienestar. No obstante, esto no priva a una empresa de actuar de una forma más responsable. Por ejemplo, si por los motivos que sea una empresa tiene que reducir la plantilla en una fábrica, podría limitarse al cumplimiento de sus obligaciones laborales, o podría ir más allá, y relacionarse con determinados grupos de interés para ayudar a buscar una solución, esta sería una buena práctica de RSE.

Referente a países en vías de desarrollo, la problemática suele ser otra, y en ocasiones falta atender necesidades básicas sociales. Igualmente una empresa podría limitarse a cumplir la legislación vigente del país, o podría ir más allá y trabajar junto a los grupos de interés para buscar cómo poder contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas y la comunidad. Aquí es importante diferenciar entre una iniciativa interesada (mejorar la educación de la población local daría como resultado por ejemplo, trabajadores locales mejor formados), y acciones de carácter más desinteresado, como por ejemplo, fomentar la erradicación del trabajo infantil, que sería un caso de acción social, como Proniño.

Acción Social

La sociedad actual está reclamando cada vez más a las empresas compromiso e implicación con la comunidad, y es esta misma sociedad la que juzga de acuerdo con la calidad y cantidad de esa contribución. Sin embargo, no hay un consenso uniforme sobre lo que se considera una contribución a la comunidad, y menos aún, sobre lo que la comunidad y la empresa consiguen con iniciativas de Acción Social. Además, la responsabilidad social es un componente importantísimo para la reputación de muchas empresas y es necesario poner en valor y comunicar correctamente en las memorias de sostenibilidad todas las contribuciones a la comunidad.

Generar beneficio a la comunidad es el propósito principal de una empresa cuando decide participar en iniciativas de carácter social, y su objetivo debería centrarse en enfocar su esfuerzo en aquellos programas y proyectos en la comunidad donde puede maximizar su beneficio.

Toda empresa responsable debe conseguir el máximo retorno de lo que invierte, y su acción social no es una excepción. Todo lo contrario, cuanto mejor gestionada esté su acción social mayor beneficio obtendrá tanto para la sociedad como para la empresa.

Por esto es importante que las empresas gestionen su acción social, y como resultado lo que estaba considerado como un hecho filantrópico pase a ser reconocido como una inversión social que también produce un retorno para la empresa. Una empresa que gestiona bien su acción social puede enfocar sus programas de forma estratégica, alineándolos a sus objetivos empresariales. De esta forma tanto la Comunidad como la empresa se benefician de la inversión.

A este fin un grupo de empresas han desarrollado el modelo **LBG** que permite medir, gestionar, evaluar y comunicar las contribuciones, logros e impactos de la acción social empresarial en la comunidad.



LBG se centra en captar todo aquello que una empresa aporta a la sociedad, más allá de su propia actividad empresarial, conocido como inversión o acción social.

Sección 4. Aspectos medioambientales.

En la responsabilidad social y sostenibilidad empresarial el aspecto medioambiental es de aplicación a cualquier tipo de organización y no solo a aquellas cuya actividad tiene una clara relación con el uso de recursos naturales.

Algunas industrias, como por ejemplo la energética, tienen un impacto obvio medioambiental, pero en realidad toda organización genera impactos medioambientales.

Estos impactos pueden ser negativos, cuando su actividad produzca efectos adversos en el medio ambiente (como por ejemplo, la generación de residuos), pero también positivos (como por ejemplo, el proceso de reforestación de un bosque después de un incendio). Las empresas responsables son aquellas que integran la gestión ambiental en la gestión de la empresa con el objetivo de eliminar, ó al menos minimizar y mitigar sus impactos negativos en el medio ambiente y potenciar los positivos.

Integrar la gestión ambiental en la empresa puede mejorar su competitividad y obtener entre otras, las siguientes ventajas:

- Reducir costes para la empresa y el usuario final, al mejorar la eco-eficiencia de la organización, o lo que es lo mismo, la reducción de la cantidad de recursos necesarios para realizar el mismo producto o servicio;
- Generar nuevas fuentes de ingresos, como por ejemplo, identificando residuos que puedan ser utilizados por otras empresas como materias primas y por tanto, además de suprimir los gastos de su gestión, obtener un ingreso por la venta de los mismos;
- Participar en la cadena de valor de otras organizaciones (como proveedores y clientes), incluyendo las administraciones públicas, que han empezado a incluir cláusulas ambientales en sus procesos de compra y contratación;
- Desarrollar productos y procesos innovadores de mayor calidad a través de incorporar la variable ambiental en el proceso de diseño, lo que los diferenciará de los de la competencia, posibilitará acceder a nuevos mercados, etc.;

- Mejorar su reputación, lo que puede permitir conseguir más clientes y reducir el riesgo de perder los que tiene debido a una mala imagen de la empresa;

Una organización responsable enfoca su actividad de tal forma que potencia sus impactos medioambientales positivos y elimina o mitiga los negativos, lo cual mejorará su competencia y sostenibilidad.

Los temas que una empresa debería considerar referente a aspectos medioambientales y las acciones que puede tomar al respecto, se pueden resumir como sigue:

- Eficiencia en el consumo de recursos: El consumo ineficiente de recursos conlleva un gasto innecesario para una empresa. Un uso más eficiente de recursos reportará por sí mismo un ahorro en costes. Desde una perspectiva solidaria, una empresa responsable debe esforzarse en eliminar o minimizar su consumo de recursos, especialmente aquellos que actualmente son limitados ó de los que, para el futuro se prevé una creciente escasez. Además, esto también resultará en un beneficio económico futuro para la empresa, porque a medida que se incremente la escasez de un determinado recurso, también aumentará su precio. En la medida que una empresa pueda disminuir su dependencia de un determinado recurso también estará potenciando su propia sostenibilidad.
- Cambio climático y emisiones de efecto invernadero: El cambio climático y emisiones de efecto invernadero nos afecta a todos. Las empresas responsables ponen en práctica acciones más allá de sus obligaciones legales para adaptarse al cambio climático y reducir sus emisiones de efecto invernadero.
- Generación y gestión de residuos: La generación de residuos es la otra cara de la moneda del consumo de recursos. Obviamente cuanto menos se consuma, menos residuos con efectos nocivos se generarán y menos será necesario eliminar. La empresa responsable intentará minimizar la generación de residuos como consecuencia de su actividad, y gestionará los que se produzcan de la forma menos dañina y más respetuosa para el medio ambiente.

