

# **RESPONSABILIDAD SOCIAL: UNA DIMENSION INTEGRADORA DE LA GESTION**

**Claudio A. Zaror Zaror**

**Departamento de Ingeniería Química. Facultad de Ingeniería. Universidad de Concepción. Chile**

## **1. INTRODUCCIÓN**

Durante gran parte del desarrollo económico post-revolución industrial, las empresas debían lograr utilidades, sin mayor atención a cómo se alcanzaba ese objetivo ni a los efectos “colaterales” de su accionar. Sólo importaba aumentar el margen entre ingresos por ventas y costos de producción, con máximos retornos para los inversionistas. Con el paso del tiempo, se demostró que tal paradigma conllevaba un alto potencial de conflicto con los trabajadores, clientes, autoridades, proveedores y comunidad local. Efectivamente, la rentabilidad puede ser afectada severamente por la baja calidad de los productos, insatisfacción de los clientes, repetidas transgresiones a las normas legales, ineficiencia en el uso de los recursos de producción, altas tasas de accidentabilidad, conflictos laborales, desmotivación y falta de compromiso del personal, entre otros factores.

Sin duda, el mundo ha cambiado en estas últimas décadas. En la actualidad, se entiende que una empresa moderna es sustentable cuando asegura niveles de rentabilidad social y privada acorde con las expectativas de los principales actores involucrados en el proceso de creación del valor. Estos incluyen no sólo a los inversionistas y trabajadores, sino también a clientes, comunidad, autoridades u otros, que pueden afectar o verse afectados por la empresa. Este proceso debe ser llevado a cabo con estricto apego a principios éticos universales y al marco normativo, en materia laboral, ambiental, tributaria u otros. Además, la empresa requiere, como condición de éxito, asegurar una relación armónica con su entorno social y natural, previniendo y mitigando cualquier impacto negativo. Finalmente, pero no menos importante, la empresa debe anticiparse y responder oportunamente a los cambios (internos y externos) que pueden afectar su devenir. Esto es de particular importancia dada la creciente velocidad de cambios en las tecnologías, conocimientos científicos, expectativas sociales, factores ambientales, disponibilidad de recursos naturales, precios de insumos, exigencias normativas, etc que son parte de la realidad global actual.

Este escenario impone grandes desafíos a quienes conducen los procesos productivos y toman las decisiones de negocios, obligando a adoptar enfoques sistémicos, capacidad táctica y visión estratégica. Como respuesta a estas demandas, se han establecido sistemas de gestión de calidad, medio ambiente y de riesgos laborales, que están estrechamente vinculados a la gestión de producción, recursos humanos, abastecimientos, mantención, finanzas, etc. La integración de la gestión de estas múltiples dimensiones del proceso productivo representa un verdadero desafío que se encuentra en plena evolución y forma parte esencial de los esfuerzos para lograr el éxito sustentable de la empresa. Esto demanda cambios conductuales, tanto a nivel organizacional como individual. No debemos olvidar que el éxito o fracaso de una organización está definido por las competencias de quienes la componen y - en un mundo donde se requiere potenciar al máximo la capacidad de innovación de las empresas - los aspectos cognitivos y emocionales de cada individuo son determinantes.

## **2. LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LAS PERSONAS**

Las empresas y todas las organizaciones humanas están conformadas por personas, y cada individuo puede afectar el devenir de la organización a la cual pertenece.

La responsabilidad es la capacidad de las personas de prever, conocer y aceptar las consecuencias de sus actos. Por otra parte, la responsabilidad social es la capacidad y obligación de responder ante la sociedad, por acciones u omisiones y se ejerce desde alguna persona hacia todas las otras. La capacidad de responder está dada por los recursos con que cuenta la persona, mientras que la obligación de responder está dada por convenios, pactos, contratos, convicciones políticas, morales o religiosas.

La responsabilidad social es la forma correcta de relacionarnos con los demás; es comportamiento ético. Un profesional ejerce su responsabilidad social cuando tiene comportamientos e intenciones como los siguientes:

- ✓ Se preocupa de su propia salud, desarrollo y formación personal y profesional, para ayudar al desarrollo y satisfacción de necesidades de otros.
- ✓ Proporciona un servicio profesional de excelencia, tanto por gratificación personal como por dar un servicio adecuado a las necesidades de los demás, en cualquier función en que le corresponda desempeñarse.
- ✓ Se prepara y perfecciona constantemente para desempeñar bien su profesión y la entiende como un servicio, contribuyendo así al bien común.
- ✓ Lleva a cabo sus actividades profesionales privilegiando las acciones que permitan prevenir daños a las personas y al medio ambiente y, en general, contribuyan a mejorar la calidad de vida de la población.
- ✓ Cuida los recursos naturales, económicos y personales, considerando las necesidades del presente, pero también de las generaciones futuras.
- ✓ Realiza acciones profesionales que tienden a fomentar la equidad social, el desarrollo integral y calidad de vida de los seres humanos, en las áreas que competen a su profesión.
- ✓ Actúa con y por la verdad

Claramente, podemos considerar el profesionalismo y la conducta socialmente responsable como sinónimos. Si todos los miembros de una organización actúan con un alto sentido de responsabilidad social – es decir, de profesionalismo – dicha organización estará en mejores condiciones de enfrentar con éxito los desafíos de la innovación y asegurar su sostenibilidad en un mercado cada vez más competitivo.

### **3. LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LAS EMPRESAS**

El concepto de Responsabilidad Social de las Personas puede ser directamente extrapolado hacia el ámbito de las Organizaciones. Al igual que el amplio concepto de responsabilidad, la responsabilidad social de las organizaciones es un concepto intrínsecamente moral o ético, que involucra el ser responsable por acciones y decisiones. Este concepto ha evolucionado en el tiempo, pero aquí utilizaremos el que entrega el último borrador de la norma ISO 26000 que define la Responsabilidad Social como

*“Responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medioambiente, a través de un comportamiento transparente y ético que:*

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

En esta definición, se entiende que *“Parte interesada: son individuos o grupo de individuos afectados por o que pueden afectar a la organización”*. En esta perspectiva, cada empresa puede tener diferentes partes interesadas, aunque típicamente éstas incluyen a los clientes, proveedores, accionistas, personal, comunidad local, autoridades, centros académicos, y organizaciones no-gubernamentales, entre otros.

A continuación, se presentan cinco iniciativas internacionales que constituyen hitos en la historia de la Responsabilidad Social, a saber, La Declaración Universal de los Derechos Humanos, las Normas Internacionales del Trabajo, la Mesa Redonda de Caux, el Pacto Global de Naciones Unidas y la norma ISO 26.000 sobre Responsabilidad Social.

#### **4. DERECHOS UNIVERSALES DEL HOMBRE**

En 1948, la Asamblea General de las Naciones Unidas adoptó la Declaración Universal de los Derechos del Hombre como un instrumento contra la opresión y la discriminación, como un ideal común por el que todos los pueblos y naciones deben esforzarse, a fin de que tanto los individuos como las naciones promuevan el respeto a estos derechos universales.

A raíz de una Guerra Mundial en la que se habían cometido los crímenes más bárbaros de la historia de la Humanidad, la Declaración Universal detalló por primera vez los derechos y las libertades de las personas y constituyó el primer reconocimiento internacional de que los derechos humanos y las libertades fundamentales se aplicaban a todas las personas y en todas partes. En ese sentido, la proclamación de la Declaración Universal fue un acontecimiento extraordinario en la historia del mundo.

En ese entonces habían 58 Estados miembros de Naciones Unidas, representando toda una gama de ideologías, sistemas políticos y antecedentes religiosos y culturales, así como diferentes etapas de desarrollo económico. Los autores de la Declaración, que procedían de diferentes regiones del mundo, se esforzaron por que el proyecto del texto reflejara diferentes tradiciones culturales e incorporara valores comunes inherentes a los principales sistemas jurídicos y tradiciones religiosas y filosóficas del mundo. Así, concibieron la Declaración Universal como una afirmación común de las aspiraciones mutuas, como una visión de un mundo más equitativo y justo. Por primera vez en la historia, la comunidad internacional adoptaba un documento que se consideraba de valor universal.

El éxito de dicho documento se puede ver en la aceptación casi universal de la Declaración, la cual ha sido traducida a casi 250 idiomas nacionales y locales, y es el más conocido y citado documento sobre Derechos Humanos del mundo. La Declaración Universal, fundamento de los instrumentos internacionales de Derechos Humanos, ha servido de modelo de numerosos tratados y declaraciones internacionales, y ha sido incorporada a las constituciones y leyes de muchos países.

#### **¿Qué es la Declaración Universal de los Derechos Humanos?**

En el Preámbulo de la Declaración se reconoce la importancia que para el mantenimiento de la paz y la seguridad internacionales tiene la creación de un marco jurídico de los Derechos Humanos. Se afirma que el reconocimiento de la dignidad intrínseca y de los derechos iguales de todas las personas son la base de la libertad, la justicia y la paz en el mundo.

La Declaración ha inspirado más de 60 instrumentos internacionales de Derechos Humanos, que constituyen un sistema amplio de tratados de obligatoriedad jurídica para la promoción y protección de los Derechos Humanos.

La Declaración Universal abarca toda la gama de Derechos Humanos en 30 artículos.

Los dos primeros artículos sientan la base universal de los Derechos Humanos, al establecer que: "Los seres humanos son iguales porque comparten la misma dignidad humana esencial; los derechos humanos son universales, porque les pertenecen a la humanidad entera".

Los dos artículos garantizan que los Derechos Humanos sean patrimonio de todos y no privilegio de un grupo selecto, o privilegio que pueda concederse o negarse.

El Artículo 1 declara que "Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos y dotados, como están de razón y conciencia, deben comportarse fraternalmente los unos con los otros". Y por su parte el Artículo 2 reconoce la dignidad universal de una vida libre de discriminación, al consagrar que: "Toda persona tiene los derechos y libertades proclamados en esta Declaración, sin distinción alguna de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición".

El **primer grupo de artículos (del 3 al 21)**, establece los derechos civiles y políticos a los que tiene derecho toda persona. El derecho a la vida, la libertad y la seguridad de la persona, reconocido en el Artículo 3, es la base de todos los derechos políticos y libertades civiles que se establecen a continuación, incluidos el de no ser sometido a la esclavitud, la tortura y la detención arbitraria.

El **segundo grupo de artículos (del 22 al 27)**, establece los derechos económicos, sociales y culturales a los que tienen derecho todos los seres humanos. La base de esos derechos es el Artículo 22, donde se reconoce que, como miembro de la sociedad, toda persona tiene derecho a la seguridad social y a la satisfacción de los derechos económicos, sociales y culturales "indispensables" a su dignidad y al libre desarrollo de su personalidad.

Los artículos detallan los derechos necesarios para el disfrute del derecho fundamental a la seguridad social, incluidos los derechos económicos relacionados con el trabajo, la remuneración equitativa y el disfrute del tiempo libre, los derechos sociales relacionados con un nivel de vida adecuado que asegure la salud, el bienestar y la educación, y el derecho a participar en la vida cultural de la comunidad.

El **tercer y último grupo de artículos (del 28 al 30)**, amplía el marco de protecciones necesarias para el disfrute universal de los derechos humanos.

El Artículo 28 reconoce el derecho a un orden social e internacional en el que los derechos humanos y las libertades fundamentales se hagan plenamente efectivos.

El Artículo 29 reconoce que, además de derechos, toda persona tiene también deberes respecto a la comunidad, puesto que sólo en ella puede desarrollar libre y plenamente su personalidad.

Por último, el Artículo 30 protege la interpretación de todos los artículos de la Declaración de toda injerencia externa contraria a los propósitos y principios de las Naciones Unidas. Este Artículo afirma explícitamente que ningún Estado, grupo o persona tiene derecho alguno a emprender y desarrollar actividades o realizar actos tendientes a la supresión de cualquiera de los derechos y libertades proclamados en la Declaración.

