

Programa Doctoral : PHD in Management Sciences (ESADE)

**Áreas Funcionales y Política de Empresa
Profesor Antoni Aliana**

Trabajo final

**El alcance del concepto de la Responsabilidad Social
Corporativa de acuerdo a los organismos internacionales
promotores del tema**

Sandra Benbeniste

22 Abril de 2002

El alcance del concepto de la Responsabilidad Social Corporativa de acuerdo a los organismos internacionales promotores del tema

Introducción

A finales de marzo de este año fue presentado en Barcelona el *Código de Buen Gobierno para la Empresa Sostenible*, promovido por IESE, la Fundación Entorno y PricewaterhouseCoopers y en el que han participado representantes de 60 empresas¹.

El 9 de abril, 93 empresas y 34 organizaciones españolas entregaron en Madrid al Secretario de Naciones Unidas sus cartas de adhesión al *Global Compact* o *Pacto Mundial*², instrumento que promueve la adopción por las empresas de una serie de principios universales en los ámbitos de los derechos humanos, normas laborales y medio ambiente.

Las empresas españolas parecen querer sumarse así al movimiento impulsor de la responsabilidad social corporativa (RSC) o responsabilidad social de la empresa³ que ha venido desarrollándose en otros países de Europa en los últimos años. Pero es necesario que las empresas pasen de las declaraciones de principios a su puesta en práctica y para ello debería definirse con exactitud el alcance del término "responsabilidad social corporativa".

Desde una perspectiva eminentemente práctica, analizaremos a continuación los diferentes enfoques adoptados por los distintos organismos internacionales públicos y privados que impulsan el tema en sus documentos de trabajo más significativos. En una primera sección revisaremos las definiciones propuestas, que como veremos presentan muchas limitaciones, para a continuación analizar el desglose de las áreas que integran la responsabilidad social de la empresa, enfoque mucho más ilustrativo.

I. Definición de Responsabilidad Social Corporativa

No hay consenso en los distintos organismos internacionales que trabajan en torno al tema de la responsabilidad social corporativa sobre una definición precisa del término. Muchos de los organismos eluden definirlo, y algunos utilizan principalmente otros términos que a efectos prácticos consideran sinónimos, como el de "ciudadanía corporativa" o "sostenibilidad". Algunas instituciones han empezado a desarrollar definiciones operativas, que se van

¹ <http://www.expansiondirecto.com/edicion/noticia/0,2458,125684,00.html>

² <http://www.expansiondirecto.com/edicion/noticia/0,2458,132199,00.html>
http://www.unglobalcompact.org/un/qc/unweb.nsf/content/SG_speaks_spain.htm

³ Estos dos términos se consideran sinónimos.

consolidando con la práctica y con el desglose de los aspectos incluidos en el término.

Analizaremos aquí las definiciones (o aproximaciones al tema) desarrolladas por organismos de carácter internacional, tanto público (UE, ONU y OCDE) como privado (WBCSD y CSR Europe), tras presentar un breve perfil de la iniciativa en la que se enmarcan.

I.1 Comisión de las Comunidades Europeas (Unión Europea):

Libro Verde: Fomentar un Marco Europeo para la Responsabilidad Social de las Empresas

En la Cumbre de Lisboa del 23 y 24 de marzo de 2000, la Unión Europea estableció para la siguiente década el objetivo estratégico de convertirse en “la economía más competitiva y dinámica, basada en el conocimiento, capaz de un crecimiento económico sostenible con más y mejores empleos y una mayor cohesión social”⁴, haciendo por primera vez una llamada expresa a las empresas en torno a su responsabilidad social. Unos meses después, el Consejo Europeo de Feira de junio de 2000 acordó iniciar un proceso de diálogo europeo para la promoción de la responsabilidad social corporativa.

Con la publicación del *Libro Verde: Fomentar un Marco Europeo para la Responsabilidad Social de las Empresas* en julio de 2001⁵ (en adelante, el Libro Verde) y la petición de comentarios a todas las partes interesadas, la Unión Europea ha abierto el debate a escala comunitaria, susceptible de dar lugar a una iniciativa legislativa sobre el tema.

En el Libro Verde, la Responsabilidad Social de las Empresas se define como la “integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores” (Unión Europea, 2001, página 7).

También es definida, en un sentido más amplio, como “un concepto con arreglo al cual las empresas deciden voluntariamente contribuir al logro de una sociedad mejor y un medio ambiente más limpio” (Unión Europea, 2001, página 4).

I.2 Organización de las Naciones Unidas:

Global Compact

En enero de 1999 Kofi Annan, Secretario General de Naciones Unidas propuso por primera vez la idea del *Global Compact* (GC) o Pacto Mundial ante el Foro Económico Mundial de Davos, con el objetivo de impulsar la

⁴ http://europa.eu.int/comm/employment_social/soc-dial/csr/csr_commissionsact.htm

⁵ http://europa.eu.int/comm/employment_social/soc-dial/csr/greenpaper_press.htm

“adopción de principios y valores compartidos que den un rostro humano al mercado mundial⁶”, promoviendo la construcción de los pilares social y ambiental necesarios para mantener la nueva economía global. Tras una serie de reuniones preparatorias entre empresas, representantes de distintas agencias de Naciones Unidas, sindicatos y organizaciones de la sociedad civil la fase operativa del *Global Compact* fue oficialmente lanzada en julio de 2000 y actualmente, varios cientos de empresas de todo el mundo lo han suscrito. Como recientemente mencionó Kofi Annan en Madrid en su presentación ante representantes de empresas e instituciones sociales españolas, el *Global Compact* supone una “herramienta para renovar los esfuerzos de diálogo y cambio social”⁷.

Aunque no el GC no menciona ni define expresamente el concepto de responsabilidad social en su texto, integrado por una breve declaración de principios⁸, de los documentos de presentación elaborados por Naciones Unidas se deduce que esos principios integran la responsabilidad de la empresa o ciudadanía corporativa responsable⁹. En este sentido se menciona por ejemplo que el “GC es un instrumento posicionado de forma única para promover los objetivos de la ciudadanía corporativa global y la responsabilidad social”¹⁰.