- Biodiversidad y espacios naturales: Conservar la biodiversidad existente en el planeta no sólo es importante desde el punto de vista ecológico, sino también desde el punto de vista económico, al ser fuente de materias primas. Por eso, el uso de los recursos naturales debería hacerse de una manera sostenible, es decir, de manera que permita nuestro desarrollo sin comprometer el desarrollo de las generaciones futuras. El impacto sobre la diversidad vendrá determinado por el tipo de actividad llevada a cabo (p.ej. una industria extractiva tendrá un mayor riesgo de generar un impacto en la biodiversidad que una empresa de servicios) y por cómo se realice dicha actividad (p.ej. una agricultura intensiva genera un mayor impacto negativo, en el medio, que una agricultura ecológica). Una estrategia para preservar la biodiversidad debe integrar elementos tanto de prevención y gestión, como de restauración de daños, provocados por las actividades de la empresa.
- Eco-diseño y análisis de ciclo de vida: El eco-diseño es aquel diseño que considera los impactos ambientales en todas las etapas del proceso de diseño y desarrollo de productos (y servicios) para lograr productos (y servicios) que generen el mínimo impacto ambiental posible a lo largo de todo su ciclo de vida. La importancia de este concepto reside en que muchos de los impactos de un producto no se generan en su fase de fabricación, sino en otras etapas de su ciclo de vida (por ejemplo, el 90% de los impactos de un coche se generan en su fase de uso). Por tanto, un análisis del ciclo de vida nos permitirá detectar en qué fase del ciclo de vida del producto se generan las principales cargas ambientales y en consecuencia qué aspectos del sistema evaluado deberían centrar los esfuerzos de mejora ambiental.
- Sensibilización y educación ambiental: La formación y sensibilización ambiental son elementos claves para que una empresa pueda mejorar continuamente su comportamiento ambiental. Es un tema transversal, es decir, que afectará en mayor o menor grado a todas las personas que forman parte de la empresa, y por eso es recomendable elaborar un plan de formación a partir de la detección de las necesidades de formación de todo el personal, que debe estar relacionado, además, con aquellos aspectos que la empresa haya identificado como significativos y que pretenda mejorar.

Capítulo 4. Directrices, normas y guías.

Resumen

La rápida evolución del área de responsabilidad social empresarial y el desarrollo sostenible, también ha dado como resultado la aparición de numerosos códigos, directrices, normas y guías. En principio el objetivo de todos ellos era proporcionar un marco robusto y consistente a una determinada área de desempeño basado en las expectativas emergentes y el consenso entre los profesionales y la sociedad en general.

Esto plantea la pregunta ¿de todos estos cuáles debería utilizar una empresa?

La respuesta no es sencilla y depende de varios factores que pueden afectar a la empresa: tipo de actividad, ubicación, entorno político y legislativo, etc.

Por otra parte, la propia esencia global de la RSE requiere del conocimiento de estos estándares desde una perspectiva inicialmente internacional y del avance a las referencias más específicas y concretas vinculadas al ámbito local.

Además como la naturaleza de la RSE es transversal, su integración en una empresa afecta a todas las actividades, áreas y departamentos de la misma. Por eso, las empresas utilizan una gran diversidad de herramientas, directrices, normas y guías, porque todas ellas, en mayor o menor medida, generan valor y ayudan a las mismas a ser más responsables y sostenibles. En este capítulo solo se van a tratar aquellos aspectos más directamente asociados a la RSE. Otros aspectos que tratan temas específicos, aunque sin duda contribuyen a favorecer la RSE, se tratan en otros capítulos de esta wiki, por ejemplo en igualdad, etc.

Este capítulo se divide en cuatro secciones:

- Marco de referencia internacional: Los tratados y convenios internacionales entre los gobiernos de los países firmantes tienen un impacto indirecto sobre las organizaciones que trabajan en aquellos países, aunque las empresas, como tales, rara vez están obligadas a cumplirlos.

-
- Directrices, normas y guías internacionales: Resume las principales directrices, normas y guías internacionales a las que una empresa utiliza. También se incluye comentarios sobre el Dow Jones Sustainability Index y la ley Sarbanes-Oxley, los cuales aunque solo son de aplicación para algunas empresas, tratan temas de RSE y la sostenibilidad, y para muchas también sirvan de un referente internacional.
 - Iniciativas europeas: Para organizaciones europeas hay iniciativas a nivel europea que tienen que tener en cuenta y que afecta sus políticas y prácticas en RSE
 - Iniciativas españolas: También España ha desarrollado sus propias iniciativas en la RSE que son un referente para las organizaciones españolas.

Sección 1. Marco de referencia internacional.

La Organización de las Naciones Unidas nació como consecuencia de la Segunda Guerra Mundial, y con ella también nació una mayor conciencia internacional de la necesidad de colaboración y compromiso entre todos para enfrentar los desafíos a un nivel global.

Normalmente los tratados y convenios se dan entre los gobiernos de los países que se adhieren a los mismos, pero tienen un impacto directo en las organizaciones que trabajan en estos países.

Por lo tanto, forman parte del marco en que tienen que operar las organizaciones, y es importante tener en cuenta los principales tratados y convenios de referencia.

Los principales tratados y convenios internacionales de referencia, según la materia son:

Derechos Humanos:

- [Declaración Universal de Derechos Humanos de las Naciones Unidas, 1948.](#)
- Asamblea de las Naciones Unidas: Pacto Internacional sobre Derechos Civiles y Políticos, 1966.
- Asamblea de las Naciones Unidas: Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, 1966.
- Declaración de Viena y Programa de Acción, 1993.
- Declaración de la Organización Internacional de Trabajo (OIT) sobre los Principios y Derechos Fundamentales del Trabajo de 1998.

Prácticas laborales y trabajo digno:

- Convenio nº 87 de la OIT sobre libertad sindical y protección del derecho de sindicación, 1948.
- Convenio nº 98 de la OIT sobre derecho de sindicación y negociación colectiva, 1949.
- Convenio nº 135 de la OIT sobre los representantes de los trabajadores, 1971.
- Declaración de la OIT sobre principios y derechos fundamentales en el trabajo, 1998.
- Agenda de Trabajo Decente de la OIT, 1999.
- Declaración Tripartita de principios sobre las empresas multinacionales y la política social de la OIT, 1977, enmendada en 2000.
- Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales, revisión de 2000 (actualmente en proceso de revisión).
- Declaración del Milenio de las Naciones Unidas, 2000.
- Principios de Gobierno Corporativo de la OCDE, 2004.

Responsabilidad sobre productos y corrupción:

- Convención Interamericana contra la Corrupción, 1996.
- Convenio de Lucha contra la Corrupción de Agentes Públicos Extranjeros en las Transacciones Comerciales Internacionales de la OCDE, 1997.
- Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales, 2000 (actualmente en proceso de revisión).
- Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción, 2003.
- Principios de Gobierno Corporativo de la OCDE, 2004.

Medio ambiente:

- Convenio Ramsar sobre los humedales, 1971
- Convenio de vertidos de Londres, 1972
- Convenio MARPOL (Convenio internacional para Prevenir la Contaminación por los Buques), 1973.
- Protocolo de Ginebra del Convenio sobre Contaminación Atmosférica Transfronteriza a Larga Distancia, 1979.
- Protocolo de Gotemburgo del convenio sobre Contaminación Atmosférica Transfronteriza a Larga Distancia de 1979, relativo a la reducción de la acidificación, de la eutrofización y del ozono en la troposfera.
- Protocolo de Montreal sobre sustancias que destruyen la capa de ozono, 1987
- Protocolo de Helsinki del Convenio sobre Contaminación Atmosférica Transfronteriza a Larga Distancia, 1985.
- Protocolo de Sofía del convenio sobre contaminación Atmosférica Transfronteriza a Larga Distancia, 1988.
- Enmienda de prohibición al Convenio de Basilea sobre el Control de los Movimientos Transfronterizos de los Desechos Peligrosos y su Eliminación, 1989.
- Protocolo de Kyoto, 1997
- Convenio de Rotterdam sobre el procedimiento de Consentimiento Fundamentado Previo (CFP) 1998.
- Convenio de Estocolmo sobre Contaminantes Orgánicos Persistentes (COP), 2001.