Las principales características de los Derechos del Hombre proclamados en la Declaración Universal de 1948 son las siguientes:

**Universales:** Porque pertenecen a todas las personas, sin importar su sexo, edad, posición social, partido político, creencia religiosa, origen familiar o condición económica.

**Incondicionales:** Porque únicamente están supeditados a los lineamientos y procedimientos que determinan los límites de los propios derechos, es decir, hasta donde comienzan los derechos de los demás o los justos intereses de la comunidad.

**Inalienables:** Porque no pueden perderse ni transferirse por propia voluntad; son inherentes a la idea de dignidad del hombre.

Sin embargo a pesar de que todos los hombres, por el simple hecho de pertenecer a la especie humana son los titulares de los derechos que se establecen en la Declaración Universal, existen individuos que a pesar de su pertenencia a la raza humana, no gozan de esos derechos, y debido a su pobreza, origen étnico, estado de salud, edad, género o discapacidad, se encuentran en una situación de mayor indefensión para hacer frente a los problemas que plantea la vida y no cuentan con los recursos necesarios para satisfacer sus necesidades básicas. Su vulnerabilidad anula el conjunto de garantías y libertades fundamentales, de tal forma que las personas, grupos y comunidades en esta situación tienen derechos únicamente a nivel formal, ya que en los hechos no se dan las condiciones necesarias para su ejercicio.

Esta circunstancia viola los derechos de los miembros más débiles de la sociedad y los margina, razón por la cual el Estado tiene la responsabilidad de proteger a estas personas, quienes frecuentemente desconocen cuáles son sus derechos, ignoran los medios para hacerlos valer y carecen de los recursos necesarios para acudir ante los sistemas de justicia.

Entre los factores que influyen en la vulnerabilidad se encuentran la falta de educación, la incapacidad para satisfacer sus necesidades básicas, desnutrición, enfermedades, incapacidad de acceder a los servicios públicos, marginación, etc.

Para conocer el detalle de la Declaración Universal de los Derechos del Hombre, se recomienda visitar el sitio web de Naciones Unidas : <http://www.un.org/spanish/aboutun/hrights.htm>

## **5. NORMAS INTERNACIONALES DEL TRABAJO**

*"Asegurando la libertad sindical y la negociación colectiva se encamina hacia la promoción de la eficiencia del mercado de trabajo y hacia un mejor rendimiento económico. Existen obvias razones económicas y sociales para prohibir la esclavitud y toda forma de trabajo forzoso."*

Banco Mundial, 2004

Las normas internacionales del trabajo responden al creciente número de necesidades y desafíos a los que tienen que hacer frente los trabajadores y los empleadores en la economía globalizada

La **Organización Internacional del Trabajo (OIT)** es un organismo especializado de las Naciones Unidas que procura fomentar la justicia social y los derechos humanos y laborales internacionalmente reconocidos. Fue creada en 1919, y es el único resultado importante que aún perdura del Tratado de Versalles, el cual dio origen a la Sociedad de Naciones. En 1946 se convirtió en el primer organismo especializado de las Naciones Unidas.

La OIT formula Normas Internacionales del Trabajo, que revisten la forma de Convenios y de recomendaciones, por las que se fijan unas condiciones mínimas en materia de derechos laborales fundamentales:

- Libertad sindical,
- Derecho de sindicación,
- Derecho de negociación colectiva,
- Abolición del trabajo forzoso,
- Igualdad de oportunidades y de trato,
- otras normas por las que se regulan condiciones relacionadas con el trabajo.

Sitio web de la Organización Internacional del Trabajo : <http://www.ilo.org/ilolex/spanish/subjectS.htm>

En dicho sitio se pueden consultar las Normas Internacionales específicas, en los siguientes temas:

1. Libertad sindical, negociación colectiva y relaciones de trabajo
2. Trabajo forzoso
3. Eliminación del trabajo infantil y protección de los niños y los menores
4. Igualdad de oportunidades y de trato
5. Consultas tripartitas
6. Administración e inspección del trabajo
7. Política y promoción del empleo
8. Orientación y formación profesionales
9. Seguridad del empleo
10. Salarios
11. Horas de trabajo
12. Seguridad y salud en el trabajo
13. Seguridad social
14. Protección de la maternidad
15. Política social
16. Trabajadores migrantes
17. Gente de mar
18. Pescadores

19. Trabajadores portuarios
20. Pueblos indígenas y tribales
21. Categorías específicas de trabajadores
22. Convenios sobre los artículos finales

Se recomienda visitar las páginas web de Naciones Unidas y de la Organización Internacional del Trabajo

## **6. LA MESA REDONDA DE CAUX**

La ética de negocios ha sido parte del debate académico por muchas décadas; sin embargo, una de las primeras manifestaciones formales destinadas a establecer un marco ético para las actividades de las empresas surgió en 1986.

En Junio de 1986, bajo la iniciativa de Frederik Philips, ex-presidente de Philips Electronics, y de Olivier Giscard d'Estaing, vice-presidente del INSEAD, un importante grupo de líderes empresariales de Europa, Japón y Estados Unidos se reunió en la ciudad Suiza de Caux, con el fin de discutir las formas de enfrentar las crecientes tensiones en el comercio internacional. La reunión fue todo un éxito y permitió identificar de manera directa los principales desafíos que aparecían en el horizonte de la naciente globalización. Ello dio origen a un movimiento que ha sido conocido como la Mesa Redonda de Caux, que reconoce que en un mundo globalizado, caracterizado por una gran movilidad del capital, los productos y la tecnología, las leyes y las fuerzas del mercado son necesarias, pero insuficientes como directrices para la conducta empresarial. Más aún, reconocen que la empresa puede ser un poderoso agente para el cambio social positivo, en un contexto de relaciones comerciales y sociales estables.

En su reunión de 1992, la Mesa Redonda de Caux adoptó un conjunto de Principios Guía para el empresariado<sup>1</sup>. Estos principios se fundamentan en dos ideales éticos básicos: el "kyosei" y la dignidad humana.

El concepto japonés de "kyosei" significa vivir y trabajar juntos para el bien común, permitiendo que la cooperación y la prosperidad mutuas coexistan con una competencia justa y saludable.

Por "dignidad humana" entendemos, en este contexto, el supremo valor de la persona como fin, y no como medio para la consecución de los objetivos de otros, incluso cuando estos corresponden a la mayoría.

Los Principios de Caux ofrecen un conjunto de principios valóricos cuyo objetivo es apoyar la toma de decisiones, conciliando los intereses y procesos de la actividad empresarial, con los valores y demandas de la sociedad civil. Estos Principios han constituido una base referencial sobre la cual se han diseñado otros códigos de conducta por parte de diferentes centros académicos y empresariales, y han sido adoptados por las principales corporaciones internacionales en sus prácticas de negocios. Así, la Mesa Redonda de Caux fue pionera de un proceso de creciente fortalecimiento de la responsabilidad social en todas las dimensiones del quehacer de la sociedad.

### **Los Principios de Caux: Hacia Una Ética Empresarial**

Los Principios de Caux ofrecen un conjunto de principios valóricos cuyo objetivo es apoyar la toma de decisiones, conciliando los intereses y procesos de la actividad empresarial, con los valores y demandas de la sociedad civil. Estas directrices han sido adoptadas por numerosas corporaciones internacionales en sus prácticas de negocios, transformándose en pioneros de un proceso de creciente fortalecimiento de la responsabilidad social empresarial.

---

<sup>1</sup> Estos Principios se basan en el Código de Conducta Empresarial propuesto por el Minnesota Center for Corporate Responsibility (MCCR).

Los 7 Principios de Caux sobre Responsabilidad Empresarial han constituido una base referencial sobre la cual se han diseñado otros códigos de conducta por parte de diferentes centros académicos y empresariales

- *Principio 1: La responsabilidad de las empresas: más allá de los accionistas, hacia todas las personas involucradas en los negocios.*
  - *Principio 2: El impacto social y económico de las empresas: hacia la innovación, la justicia y una comunidad mundial.*
  - *Principio 3: La conducta de las empresas: más allá de la letra de la ley, hacia un espíritu de confianza.*
  - *Principio 4: Respeto por las normativas nacionales e internacionales.*
  - *Principio 5: Apoyo al comercio multilateral.*
  - *Principio 6: Respeto por el medio ambiente.*
  - *Principio 7: Prevención de operaciones ilícitas.*
- Además, se entregan lineamientos acerca de las relaciones con las principales Partes Interesadas: Clientes, Empleados, Propietarios / Inversionistas, Proveedores, Competidores y la Comunidad.

Quienes estén interesados en profundizar acerca de estos principios, pueden visitar el Sitio Web de la organización Caux Round Table, formada por empresarios de corporaciones internacionales para implementar los los principios de responsabilidad social corporativa:

<http://www.cauxroundtable.org/>  
<http://www.cauxroundtable.org/resources.html>  
[www.cauxroundtable.org/view\\_file.cfm?fileid=70](http://www.cauxroundtable.org/view_file.cfm?fileid=70)

## **LOS 7 PRINCIPIOS DE CAUX**

### **Principio 1: La responsabilidad de las empresas: más allá de los accionistas, hacia todas las personas involucradas en los negocios.**

Para la sociedad, el mérito de una empresa consiste en la riqueza y empleo que crea, y en los productos y servicios que proporciona a los consumidores a un precio razonable en relación a la calidad. Para conseguirlo, una empresa debe mantener su viabilidad económica y esforzarse por su propia prosperidad, pero su supervivencia no es un fin suficiente.

Las empresas juegan un gran papel en la mejora de la calidad de vida de sus clientes, empleados y accionistas, compartiendo con todos ellos la riqueza creada. También, los proveedores y los competidores tienen el derecho de esperar que la empresa cumpla sus obligaciones con honestidad e imparcialidad.

Como ciudadanos responsables en la comunidad local, regional, nacional e internacional en la que operan las empresas comparten la responsabilidad de forjar el futuro de dichas comunidades.

### **Principio 2: El impacto social y económico de las empresas: hacia la innovación, la justicia y una comunidad mundial.**

Las empresas establecidas en países extranjeros con el fin de desarrollarse, producir y vender, también deberían contribuir al progreso social de estos países, creando empleos productivos y ayudando a aumentar el poder adquisitivo de sus ciudadanos.

Las empresas deberían también apoyar los derechos humanos, y contribuir a la educación, al bienestar social y al progreso de las comunidades en que operan.

Las empresas deben contribuir al desarrollo social y económico, no sólo en los países en los que operan, sino incluso en la comunidad mundial en general, mediante la utilización eficaz y prudente de recursos, una competencia libre y justa y, especialmente, la innovación en tecnología, comercialización y comunicación.

### **Principio 3: La conducta de las empresas: más allá de la letra de la ley, hacia un espíritu de confianza.**

Aunque se acepte la legitimidad del secreto comercial, las empresas deberían también aceptar que la sinceridad, la equidad, la veracidad, el cumplimiento de los compromisos y la transparencia, contribuyen no sólo a su propia credibilidad y solidez, sino también a la fluidez y eficiencia de las transacciones comerciales, sobre todo, a nivel internacional.

### **Principio 4: Respeto por las normativas nacionales e internacionales.**

Las empresas deberían respetar las normativas nacionales e internacionales a fin de evitar fricciones comerciales y promover un comercio más libre, igualdad de oportunidades en la competencia y un trato justo e imparcial para todos. Además, deberían estar atentos para evitar posibles consecuencias adversas derivadas de un comportamiento perfectamente lícito.

### **Principio 5: Apoyo al comercio multilateral.**

Las empresas deben apoyar los sistemas comerciales multilaterales del GATT/World Trade Organization y otros acuerdos internacionales similares. Deben cooperar en los esfuerzos para promover la progresiva y ponderada liberalización del comercio y para modificar aquellas medidas internas que obstaculicen innecesariamente el comercio internacional. Además, los objetivos de la política nacional deben ser escrupulosamente respetados.

### **Principio 6: Respeto por el medio ambiente.**

Es deber de la empresa: proteger y, cuando sea posible, mejorar el medio ambiente, promover el desarrollo sustentable y evitar el despilfarro de recursos naturales.