I.3 Global Reporting Initiative: *Sustainability Reporting Guidelines*

Promovida desde 1997 por la Coalition for Environmentally Responsible Economies (CERES) y por el Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA), la Global Reporting Initiative (GRI) es desde el 4 de abril del 2002 una institución internacional independiente, dotada de una estructura de gobierno en la que participan diversos grupos interesados (empresas, instituciones internacionales, organizaciones de la sociedad civil, asociaciones empresariales, consultores etc.). Su principal objetivo es el desarrollo de informes corporativos de sostenibilidad (incluyendo aspectos de ámbito ambiental, social y económico) armonizados, impulsando la información sobre cuestiones sociales y ambientales al mismo nivel que la información financiera¹¹.

Para el cumplimiento de su misión la GRI elabora y difunde las *Directrices para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad* (en adelante, *Directrices*), aplicables de forma voluntaria por “organizaciones que deseen informar

⁶ <http://www.unglobalcompact.org/un/gc/unweb.nsf/content/brochures.htm>

⁷ http://www.unglobalcompact.org/un/gc/unweb.nsf/content/SG_speaks_spain.htm

⁸ Ver sección II más adelante.

⁹ Naciones Unidas utiliza también en la misma web la expresión “responsible citizenship”, traducida en los textos españoles como “responsabilidad cívica”.

¹⁰ <http://www.unglobalcompact.org/un/gc/unweb.nsf/content/whatitis.htm>

¹¹ <http://globalreporting.org/AboutGRI/Overview.htm>

sobre los aspectos económicos, medioambientales y sociales de sus actividades, productos y servicios”¹².

El objetivo de las Directrices es “ayudar a las empresas y a sus *stakeholders*¹³ a describir y articular mejor su contribución global al desarrollo sostenible”¹⁴.

Tras un período de 2 años de consultas y modificaciones por los diversos grupos de trabajo colaborando con esta iniciativa, la GRI ha presentado un borrador de las *Directrices 2002 para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad* (). La GRI ha abierto un proceso de consulta pública de este nuevo documento hasta el 26 de mayo de 2002. La presentación de la versión definitiva de la Guía 2002 se espera que se realice en julio de 2002.

En cuanto a definiciones conceptuales, la GRI adopta un planteamiento operativo y pragmático y aunque no define expresamente los conceptos de responsabilidad social corporativa o sostenibilidad está desempeñando un rol fundamental en el desarrollo de su expresión, como veremos más adelante, a través de la concreción de indicadores precisos sobre sus distintas facetas. En las Directrices se menciona que se utilizan los términos “elaboración de memorias de sostenibilidad” como sinónimos de “elaboración de memorias de ciudadanía”, “elaboración de memorias sociales”, “elaboración de memorias de triple cuenta de resultados” y otros términos que abarcan las dimensiones económica, ambiental y social de la actuación de una empresa¹⁵.

I.4 Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico: *Revised OECD Guidelines for Multinational Enterprises (2000)*

Las *Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales* (en adelante *Líneas Directrices*), elaboradas en 1976 y revisadas en el año 2000, contienen recomendaciones sobre aspectos sociales y ambientales realizadas por 33 gobiernos (los miembros de la OCDE más Argentina, Chile y Brasil) a las empresas multinacionales procedentes de u operando en estos países y como tal son en la actualidad el único código de conducta multilateralmente adoptado. La comunidad empresarial participó activamente en su actualización para su adaptación a un mundo global.

Las *Líneas Directrices* promueven la responsabilidad y transparencia corporativas a través del enunciado de “principios y normas voluntarias para una conducta empresarial responsable compatible con las legislaciones aplicables¹⁶”.

¹² Global Reporting Initiative, 2002, p.5

¹³ Las Directrices no definen el término, que suele traducirse al español como “partes interesadas” o “interlocutores”.

¹⁴ Global Reporting Initiative, 2002, p.5

¹⁵ *Op. Cit.*

¹⁶ OCDE, 2000, p. 1

Los gobiernos se han comprometido a promover estas Líneas Directrices y su puesta en práctica se articula en cada país a través del Punto Nacional de Contacto (PNC)¹⁷. La OCDE ha insistido en que suponen una buena práctica para todas las zonas geográficas donde operan las empresas, no sólo en el área de la OCDE¹⁸.

Aunque las Líneas Directrices no definen expresamente el concepto de responsabilidad social corporativa, entre sus objetivos se menciona el de “potenciar la contribución de las empresas multinacionales al desarrollo sostenible” para “garantizar una coherencia entre los objetivos sociales, económicos y ambientales”¹⁹.

1.5 World Business Council on Sustainable Development

El World Business Council on Sustainable Development (WBCSD) o Consejo Mundial para el Desarrollo Sostenible es una red de 160 empresas internacionales de más de 30 países promovida por el empresario suizo Stephan Schmidheiny durante el período previo a la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Medio Ambiente y Desarrollo de 1992²⁰.

El WBCSD considera que la Responsabilidad Social Corporativa es un elemento clave para un futuro sostenible y desde 1997 el WBCSD ha querido contribuir en torno al debate de la RSC, ofreciendo una perspectiva empresarial sobre el tema. Para ello ha impulsado una serie de diálogos de *stakeholders* o partes interesadas en todos los continentes. Uno de los objetivos del grupo de trabajo constituido en el seno del WBCSD en torno a este tema, integrado por más de un centenar de miembros, ha sido el desarrollar un concepto de RSC e identificar sus elementos constitutivos.

Los resultados de este proceso se recogen en los documentos *Corporate Social Responsibility: Meeting Changing Expectations* (1999), *Corporate Social Responsibility: Making Good Business Sense* (2000) y *Corporate Social Responsibility, The WBCSD's Journey* (2002). En estos dos últimos documentos, el WBCSD, reconociendo que no pretende elaborar una “definición oficial” de la RSC, la define como el “compromiso de las empresas de contribuir al desarrollo económico sostenible, trabajando con los empleados, sus familias, la comunidad local y la sociedad en general para mejorar su calidad de vida”²¹ (WBCSD, 2002, p. 1 y WBCSD, 2000, p. 10).