Los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM)

En septiembre de 2000, los dirigentes del mundo se reunieron en la Sede de las Naciones Unidas en Nueva York, para aprobar la Declaración del Milenio, comprometiendo a sus países con una nueva alianza mundial para reducir los niveles de extrema pobreza y estableciendo una serie de objetivos sujetos al horizonte 2015, conocidos como los Objetivos de Desarrollo del Milenio.

Los Objetivos de Desarrollo del Milenio, cada uno de los cuales se divide además en una serie de metas cuantificables, son:

- Objetivo 1: Erradicar la pobreza extrema y el hambre
- Objetivo 2: Lograr la enseñanza primaria universal.
- Objetivo 3: Promover la igualdad entre los géneros y la autonomía de la mujer.
- Objetivo 4: Reducir la mortalidad infantil.
- Objetivo 5: Mejorar la salud materna
- Objetivo 6: Combatir el VIH/SIDA, el paludismo y otras enfermedades.
- Objetivo 7: Garantizar el sustento del medio ambiente.
- Objetivo 8: Fomentar una asociación mundial para el desarrollo.

Sección 2. Directrices, normas y guías internacionales I

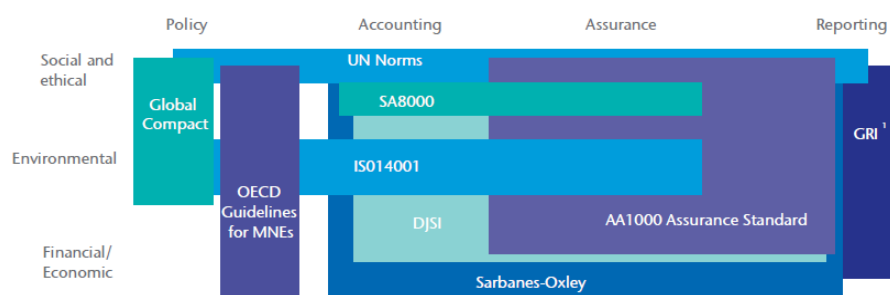
En octubre 2004 AccountAbility elaboró para el World Business Council for Sustainable Development Accountability and Reporting Working Group un informe titulado “Strategic challenges for business in the use of corporate responsibility codes, standards and frameworks”. Aunque este informe ya tiene ocho años, continua siendo muy útil para ayudar a entender el propósito y la relación que existe entre los principales códigos y estándares internacionales.

El informe identifica cuatro pasos que en su conjunto definen como una organización gestiona las tres dimensiones de su responsabilidad social y sostenibilidad empresarial: social y ética, medioambiental y económica.

Los cuatro pasos de gestión son:

1. Formulación de políticas: el establecimiento de políticas es fundamental para determinar y comunicar el enfoque y objetivos de una organización referente a su desempeño en el ámbito de los distintos aspectos de la sostenibilidad.
2. Contabilización: la necesidad de una organización de establecer indicadores medibles sobre su desempeño en sostenibilidad, para poder saber el grado de cumplimiento de sus objetivos.
3. Aseguramiento*: es importante para la organización asegurar que sus políticas se cumplen y están consiguiendo sus objetivos en materia del desempeño en sostenibilidad.
4. Comunicación: también es necesario que la organización comunique a sus grupos de interés sus progresos en el desempeño en sostenibilidad.

En el informe esto se demuestra gráficamente en el siguiente diagrama.



En 2010 se publicó la ISO 26000 que abarca todos los aspectos contemplados en este diagrama, aunque en algunos casos, solo parcialmente.

A continuación se profundiza más en las principales iniciativas a nivel internacional, identificando el potencial de cada una. Se diferencian los pasos de gestión tratados y las dimensiones de la sostenibilidad cubiertas.

Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD)

- *Pasos de gestión tratados: Formulación de políticas*
- *Dimensiones de la sostenibilidad cubiertas: Social y ética, medioambiental y económica*

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OECD en sus siglas en inglés) es una organización de cooperación internacional, compuesta por 34 estados cuyo objetivo es coordinar sus políticas económicas y sociales. Fue fundada en 1960. Su misión es promover políticas que mejoren el desarrollo económico y el bienestar social de las personas en todo el mundo.

Se considera que la OCDE agrupa a los países más avanzados y desarrollados del planeta.

Las Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales (OECD guidelines for MNEs) son recomendaciones de largo alcance para una conducta empresarial responsable, a las que 43 gobiernos se han adherido, que representan todas las regiones del mundo y el 85% de la inversión extranjera directa. Los gobiernos de estos países animan a las empresas a observar estas directrices en todos los lugares donde actúan.

Las Directrices se han actualizado en 2011 por quinta vez desde que se publicó la primera versión en 1976.

Las Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales son lo más parecido a un código de conducta exhaustivo para empresas. Es un punto de referencia clave de normas internacionales para empresas.

Mientras las Directrices no son vinculantes para las empresas, los gobiernos de los países participantes están comprometidos a promoverlas y a hacerlas influyentes entre las empresas que operan en o desde sus territorios.

El Pacto Mundial de las Naciones Unidas (Global Compact)

- *Pasos de gestión tratados:* Formulación de políticas
- *Dimensiones de la sostenibilidad cubiertas:* Social y ética, y medioambiental

El Pacto Mundial de las Naciones Unidas (1999) es una iniciativa internacional propuesta por Naciones Unidas. Actualmente cuenta con cien redes locales, que actúan localmente y ejercen de intermediarias entre la sede central, situada en Nueva York, y el propio país. La Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas (ASEPAM), fue constituida en el año 2004 con el objetivo, entre otros, de apoyar, promover y difundir la incorporación de los principios del Pacto Mundial en la visión estratégica de las empresas españolas y en sus prácticas de funcionamiento.

El Pacto Mundial es una iniciativa voluntaria, mediante la cual las organizaciones adheridas se comprometen a promover la consecución de los diez principios del Pacto Mundial mediante sus actividades y operaciones. Estos principios abarcan cuatro grandes áreas, derechos humanos, normas laborales, medio ambiente y anticorrupción:

- Derechos Humanos:
 1. Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados a nivel internacional.
 2. No ser cómplice de abusos de los derechos humanos.
- Normas Laborales:
 3. Apoyar los principios de la libertad de asociación y el reconocimiento de los derechos a la negociación colectiva.
 4. Eliminar todas las formas de trabajo forzoso y obligatorio.
 5. Abolir cualquier forma de trabajo infantil.
 6. Eliminar la discriminación en materia de de empleo y ocupación.

- Medio Ambiente:
 7. Apoyar el enfoque preventivo frente a los retos medioambientales.
 8. Promover una mayor responsabilidad ambiental.
 9. Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías inocuas para el medio ambiente.
- Anticorrupción:
 10. Actuar contra todas las formas de corrupción, incluyendo la extorsión y el soborno.