### **Principio 7: Prevención de operaciones ilícitas.**

Una empresa no debe ni tolerar ni participar en sobornos, blanqueo de dinero o cualquier otra acción corrupta, buscando la cooperación de otros para combatir estas prácticas. Tampoco debe comerciar con armas u otros materiales utilizados en actividades terroristas, en tráfico de drogas o en cualquier otra clase de actividad delictiva.

## **PRINCIPIOS DE CAUX RELACIONADOS CON LAS PARTES INTERESADAS**

### **Principios relacionados con los Clientes**

Todos los clientes deben ser tratados con dignidad, independientemente de que hayan comprado directamente de nosotros o a través de intermediarios. Por lo tanto, tenemos la responsabilidad de:

- proporcionar a nuestros clientes productos y servicios de la máxima calidad, de acuerdo con sus especificaciones;
- tratar a nuestros clientes con honradez en todos los aspectos de nuestras transacciones comerciales, ofreciéndoles un alto nivel de servicios, y solución a sus reclamaciones;
- hacer todo lo posible para que el bienestar y la seguridad de nuestros clientes, así como su medio ambiente, sean conservados, o mejorados, por nuestros productos y servicios;
- asegurar el respeto a la dignidad humana en los productos ofrecidos, técnicas de venta y publicidad; y
- respetar la cultura nacional de nuestros clientes.

### **Principios relacionados con los Empleados**

Creemos en la dignidad de cada empleado y tomamos muy en serio sus intereses. Por consiguiente, tenemos la responsabilidad de:

- proporcionar empleos y compensaciones que mejoren las condiciones de vida del empleado;
- proporcionar un ambiente de trabajo que respete la salud y la dignidad de cada empleado;
- ser honestos en la comunicación con los empleados, y compartir abiertamente con ellos la información, dentro de los límites legales y de los condicionamientos de la competencia;
- escuchar sus sugerencias, ideas, peticiones y reclamaciones, y llevarlas a efecto en lo posible;
- entablar negociaciones de buena fe cuando surja un conflicto;
- evitar prácticas discriminatorias y garantizar igual trato y oportunidad en cuanto a edad, sexo, raza y religión;
- promover dentro de la propia empresa el empleo de personas de diferente habilidad en puestos de trabajo donde puedan ser verdaderamente útiles;
- proteger a los empleados contra accidentes y enfermedades laborales;
- incentivar y ayudar a los empleados para que desarrollen conocimientos y habilidades útiles y transferibles; y,
- ser sensibles a los serios problemas de paro derivados de decisiones empresariales, y colaborar con gobiernos, organizaciones laborales, otras organizaciones y otras empresas para resolver dichos problemas.

### **Principios relacionados con los Propietarios / Inversionistas**

Creemos que debemos corresponder a la confianza depositada en nosotros por nuestros inversionistas. Por lo tanto, tenemos la responsabilidad de:

- ofrecer una gestión diligente y profesional, a fin de asegurar un rendimiento justo y competitivo para nuestros inversionistas;
- proporcionar toda información relevante a los propietarios/inversionistas dentro de los límites de la legalidad y de las reservas relacionadas con la competencia;
- conservar, proteger y aumentar los bienes de los propietarios/inversionistas; y,
- atender sus solicitudes, sugerencias, reclamaciones y resoluciones formales.

### **Principios relacionados con los Proveedores**

Nuestra relación con proveedores y subcontratistas debe basarse en un respeto mutuo. Por consiguiente, tenemos la responsabilidad de:

- buscar la justicia y veracidad en todas nuestras actividades, incluyendo precios, licencias y derechos de venta;

- asegurar que nuestras actividades comerciales estén libres de toda coacción y litigación innecesaria;
- forjar una estabilidad permanente en nuestra relación empresa/proveedor, a cambio de calidad, competencia y seriedad;
- compartir información con los proveedores, integrándolos en nuestros procesos de planificación;
- pagar con puntualidad y conforme a las condiciones acordadas; y
- buscar, estimular y seleccionar proveedores y subcontratistas cuyas prácticas empresariales respeten la dignidad humana.

### **Principios relacionados con los Competidores**

Creemos que la competencia comercial justa es uno de los requisitos básicos para incrementar la riqueza de las naciones, haciendo también posible la justa distribución de bienes y servicios. Por lo tanto, tenemos la responsabilidad de:

- promover mercados abiertos al comercio y las inversiones;
- fomentar un comportamiento competitivo que sea social y ambientalmente beneficioso y que dé prueba del respeto mutuo entre competidores;
- abstenernos de propiciar o participar en pagos dudosos o en favores con la idea de obtener ventajas competitivas;
- respetar los derechos de propiedad, tanto tangibles como intangibles; y,
- rehusar la obtención de información comercial por medios deshonestos o no éticos, como el espionaje industrial.

### **Principios relacionados con la Comunidad**

Creemos que, como ciudadanos corporativos del mundo, podemos apoyar las reformas y el fortalecimiento de los derechos humanos en las comunidades donde operamos. Por consiguiente, tenemos la responsabilidad en aquellas comunidades de:

- respetar los derechos humanos y las instituciones democráticas y promoverlos donde sea posible
- reconocer la obligación legítima del gobierno hacia la sociedad en general, y apoyar las políticas y aplicaciones prácticas que fomenten el desarrollo humano a través de relaciones armoniosas entre las empresas y otros segmentos de la sociedad;
- colaborar con aquellas fuerzas en la comunidad dedicadas a mejorar los niveles de salud, educación, seguridad y salubridad en el lugar de trabajo y bienestar económico;
- promover y estimular el desarrollo continuo y jugar un papel de liderazgo en la preservación y mejora del medio ambiente físico y en la conservación de los recursos de la Tierra;
- apoyar la paz, la seguridad, la diversidad y la integración social;
- respetar la integridad de las culturas locales; y
- ser un buen ciudadano corporativo por medio de donaciones, contribuciones culturales y educacionales y el fomento de la participación de nuestros empleados en los asuntos cívicos y de la comunidad.

## **7. PACTO MUNDIAL DE NACIONES UNIDAS PARA LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**

Uno de los hitos más importantes en la consolidación de un marco ético para las actividades empresariales ocurrió en Julio de 2000. En dicha oportunidad, el Secretario General de la ONU, Kofi Annan, hizo un llamado a los líderes empresariales para que se unieran a un gran pacto que llevara a la práctica el compromiso ampliamente compartido de sincronizar la actividad y las necesidades de las empresas, con los principios y objetivos de la acción política e institucional de las Naciones Unidas, de las organizaciones laborales y de la propia sociedad civil.

Así surge la iniciativa del Pacto Mundial de las Naciones Unidas (*Global Compact*) destinada a que las empresas de todos los países acojan, como una parte integral de su estrategia y de sus operaciones, diez principios de conducta y acción en materia de Derechos Humanos y Laborales, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción. Estos principios se resumen a continuación:

### **Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas**

#### **Derechos Humanos**

Principio 1 : Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.

Principio 2 : Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.

#### **Derechos Laborales**

Principio 3 : Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

Principio 4 : Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

Principio 5 : Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

Principio 6 : Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

#### **Proteccion Ambiental**

Principio 7 : Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

Principio 8 : Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

Principio 9 : Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

#### **Anti-Corrupcion**

Principio 10 : Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno

Para mayores detalles, sobre el Pacto Global de las Naciones Unidas. Se recomienda consultar su sitio web: <http://www.unglobalcompact.org/languages/spanish/>

Postulados similares para el accionar socialmente responsable de las instituciones han sido propuestos por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), Unión Europea y, más recientemente, la Norma ISO 26000.

## **8. LA NORMA ISO 26000 SOBRE RESPONSABILIDAD SOCIAL**

La Organización Internacional de Estándares (ISO) ha completado recientemente el proceso de elaboración de la norma ISO 26000 sobre Responsabilidad Social.

En ella se define la Responsabilidad Social como

*“responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medioambiente, a través de un comportamiento transparente y ético que:*

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

A continuación se presenta un listado general de sus contenidos. En el Anexo, se entrega un extracto de los capítulos 3-5 con los principios fundamentales.

### **Principios Fundamentales de Responsabilidad Social en ISO 26000:**

1. Rendición de Cuentas (Accountability): una organización debe hacerse responsable de sus impactos en la sociedad y el medio ambiente
2. Transparencia: una organización debe ser transparente en aquellas decisiones y actividades que impactan en la sociedad y el medioambiente
3. Comportamiento Ético: una organización debe tener un comportamiento ético en todo momento (honestidad, equidad, integridad)
4. Respeto por los intereses de las Partes Interesadas: una organización debe respetar, considerar y responder a los intereses de sus partes interesadas
5. Respeto al principio de legalidad: una organización debe aceptar y respetar el estado de derecho
6. Respeto por la Normativa Internacional de comportamiento: una organización debe respetar las normas internacionales de comportamiento
7. Respeto por los Derechos Humanos: una organización debe respetar y reconocer tanto la importancia como la universalidad de los derechos humanos

### **Temas Fundamentales de Responsabilidad Social en ISO 26000:**

1. **Gobernanza de la Organización**: La gobernanza de la organización es el sistema por el cual ésta toma e implementa decisiones para lograr sus objetivos. Una organización socialmente responsable debe contar con un sistema de toma de decisiones diseñado para poner en práctica los principios fundamentales señalados anteriormente.
2. **Derechos Humanos**: Las organizaciones tienen la responsabilidad de respetar todos los derechos humanos, incluyendo:
  - Derechos civiles y políticos
  - Derechos económicos, culturales y sociales
  - Derechos laborales fundamentales
  - Derechos de la comunidad
3. **Prácticas Laborales**: Las organizaciones deben generar las condiciones para que sus recursos humanos puedan desplegar todo su potencial productivo y contribuir a la sustentabilidad de la organización. Se incluye aquí:
  - Trabajo y relaciones laborales
  - Condiciones de trabajo y protección social
  - Diálogo social
  - Salud y seguridad ocupacional

Desarrollo humano

4. **Medioambiente**: Las organizaciones deben jugar un papel positivo en el desarrollo sustentable, evitando que sus actividades dañen el medio ambiente. Para ello debe considerar:

- Prevención de la contaminación
- Uso sustentable de los recursos
- Mitigación del cambio climático y adaptación
- Protección del medio ambiente y restauración de los hábitats naturales

5. **Prácticas operacionales justas** : Una organización debe fomentar la justicia y transparencia en sus relaciones con otras organizaciones, mediante:

- Lucha contra la corrupción
- Participación política responsable
- Competencia justa y abierta
- Promoción la responsabilidad social en la esfera de influencia
- Respeto por la propiedad intelectual y otros derechos de propiedad y respeto por los intereses de los usuarios

6. **Temas de consumidores / clientes**: Una organización tiene que asegurar que sus productos y servicios contribuyan a satisfacer las necesidades de sus clientes sin que presenten riesgos a la salud humana y al medioambiente.