¹⁷ OCDE, 2000, p. 3. El PNC español está situado en el Ministerio de Economía.

¹⁸ OECD, 2001, p.16

¹⁹ OCDE, 2000, p. 1

²⁰ <http://www.wbcSD.org>

²¹ Puede observarse la influencia de esta definición en las memorias de sostenibilidad elaboradas por los socios del WBCSD. Véase por ejemplo la Memoria de Sostenibilidad de ABB del 2000, que recogen literalmente esta definición de RSC (ABB Group, p.8).

Es interesante observar la evolución de la definición entre los documentos de este organismo. En 1999, el WBCSD, reconociendo también que “no existe una definición universalmente aceptada de RSC”, la definía como “el compromiso continuo de las empresas de comportarse éticamente y contribuir al desarrollo económico, mejorando a la vez la calidad de vida de los trabajadores y sus familias así como el de la comunidad local y sociedad en general”²².

1.6 Corporate Social Responsibility Europe

Corporate Social Responsibility Europe (CSR Europe) es una red de ámbito europeo creada en 1995 por 48 empresas europeas con el nombre de European Business Network for Social Cohesion²³.

En los documentos presentados en su página web no ofrece una definición única de RSC, sino que incluye los diferentes enfoques desarrollados por cada uno de sus socios nacionales en los distintos países de la Unión Europea. A título de ejemplo, para Business in the Community, en el Reino Unido, “la RSC es entendida generalmente como la expresión del compromiso de una empresa con la sociedad y la aceptación de su rol en ella. Esto incluye el pleno cumplimiento de la ley y acciones adicionales para asegurar que la empresa no opera a sabiendas en detrimento de la sociedad. Para ser efectivo y visible, este compromiso debe estar respaldado por recursos, liderazgo y ser medible y medido”²⁴.

Por otra parte, la Fundación Empresa y Sociedad, el socio español de CSR Europe, define la RSC “a efectos de este informe” como “el operar una empresa de una forma que excede las expectativas generales que la sociedad tiene con relación a las empresas. La RSC es más que una colección de prácticas específicas o iniciativas ocasionales motivadas por razones de marketing, relaciones públicas u otros beneficios para la empresa. Debe ser vista como una serie completa de políticas, prácticas y programas que están integrados en todas las operaciones y políticas de la empresa”²⁵.

²² WBCSD, 1999, p.3

²³ <http://www.csreurope.org>

²⁴ http://www.csreurope.org/csr_europe/nationalnetworks/nationalnetworksframes.htm?content=NatProfcontent.htm

²⁵ http://www.csreurope.org/csr_europe/nationalnetworks/nationalnetworksframes.htm?content=NatProfcontent.htm. Sin embargo, en el mismo párrafo de este informe la Fundación Empresa y Sociedad incluye también una definición totalmente distinta, de alcance mucho más limitado, señalando que “(la RSC) se refiere por lo general a la inversión de recursos humanos, técnicos y financieros en el desarrollo de proyectos dirigidos a mejorar la situación de las minorías socialmente excluidas” (p. 1).

II. Áreas incluidas en el análisis de la Responsabilidad Social Corporativa

A falta de definiciones expresas y consensuadas en torno al concepto de RSC resulta más clarificador, de cara a entender y poder impulsar la RSC, el análisis de las áreas temáticas que abarca. A continuación se detallan los aspectos incluidos en la RSC en cada uno de los documentos anteriormente mencionados.

II. 1 Libro Verde: Fomentar un Marco Europeo para la Responsabilidad Social de las Empresas (Unión Europea)

El Libro Verde divide las áreas de contenido de la RSC en dos grandes bloques, el primero relativo a aspectos internos y el segundo a aspectos externos, estableciendo que la "responsabilidad social (...) incluye, además de a los trabajadores y accionistas, a un amplio abanico de interlocutores: socios comerciales y proveedores, consumidores, autoridades públicas y ONG defensoras de los intereses de las comunidades locales y el medio ambiente²⁶".

La **dimensión interna**²⁷ de la RSC se refiere fundamentalmente a aspectos relacionados con los empleados y a aspectos ambientales relacionados con la gestión de recursos naturales en la producción, y se articula en el Libro Verde en los siguientes rubros.

- *Gestión de Recursos Humanos*, que a título ilustrativo se dice que "podría incluir el aprendizaje permanente, responsabilización de los trabajadores, mejora de la información en la empresa, mayor equilibrio entre trabajo, familia y ocio, mayor diversidad de recursos humanos, igualdad de retribución y de perspectivas profesionales para las mujeres, participación en los beneficios o en el accionariado de la empresa y consideración de la capacidad de inserción profesional²⁸".
- *Salud y seguridad en el lugar de trabajo*, relacionadas también con las condiciones de trabajo de los contratistas y proveedores.
- *Adaptación al cambio*, desarrollado en particular con relación a la introducción de consideraciones sociales en las reestructuraciones de las empresas (cursos de reciclaje, financiación, información y diálogo etc.).
- *Gestión del impacto ambiental y de los recursos naturales*, incluyendo aspectos como la disminución del consumo de recursos o de los deshechos y de las emisiones contaminantes o la política integrada de productos.

²⁶ Unión Europea, 2001, p.12

²⁷ *Ibidem* p. 8 a 12

²⁸ *Ibidem* p. 9

El segundo bloque de aspectos integrantes de la RSC son los referidos a la **Dimensión externa**²⁹ de la empresa, y agrupados en torno a los siguientes interlocutores o temáticas.

- *Comunidades locales:* el Libro Verde sugiere la integración de las empresas en su entorno local, a través por ejemplo, de colaboración con Organizaciones de la Sociedad Civil, contratación de personas socialmente excluidas, patrocinio de actividades deportivas o culturales a nivel local o la realización de donaciones para obras de beneficencia³⁰.
- *Socios comerciales, proveedores y consumidores:* Las responsabilidad social de la empresa está muy relacionada con la de los socios económicos de esta: "Las empresas deben ser conscientes de que sus resultados sociales pueden verse afectados por las prácticas de sus socios y proveedores a lo largo de toda la cadena de producción. Los efectos de las medidas de responsabilidad social no se limitarán a ésta, sino que afectarán también a sus socios económicos".