La adhesión voluntaria al Pacto Mundial implica la publicación anual de un Informe de Progreso, en el que se comunican aquellas actuaciones que se han llevado a cabo en relación a los diez principios, junto con los resultados obtenidos y los objetivos futuros a corto y medio plazo. Las organizaciones activas son aquéllas que anualmente publican el informe de progreso, mientras que aquellas que no lo publican pasan a ser consideradas “no informantes” y tras dos años son declaradas inactivas.

Tanto Global Compact, como ASEPAM, realizan actividades periódicas (p. ej. talleres, jornadas, etc.) y publican en su página web herramientas y guías con objeto de ayudar a integrar los diez principios en la gestión de la entidad así como para la elaboración del informe de progreso, para lo que ASEPAM dispone de una herramienta de elaboración on-line para las empresas españolas.

Además de esta iniciativa de ámbito genérico, Naciones Unidas ha creado otras iniciativas voluntarias paralelas más específicas, como la denominada Principios para una Educación Responsable para el sector educativo y los Principios para la Inversión Responsable para el sector financiero:

- La iniciativa denominada Principios para una Educación Responsable en Gestión (PRiME), tiene como objetivo proporcionar un marco a las instituciones académicas para promover la responsabilidad social empresarial a través de la incorporación de los valores universales promovidos por el Pacto Global de las Naciones Unidas, en los planes de estudio y la investigación. De manera similar al Pacto Mundial, las entidades adheridas se comprometen a trabajar en los 6 principios establecidos, debiendo realizar también un informe de progreso periódico.

- Los Principios para la Inversión Responsable (PRI) tienen como objetivo ayudar a los inversores institucionales a integrar la consideración de las cuestiones ambientales, sociales y de gobernanza empresarial (ASG) en sus procesos de toma de decisiones y en sus prácticas de gestión de activos, mejorando de esta forma los rendimientos de largo plazo para los beneficiarios. Pueden firmar la iniciativa tres tipos de organizaciones vinculadas a la inversión, aquellas que son propietarias de activos (por ejemplo fondos de pensiones), gestoras de inversiones y organizaciones que ofrezcan servicios profesionales vinculados a las organizaciones previas. Las entidades adscritas tienen la obligación de informar anualmente del progreso realizado a través de una encuesta de evaluación. Actualmente se está valorando si a partir del año 2012, las organizaciones firmantes de estos Principios deberán elaborar un informe de progreso.

AccountAbility

Pasos de gestión tratados: Contabilización, aseguramiento y comunicación

Dimensiones de la sostenibilidad cubiertas: Social y ética, medioambiental y económica

La serie de normas AccountAbility 1000 (AA1000), reconocidas internacionalmente y de libre acceso, han sido elaborados por AccountAbility, una organización internacional sin ánimo de lucro fundada en 1996 con la participación de empresas, organizaciones no gubernamentales, académicos y profesionales. Esta serie de normas han sido elaboradas para proveer a las organizaciones de cualquier sector, tamaño y país de unos estándares de mejora de su desempeño en sostenibilidad.

La Norma de Principios de AccountAbility AA1000APS (2008), proporciona a las organizaciones un conjunto de principios reconocidos internacionalmente para enmarcar y estructurar la forma en la que entienden, gobiernan, administran, implementan, evalúan y comunican su “accountability” frente a sus grupos de interés. La Norma de Principios de AccountAbility AA1000APS (2008) aporta los fundamentos para comprender y alcanzar el aseguramiento de sostenibilidad de acuerdo con la Norma de Aseguramiento de Sostenibilidad AA1000AS (2008) y el compromiso responsable con los grupos de interés de acuerdo con la Norma de Compromiso con los grupos de interés AA1000SES (2011), en inglés AccountAbility Stakeholder Engagement Standard.

La Norma de Principios de AccountAbility AA1000APS identifica tres principios:

- El principio básico de inclusividad, que hace referencia al compromiso de ser responsable con aquellos sobre los cuales una organización genera un impacto y con los que generan un impacto en la organización, y que permite su participación para identificar asuntos y encontrar soluciones. Este principio básico de inclusividad es necesario para alcanzar los de Relevancia y Capacidad de Respuesta. La unión de los tres principios respalda el alcance de la accountability.
- El principio de relevancia, que consiste en determinar la relevancia e importancia de un asunto para la organización y sus grupos de interés.
- El principio de capacidad de respuesta, que hace referencia a la capacidad de una organización para dar respuesta a los asuntos relevantes para los grupos de interés que afectan a su desempeño en materia de sostenibilidad y se lleva a cabo a través de decisiones, acciones y desempeño, así como mediante la comunicación con los grupos de interés.

En base a estos tres principios, AccountAbility ha desarrollado dos estándares:

La Norma de Compromiso con los Grupos de Interés AA1000SES (2011) que proporciona un marco de trabajo para ayudar a las organizaciones a llevar a cabo una relación con los grupos de interés de calidad.

La Norma de Aseguramiento de Sostenibilidad AA1000AS (2008) proporciona una metodología para llevar a cabo un aseguramiento independiente que es garantía de transparencia y ofrece credibilidad a los grupos de interés. Más allá de una simple verificación/auditoría de datos, el aseguramiento de una memoria de sostenibilidad, consiste en la revisión de la integridad y relevancia de la información contenida en la memoria, y los sistemas subyacentes. Esto se verá reflejado en una declaración pública e independiente, incluida en la memoria. A tal fin, la norma está pensada para ser utilizada por proveedores y profesionales de aseguramiento de sostenibilidad. También esta norma puede ser de utilidad para aquellos que elaboran memorias y buscan aseguramiento de acuerdo con esta norma, así como para los usuarios de las declaraciones de aseguramiento incluidas en las memorias de sostenibilidad y otros agentes encargados de la elaboración de estándares.

Social Accountability Internacional (SAI)

- *Pasos de gestión tratados:* Contabilización y aseguramiento
- *Dimensiones de la sostenibilidad cubiertas:* Social y ética

La organización Social Accountability Internacional es una organización no gubernamental creada en 1997 en Estados Unidos con el objetivo de mejorar las condiciones laborales mediante el desarrollo y la aplicación de normas socialmente responsables.

En 1997, lanzó el estándar certificable SA 8000 (Social Accountability 8000) elaborado siguiendo los principios establecidos en las normas internacionales promovidas por la Organización Internacional del Trabajo, la Declaración Universal de los Derechos Humanos y la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos del Niño. Esta norma es habitualmente utilizada por aquellas organizaciones que quieren asegurar unas condiciones laborales adecuadas en su cadena de valor (proveedores y subcontratistas).

Global Reporting Initiative (GRI)

Pasos de gestión tratados: Contabilización y comunicación

Dimensiones de la sostenibilidad cubiertas: Social y ética, medioambiental y económica

La organización Global Reporting Initiative (GRI) es una organización sin ánimo de lucro creada el año 1997 como una iniciativa para impulsar la elaboración de memorias de sostenibilidad en todo tipo de organizaciones, inicialmente adscrita a CERES, una coalición de inversores que promocionan la inversión socialmente responsable de hace veinte años. En el año 2001, GRI se constituye como organización independiente de CERES, y en el año 2002 constituyó su propio Consejo.