- Prácticas de marketing justas, información parcial y objetiva y prácticas contractuales justas
- Protección de la salud y seguridad de los consumidores.
- Consumo sustentable
- Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias
- Acceso a servicios esenciales
- Educación y toma de conciencia de sus derechos y responsabilidades

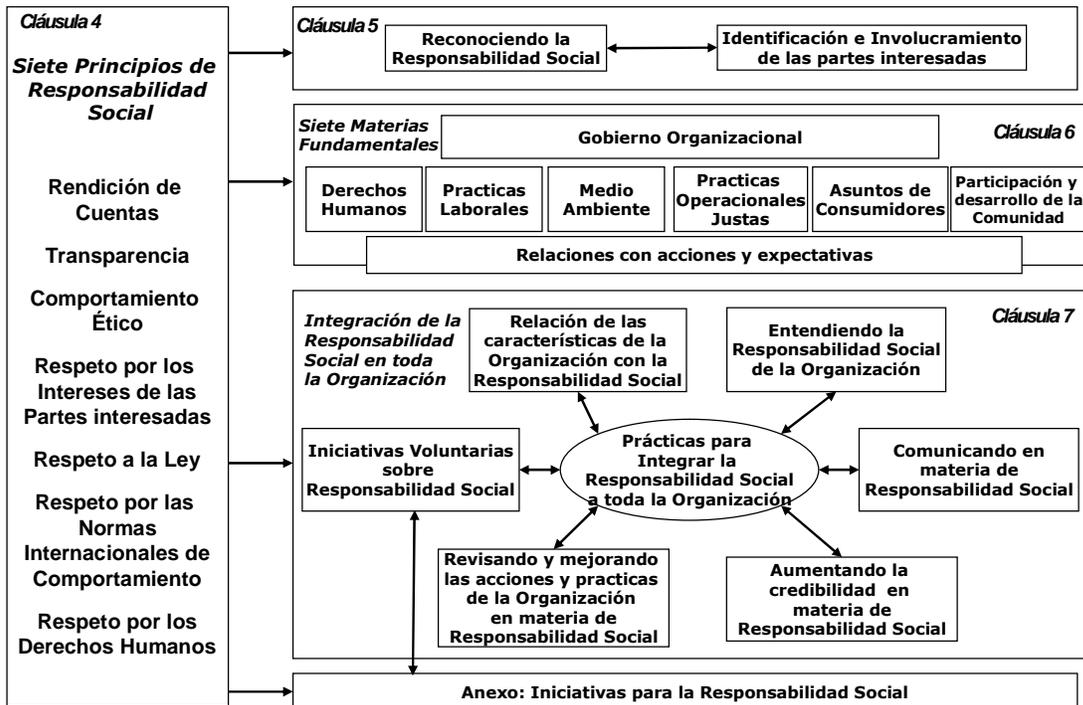
7. **Participación activa y desarrollo de la comunidad**: Una organización debe jugar un papel positivo en el desarrollo sustentable de las comunidades donde está inserta, mediante:

- Fortalecimiento de las instituciones sociales y la sociedad civil
- Creación de empleo y desarrollo de habilidades
- Desarrollo y acceso a la tecnología
- Generación de riqueza e ingresos
- Promoción de la salud local
- Inversión social

Al igual que en el caso de los Principios de Caux, los postulados de la ISO 26000 muestran claramente que las dimensiones ética, económica, social y ambiental son ejes centrales en la toma de decisiones y acciones de las organizaciones socialmente responsables. Más aún, la Responsabilidad Social de una empresa no debe constituir una Meta más, sino que debe traducirse en un camino hacia la real Excelencia, en todas las dimensiones de su quehacer.

La verdadera Responsabilidad Social comienza donde la ley termina.

## Principales Contenidos del Borrador de la Norma ISO 26000



### 9. A MODO DE CONCLUSIÓN: EL CASO CANON INTERNACIONAL

Bajo la conducción de su CEO Ryuzaburo Kaku, Canon Corporation alcanzó una posición de liderazgo en el mundo globalizado, basada en los principios del Kyosei. Dicho principio japonés, que significa vivir y trabajar juntos por el bien común, fue abrazado por Kaku como el principio rector de la empresa que dirigió durante casi tres décadas. Es una filosofía que persigue el entendimiento y la armonía con los individuos, la sociedad y el medio ambiente; y pretende un mundo de comunicación eficaz, bienestar y riqueza.

Para una empresa esto comienza por el respeto a las personas, culturas, países, regiones y medio ambiente. Kaku reconocía que el mundo mostraba fuertes desequilibrios comerciales y una preocupante diferencia de ingresos entre las naciones industrializadas y las economías en desarrollo, en un contexto de creciente deterioro ambiental, y planteaba que las empresas tenían la responsabilidad de trabajar en pos de lograr los equilibrios en estas materias.

El proceso de implementación y consolidación de esta estrategia tomó varios años:

En una primera fase, los esfuerzos estuvieron centrados en asegurar utilidades sostenidas y establecer una fuerte posición en el mercado.

Una vez logrado este objetivo básico, los gerentes y trabajadores debieron establecer una creciente relación de cooperación, reconociendo que ambas partes son vitales para el éxito de la Empresa.

En una etapa de desarrollo más madura, este sentido de cooperación se extendió más allá de las fronteras de la Empresa, incluyendo a los clientes, proveedores, grupos de la comunidad e incluso a los competidores.

En la actualidad, Canon promueve un espíritu de cooperación global, en todos los países donde desarrolla sus operaciones comerciales.

La experiencia de Canon, bajo la conducción de Ryuzaburo Kaku, demuestra que es posible compatibilizar las expectativas de los diferentes actores que participan en la creación de valor. Demuestra que una empresa con sólidos principios éticos, de cooperación, de atención al medio ambiente y a la calidad de vida de las personas, puede crecer y establecer un liderazgo reconocido en el mercado mundial.

Las empresas dedicadas solamente a privilegiar el logro de utilidades para satisfacer las expectativas de los inversionistas, sin una participación simétrica por parte de los trabajadores en el disfrute del valor creado, son altamente vulnerables a los conflictos sociales y políticos. A su vez, son incapaces de crear un clima organizacional donde predomine la cooperación, el sentido de pertenencia y compromiso. La experiencia de Canon demuestra que la incorporación gradual de un número mayor de actores en la toma de decisiones, donde se retribuya en justa medida el esfuerzo realizado y el valor agregado, es un factor fundamental para un éxito sostenido en el tiempo. De ese modo, se logra fortalecer la unidad entre todos los actores internos del proceso productivo, y generar condiciones apropiadas para una real incorporación de los actores sociales externos.

Las enseñanzas de Ryuzaburo Kaku, quién fue uno de los miembros fundadores de la Mesa Redonda de Caux, están plenamente vigentes y deben ser consideradas seriamente por aquellas organizaciones que despliegan esfuerzos para abrazar en plenitud los principios de la responsabilidad social.

# ANEXO EXTRACTOS DE LA NORMA ISO 26000

## GUIA SOBRE RESPONSABILIDAD SOCIAL

### Esquema de la ISO 26000

Título del Capítulo	Número del Capítulo	Descripción de los contenidos del Capítulo
Objeto y campo de aplicación	Capítulo 1	Define los contenidos, el objeto y campo de aplicación de esta Norma Internacional e identifica ciertas limitaciones y exclusiones.
Términos, definiciones y abreviaturas	Capítulo 2	Identifica y proporciona el significado de los términos clave que son de importancia fundamental para comprender la responsabilidad social y para el uso de esta Norma Internacional.
Comprender la responsabilidad social	Capítulo 3	Describe los factores importantes y las condiciones que han influido en el desarrollo de la responsabilidad social y que continúan afectando su naturaleza y práctica. Además, describe el propio concepto de responsabilidad social, lo que significa y cómo se aplica a las organizaciones. El capítulo incluye orientación para las pequeñas y medianas organizaciones sobre el uso de esta Norma Internacional.
Principios de la responsabilidad social	Capítulo 4	Introduce y explica los principios generales de la responsabilidad social.
Reconocer la responsabilidad social e comprometerse con las partes interesadas	Capítulo 5	Aborda dos prácticas de responsabilidad social: el reconocimiento por parte de una organización de su responsabilidad social; la identificación y el compromiso con sus partes interesadas. Proporciona orientación sobre la relación entre una organización, sus partes interesadas y la sociedad, reconociendo las materias fundamentales y los asuntos de responsabilidad social y la esfera de influencia de una organización.
Guía en materias fundamentales de responsabilidad social	Capítulo 6	Explica las materias fundamentales relacionadas con la responsabilidad social y sus asuntos asociados (véase la Tabla 2). Para cada materia fundamental, se proporciona información sobre su alcance, su relación con la responsabilidad social, los principios y consideraciones pertinentes, y las acciones y expectativas relacionadas.
orientación para integrar prácticas de responsabilidad social en una organización	Capítulo 7	Proporciona orientación sobre cómo poner en práctica la responsabilidad social en una organización. Incluye orientaciones relacionadas con: la comprensión de la responsabilidad social de una organización, la integración de la responsabilidad social en toda la organización, la comunicación relativa a la responsabilidad social, el incremento de la credibilidad de una organización con respecto a la responsabilidad social, la revisión del progreso y la mejora del desempeño y la evaluación de iniciativas voluntarias en responsabilidad social.

## Materias fundamentales y asuntos de responsabilidad social

Materias fundamentales y asuntos	Cláusula
Materia fundamental: Gobernanza de la organización	6.2
Materia fundamental: Derechos humanos	6.3
Asunto 1: Debida diligencia	6.3.3
Asunto 2: Situaciones de riesgo para los derechos humanos	6.3.4
Asunto 3: Evitar la complicidad	6.3.5
asunto 4: Mecanismos de queja	6.3.6
Asunto 5: Discriminación y grupos vulnerables	6.3.7
Asunto 6: Derechos civiles y políticos	6.3.8
Asunto 7: Derechos económicos, sociales y culturales	6.3.9
Asunto 8: Derechos fundamentales en el trabajo	6.3.10
Materia fundamental: Prácticas laborales	6.4
Asunto 1: Trabajo y relaciones laborales	6.4.3
Asunto 2: Condiciones de trabajo y protección social	6.4.4
Asunto 3: Diálogo social	6.4.5
Asunto 4: Salud y Seguridad laboral	6.4.6
Asunto 5: Desarrollo humano y formación en el puesto de trabajo	6.4.7
Materia fundamental: Medioambiente	6.5.
Asunto 1: Prevención de la contaminación	6.5.3
Asunto 2: Uso sostenible de los recursos	6.5.4
Asunto 3: Mitigación del cambio climático y adaptación	6.5.6
Asunto 4: Protección y recuperación del medioambiente natural	6.5.7
Materia fundamental: Prácticas justas de operación	6.6
Asunto 1: Anti–corrupción	6.6.3
Asunto 2: Participación política responsable	6.6.4
Asunto 3: Competencia justa	6.6.5
Asunto 4: Promoción de la responsabilidad social en la esfera de influencia	6.6.6
Asunto 5: Respeto a los derechos de propiedad	6.6.7
Materia fundamental: Asuntos de consumidores	6.7
Asunto 1: Prácticas justas de <i>marketing</i> , información y prácticas contractuales	6.7.3
Asunto 2: Protección de la salud y seguridad de los consumidores	6.7.4
Asunto 3: Consumo sostenible	6.7.5
Asunto 4: Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de controversias	6.7.6
Asunto 5: Protección y privacidad de los datos del consumidor	6.7.7
Asunto 6: Acceso a servicios esenciales	6.7.8
Asunto 7: Educación y toma de conciencia	6.7.9
Materia fundamental: Participación activa y desarrollo de la comunidad	6.8
Asunto 1: Participación activa de la comunidad	6.8.3
Asunto 2: Educación y cultura	6.8.4
Asunto 3: Creación de empleo y desarrollo de habilidades	6.8.5
Asunto 4: Desarrollo de tecnología	6.8.6
Asunto 5: Generación de riqueza e ingresos	6.8.7
Asunto 6: Salud	6.8.8
Asunto 7: Inversión social	6.8.9

## **1 Objeto y campo de aplicación**

Esta Norma Internacional proporciona orientación a todo tipo de organizaciones, independientemente de su tamaño o localización, sobre:

- conceptos, términos y definiciones relacionados con la responsabilidad social;
- antecedentes, tendencias y características de la responsabilidad social;
- principios y prácticas relacionadas con la responsabilidad social;
- materias fundamentales relacionadas con la responsabilidad social;
- asuntos de responsabilidad social (asuntos)
- integración, implementación y promoción de un comportamiento socialmente responsable en toda la organización y a través de sus políticas y prácticas relacionadas con su esfera de influencia;
- identificación y compromiso con las partes interesadas; y
- comunicación de los compromisos y el desempeño relacionados con la responsabilidad social.

Proporcionando esta orientación, la Norma Internacional pretende ayudar a las organizaciones a contribuir al desarrollo sostenible.

Esta Norma Internacional fomenta que las organizaciones realicen actividades que vayan más allá del cumplimiento legal, reconociendo que el cumplimiento de la ley es una obligación fundamental para cualquier organización y una parte esencial de su responsabilidad social.