Por otra parte, la responsabilidad hacia los consumidores es otro aspecto fundamental de la RSC: "Como parte de su responsabilidad social, se espera que las empresas intenten ofrecer de manera eficaz, ética y ecológica los productos y servicios que los consumidores necesitan y desean".

- *Derechos Humanos:* El Libro Verde establece que "una de las dimensiones de la responsabilidad social de las empresas está estrechamente vinculada a los derechos humanos³¹" y lo relaciona con disposiciones de instrumentos internacionales de la OIT y de la OCDE en esta misma línea. Se reconoce que se trata de una cuestión compleja, tradicionalmente reconocida como perteneciente exclusivamente a la esfera de los estados, y no se establece con claridad qué derechos son los que debe respetar la empresa, aunque sí se reconoce que "sobrepasa(n) el ámbito de los derechos laborales"³².
- *Problemas ecológicos mundiales:* El Libro Verde destaca la importancia de la contribución de las empresas para la consecución de un desarrollo sostenible, mencionando las disposiciones en esta misma línea del Pacto Mundial y de las directrices de la OCDE.

²⁹ Unión Europea, 2001, p. 12 a 17

³⁰ *Ibidem* p.13

³¹ *Ibidem* p. 14

³² *Ibidem* p. 15

II.2 Global Compact (ONU)

El *Global Compact* (GC) está integrado por nueve principios no vinculantes, agrupados en torno a tres ámbitos, Derechos Humanos, Normas Laborales y Medio Ambiente³³, e inspirados en la Declaración Universal de Derechos Humanos, la Declaración de la OIT sobre Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo y los Principios de Río sobre Medio Ambiente y Desarrollo.

Los principios del GC no tiene carácter normativo, pero al igual que los principios contenidos en las declaraciones en las que se inspira, pueden llegar a adquirir una autoridad moral indiscutible. Los reproduzco literalmente por su interés:

Derechos humanos

1. "Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados a nivel internacional; y
2. Las empresas deben evitar verse involucradas en abusos de los derechos humanos.

Normas laborales

3. Las empresas deben respetar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva;
4. Las empresas deben defender la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso y obligatorio;
5. Las empresas deben defender la abolición efectiva del trabajo infantil;
6. Las empresas deben defender la eliminación de la discriminación respecto del empleo y la ocupación.

Medio ambiente

7. Las empresas deben apoyar la aplicación de un criterio de precaución respecto de los problemas ambientales;
8. Las empresas deben adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental; y
9. Las empresas deben alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías inocuas para el medio ambiente".

El Global Compact y la GRI han establecido un Marco de Cooperación de acuerdo al cual se considera que la GRI y el GC son iniciativas complementarias, siendo la GRI para las empresas "una expresión práctica del GC³⁴".

³³ United Nations, 2000

³⁴ <http://www.unglobalcompact.org/un/gc/unweb.nsf/content/gcandgri.htm>

II. 3 Sustainability Reporting Guidelines (GRI)

El borrador de las *Directrices 2002 para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad*³⁵ desglosa con detalle bs distintos aspectos sobre los cuales las empresas deben informar, en el entendido de que todos ellos son aspectos constitutivos de su “sostenibilidad” y por lo tanto ilustrativos de su responsabilidad social. En este sentido, la memoria debe incluir secciones sobre su Visión y Estrategia, el Perfil de la Organización, incluyendo una descripción de sus principales *stakeholders* y la descripción de su estructura de gobierno, sus políticas y sistemas de gestión y sus indicadores de actuación.

Uno de los aspectos claves, y probablemente el mayor reto, del proceso de elaboración de las Directrices 2002 es la definición de los indicadores sobre los cuales deben informar las empresas en sus Memorias de Sostenibilidad. Estos indicadores se agrupan en torno a tres bloques, la actuación económica, la actuación ambiental y la actuación social de la empresa.

En las Directrices 2002 se reconoce que existe menos consenso en cuanto a la selección de indicadores sobre cuestiones sociales que sobre aspectos ambientales y que se trata de un ámbito que “está todavía madurando”. Se precisa también que varios de estos indicadores son eminentemente cualitativos, ya que “muchas de las cuestiones sociales evaluadas no son fácilmente cuantificables”³⁶. Estos indicadores sociales están comenzando a ser objeto de críticas en cuanto a sus limitaciones para medir las acciones efectivas y el cumplimiento real de una empresa en torno a cada una de las áreas señaladas³⁷, pero a efectos de nuestro trabajo de identificación de áreas contenidas en la responsabilidad social de la empresa el conjunto de indicadores, presentado a continuación, resulta muy ilustrativo por su nivel de detalle.

La GRI no pretende establecer un nivel mínimo o máximo de contenido en torno a cada uno de ellos, que será muy variable en función del sector empresarial y tamaño de la empresa pero sí establece claramente que la empresa que quiere preparar y presentar su memoria de sostenibilidad “de acuerdo con” las Directrices 2002 debe informar sobre los indicadores centrales (“core”) regularmente y de forma completa, de acuerdo con principios de consistencia, precisión, neutralidad y transparencia.

La GRI elabora con detalle indicadores de actuación económica, ambiental y social, distinguiendo los indicadores considerados “centrales”, sobre los cuales todas las empresas que elaboran un memoria de sostenibilidad de acuerdo a las directrices de la GRI deben informar (o indicar claramente la

³⁵ Global Reporting Initiative, 2002, p. 28-56

³⁶ Global Reporting Initiative, 2002, p. 49-50

³⁷ Véase por ejemplo el editorial de la edición No. 27 de la revista electrónica *Business Respect*, en <http://www.mallenbaker.net/csr/nl/27.html>

razón por la cual no lo hacen), de los indicadores "adicionales", sobre los cuales las empresas pueden optar por informar o no.