Desde su creación, la participación de los diferentes grupos de interés implicados en la sostenibilidad, en la elaboración de estándares de rendición de cuentas ha sido su principal característica, y de un modo participativo ha elaborado la guía G3.1 de elaboración de memorias de sostenibilidad.

Actualmente, es la organización de referencia en el ámbito de la elaboración de memorias de sostenibilidad, ha promovido activamente la profesionalización de este tipo de marcos de trabajo con el desarrollo de guías de elaboración de memorias adaptadas a diferentes tipos de organizaciones, tanto en base a su tamaño, como en base al sector de actividad, a través del desarrollo de distintos suplementos sectoriales.

También promueve cursos de formación de este tipo de memorias mediante formadores certificados distribuidos por todo el mundo y participa en diferentes proyectos de investigación.

International Standards Organisation (ISO)

- *Pasos de gestión tratados:* **Formulación de políticas, Contabilización, aseguramiento y reporting**
- *Dimensiones de la sostenibilidad cubiertas:* **Social y ética, medioambiental y económica**

La Organización Internacional de Normalización (ISO International Standards Organisation) se creó después de la Segunda Guerra Mundial en 1947 con el objetivo de promover el desarrollo de normas internacionales de fabricación, comercio y comunicación. Su función principal es la de buscar la estandarización de normas de productos y seguridad para las empresas u organizaciones a nivel internacional.

Actualmente la ISO se compone de una red de institutos de normas nacionales de 162 países, sobre la base de un miembro por país. El miembro para España es AENOR, Asociación Española de Normalización y Certificación.

Las normas desarrolladas por ISO son voluntarias, porque ISO es un organismo no gubernamental y no depende de ningún otro organismo internacional, por lo tanto, no tiene autoridad para imponer sus normas en ningún país. El contenido de las normas está protegido por derechos de copyright y para acceder a ellos es necesario comprar cada documento.

Estos estándares internacionales, están elaborados por diferentes comités técnicos y sometidos a consulta pública, y requieren de la aprobación de al menos el 75% de los organismos miembros de ISO con derecho a voto para su publicación como norma internacional.

Hasta 2010 el estándar más relacionado con la sostenibilidad fue la ISO 14001:2004, que establece las directrices para la implantación de un sistema de gestión ambiental.

En 2010 se publicó la Guía ISO 26000 sobre responsabilidad social. El objetivo de esta guía es la de ayudar a las organizaciones a contribuir al desarrollo sostenible mediante el establecimiento de una serie de principios y recomendaciones para la integración de la RSE en la gestión de las organizaciones, independientemente de su tamaño o ubicación.

La guía ISO 26000:2010, a diferencia del resto de los estándares ISO, no es certificable. Se estructura en siete capítulos y dos anexos, proporcionando una serie de orientaciones para el cumplimiento de los principios de la RSE: la participación de los grupos de interés y las materias fundamentales de la responsabilidad social y sus asuntos relacionados (gobernanza, derechos humanos, prácticas laborales, medio ambiente, prácticas justas de operación, asuntos de consumidores, y participación activa y desarrollo de las comunidades).

Aunque es un excelente documento de referencia para la RSE, es cuestionable si su uso va a fomentar la innovación. Así mismo, no trata los temas de modo exhaustivo y por lo tanto hace falta realizar revisiones de los asuntos relevantes con regularidad.

DJSI Dow Jones Sustainability Index

Pasos de gestión tratados: Contabilización, aseguramiento y comunicación

Dimensiones de la sostenibilidad cubiertas: Social y ética, medioambiental y económica

Creado en 1999, el índice Dow Jones de Sostenibilidad fue el primer índice para intentar evaluar la capacidad de las empresas en la creación de valor añadido a largo plazo para los accionistas al abarcar oportunidades y riesgos que se derivan de la gestión del desarrollo de aspectos medioambientales, sociales y económicos.

La metodología busca al “mejor de la clase” en sectores específicos. Está enfocado con miras al futuro con el propósito de evaluar no solo resultados del desempeño, sino también las conductas que establecen los líderes en sostenibilidad y las diferencian en su capacidad de conseguir valor para el accionista a largo plazo.

Sarbanes-Oxley Act

Pasos de gestión tratados: Contabilización, aseguramiento y comunicación

Dimensiones de la sostenibilidad cubiertas: Social y ética, medioambiental y económica

La Ley Sarbanes-Oxley es una Ley de Estados Unidos que ha generado una gran controversia, y que supuso la respuesta a los escándalos financieros de algunas grandes corporaciones americanas. Estos escándalos también hicieron caer la confianza de la opinión pública en las empresas de auditoría y contabilidad.

La Ley data de 2002 y fue aprobada por amplia mayoría y abarca y establece nuevos estándares de actuación para los consejos de administración y dirección de las sociedades así como los mecanismos contables de todas las empresas que cotizan en bolsa en Estados Unidos. Introduce también responsabilidades penales para los consejos de administración y unos requerimientos por parte de la SEC (Securities and Exchanges Commission), organismo encargado de regulación del mercado de valores de Estados Unidos.

Su importancia para la RSE reside en que la ley incluye aspectos de riesgos y la elaboración de informes no financieros, aunque tienen un perfil bajo, serían un factor clave en el desarrollo de la información no financiera.

Sección 3. Iniciativas europeas

Para las organizaciones ubicadas en Europa, es necesario tener en cuenta iniciativas europeas en lo referente a la responsabilidad social y sostenibilidad empresarial.

Aunque no todos los países europeos son miembros de la Unión Europea, también pueden verse afectados, frecuentemente, por las decisiones tomadas en la misma, debido a su proximidad.

Unión Europea

Por parte de la Comisión Europea, las bases de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en la política de la Unión Europea se recogieron, por primera vez, en la publicación del Libro Verde “Fomentar un marco Europeo para la Responsabilidad Social de las Empresas” (2001).

Poco después la Unión Europea emitió la comunicación titulada La responsabilidad social de las empresas: una contribución empresarial al desarrollo sostenible (2002) que fue sometida a discusión pública en una segunda fase denominada Foro Europeo Multistakeholder sobre responsabilidad social de las empresas, cuyo resultado fue la elaboración de un informe final de resultados: Final results and recommendations of european multistakeholder forum on CSR (2004).

- **Libro Verde de la Unión Europea**

La publicación del libro verde de la Comisión Europea “Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas”, en el año 2001, tuvo por objeto iniciar un amplio debate sobre cómo puede fomentar la Unión Europea la responsabilidad social de las empresas en los ámbitos europeo e internacional y, en particular, sobre cómo aprovechar al máximo las experiencias existentes, fomentar el desarrollo de prácticas innovadoras, aumentar la transparencia e incrementar la fiabilidad de la evaluación y la validación. A lo largo de todo el libro verde se dan pautas sobre aspectos relacionados con la responsabilidad social, tanto con la dimensión interna como externa de la empresa. También aborda la integración de la gestión de la responsabilidad social en la estrategia organizacional, la elaboración de informes de sostenibilidad, el etiquetado de productos y servicios, la calidad en el trabajo y la inversión socialmente responsable.