Esta Norma Internacional pretende promover un entendimiento común en el campo de la responsabilidad social. Pretende complementar otros instrumentos e iniciativas relacionadas con la responsabilidad social, y no reemplazarlos.

A la hora de aplicar esta Norma Internacional, es aconsejable que las organizaciones tomen en consideración la diversidad social, ambiental, legal y de la organización, así como las diferencias en las condiciones económicas, siempre que sean coherentes con las normas internacionales de comportamiento.

Esta Norma Internacional no es una norma de sistemas de gestión. No es adecuada, ni pretende servir para propósitos de certificación, o uso regulatorio o contractual. Cualquier oferta de certificación, o petición para obtener una certificación, desde la perspectiva de la Norma ISO 26000, se consideraría una tergiversación del propósito e intención de esta Norma Internacional.

Esta Norma Internacional pretende proporcionar orientación a las organizaciones sobre responsabilidad social y puede usarse como parte de las actividades de la política pública. Sin embargo, para los propósitos del Acuerdo de Marrakesh, que establece la Organización Mundial del Comercio (OMC), no se pretende que sea interpretada como una “norma técnica internacional”, “directriz” o “recomendación”. Adicionalmente, no pretende sentar bases para acciones legales, quejas, defensas (en inglés ya no se entiende) u otras demandas en ningún proceso nacional o internacional, ni pretende ser citada como evidencia de la evolución del derecho internacional consuetudinario.

Esta Norma Internacional no pretende impedir el desarrollo de normas nacionales que sean más específicas, más exigentes o de otro tipo.

## **2 Definiciones**

### **3 Comprender la responsabilidad social**

#### **3.1 La responsabilidad social de las organizaciones: Antecedentes históricos**

El término responsabilidad social, comenzó a utilizarse de forma generalizada a comienzos de la década de los 70 (siglo XX), aunque organizaciones y gobiernos ya realizaban acciones en algunos de los aspectos considerados como responsabilidad social desde tiempos tan antiguos, como finales del siglo XIX, y en algunos casos, incluso antes.

En el pasado, la atención sobre la responsabilidad social se había centrado principalmente en las empresas. El término “responsabilidad social corporativa” es todavía más familiar que “responsabilidad social” para la mayoría de las personas

La visión de que la responsabilidad social es aplicable a todas las organizaciones, surgió en la medida en que diferentes tipos de organizaciones, no sólo aquellas del mundo de los negocios, reconocieron que ellas también tenían responsabilidades en la contribución al desarrollo sostenible.

Los elementos de la responsabilidad social reflejan las expectativas de la sociedad en un momento dado y son, por tanto, propensos al cambio. A medida que cambian las inquietudes de la sociedad, sus expectativas en relación a las organizaciones también cambian para reflejar esas inquietudes.

Una primera noción de la responsabilidad social se centraba en las actividades filantrópicas, como hacer obras de caridad. Materias tales como las prácticas laborales y las prácticas justas de operación surgieron hace un siglo o más. Otras materias, tales como los derechos humanos, el medioambiente, la lucha contra la corrupción y la protección de los consumidores, se han ido sumando con el tiempo, a medida que estas materias han recibido mayor atención.

Las materias fundamentales y asuntos identificados en esta Norma Internacional reflejan una visión actual de las buenas prácticas. También y sin lugar a dudas, éstas cambiarán en el futuro y así puede que asuntos adicionales lleguen a verse como elementos importantes de responsabilidad social.

#### **3.2 Tendencias actuales en responsabilidad social**

Por una serie de razones, la inquietud acerca de la responsabilidad social de las organizaciones está creciendo.

La globalización, las mayores facilidades de movilidad y accesibilidad y la disponibilidad de comunicación instantánea, hacen que los individuos y organizaciones alrededor del mundo encuentren cada vez más fácil conocer las actividades de otras organizaciones, tanto cercanas como lejanas. Estos factores ofrecen la posibilidad a las organizaciones de beneficiarse del hecho de poder aprender nuevas formas de hacer las cosas y de resolver problemas. Esto también quiere decir que las actividades de una organización están sometidas a un mayor escrutinio por parte de una amplia variedad de grupos e individuos. Las políticas o prácticas aplicadas por las organizaciones en diferentes localizaciones, pueden compararse rápidamente.

El carácter global de algunos asuntos ambientales y de salud, el reconocimiento de una responsabilidad mundial en la lucha contra la pobreza, la creciente interdependencia económica y financiera y la existencia de cadenas de valor geográficamente más dispersas, supone que los temas pertinentes para una organización pueden ir mucho más allá de los existentes en el área inmediata en que la organización está ubicada. Es importante que las organizaciones aborden la responsabilidad social con independencia de las circunstancias sociales o económicas. Instrumentos como la Declaración de Río sobre Medioambiente y Desarrollo, la Declaración de Johannesburgo sobre Desarrollo Sostenible, y los Objetivos de Desarrollo del Milenio, enfatizan esta interdependencia mundial.

Durante las últimas décadas, la globalización ha ocasionado un aumento en el impacto que generan los diferentes tipos de organizaciones – incluyendo las del sector privado, ONGs y gobiernos – en las comunidades y en el medio ambiente.

Las ONGs y las empresas se han convertido en proveedoras de muchos servicios que solía ofrecer el gobierno, en especial en países donde los gobiernos se han enfrentado a desafíos y restricciones serias, y no han podido proveer servicios en áreas tales como la salud, la educación y el bienestar. En la medida en que las capacidades de los gobiernos se amplía en los roles del gobierno y de las organizaciones del sector privado van experimentando cambios (párrafo de redacción mejorable en inglés)

En tiempos de crisis económica y financiera, las organizaciones no deberían tratar de reducir sus actividades relacionadas con la responsabilidad social. Las crisis tienen un impacto significativo en los grupos más vulnerables, lo sugiere una mayor necesidad de responsabilidad social. También las crisis ofrecen oportunidades para integrar consideraciones económicas, sociales y ambientales dentro de las reformas de la política y las actividades de la organización de manera más efectiva. El gobierno tiene un rol fundamental que jugar en hacer que se reconozcan dichas oportunidades.

Los consumidores, clientes, inversionistas y donantes están ejerciendo en las organizaciones, de diversas maneras, una influencia de tipo financiero en lo que se refiere a su responsabilidad social. Las expectativas de la sociedad en relación al desempeño de las organizaciones continúan creciendo. La legislación sobre el derecho a la información de las comunidades en muchos lugares ofrece a las personas acceso a información detallada sobre las actividades de algunas organizaciones. Un número creciente de organizaciones ahora publica informes de responsabilidad social para cumplir con las necesidades de las partes interesadas relativas a información sobre su desempeño.

Estos y otros factores conforman el contexto de la responsabilidad social, y contribuyen a llamar a las organizaciones a demostrar su responsabilidad social.

La igualdad de género dentro del compromiso con las partes interesadas es también un medio importante para alcanzar la igualdad de género en las actividades de la organización. Además, para conseguir el equilibrio entre hombres y mujeres, puede ser útil para las organizaciones acudir a expertos, para encontrar pericia a la hora de abordar asuntos de género.

Se anima a las organizaciones a usar indicadores y metas para hacer un seguimiento sistemático de los procesos y mantener un registro de los progresos en el logro de la igualdad de género.

### **3.3 Características de la responsabilidad social**

#### **3.3.1 Generalidades**

La característica esencial de la responsabilidad social es la voluntad de las organizaciones de incorporar consideraciones sociales y ambientales en su toma de decisiones y de rendir cuentas por los impactos de sus decisiones y actividades en la sociedad y el medioambiente. Esto implica un comportamiento transparente y ético que contribuya al desarrollo sostenible, tome en cuenta los intereses de las partes interesadas, cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento, esté integrado en toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones.

#### **3.3.2 Las expectativas de la sociedad**

La responsabilidad social implica comprender las más amplias expectativas de la sociedad. Un principio fundamental de la responsabilidad social es el respeto al principio de legalidad y el cumplimiento de las obligaciones legalmente vinculantes. La responsabilidad social conlleva, sin embargo, acciones que van más allá del cumplimiento de las leyes y el reconocimiento de obligaciones no legalmente vinculantes para con otros. Estas obligaciones surgen de valores éticos y de otra índole, ampliamente compartidos.

Aunque las expectativas de lo que debe entenderse por un comportamiento responsable variarán en función de los países y culturas, las organizaciones deberían, no obstante, respetar la normativa internacional de comportamiento, como la que establece la Declaración Universal de Derechos Humanos<sup>[17]</sup> y otros instrumentos.

El capítulo 6 considera las materias fundamentales de responsabilidad social. Cada una de estas materias incluye varios asuntos que permitirán a la organización identificar sus principales impactos en la sociedad. Cuando se trata cada asunto también se describen las acciones para abordar estos impactos.

#### **3.3.3 El rol de las partes interesadas en la responsabilidad social**

La identificación y el compromiso con las partes interesadas son fundamentales para la responsabilidad social. Una organización debería determinar quién tiene intereses en sus decisiones y actividades, de modo que pueda conocer sus impactos e identificar cómo abordarlos. Aunque las partes interesadas

pueden ayudar a una organización a identificar la pertinencia de determinadas materias para sus actividades, éstas no reemplazan a la sociedad en su conjunto a la hora de determinar las normas y expectativas de comportamiento. Un asunto puede ser pertinente para la responsabilidad social de una organización, incluso aunque no haya sido identificado específicamente por las partes interesadas a las que consulta. Se proporciona orientación adicional sobre esto en el capítulo 5 y en el apartado 4.5.

#### **3.3.4 Integración de la responsabilidad social**

Debido a que la responsabilidad social concierne a los impactos reales y potenciales de las decisiones y actividades de una organización, las actividades en curso y habituales que realiza una organización a diario constituyen el comportamiento más importante a abordar. La responsabilidad social debería formar parte de la estrategia fundamental de la organización con una asignación de responsabilidades y rendición de cuentas en todos los niveles adecuados. Debería reflejarse en su toma de decisiones y tenerse en cuenta en la implementación de actividades.

La filantropía (entendida en este contexto como aportaciones a causas caritativas) puede tener un impacto positivo en la sociedad. Sin embargo, no debería ser usada por una organización como sustituto del compromiso con sus partes interesadas o para abordar cualquier impacto negativo de sus decisiones o actividades.

Los impactos de las decisiones o actividades de una organización, pueden verse ampliamente afectados por sus relaciones con otras organizaciones. Una organización puede necesitar trabajar con otras, para poder abordar sus responsabilidades. Estas alianzas/colaboraciones pueden incluir organizaciones pares, competidores (mientras tenga cuidado de evitar conductas anti-competitivas), otras partes de la cadena de valor o cualquier otro grupo relevante en la esfera de influencia de la organización.

#### **3.3.5 Relación entre responsabilidad social y desarrollo sostenible**

Aunque muchas personas utilizan los términos responsabilidad social y desarrollo sostenible de manera intercambiable, y existe una relación cercana entre ellos, se trata de conceptos diferentes.

**El desarrollo sostenible** es un concepto ampliamente aceptado y un objetivo rector que obtuvo reconocimiento internacional después de la publicación en 1987 del informe *Nuestro Futuro Común* <sup>[133]</sup> de la Comisión Mundial sobre Medioambiente y Desarrollo. El desarrollo sostenible consiste en satisfacer las necesidades de la sociedad respetando los límites ecológicos del planeta y sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones de satisfacer sus necesidades. El desarrollo sostenible tiene tres dimensiones – económica, social y ambiental -, que son interdependientes; por ejemplo, la erradicación de la pobreza requiere tanto protección del medio ambiente como justicia social.

Desde 1987, diversos foros internacionales han reiterado la importancia de estos objetivos, como la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Medioambiente y Desarrollo en 1992 y la Cumbre Mundial sobre Desarrollo Sostenible en 2002.