Indicadores de actuación económica

- Con relación a los clientes: ventas, distribución geográfica de mercados "clave", etc.
- Con relación a los proveedores: pagos, porcentaje de compras a proveedores "clave", etc.
- Con relación a los empleados: valor de las remuneraciones-incluyendo salarios, pensiones y otros beneficios
- Con relación a los financiadores: intereses, dividendos etc.
- Con relación al sector público: impuestos pagados y subsidios recibidos
- Impactos económicos indirectos

Indicadores de actuación medioambiental, agrupados en torno a:

- Materiales: total de materiales usados y porcentaje de materiales usados que son residuos externos
- Energía: uso directo e indirecto
- Agua: uso total, reciclado y reutilización.
- Biodiversidad: suelo utilizado, principales impactos etc.
- Emisiones, vertidos y residuos: gases de efecto invernadero, cantidades totales de residuos, etc.
- Vertidos al agua
- Proveedores (se incluyen como indicadores "adicionales" los relacionados con los aspectos medioambientales de los proveedores)
- Productos y servicios: impacto en cada fase del ciclo de vida
- Transporte con fines logísticos (considerado como indicador adicional)
- Cumplimiento: penalizaciones por incumplimiento de disposiciones legales relacionadas con temas ambientales.

Indicadores de actuación social

Prácticas laborales

- Empleo y trabajo decente: tipo de contrato, creación neta de empleo, rotación de personal etc.
- Relaciones industriales: porcentaje de empleados representados por sindicatos o cubiertos por acuerdos de negociación colectiva, procedimiento de información, consulta y negociación con los trabajadores sobre cambios en las operaciones etc.
- Salud y seguridad
- Formación y Educación
- Diversidad e igualdad de oportunidades

*Derechos humanos (DDHH)*³⁸

- Estrategia y gestión
- No-discriminación
- Libertad de asociación y negociación colectiva
- Eliminación del trabajo infantil
- Eliminación del trabajo forzoso
- Prácticas disciplinarias (prácticas efectivas de apelación etc.)
- Prácticas de Seguridad (formación en temas de DDHH del personal de seguridad)
- Derechos indígenas
- General (descripción de procedimientos para evaluar y tratar el cumplimiento en materia de DDHH por parte de los proveedores y contratistas)

Sociedad

- Salud y seguridad del cliente
- Declaración sobre productos y servicios (etiquetado, etc.)
- Publicidad
- Respeto de la privacidad (datos del cliente)
- Combate a la corrupción: políticas, sistemas de gestión y mecanismos para la organización y sus empleados en la materia)
- Contribuciones políticas: políticas, sistemas de gestión y mecanismos sobre el lobby y las contribuciones políticas)
- Política pública: decisiones judiciales sobre la regulación antitrust y monopolio
- Precio y competencia: políticas, sistemas de gestión y mecanismos para evitar prácticas anti-competitivas)
- Ciudadanía corporativa: participación y/o contribuciones a proyectos con valor para la comunidad -programas educativos, humanitarios etc.- premios recibidos por la empresa por su actuación social, ética o ambiental, etc.
- Comunidad: existencia y descripción de Política de Impacto Comunitario, procedimientos para la identificación y diálogo con los *stakeholders* comunitarios.

II.4 Revised OECD Guidelines for Multinational Enterprises (2000)

Las Directrices de la OCDE son también muy ilustrativas en cuanto al desglose de las áreas contenidas en la noción de responsabilidad social corporativa:

La sección de **Principios Generales**³⁹ se abre con una disposición que establece que las "empresas deberán contribuir al progreso económico, social

³⁸ En el desarrollo de los indicadores sobre cuestiones de DDHH y laborales, la GRI hace referencia expresa a las convenciones de la OIT, a la Declaración Universal de DDHH y a las directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales (Global Reporting Initiative, 2002, p. 49), en un claro intento de armonización entre instrumentos.

y medioambiental con vistas a lograr un desarrollo sostenible". En esta misma sección se pide que las empresas respeten los derechos humanos de las personas afectadas por sus actividades, estimulen la generación de capacidades locales y fomenten la formación del capital humano. Asimismo se establecen una serie de principios relativos al desarrollo de buenas prácticas de gobierno empresarial y de relaciones de confianza entre la empresa y las sociedades en las que desarrolla su actividad.

Es destacable también la segunda sección de las Directrices, dedicada enteramente a la **Publicación de Informaciones**⁴⁰. En ella se incluye una obligación de informar sobre aspectos financieros y de gobernabilidad y una recomendación de que se informe además sobre aspectos relacionados las políticas medioambientales, sociales y éticas de la empresa.

La sección sobre **Empleo y Relaciones Laborales**⁴¹ detalla la responsabilidad de las empresas en torno a cuestiones como el derecho de asociación y negociación colectiva, la contribución a la abolición efectiva del trabajo infantil y del trabajo forzoso y la no discriminación en el trabajo. Asimismo destaca la necesidad de que las empresas adopten medidas para asegurar la salud y seguridad en el trabajo y fomenten el empleo de personal local "en tan amplia medida como sea posible". Se contemplan también aspectos destinados a atenuar los efectos sociales de las reestructuraciones.

En las Directrices se detallan también ampliamente algunos aspectos relacionados con la responsabilidad de las empresas hacia el **Medio Ambiente**⁴², disponiendo, entre otros aspectos, que las empresas deberán establecer y mantener un sistema de gestión medioambiental que incluya aspectos de recogida y evaluación de información relativa al impacto de la actividad empresarial, fijación de metas cuantificables y seguimiento y comunicación de los avances en su cumplimiento. Las Directrices incluyen también referencias a principios desarrollados en la Cumbre de Desarrollo y Medioambiente de 1992, como la necesidad de realizar una evaluación de impacto ambiental en algunos casos o la aplicación del principio de precaución.

Las Directrices incluyen también una sección sobre la **Lucha contra la Corrupción**, en la que de forma tajante se establece que "las empresas no deberán ofrecer, prometer, dar ni solicitar, directa o indirectamente, pagos ilícitos u otras ventajas indebidas para obtener o conservar un contrato u otra ventaja ilegítima"⁴³, desglosando a continuación estos aspectos.