- **Foro Multistakeholder RSE**

El Foro Multistakeholder de RSE se creó en 2002 con el apoyo de la Comisión Europea, con el objetivo de agrupar a sindicatos, empresas, ONGs europeas, etc., para promover la innovación, la convergencia y la transparencia en las prácticas y herramientas de responsabilidad social corporativa. El Foro, presidido por la Comisión Europea y compuesto por un plenario y una serie de mesas redondas, tiene como fin fomentar y promover las mejores prácticas para la aplicación de la responsabilidad social empresarial en la Unión Europea y cualquier otro lugar del mundo. Desde su creación sólo ha emitido un informe (2004) y ha celebrado tres foros (2006, 2009 y 2010), el último de los cuales se ha centrado en el consumo responsable, la inversión responsable, la relación entre la RSE y la competitividad, la transparencia y la divulgación de información no financiera y la dimensión global de la RSE.

- **Comunicaciones de la Comisión Europea**

Una comunicación es un documento de reflexión sin ningún carácter normativo. La Comisión toma la iniciativa de publicar una comunicación cuando desea presentar sus propias ideas sobre un tema.

Hasta la fecha la Comisión Europea ha llevado a cabo tres comunicaciones sobre RSE:

- *La responsabilidad social de las empresas: una contribución empresarial al desarrollo sostenible (2002)*, esta comunicación fue elaborada a continuación del Libro Verde aprobado el año anterior y en la misma se expone una propuesta para la promoción de la RSE.
- *Poner en práctica la asociación para el crecimiento y el empleo: hacer de Europa un polo de excelencia de la responsabilidad social de las empresas (2006)*, que propició la creación de la denominada Alianza Europea para la RSE, al concluir este comunicado en la necesidad de crear una asociación entre todas las partes interesadas como vehículo para movilizar los recursos y capacidades de las empresas europeas y sus grupos de interés, en aras del desarrollo sostenible, crecimiento económico y la creación de empleo.

- *Una estrategia renovada para la UE para la RSE 2011-14 'A renewed EU strategy 2011-14 for Corporate Social Responsibility'* (2011), que tiene un objetivo doble: mejorar los impactos positivos (por ejemplo, a través de la innovación de nuevos productos y los servicios que son beneficiosos para la sociedad y las propias empresas) y minimizar y prevenir los impactos negativos.

La nueva política propone un plan de acción para el período 2011-2014, a desarrollar en ocho áreas:

- 1) Aumentar la visibilidad de la RSE y la difusión de buenas prácticas: esto incluye la creación de un premio europeo, y el establecimiento de plataformas sectoriales para empresas y grupos de interés para hacer compromisos y conjuntamente monitorear el progreso.
- 2) La mejora y el seguimiento de los niveles de confianza en las empresas: La Comisión pondrá en marcha un debate público sobre el papel y el potencial de las empresas, y organizar encuestas sobre la confianza ciudadana en los negocios.
- 3) Mejorar los procesos de auto-regulación y co-regulación: la Comisión propone elaborar un breve protocolo para guiar el desarrollo de iniciativas futuras de auto-regulación y co-regulación.
- 4) Recompensar en el mercado la RSE: es decir, aprovechando las políticas de la UE en los ámbitos de consumo, la inversión y la contratación pública con el fin de promover que el mercado compense una conducta empresarial responsable.
- 5) Mejorar la divulgación de información social y medioambiental por parte de la empresa: la nueva política confirma la intención de la Comisión de presentar una nueva propuesta legislativa sobre esta cuestión.
- 6) Continuar con la integración de la RSE en la educación, la formación y la investigación: la Comisión proporcionará más apoyo para la educación y la formación en el campo de la RSE, y explorará oportunidades para la financiación de más investigación.

7) Hacer hincapié en la importancia de políticas de RSE a un nivel nacional y sub-nacional: la Comisión invita a los Estados miembros de la UE a presentar o actualizar sus propios planes para la promoción de la RSE a mediados de 2012.

8) Mejor alineación de los enfoques europeo y mundial a la RSE:

- la Comisión pone de relieve las directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales,
- los 10 principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas,
- los Principios Rectores de las naciones Unidas sobre Negocios y Derechos Humanos,
- la OIT Declaración Tripartita de Principios sobre las Empresas Multinacionales y Política Social,
- la ISO 26000 Guía sobre Responsabilidad Social

CSR Europe

CSR Europe es una red europea de negocios para la responsabilidad social de las empresas. Fundada en 1995 por algunas de las empresas europeas líderes en respuesta a un llamamiento del presidente de la Comisión Europea Jacques Delors, tiene como objetivo principal apoyar a las empresas en la integración de la responsabilidad social en su modelo de negocio.

Principalmente los temas y cuestiones que trabaja CSR Europe en materia de la RSE son:

- La innovación y el espíritu emprendedor
- La consolidación de capacidades y competencias
- La igualdad de oportunidades y diversidad
- La seguridad y la salud
- La protección del medio ambiente
- La integración de la RSE
- La participación y el compromiso con los grupos de interés
- Liderazgo y Gobernanza
- Comunicación y transparencia
- Cooperación y alianzas entre empresas

EABIS

The European Academy of Business in Society, es una alianza de empresas, escuelas de negocios y otras instituciones comprometidas con la promoción de prácticas empresariales sostenibles a través de la asociación, el aprendizaje y la investigación. El objetivo de EABIS es ser un punto de referencia para organizaciones que buscan el acceso al pensamiento de vanguardia y la práctica en la gestión pública, la sostenibilidad y la responsabilidad corporativa.

EABIS inició su actividad en 2002 con cinco empresas fundadoras: IBM, Johnson & Johnson, Microsoft, Shell y Unilever, y con algunas de las escuelas de negocios europeas más importantes, con el apoyo de la Comisión Europea.

EABIS ofrece a las empresas la posibilidad de explorar nuevos tipos de asociaciones con instituciones académicas. Es una plataforma que permite a las empresas que se beneficien de los resultados de la investigación y de este modo puedan atender sus necesidades de conocimiento con líderes académicos y compañeros de negocios sobre una amplia gama de temas.

Sección 4. Iniciativas españolas

En parte, como resultado del fomento de la RSE por parte de la Unión Europea, en España se ha visto incrementado la puesta en marcha de iniciativas en esta materia.

Por su parte el gobierno español ha desarrollado el Libro Blanco de RSE aprobado en junio 2006, y a continuación en 2008, se creó el Consejo Estatal de RSE (CERSE) adscrito al Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Además, la Ley de Economía Sostenible de 2010 incluye propuestas específicas sobre la RSE en algunas de sus cláusulas.

Por parte de las empresas españolas, la iniciativa del Pacto Mundial ha sido bien recibida, y de hecho la Red Española del Pacto Mundial de las naciones Unidas es el grupo más activo y el que cuenta con más miembros en el mundo. También, las empresas han formado asociaciones profesionales para unir sus esfuerzos en materia de RSE. Asimismo se está dando una colaboración estrecha entre empresas y académicos para fomentar la investigación e innovación entorno a la RSE y la sostenibilidad.

A continuación se exponen algunas de las principales iniciativas españolas en materia de responsabilidad social.

Libro blanco de la RSE

Con el objeto de potenciar y promover la RSE en España, en febrero de 2005, una subcomisión del Congreso de los diputados plasmó en el Libro blanco de la RSE, las aportaciones y conclusiones a las que llegó como resultado de sus investigaciones en esta materia.