**La responsabilidad social** tiene a la organización como su centro de interés y concierne a las responsabilidades de una organización respecto a la sociedad y el medioambiente. La responsabilidad social está estrechamente ligada con el desarrollo sostenible. Como el desarrollo sostenible se refiere a objetivos económicos, sociales y ambientales comunes a todas las personas, se pueden usar como una forma de resumir las más amplias expectativas de la sociedad que necesitan ser tomadas en cuenta por las organizaciones que buscan actuar responsablemente. Por lo tanto, el objetivo superior de una organización socialmente responsable debería ser contribuir al desarrollo sostenible.

Los principios, prácticas y materias fundamentales descritos en los siguientes capítulos de esta Norma Internacional, constituyen las bases para la aplicación práctica de la responsabilidad social de una organización y su contribución al desarrollo sostenible. Las decisiones y actividades de una organización socialmente responsable pueden constituirse en una contribución valiosa al desarrollo sostenible.

El objetivo del desarrollo sostenible consiste en alcanzar la sostenibilidad de la sociedad en su conjunto y del planeta. No concierne a la sostenibilidad o a la viabilidad continua de una organización específica. La sostenibilidad de una organización individual puede ser o no ser compatible con la sostenibilidad de la sociedad como conjunto, la cual se logra abordando los aspectos sociales, económicos y ambientales de manera integral. El consumo sostenible, el uso sostenible de los recursos y los mejores estilos de vida sostenibles están asociados a la sostenibilidad de la sociedad en su conjunto.

### **3.4 El Estado y la responsabilidad social**

Esta Norma Internacional no puede reemplazar, transformar o modificar de ninguna forma el deber del Estado de actuar por el interés público. El Estado es el único con poder de crear y hacer cumplir las leyes, lo que le hace diferente a las organizaciones. Por ejemplo, el deber del estado de proteger los derechos humanos difiere de las responsabilidades que se plantean para las organizaciones en esta Norma Internacional respecto de los derechos humanos.

La responsabilidad social de las organizaciones no es ni puede ser un sustituto del ejercicio eficaz de los deberes y responsabilidades del estado. En particular, garantizar la aplicación efectiva de las leyes y regulaciones con el fin de fomentar una cultura de cumplimiento de la ley es esencial para permitir a las organizaciones ser socialmente responsables.

Esta Norma Internacional no proporciona una orientación sobre qué es lo que debería someterse a regulación jurídica obligatoria; tampoco pretende abordar cuestiones que sólo pueden resolverse propiamente a través de las instituciones políticas. Sin embargo, el estado puede apoyar de muchas maneras a las organizaciones en sus esfuerzos por operar de forma socialmente responsable. Las organizaciones gubernamentales, como cualquier otra organización, pueden estar interesadas en utilizar esta Norma Internacional para informar sobre sus políticas, decisiones y actividades relacionadas con aspectos de la responsabilidad social.

## **4 Principios de la responsabilidad social**

### **4.1 Generalidades**

Este capítulo proporciona orientación sobre los siete principios de la responsabilidad social.

Cuando se aborda y ejerce la responsabilidad social, el objetivo superior para una organización es maximizar su contribución al desarrollo sostenible. Si bien no existe una lista exhaustiva de principios para la responsabilidad social, dentro de este objetivo se plantea que las organizaciones deberían respetar los siete principios que se describen a continuación, así como los principios específicos para cada materia fundamental descritos en el capítulo 6.

Las organizaciones deberían basar su comportamiento en normas técnicas, guías o reglas de conducta que estén de acuerdo con los principios aceptados de correcta y buena conducta en el contexto de situaciones específicas, incluso cuando las mismas sean difíciles.

### **4.2 Rendición de cuentas**

El principio consiste en: una organización debería tener que rendir cuentas por sus impactos en la sociedad y el medioambiente.

Este principio propone que una organización debería aceptar el escrutinio adecuado y, además, aceptar el deber de responder a ese escrutinio.

La rendición de cuentas impone la obligación a la Dirección de tener que responder a quienes controlan los intereses de la organización y a la organización de tener que responder ante las autoridades legales en relación con las leyes y regulaciones. La rendición de cuentas también implica que la organización debe responder frente a quienes se ven afectados por sus decisiones y actividades, así como ante la sociedad en general, por los impactos globales de sus decisiones y actividades en la sociedad.

Tener que rendir cuentas tendrá un impacto positivo, tanto en la organización como en la sociedad. El grado de rendición de cuentas puede variar, pero debería siempre corresponderse con el grado o extensión de la responsabilidad. Las organizaciones con máxima responsabilidad son quienes deberían poner más cuidado en la calidad de sus decisiones y su supervisión. La rendición de cuentas también incluye la aceptación de responsabilidad cuando se cometen errores, la toma de medidas adecuadas para repararlos y la toma de acciones para prevenir que se repitan.

Una organización debería responder por:

- los resultados de sus decisiones y actividades, incluyendo las consecuencias significativas, y debería prevenir la repetición de situaciones debidas a decisiones o actividades no intencionadas o imprevistas; y
- los impactos significativos de sus decisiones y actividades en la sociedad y el medioambiente.

### **4.3 Transparencia**

El principio consiste en: una organización debería ser transparente en sus decisiones y actividades que impactan en la sociedad y el medioambiente.

Una organización debería revelar de forma clara, precisa y completa y en un grado razonable y suficiente la información sobre las políticas, decisiones y actividades de las que es responsable, incluyendo sus impactos conocidos y probables sobre la sociedad y el medioambiente. Esta información debería estar fácilmente disponible y ser directamente accesible y entendible para aquellos que se han visto o podrían verse afectados de manera significativa por la organización. Debería ser oportuna y basada en hechos y presentarse de una manera clara y objetiva, para permitir que las partes interesadas evalúen con exactitud el impacto que las decisiones y actividades de la organización producen sobre sus respectivos intereses.

El principio de transparencia no exige que la información registrada se haga pública, así como tampoco exige que se proporcione información legalmente protegida o que pudiera producir incumplimientos de obligaciones legales, comerciales, de seguridad o de privacidad de las personas.

Una organización debería ser transparente en cuanto a:

- el propósito, naturaleza y localización de sus actividades;
- la manera en que se toman, implementan y revisan sus decisiones, incluyendo la definición de roles, responsabilidades, formas de rendir cuentas y autoridades en las diferentes funciones de la organización;
- las normas técnicas y criterios frente a los cuales la organización evalúa su desempeño en relación con la responsabilidad social;
- su desempeño en asuntos pertinentes y significativos de responsabilidad social;
- el origen de sus recursos financieros;
- los impactos conocidos y probables de sus decisiones y actividades en sus partes interesadas, la sociedad y el medioambiente; y
- la identidad de sus partes interesadas y los criterios y procedimientos utilizados para identificarlas, seleccionarlas y comprometerlas

### **4.4 Comportamiento ético**

El principio consiste en: una organización debería tener un comportamiento ético en todo momento.

El comportamiento de una organización debería basarse en la ética de la honestidad, equidad e integridad. Esta ética implica la preocupación por las personas, animales y medioambiente, y un compromiso de abordar los intereses de las partes interesadas.

Una organización debería promover activamente una conducta ética:

- desarrollando estructuras de gobernanza que ayuden a promover una conducta ética dentro de la organización y en sus interacciones con otros;
- identificando, adoptando y aplicando normas técnicas de comportamiento ético apropiadas a su propósito y a sus actividades, y coherentes con los principios descritos en esta Norma Internacional;
- fomentando y promoviendo el cumplimiento de sus normas técnicas de comportamiento ético;
- definiendo y comunicando las normas técnicas de comportamiento ético que se espera de su estructura de gobernanza, personal, proveedores, contratistas y, cuando sea adecuado, de sus dueños, La Dirección y, particularmente, de aquellos que tienen la oportunidad de influir significativamente en los valores, cultura, integridad, estrategia y operación de la organización y de las personas que actúan en su nombre, al mismo tiempo que se preserve la identidad cultural local;
- previniendo o resolviendo conflictos de interés en toda la organización que, si no, podrían conducir a un comportamiento no ético;
- estableciendo mecanismos de supervisión y controles para hacer seguimiento y asegurar el comportamiento ético;

- estableciendo mecanismos para facilitar que se informe sobre comportamientos no éticos sin miedo a represalias;
- reconociendo y abordando situaciones donde no existan leyes y regulaciones locales, o entren en conflicto con el comportamiento ético; y
- respetando el bienestar de los animales, cuando se vea afectada su vida y su existencia, lo que incluye el aseguramiento de condiciones dignas de conservación, cría, producción y uso de animales.

#### **4.5 Respeto a los intereses de las partes interesadas**

El principio consiste en: una organización debería respetar, considerar y responder a los intereses de sus partes interesadas.

Aunque los objetivos de la organización pueden limitarse a los intereses de sus respectivos dueños, socios, clientes o *mandatarios* (constituent-asociados-participantes), otros individuos o grupos, también pueden tener derechos, reclamaciones o intereses específicos que deberían ser tenidos en cuenta. Colectivamente, estas personas o grupos constituyen las partes interesadas de una organización.

Una organización debería:

- identificar a sus partes interesadas;
- ser consciente y respetar los intereses de sus partes interesadas y responder a las inquietudes que manifiestan;
- reconocer los intereses y derechos legales de las partes interesadas;
- reconocer que algunas partes interesadas pueden afectar significativamente a las actividades de la organización;
- evaluar y tener en cuenta la habilidad relativa de las partes interesadas para contactar, comprometerse con e influir en la organización;
- tener en cuenta la relación de los intereses de sus partes interesadas con las más amplias expectativas de la sociedad y del desarrollo sostenible, así como la naturaleza de la relación de las partes interesadas con la organización; y
- considerar los puntos de vista de las partes interesadas que puedan verse afectadas por una decisión, incluso cuando no tengan un rol formal en la gobernanza de la organización, o no sean conscientes de su interés en las decisiones o actividades de la organización.

#### **4.6 Respeto al principio de legalidad**

El principio consiste en: una organización debería aceptar que el respeto al principio de legalidad es obligatorio.

El respeto al principio de la legalidad se refiere a la supremacía del derecho, en particular, a la idea de que ningún individuo u organización está por encima de la ley y de que los gobiernos también están sujetos a la ley. El respeto al principio de legalidad se contrapone con el ejercicio arbitrario del poder. Generalmente está implícito en el respeto al principio de legalidad que las leyes y regulaciones estén escritas, difundidas públicamente y se hacen cumplir de manera justa, de acuerdo a procedimientos establecidos. En el contexto de la responsabilidad social, el respeto al principio de legalidad implica que una organización cumple con todas las leyes y regulaciones aplicables. Esto implica que una organización debería dar los pasos necesarios para conocer las leyes y regulaciones aplicables, para informar a aquellos dentro de la organización de su obligación de cumplirlas e implementar medidas para que se cumplan.

Una organización debería:

- cumplir con los requisitos legales de todas las jurisdicciones en las que opera;
- asegurar que sus relaciones y actividades están dentro del marco legal previsto y pertinente;
- mantenerse informada de todas las obligaciones legales; y
- revisar periódicamente su cumplimiento.

#### **4.7 Respeto a la normativa internacional de comportamiento**

El principio consiste en: una organización debería respetar la normativa internacional de comportamiento, a la vez que acatar el principio de respeto al principio de legalidad

- En países donde la ley o su implementación no proporcionen las salvaguardas ambientales o sociales mínimas, una organización debería esforzarse por respetar la normativa internacional de comportamiento.
- En países donde la ley o su implementación entran significativamente en conflicto con la normativa internacional de comportamiento, una organización debería esforzarse por respetar tales normas en la medida de lo posible.
- En situaciones en las que la ley o su implementación entran en conflicto con la normativa internacional de comportamiento y en las que se el hecho de no cumplir con esa normativa implique consecuencias significativas, una organización debería, en la medida en que sea posible y adecuado, revisar la naturaleza de sus relaciones y actividades en esa jurisdicción.
- Una organización debería considerar las oportunidades y canales legítimos para tratar de influir en las organizaciones y autoridades pertinentes, con el fin de resolver cualquiera de esos conflictos.