En la sección dedicada a la **Ciencia y tecnología**, se matizan mucho más las disposiciones. En este sentido las empresas deberían contribuir al desarrollo

³⁹ OECD, 2000, p.4

⁴⁰ *Ibidem* p.5

⁴¹ *Ibidem* p. 6 y7

⁴² *Ibidem* p.8 y 9

⁴³ *Ibidem* p. 10

de la capacidad local a través de la transferencia de *know-how*, pero de forma muy matizada (“adoptar, cuando ser factible”, “cuando proceda”, “teniendo en cuenta las necesidades comerciales”, “cuando sea relevante para los objetivos comerciales”⁴⁴ etc.)

Otras secciones de las Directrices están orientadas a aspectos relacionados con los **Intereses de los Consumidores** (las empresas deben seguir unas “prácticas comerciales, de marketing y publicitarias justas y deberán adoptar todas las medidas razonables para garantizar la seguridad y la calidad de los bienes y servicios que proporcionan”⁴⁵), **Competencia y Fiscalidad** (pago puntual de deudas fiscales en los países de acogida, actuando “de conformidad con la letra y el espíritu” de la ley⁴⁶).

II. 5 Documentos del WBCSD

Como vimos anteriormente, el WBCSD ha elaborado varios documentos de trabajo, dirigidos a sus asociados, en los que pretende contribuir a clarificar el concepto de RSC y su contenido y desarrollar herramientas prácticas para su puesta en práctica.

De acuerdo al primer documento del WBCSD sobre el tema, las principales áreas de la RSC son los Derechos Humanos, los Derechos de los empleados, la Protección del Medio Ambiente, la participación en la comunidad y las Relaciones con los Proveedores⁴⁷. Estas áreas están cruzadas horizontalmente por dos cuestiones relacionadas, la participación de los *stakeholders* y el seguimiento y evaluación del cumplimiento de la RSC. En el documento de 2000 el WBCSD añade otras áreas de contenido, como la transparencia, la educación del consumidor y la corrupción⁴⁸.

La participación de los *stakeholders* se considera un elemento central en la articulación y definición de la RSC de la empresa, imprescindible de cara a entender los principios y valores de todas las partes interesadas en la empresa⁴⁹. El WBCSD reconoce que la definición de las fronteras de la CSR es un “reto continuo”⁵⁰, y para ello ofrece varias perspectivas interesantes para la reflexión por parte de cada empresa. Una de estas perspectivas es la de las “esferas de influencia”⁵¹ (ver diagrama 1), en la que se definen las diferentes áreas de responsabilidad de la empresa como círculos de diferente diámetro, del área de más control, como las cuestiones de salud y seguridad o el consumo de agua, a la de influencia más indirecta.

⁴⁴ OECD, 2000 p.12

⁴⁵ *Ibidem* p.11

⁴⁶ *Ibidem* p.14

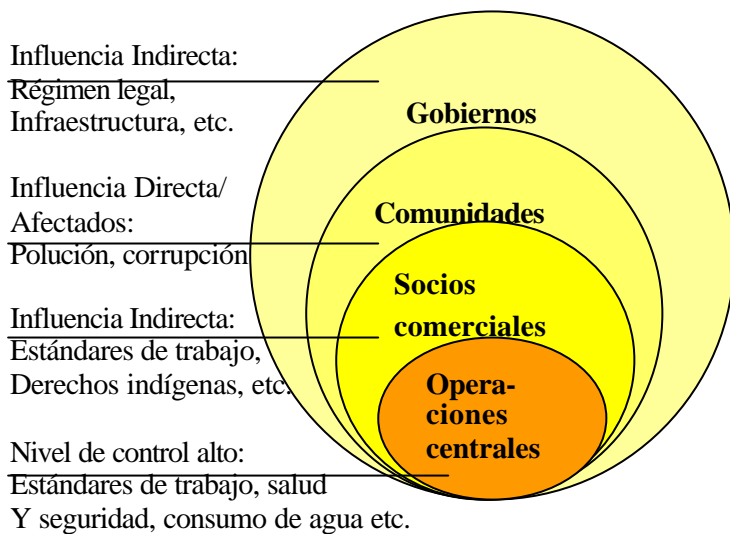
⁴⁷ WBCSD, 1999, p.1

⁴⁸ WBCSD, 2000, p.11

⁴⁹ WBCSD, 2000, p.15

⁵⁰ WBCSD, 2002, p.3

⁵¹ Amnesty International UK and Prince of Wales Business Leaders Forum (2000), *Human Rights: Is it any of your Business?*, en WBCSD, 2002.



Esferas de Influencia, WBCSD, 2002

Otra perspectiva interesante utilizada por el WBCSD para ayudar a delinear las fronteras de la RSC de una empresa es la de la "cadena de valor", donde se analizan las diversas cuestiones relativas a la RSC a lo largo de la cadena de valor⁵².

II.6 Matriz de Corporate Social Responsibility Europe (CSR Europe)

CSR Europe ha elaborado una matriz sobre comunicación e información de aspectos relativos a la responsabilidad social corporativa⁵³, con el objeto de alentar a las empresas a informar públicamente sobre sus actividades relacionadas con aspectos sociales y ambientales, facilitar la comparación y autoevaluación de las mismas sobre estos temas y ofrecer información completa sobre prácticas de RSC a los distintos *stakeholders*.

Actualmente la matriz está en proceso de revisión, y se espera que CSR presente una nueva versión a mediados de 2002. Mencionaremos aquí los aspectos contenidos en la primera versión, sin entrar a comentar los posibles solapamientos entre algunos de los rubros.

⁵² WBCSD, 2002, p.4

⁵³ http://www.csreurope.org/matrix2/matrixnew/tools_topics.htm (se puede acceder directamente a la primera versión de la matriz a través de esta dirección, pero actualmente no es posible hacerlo a través de la página principal de CSR Europe, donde se informa que la matriz está en revisión).

CSR Europe menciona que las empresas socialmente responsables co-diseñan los *valores, la misión y la visión* con los *stakeholders*, y los articulan en la gestión diaria de la empresa, pero no hace referencia a un contenido específico de estos aspectos.

Las condiciones del lugar de trabajo integran de acuerdo a CSR Europe el entorno de trabajo (incluyendo salud y seguridad, equilibrio entre trabajo y vida privada etc.), el salario y beneficios, la igualdad de oportunidades y la formación y el desarrollo profesional.