En junio de 2006, este documento fue aprobado por unanimidad de todos los grupos parlamentarios, y fue el primero, de este tipo, aprobado en Europa por un parlamento nacional.

Consejo Estatal de RSE (CERSE)

En 2008 se creó el Consejo Estatal de RSE (CERSE) adscrito al Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, cuya función principal es ser el órgano asesor y consultivo del Gobierno, que identifique y promueva las mejores prácticas en materia de responsabilidad social, proponiendo las posibles políticas a desarrollar en este ámbito al Gobierno. Su característica principal es su composición cuadripartita, en la cual están representadas la Administración Pública, las organizaciones sindicales, las organizaciones empresariales y las instituciones de referencia en el ámbito de la RSE.

La operatividad del CERSE se ha canalizado mediante la constitución de cinco grupos de trabajo, cada uno de los cuales debe elaborar un capítulo de un documento de trabajo que sienta las bases de la promoción de la RSE en España, alrededor de las siguientes cuestiones:

1. El papel de la RSE ante la crisis económica: su contribución al nuevo modelo productivo, la competitividad y el desarrollo sostenible.
2. Transparencia, comunicación y estándares de los informes y memorias de sostenibilidad.
3. Consumo e Inversión Socialmente Responsable.
4. La RSE y la Educación.
5. Gestión de la Diversidad, Cohesión Social y Cooperación al Desarrollo.

En mayo de 2011 se aprobaron diversos documentos elaborados por los grupos de trabajo, así mismo se acordó crear los siguientes tres nuevos grupos de trabajo para participar en el desarrollo reglamentario de la Ley de Economía Sostenible:

- a) Grupo sobre “La promoción de la RSE” para dar cumplimiento al mandato encomendado al CERSE en el artículo 39.3 de la Ley de Economía Sostenible
- b) Grupo de Inversión Socialmente responsable en Fondos de Pensiones
- c) Grupo sobre Gestión y Funcionamiento del CERSE.

Estos nuevos grupos de trabajo tuvieron 6 meses para terminar su cometido y presentar sus conclusiones y recomendaciones al respecto, para que en el último trimestre de 2011, fueran presentadas al Pleno del CERSE para que éste pudiera analizar el resultado y acordar la elaboración de la norma correspondiente. Sin embargo, la disolución de las Cortes en Septiembre de 2011 y la convocatoria de elecciones anticipadas ha interrumpido este proceso, y hay incertidumbre al respecto de la presentación de los resultados. Además, los miembros del CERSE tienen un periodo de permanencia de cuatro años y en la primavera de 2012 deben ser renovados.

Ley de Economía Sostenible y Ley de Responsabilidad Social de Extremadura

El desarrollo legislativo de la RSE ha avanzado en diversos países a la par que lo ha hecho la notoriedad de la materia. En España, a nivel estatal, en 2010 se aprobó Ley de Economía Sostenible, que incorpora diferentes artículos que afectan a la RSE, entre los que destacan:

- Informe anual de gobierno corporativo: se ha incluido un nuevo artículo que modifica la Ley del Mercado de Valores en relación a la elaboración del informe anual de gobierno corporativo e información adicional a incluir en los informes de gestión, vinculados a información sobre la estructura de la propiedad de la organización, la estructura de administración de la organización junto con la obligatoriedad de utilizar las definiciones incluidas en el Código Unificado de Buen Gobierno relativas a las distintas clases de consejeros.
- Informe anual sobre remuneraciones: Modificando de nuevo la Ley del Mercado de Valores, la LES incorpora la obligación de realizar un informe detallado sobre las remuneraciones percibidas por los miembros del consejo en las sociedades cotizadas y las cajas de ahorros.
- Promoción pública de la RSE: Las empresas públicas y administraciones, mantendrán una política de promoción pública de la RSE, mediante la elaboración de informes de RSE para su autoevaluación de acuerdo con los principales estándares internacionales.
- Comunicaciones al CERSE: Aquellas organizaciones de más de 1.000 personas trabajadoras comunicarán expresamente al Consejo Estatal de la RSE sus informes de RSE, con objeto de que el CERSE pueda realizar un seguimiento del desarrollo de la RSE en España.

- **Identificación como empresa Socialmente Responsable:** Aquellas organizaciones que así lo deseen podrán solicitar ser reconocidas como empresas socialmente responsables de acuerdo con los criterios que establezca el CERSE.

A nivel autonómico se aprobó en diciembre de 2010 una ley para la promoción de la responsabilidad social en Extremadura. La Ley identifica las características que debe tener una empresa socialmente responsable, sin indicar los estándares en los que se basa dicha especificación, y presenta la elaboración del informe de RSE según las directrices establecidas por la organización Global Reporting Initiative, por parte de las organizaciones como principal herramienta para la evaluación de su grado de responsabilidad social. Dichos informes deberán ser auditados por una tercera parte independiente.

No obstante, hay mucha polémica en torno a esta ley, porque España tiene 17 regiones autonómicas, y si cada una desarrolla su propia legislación sobre la RSE, puede dar como resultado un marco legislativo que dificulte el libre comercio, entre otras cosas.

Son los nuevos gobiernos que han resultado de las elecciones de noviembre de 2011, los que ahora tienen que responsabilizarse del desarrollo reglamentario de ambas leyes y del futuro de las mismas.

SGE21

La SGE 21, Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable, es un estándar certificable en materia de responsabilidad social de ámbito español y latinoamericano promovido por Forética. Esta asociación fue constituida en 1999 por un conjunto de empresas y profesionales de la RSE, y tiene como objetivo fomentar la cultura de la gestión ética y la responsabilidad social dotando a las organizaciones de conocimiento y herramientas útiles para desarrollar con éxito un modelo de negocio competitivo y sostenible.

El estándar está compuesto por seis capítulos, siendo el capítulo seis el que desarrolla los requisitos certificables de la norma que se desglosa a su vez en nueve áreas de gestión (alta dirección, clientes, proveedores, personas que trabajan para la organización, entorno social, entorno ambiental, inversores, competencia, administraciones públicas), estableciendo para cada una de ellas los requisitos que debe cumplir una organización para ser considerada ética y socialmente responsable y poder obtener esta certificación. Actualmente, en torno de 80 empresas españolas han obtenido este certificado.

RS10

La RS10:2009 promovida por AENOR y de ámbito estatal, es una especificación certificable.

Es importante notar que una especificación certificable, a diferencia de una norma, no es el resultado de un trabajo realizado por un comité técnico en el que están representados diversos expertos y grupos de interés.

La RS10:2009 establece los requisitos para un sistema de gestión de la responsabilidad social empresarial inspirado en los principios establecidos en la guía ISO 26000 (que en el momento de su publicación estaba en fase de borrador) y la norma experimental UNE 165010:2009 EX Ética. Sistema de gestión de la Responsabilidad Social de las empresas.