Una organización debería evitar ser cómplice en las actividades de otra organización que no sean coherentes con la normativa internacional de comportamiento.

#### **4.8 Respeto a los derechos humanos**

El principio consiste en: una organización debería respetar los derechos humanos y reconocer, tanto su importancia como su universalidad (véase también materia fundamental sobre derechos humanos en el apartado 6.3).

Una organización debería:

- respetar y promover los derechos establecidos en la Carta Universal de los Derechos Humanos;
- aceptar que estos derechos son universales, esto es, que son aplicables de forma indivisible en todos los países, culturas y situaciones;
- en situaciones donde los derechos humanos no se protegen, dar pasos para respetar los derechos humanos y evitar beneficiarse de esas situaciones; y
- en situaciones en las que la ley o su implementación no proporcionan la protección adecuada de los derechos humanos, acatar el principio de respeto a la normativa internacional de comportamiento.

### **5 Reconocer la responsabilidad social y comprometerse con las partes interesadas**

#### **5.1 Generalidades**

Este capítulo aborda dos prácticas fundamentales de responsabilidad social. Se trata del reconocimiento por la organización de su responsabilidad social y de la identificación de sus partes interesadas y el compromiso con las mismas. Como en el caso de los principios descritos en el capítulo 4, estas prácticas deberían tenerse en cuenta cuando se aborden las materias fundamentales de responsabilidad social descritas en capítulo 6.

El reconocimiento de la responsabilidad social implica identificar los asuntos que surgen como consecuencia de los impactos de las decisiones y actividades de una organización, así como la manera en que esos asuntos deberían abordarse para contribuir al desarrollo sostenible.

El reconocimiento de la responsabilidad social también implica el reconocimiento de las partes interesadas de una organización. Como se describe en el apartado 4.5, un principio básico de responsabilidad social es que una organización debería respetar y tener en cuenta los intereses de sus partes interesadas.

## 5.2 Reconocer la responsabilidad social

### 5.2.1 Impactos, intereses y expectativas

A la hora de abordar su responsabilidad social una organización debería entender tres relaciones:

- **Entre la organización y la sociedad:** una organización debería entender cómo sus decisiones y actividades impactan en la sociedad. Una organización también debería entender las expectativas de comportamiento responsable que tiene la sociedad en lo que concierne a estos impactos. Esto debería hacerse considerando las materias fundamentales y asuntos de responsabilidad social (véase el apartado 5.2.2);
- **Entre la organización y sus partes interesadas:** una organización debería ser consciente de sus distintas partes interesadas. Las decisiones y actividades de una organización pueden tener impactos potenciales y reales en estos individuos y organizaciones. Estos impactos potenciales o reales son la base de la “incumbencia” o interés que hace que las organizaciones o individuos se consideren partes interesadas; y
- **Entre las partes interesadas y la sociedad:** una organización debería comprender, por un lado, la relación entre los intereses de las partes interesadas que se ven afectadas por la organización, y por otro lado, las expectativas de la sociedad. Aunque las partes interesadas son parte de la sociedad, pueden tener intereses que no sean coherentes con las expectativas de la sociedad. Las partes interesadas tienen intereses específicos con respecto a la organización, que pueden diferenciarse de las expectativas que tiene la sociedad sobre el comportamiento socialmente responsable en cualquier asunto. Por ejemplo, el interés de un proveedor en que le paguen, y el interés de la sociedad en la honradez en los contratos, pueden ser diferentes perspectivas del mismo asunto.



**Relación entre una organización, sus partes interesadas y la sociedad**

Al reconocer su responsabilidad social, una organización necesitará tener en cuenta las tres relaciones. Es probable que una organización, sus partes interesadas y la sociedad tengan diferentes perspectivas, porque sus objetivos son diferentes. Debería reconocerse que los individuos y las organizaciones pueden tener muchos y variados intereses que pueden verse afectados por las decisiones y actividades de una organización.

### **5.2.2 Reconocer las materias fundamentales y los asuntos pertinentes de responsabilidad social**

Una forma efectiva para que una organización identifique su responsabilidad social, es familiarizarse con los asuntos concernientes a la responsabilidad social dentro de las siguientes materias fundamentales:

- gobernanza de la organización;
- derechos humanos;
- prácticas laborales;
- medioambiente;
- prácticas justas de operación;
- asuntos de consumidores; y
- participación activa y desarrollo de la comunidad.

Estas materias fundamentales cubren los impactos más probables, tanto de tipo económico, como ambiental y social, que deberían abordar las organizaciones. Cada una de estas materias fundamentales se consideran en el capítulo 6. La discusión sobre cada materia fundamental abarca asuntos específicos que una organización debería tener en cuenta a la hora de identificar su responsabilidad social. Cada materia fundamental, pero no necesariamente cada asunto, tiene alguna pertinencia para todas las organizaciones.

La orientación sobre cada asunto incluye un número de acciones que una organización debería llevar a cabo y expectativas sobre la forma en que una organización debería comportarse. A la hora de considerar su responsabilidad social, una organización debería identificar cada uno de los asuntos pertinentes respecto a sus decisiones y actividades junto con las acciones y expectativas relacionadas. Se pueden encontrar más información sobre cómo identificar asuntos en los apartados 7.2 y 7.3.

Los impactos de las decisiones y actividades de una organización deberían considerarse en relación con estos asuntos. Puede que no todos los asuntos sean pertinentes para una organización específica. Es más, estas materias fundamentales y sus respectivos asuntos pueden describirse o categorizarse de diversas formas. Algunos aspectos importantes, entre los que se incluyen salud y seguridad, economía y cadena de valor, se abordan en más de una materia fundamental en el capítulo 6.

La identificación de los asuntos pertinentes debería ir seguida de una evaluación de la significancia de los impactos de la organización. La significancia de un impacto debería considerarse, tanto en relación con las partes interesadas afectadas, como en relación con la forma en que el impacto afecta al desarrollo sostenible.

A la hora reconocer las materias fundamentales y los asuntos de su responsabilidad social, a una organización le puede servir de ayuda considerar las interacciones con otras organizaciones. Por ejemplo, una organización debería considerar el impacto de sus decisiones y actividades en las partes interesadas.

Una organización que busca reconocer su responsabilidad social, debería considerar, tanto la obligatoriedad jurídica, como cualquier otro tipo de obligación existente. Las obligaciones legalmente vinculantes, incluyen legislación y reglamentación aplicables, así como obligaciones concernientes a asuntos sociales, económicos y ambientales, que puedan existir en contratos ejecutables. Una organización debería considerar los compromisos que ha asumido en relación con la responsabilidad social. Tales compromisos podrían estar incluidos en códigos éticos de conducta, en guías, o en las obligaciones para los miembros de las asociaciones a las que pertenece.

Reconocer la responsabilidad social es un proceso continuo. Los impactos potenciales de las decisiones y actividades deberían determinarse y tenerse en cuenta durante la etapa de planificación de nuevas actividades. Las actividades en curso se deberían revisar cuanto sea necesario para que la organización pueda estar segura de que su responsabilidad social se está gestionando y pueda determinar si hay asuntos adicionales que deban ser tenidos en cuenta.

### **5.2.3 La responsabilidad social y la esfera de influencia de la organización**

Una organización socialmente responsable es la que acepta la responsabilidad de abordar los impactos de sus decisiones y actividades a través de un comportamiento transparente y ético que está integrado en toda la organización y se lleva a la práctica en sus relaciones. Además de ser responsable de sus

propias decisiones y actividades, en algunas situaciones, una organización puede tener la capacidad de afectar el comportamiento de partes con las que tiene una relación. Se considera que tales situaciones caen dentro de la esfera de influencia de una organización.

Una organización no puede ser considerada responsable por los impactos de cada una de las partes sobre la que tiene alguna influencia. Sin embargo, habrá situaciones en las que la capacidad de una organización de influir sobre otros esté acompañada de la responsabilidad de ejercer esa influencia. Por ejemplo, la obligación moral de oponerse a los abusos contra los derechos humanos cometidos por otros, puede ser un aspecto importante de la responsabilidad social de una organización. La responsabilidad de ejercer influencia en cualquier situación dependerá de diversos factores, entre ellos, la capacidad real de la organización para influir en otros y en el aspecto afectado. Generalmente, la responsabilidad de ejercer influencia aumenta con la capacidad de influir.

Una organización es responsable de los impactos de las decisiones y actividades sobre las que tiene control. Esos impactos de las decisiones y actividades pueden ser de gran alcance. Una organización puede decidir si tiene o no relación con otra organización y la naturaleza y alcance de esa relación. Habrá situaciones en las que una organización tenga la responsabilidad de estar alerta ante los impactos creados por las decisiones y actividades de otras organizaciones y de tomar medidas para evitar o mitigar los efectos negativos asociados a su relación con esas organizaciones.

La esfera de influencia de la organización normalmente incluirá partes de las cadenas de valor o de suministro. Podría también incluir las asociaciones formales e informales en las que participa y a las organizaciones pares o competidores. Al evaluar su esfera de influencia, una organización debería ejercer la debida diligencia y considerar comprometerse con las partes interesadas.

La cadena de valor incluye partes que están hacia atrás en la cadena, como los proveedores, y partes que están hacia adelante en la cadena, como clientes y usuarios. Además, algunas de las partes, como las organizaciones pares y las organizaciones aliadas, operan en paralelo a la organización. Las partes interesadas y otras partes involucradas difieren en función de la naturaleza de las actividades de la organización.

En el capítulo 7 puede encontrarse mayor orientación en torno al reconocimiento de la esfera de influencia de una organización, así como el reconocimiento del verdadero alcance de los impactos de una organización.

### **5.3 Identificación de las partes interesadas y compromiso con las mismas**

#### **5.3.1 Generalidades**

La identificación de las partes interesadas y el compromiso con las mismas son clave para abordar la responsabilidad social de una organización.

#### **5.3.2 Identificación de las partes interesadas**

Las partes interesadas son organizaciones o individuos que tienen uno o más intereses en cualquiera de las decisiones y actividades de una organización. Puesto que estos intereses (o "incumbencia") pueden verse afectados por la organización, se crea una relación con ella. No es necesario que esta relación sea formal. La relación creada por estos intereses existe independientemente de que las partes sean conscientes de ello. Puede que una organización no sea siempre consciente de todas sus partes interesadas, aunque debería intentar identificarlas. Puede que muchas partes interesadas no sean conscientes del potencial de una organización para afectar sus intereses.

En este contexto, el interés se refiere a algo que puede ser la base real o potencial de una reclamación. Dichas reclamaciones no necesariamente implican una demanda financiera o derechos legales. A veces, puede únicamente implicar el derecho a ser escuchado. La pertinencia o importancia de un interés queda más claramente determinada por su relación con el desarrollo sostenible (cuidar la redacción lingüística)

Los individuos o grupos que estén afectados, o probablemente vayan a estarlo por una organización se consideran entre sus partes interesadas. Comprender cómo se ven afectados los individuos o grupos por las decisiones y actividades de una organización, hará posible identificar los intereses que establecen

una relación con la organización. Por tanto, la identificación de sus los impactos de las sus decisiones y actividades por parte de una organización, facilitará la identificación de la mayoría de sus partes interesadas. (véase la figura 2).

El significado del término “partes interesadas” es muy amplio y las organizaciones pueden tener muchas partes interesadas. Más aún, las diferentes partes interesadas tienen intereses variados y a veces contrapuestos. Las partes interesadas pueden tener tanto intereses comunes con la organización, como intereses en conflicto. Por ejemplo, los intereses de los residentes de una comunidad pueden incluir los impactos positivos de una empresa, como es el empleo, así como los impactos negativos de la misma empresa, como es la contaminación.

Algunas partes interesadas son parte integral de la organización. Esto podría incluir a los miembros o empleados de la organización, así como a los accionistas u otros dueños de la organización. Se debería reconocer que estas partes interesadas comparten un interés común en el propósito de la organización y en su éxito. Sin embargo, esto no quiere decir que todos sus intereses con respecto a la organización sean los mismos.