El *Diálogo Social* se entiende integrado por aspectos relativos a las relaciones industriales y a la gestión del cambio industrial, e incluye el reconocimiento del derecho de asociación y la gestión responsable de los procesos de reestructuración o reconversión.

En cuanto a los *Derechos Humanos*, CSR Europe hace referencia a la definición del término reflejada de la Declaración Universal de Derechos Humanos e incluye en esta categoría los DDHH dentro y fuera del lugar de trabajo, así como las referencias y prácticas relacionadas con la cuestión del trabajo infantil o forzoso. En lo relativo a los primeros CSR Europe amplía la noción a los derechos económicos y sociales, refiriéndose a aspectos de "exclusión social, pobreza, derecho a la educación, nutrición, libertad y de forma más general el derecho a vivir y no sólo a sobrevivir".

La *Participación en la Comunidad* incluye aspectos relativos a asociaciones (partenariados) con organizaciones o causas de la comunidad, así como relaciones de patrocinio (donaciones en especie o en efectivo) o participación de los empleados.

El *Desarrollo Económico Local* se refiere en general a la regeneración económica, y se desglosa en aspectos de creación de empleo, acciones dirigidas a incrementar la empleabilidad y el apoyo a los jóvenes a través de actividades de formación.

El *Medio Ambiente* cubre aspectos relativos a la sostenibilidad, "actividades verdes", entendidas como proyectos dirigidos a la sensibilización sobre cuestiones ambientales, gestión de los residuos y prevención de la contaminación.

En cuanto a los aspectos relacionados con el *mercado* CSR Europe considera las relaciones con proveedores y subcontratistas, así como cuestiones relativas al producto y las relaciones con los clientes para poder satisfacer sus necesidades de la mejor forma posible. Se incluyen también aspectos de marketing, I+D e Inversión Responsable.

Por último, CSR Europe menciona la *Ética*. Bajo este epígrafe se mencionan sin definir temas muy amplios y variados como la lucha contra la corrupción

y la prevención de los conflictos de intereses, el comercio justo y una conducta ética.

II.7 Tabla comparativa de los aspectos relativos a la RSC recogidos en los instrumentos analizados⁵⁴

Instrumento	Global Compact (2000)	Libro Verde (2001)	Directrices OCDE (2000)	Directrices GRI (2002)	Documento WBCSD (2000)	Matriz CSR E (2001)
Derechos Humanos	X	X	X	X	X	X
Derechos Laborales	X	X	X	X	X	X
Prácticas laborales (seguridad y salud, formación, etc.)		X	X	X	X	X
Medio Ambiente	X	X	X	X	X	X
Relaciones con los proveedores		X	(X) "alentarlos"	X	X	X
Relaciones con clientes/ consumidores		X	X	X	X	X
Relaciones con la comunidad		X	X	X	X	X
Diálogo social (gestión de reestructuraciones)		X	X	X		X
Lucha contra la corrupción			X	X	X	X
Transparencia			X	X	X	X
Transmisión de Know-How			X			
Competencia			X	X		
Fiscalidad		X	X	X		X
Misión, valores y visión				X	X	X
Buenas prácticas de gobierno empresarial/ Conducta ética (*)			X	X		X (*)

⁵⁴ Se presentan estas categorías a título de resumen, pero es necesario recordar que a veces tienen nombres diferentes, y lo que es más importante, distinto alcance, en los distintos instrumentos analizados.

Conclusiones

A través del presente trabajo hemos efectuado un repaso de las definiciones y áreas temáticas de la Responsabilidad Social Corporativa realizadas por los principales organismos internacionales, públicos y privados, que trabajan sobre este tema.

La primera conclusión que podemos extraer de este análisis es que se trata de un concepto en desarrollo, no cristalizado. La mayoría de las instituciones internacionales esquivan elaborar una definición del mismo, o cuando lo hacen, le brindan una dimensión puramente operativa. Además, muchas organizaciones adoptan un enfoque pragmático, equiparando el término RSC a otros conceptos relacionados, como sostenibilidad o ciudadanía corporativa⁵⁵.

En cuanto al contenido de la RSC, como hemos visto (tabla en sección II.7) hay un relativo consenso en torno a las principales áreas temáticas, con nombres más o menos equivalentes, aunque al descender al nivel de detalle se observan diferencias entre los aspectos considerados dentro de cada una de ellas por las distintas instituciones. En algunos casos se mencionan áreas amplias de contenido sin entrar a detallarlo, y no queda claro cuál es su alcance, como el concepto de Derechos Humanos.

Se observa un esfuerzo creciente de coordinación interinstitucional, con referencias cruzadas entre los instrumentos (es frecuente por ejemplo la referencia a las Directrices de la OCDE o a los principios del Global Compact). Asimismo, hay un acuerdo general en destacar que la responsabilidad social corporativa es una dimensión voluntaria, que va más allá del cumplimiento de las obligaciones legales de las empresas.

Debe destacarse que el contenido de la responsabilidad social corporativa es, por su propia naturaleza, dinámico, variable en el tiempo y entre empresas en función de las expectativas de los *stakeholders*. En este sentido es muy clara una de las conclusiones del WBCSD cuando establece que "la dificultad de identificar fronteras claras y precisas es un rasgo definitorio de la RSC. (...) Los retos a los que las empresas deben hacer frente en relación con la RSC son dinámicos, en función de las cambiantes expectativas de la sociedad a lo largo del tiempo"⁵⁶.

Pero como añade el WBCSD, "la falta una definición general no debería disuadir a las empresas de enfrentarse con esta cuestión"⁵⁷, reconocida hoy

⁵⁵ El informe elaborado en abril de 2002 por un Grupo de Trabajo del Comité de Política del Consumidor de la ISO sobre la conveniencia y factibilidad de elaborar estándares ISO sobre RSC, concluye que el término "Responsabilidad Corporativa es más apropiado que el de RSC", ya que se consideran aspectos económicos, sociales y ambientales, no sólo sociales (ISO, 2002).