Un sistema de gestión de responsabilidad social según RS10 supone para la organización que lo implanta, entre otras:

- Identificar los grupos de interés para las actividades que desempeña la organización (personas trabajadoras, empresas proveedoras, consumidores, clientela, sociedad, administración pública, accionistas).
- Identificar sus necesidades y expectativas mediante metodologías que permitan la participación de los mismos en la definición.
- Dar respuesta a estas expectativas y necesidades mediante el cumplimiento de la legislación asociada, los requisitos de la RS-10 y todos los requisitos internos necesarios de la organización

Asimismo se definen todos los requisitos necesarios propios de un sistema de gestión para dar apoyo a estas actividades y poder estructurarlas con la secuencia de un ciclo de mejora continua: política, objetivos, auditoría interna, revisión por la dirección, etcétera.

Su aparición ha creado mucha controversia porque la propia ISO 26000 reconoce que no es certificable, y hay profesionales que opinan que la publicación de la RS10:2009 infringe este requisito. De hecho, se conocen muy pocos casos de organizaciones certificadas, siendo el más conocido el de Red Eléctrica Española.

Capítulo 5. Otra información de interés

Resumen

El objetivo de este capítulo es facilitar el lector otra información referente a la responsabilidad social y sostenibilidad empresarial que puede ser de su interés.

No pretende ser una lista exhaustiva, más aún en un área emergente como es la RSE, sino captar alguna de la información disponible que puede ser de interés al lector.

Es importante recordar, como ya se ha ido diciendo, la amplitud de los temas que abarca la RSE en una organización y su aspecto transversal. Este capítulo se intenta centrar en aquellos aspectos de la RSE que no están tratados en otros Wiki EOI Libros.

Sección 1. Monitores, premios e índices

La evolución de la Responsabilidad Social Empresarial y el desarrollo Sostenible, también ha conllevado con ella la aparición de numerosos monitores, premios e índices con el fin de promover las buenas prácticas y aumentar el nivel de conciencia en la materia.

Como todo en la RSE, son realmente los grupos de interés quienes determinan el valor que aportan estos monitores, premios e índices. También, las organizaciones que los elaboran tienen sus motivos para ello, y sin duda estas deberían influir en el valor que estos monitores, premios e índices tienen para los diferentes grupos de interés.

También estos monitores, premios e índices pueden ser de interés como fuente de identificación de buenas prácticas y tendencias para ayudar a las organizaciones a innovar en su responsabilidad social y sostenibilidad, y por de ahí el interés común.

Obviamente, cuanto más información haya sobre la metodología utilizada, más transparente será, y más credibilidad tendrá el monitor, premio o índice en cuestión. Esto es importante, porque a veces las bases utilizadas para incluir o excluir a una organización también pueden distorsionar el resultado del mismo o su utilidad.

En el contexto de monitores es importante aclarar un error común referente a la GRI y las memorias de RSE o Sostenibilidad. A veces se leen noticias tales como “tal empresa ha obtenido la máxima clasificación A+ otorgada o concedida por el GRI” como si se tratara de algún monitor o premio, cuando no es así. La GRI es solo una guía para la elaboración de memorias de RSE o Sostenibilidad y, en la misma se contemplan diferentes niveles de aplicación, A, B y C. Es la propia empresa quien decide su nivel de aplicación, e incluso el GRI no tiene ninguna responsabilidad en el caso de que esta no sea la adecuada. Por lo tanto, la GRI no es un monitor ni premia a las empresas.

A continuación se listan algunos de los principales monitores, premios e índices a nivel global, europeo y español. Para todos ellos hay un enlace a una página web donde se puede encontrar más información sobre el mismo. Obviamente, cuanto más información haya sobre la metodología utilizada, más transparente será y más credibilidad tendrá el monitor, premio o índice en cuestión.

MONITORES

- **Nivel global:**

[Carbon Disclosure Project](#)

[Climate Counts](#)

[Corporate Knights - Global Sustainability Research Alliance](#)

[Covalence](#)

[CR Officer´s/ KLM](#)

[Ethisphere Institute/Ethisphere Magazine](#)

[Newsweek](#)

[SAM/ PwC](#)

[Tomorrows Value Rating](#)

- **Nivel europeo:**

[Business in the Community](#)

[Kirchhoff Consultores/ Deloitte/Revista Manager](#)

- **Nivel español:**

[CRF](#)

[El Nuevo Lunes](#)

[Merco](#)

[Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa](#)

[Observatorio de Responsabilidad Social Empresarial](#)

PREMIOS

- **Nivel global:**

[Business in the Community](#)

[Corporate Responsibility Reporting Awards](#)

[Ethical Corporation Awards](#)

[Globe Forum](#)

[The Guardian](#)

[The World Confederation of Businesses](#)

- **Nivel europeo:**

[Ashden Awards](#)

[Green Room](#)

- **Nivel español:**

[Fundación Codespa](#)

[Fundación Corresponsables](#)

[Fundación Seres](#)

[Ministerio de Industria, Turismo y Comercio](#)

[The Ability Awards](#)

ÍNDICES

- **Nivel global:**

[Dow Jones Sustainability Index](#)

[FTSE4Good](#)

[Global Challenges Index](#)

[Goldman Sachs](#)

[MSCI](#)

[Vigeo por países](#)

- **Nivel europeo:**

[FTSE4Good Europe](#)

[Forum Ethibel](#)

- **Nivel español:**

[FTSE4Good Ibex](#)

Sección 2. Informes, estudios y guías

Cada vez hay más informes, estudios y guías entorno a la responsabilidad social y sostenibilidad empresarial.

A continuación se listan algunos de estos informes, estudios y guías. No es una lista exhaustiva debido a la amplitud y diversidad de los temas que engloba la responsabilidad social y sostenibilidad empresarial. Para todos ellos hay un enlace a una página web donde se puede encontrar más información sobre los mismos.

También, debido a que la sostenibilidad no es un tema estático, puede haber nuevas versiones de las guías. Se recomienda al lector, que si está interesado en alguno de los documentos, que averigüe si es la versión más reciente.

INFORMES Y ESTUDIOS

[A guide to CSR in Europe \(CSR Europe October 2010\)](#)

[Acta europea PYME: 10 principios 20 experiencias \(Fundación EOI 2011\)](#)

[¿Cómo salir de la crisis? El papel de las mujeres \(V encuentro de Mujeres Líderes Iberoamericanos, octubre 2010\)](#)

[I+D+I y el cambio climático](#)

[Innovación para el empoderamiento ciudadano a través de las TIC](#)

[La responsabilidad social en las PYMES](#)

[Sustainable Value: Corporate responsibility, market valuation and measuring the financial and non-financial performance of the firm. \(Eabis Research Project September 2009\)](#)

[The CEO water mandate - White paper - The human right to water: emerging corporate practice and stakeholders expectations \(The Global Compact November 2010\)](#)

[The Materiality Report: Aligning strategy, performance and reporting](#)

[Vision 2050](#)

[Voluntariado corporativo en España - informe 2010](#)

GUÍAS

[Guía autodiagnóstica para grandes empresas ¿Qué está haciendo para la infancia?](#)

[Guía de igualdad y RSE para PYMES](#)

[Guía diagnóstico RSE](#)

[Guía metodológica para implantar planes de actuación de RSE en las PYMES navarras](#)

[Guía para la gestión de la cadena de suministro \(Red Española del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, 2010\)](#)

[Guía para la gestión de la RSE en una PYME](#)

[La RSE en empresas franquiciadas](#)

[Manual compromiso con los grupos de interés](#)