Los intereses de la mayoría de las partes interesadas pueden tener relación con la responsabilidad social de la organización. Los intereses comunes de las partes interesadas pueden tener relación con las más amplias expectativas de la sociedad. Un ejemplo es el interés del propietario cuya propiedad pierde valor debido a una nueva fuente de contaminación. Los más amplios intereses de la sociedad, en este caso, posiblemente no recaigan en el cambio de valor de la propiedad de una persona, sino en el incremento general de la contaminación.

No todas las partes interesadas de una organización pertenecen a grupos organizados cuyo propósito es representar sus intereses ante organizaciones específicas. Muchas partes interesadas pueden no estar organizadas en absoluto, y por esta razón, pueden ser pasadas por alto o ignoradas. Este problema puede ser especialmente importante con respecto a grupos vulnerables y futuras generaciones.

Los grupos que apoyan causas sociales o ambientales pueden ser partes interesadas de una organización, cuyas decisiones y actividades tienen un impacto pertinente e importante en sus causas.

Una organización debería examinar si los grupos que declaran hablar en nombre de partes interesadas específicas o que apoyan causas determinadas son representativos y creíbles. En algunos casos, no será posible que intereses importantes estén representados directamente. Por ejemplo, rara vez, los niños tienen o controlan grupos organizados de personas; en el caso de la vida silvestre, eso no es posible. En esta situación, una organización debería prestar atención a los puntos de vista de los grupos creíbles que busquen proteger dichos intereses.

A la hora de identificar a las partes interesadas, una organización debería hacerse las preguntas siguientes:

- ¿Hacia quién existen obligaciones legales?
- ¿Quién podría verse afectado positiva o negativamente por las decisiones o actividades de la organización?
- ¿Quién estuvo involucrado en el pasado cuando fue preciso abordar inquietudes similares?
- ¿Quién puede ayudar a la organización a abordar impactos específicos?
- ¿Quién quedaría desfavorecido si se le excluyera del compromiso?
- ¿Quién se ve afectado en la cadena de valor?

### **5.3.3 Compromiso con las partes interesadas**

El compromiso con las partes interesadas, implica el diálogo entre la organización y una o más de sus partes interesadas. Ayuda a la organización a abordar su responsabilidad social proporcionándole una base fundamentada para sus decisiones.

El compromiso con las partes interesadas puede tomar diversas formas. Puede iniciarse por parte de una organización o comenzar como respuesta de una organización a una o más partes interesadas. Puede tener lugar tanto en reuniones informales como formales, y puede seguir una amplia variedad de formatos, tales como reuniones individuales, conferencias, talleres, audiencias públicas, discusiones en mesas redondas, comités asesores, procedimientos de información periódica y estructurada y de

consulta, negociaciones colectivas y foros basados en la Web. El compromiso con las partes interesadas es interactivo. Su característica fundamental es que implica una comunicación en dos direcciones.

Existen diversas razones para que una organización se comprometa con sus partes interesadas. El compromiso con las partes interesadas se puede usar para:

- fundamentar sus decisiones a través de la determinación y comprensión de las posibles consecuencias de sus actividades y de sus impactos en partes interesadas específicas;
- determinar la mejor manera de incrementar los impactos beneficiosos que generan las decisiones y actividades de la organización y de disminuir cualquier impacto negativo;
- ayudar a la organización a analizar su desempeño para que pueda mejorarlo;
- reconciliar los conflictos en los que se encuentren implicados sus propios intereses, los de sus partes interesadas y las expectativas de la sociedad en su conjunto;
- abordar el vínculo entre los intereses de las partes interesadas y las responsabilidades de la organización con la sociedad en general;
- contribuir al aprendizaje continuo de la organización;
- cumplir con obligaciones legales (por ejemplo, con accionistas o empleados) para abordar intereses en conflicto, ya sea entre la organización y una parte interesada, o entre varias partes interesadas;
- proporcionar a la organización los beneficios asociados de contar con distintas perspectivas;
- incrementar la transparencia y la credibilidad de sus comunicaciones; y
- establecer alianzas para alcanzar metas mutuamente beneficiosas.

En la mayoría de los casos, una organización ya conoce o puede llegar a conocer fácilmente, cuáles son las expectativas de la sociedad sobre cómo la organización debería abordar sus impactos. En tales circunstancias, la organización no necesita depender del compromiso con partes interesadas específicas para conocer estas expectativas, a pesar de que el proceso de compromiso con las partes interesadas puede brindar otros beneficios. Dichas expectativas se encuentran en leyes o regulaciones, expectativas sociales o culturales ampliamente aceptadas, y mejores prácticas o normas técnicas establecidas con respecto a temas específicos. Las expectativas concernientes a los intereses de las partes interesadas se pueden encontrar en los apartados de "Acciones y expectativas relacionadas" después de la descripción de varios asuntos en el capítulo 6. Una organización no debería utilizar el compromiso con las partes interesadas como una manera de evitar expectativas ya establecidas concernientes a su comportamiento.

Se debería desarrollar un proceso justo y adecuado, basado en el compromiso con las partes interesadas de mayor pertinencia. El interés (o intereses) de las organizaciones o individuos identificados como partes interesadas debería ser auténtico. El proceso de identificación debería buscar cerciorarse de si han sido o tienen posibilidad de verse afectados por alguna decisión o actividad. Mientras sea posible y práctico, el compromiso con debería llevarse a cabo con las organizaciones más representativas que reflejen esos intereses. El compromiso eficaz de las partes interesadas se basa en la buena fe y va más allá de las relaciones públicas.

A la hora de comprometerse con las partes interesadas, una organización no debería dar preferencia a un grupo organizado porque es más "amigable" o porque apoya sus metas más que otros. Una organización no debería crear o apoyar grupos específicos para dar apariencia de que tiene un aliado en el diálogo, cuando el supuesto aliado no es en realidad independiente.

Una organización debería ser consciente de los intereses y necesidades de sus partes interesadas y de su capacidad relativa para contactar y comprometerse con la organización y respetarlos.

Es más probable que el compromiso con las partes interesadas sea significativo cuando están presentes los siguientes elementos:

- el propósito del compromiso es claro y se comprende
- se han identificado los intereses de las partes interesadas;

- la relación que esos intereses establecen entre la organización y la parte interesada es directa o importante; y
- los intereses de las partes interesadas son pertinentes y significativos para el desarrollo sostenible.

## **6 Guía en materias fundamentales de responsabilidad social**

### **6.1 Generalidades**

Para definir el alcance de su responsabilidad social, identificar asuntos pertinentes y establecer sus prioridades, una organización debería abordar las siguientes materias fundamentales:

- gobernanza de la organización;
- derechos humanos;
- prácticas laborales;
- medioambiente;
- prácticas justas de operación;
- asuntos de consumidores; y
- participación activa y desarrollo de la comunidad.

Los aspectos económicos, así como aquellos relacionados con la salud, y la seguridad y la cadena de valor, se tratan dentro de las siete materias fundamentales, cuando es pertinente. También se consideran las diferentes formas en que hombres y mujeres se ven afectados en cada una de las siete materias fundamentales.

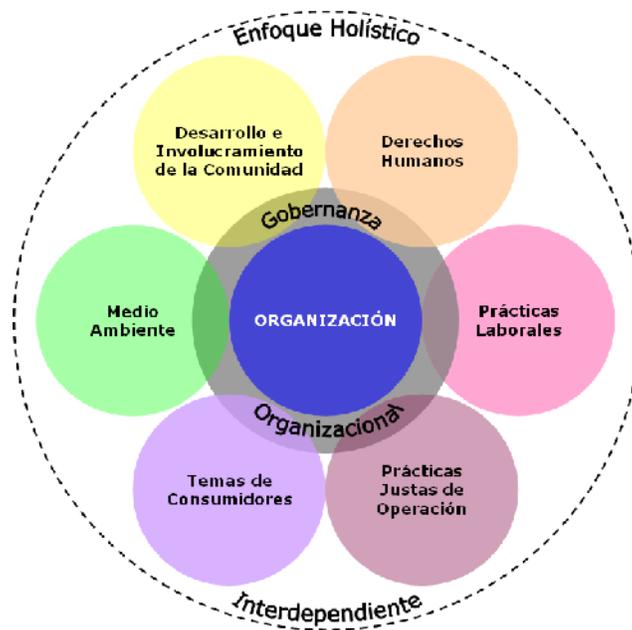
Cada materia fundamental incluye una serie de asuntos de responsabilidad social. Éstos se describen en este capítulo, junto con las acciones y expectativas relacionadas. La responsabilidad social es dinámica, reflejando la evolución de las inquietudes sociales y ambientales, por lo que, es posible que en el futuro puedan surgir otros asuntos.

Las acciones sobre estas materias fundamentales y asuntos se deberían basar en los principios y prácticas de responsabilidad social (véase los capítulos 4 y 5). Para cada materia fundamental, una organización debería identificar y abordar todos aquellos temas que tienen una influencia pertinente o significativa sobre sus decisiones y actividades (véase el capítulo 5). Al evaluar la relevancia de un asunto, se deberían considerar los objetivos a corto y largo plazo. No hay, sin embargo, un orden predeterminado en el que la organización debería abordar las materias fundamentales y asuntos; esto dependerá de la organización y su estrategia.

Aunque todas las materias fundamentales están interrelacionadas y son complementarias, la naturaleza de la gobernanza de la organización es un tanto diferente del resto de materias fundamentales. Una gobernanza de la organización eficaz permite a una organización tomar acciones en el resto de materias fundamentales y asuntos, e implementar los principios descritos en el capítulo 4.

Una organización debería analizar las materias fundamentales de manera holística, es decir, debería considerar todas las materias fundamentales y los asuntos y su interdependencia, en lugar de concentrarse únicamente en un sólo asunto. No debería permitirse que las mejoras concretas dirigidas a un asunto específico afectaran de forma negativa a otros asuntos o provocaran impactos adversos, en el ciclo de vida de sus productos o servicios, en sus partes interesadas, o en la cadena de valor.

El capítulo 7 presenta mayor orientación acerca de la integración de la responsabilidad social.



### Las siete materias fundamentales

Abordando estas materias fundamentales y asuntos e integrando la responsabilidad social en sus decisiones y actividades, una organización puede obtener algunos beneficios importantes:

#### Beneficios de la responsabilidad social para una organización

La responsabilidad social puede ofrecer numerosos beneficios potenciales para una organización. Éstos incluyen:

- impulsar una toma de decisiones más fundamentada con base en una mejor comprensión de las expectativas de la sociedad, las oportunidades asociadas a la responsabilidad social (incluyendo una mejor gestión de los riesgos legales) y los riesgos de no ser socialmente responsable;
- mejorar las prácticas de gestión del riesgo de la organización;
- aumentar la reputación de la organización y fomentar una mayor confianza pública;
- mejorar la competitividad de la organización con respecto a sus competidores, incluyendo el acceso al financiamiento y la posición de "aliado preferencial".
- mejorar la relación de la organización con sus partes interesadas y su capacidad para la innovación, a través de la apertura a nuevas perspectivas y el contacto con una variada gama de partes interesadas;
- aumentar la lealtad y moral de los empleados, mejorando la salud y seguridad, tanto de sus trabajadores como de sus trabajadoras, e impactando positivamente en la capacidad de una organización para contratar, motivar y retener a sus empleados;
- obtener ahorros asociados al aumento de la productividad y eficiencia de los recursos, la disminución del consumo de energía y agua, la reducción de residuos, la recuperación de subproductos valiosos y el aumento de la disponibilidad de materias primas;
- aumentar la fiabilidad y equidad de las transacciones a través de la participación política responsable, la competencia justa y la ausencia de corrupción;
- prevenir o reducir los conflictos potenciales con consumidores acerca de productos o servicios;
- contribuir a la viabilidad a largo plazo de la organización mediante el fomento de la sostenibilidad de los recursos naturales y los servicios ambientales; y
- contribuir al bien público y al fortalecimiento de la sociedad civil y las instituciones.

**El texto completo del borrador de Norma 26000 se encuentra en el CD del curso.**