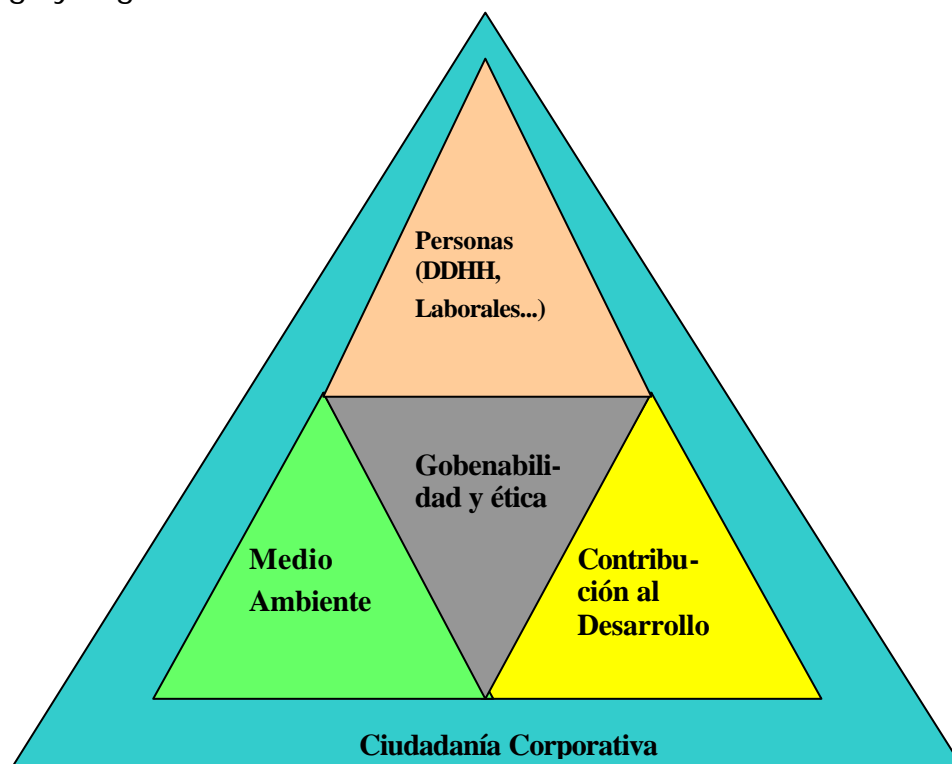
⁵⁶ WBCSD, 1999

⁵⁷ *Ibidem*, p.3

en día por muchas empresas líderes como una cuestión central y estratégica⁵⁸.

Un grupo de presidentes y directores generales de empresas del Foro Económico Mundial presentó el pasado mes de febrero una declaración conjunta en la que se recomienda un *Marco para la Acción* con relación a la Ciudadanía Corporativa Global. Superando el tema conceptual de forma pragmática, reconociendo que también se utilizan de forma equivalente otros términos como los de RSC, desarrollo sostenible o triple cuenta de resultados, el documento enfatiza las acciones necesarias para impulsar la Ciudadanía Corporativa Global: "Primero, proporcionar liderazgo. Segundo, definir qué quiere decir para su empresa. Tercero, hacerlo realidad. Cuarto, ser transparente sobre ello⁵⁹". Queda patente la dificultad de precisar un concepto con un contenido único para todos. Cada empresa, junto a sus *stakeholders*, debe reflexionar sobre esta cuestión.

En este mismo documento se incluye el siguiente diagrama, que de forma gráfica resume las que pueden considerarse como las áreas principales de la Ciudadanía Corporativa o RSC, aclarando que su precisión es una cuestión de diálogo y negociación con los diferentes *stakeholders*⁶⁰.



Áreas de la Ciudadanía Corporativa, World Economic Forum (2002)

⁵⁸ WBCSD, 2002, p.5

⁵⁹ World Economic Forum, 2002, p.2. (la cursiva es mía)

⁶⁰ World Economic Forum, 2002, p.6.

Bibliografía

ABB Group (2000), *Annual Report 2000: Sustainability Report*, www.abb.com

Comisión de las Comunidades Europeas (UE) (2001), *Libro Verde: Fomentar un Marco Europeo para la Responsabilidad Social de las Empresas*, http://europa.eu.int/comm/employment_social/soc-dial/csr/greenpaper.htm

Global Reporting Initiative (GRI) (2000), *Sustainability Reporting Guidelines* <http://www.globalreporting.org/GRIGuidelines/June2000/June2000GuidelinesDownload.htm>

Global Reporting Initiative (GRI) (2002), *Draft 2002 Sustainability Reporting Guidelines*, <http://www.globalreporting.org/GRIGuidelines/2002draft.htm>

International Organization for Standardization (ISO) (2002), *The Desirability and Feasibility of ISO Corporate Social Responsibility Standards* (no publicado)

Organization for Economic Co-operation and Development (OECD) (2000), *Revised OECD Guidelines for Multinational Enterprises*, <http://www.oecd.org/EN/document/0,,EN-document-93-nodirectorate-no-6-18925-28,00.html>

Organization for Economic Co-operation and Development (OECD) (2001), *Corporate Social Responsibility, Partners for Progress*

Sustainability (2002), *Virtual Sustainability: Using the Internet to implement the Tripple Bottom Line* (2002), http://www.sustainability.com/publications/online_virtual-sustainability/default.asp

United Nations (2000), *Global Compact*, <http://www.unglobalcompact.org>

World Business Council for Sustainable Development (WBCSD) (1999), *Corporate Social Responsibility: Meeting Changing Expectations*, <http://www.wbcasd.org/newscenter/media.htm#reports>

WBCSD (2000), *Corporate Social Responsibility: Making Good Business Sense*, <http://www.wbcasd.org/newscenter/media.htm#reports>

WBCSD (2002), *Corporate Social Responsibility, The WBCSD's Journey*, <http://www.wbcasd.org/newscenter/media.htm#reports>

World Economic Forum (2002), *Global Corporate Citizenship: The Leadership Challenge for CEOs and Boards*, <http://www.weforum.org/site/homepublic.nsf/Content/Global+Corporate+Citizenship+Initiative%5CCEO+Statement+on+Corporate+Citizenship>