

1. INTRODUCCIÓN

La forma en que las empresas se inician en el proceso de responsabilidad social debe ser instrumentada bajo una forma de gestión, incorporando la variable social a las políticas organizacionales. Esto es lo que la diferencia de la filantropía. La fijación de objetivos, metas, planes y presupuestos que acompañen a la responsabilidad social permite la continuidad de la misma, el control y la mejora continua.

Cuando hablamos de responsabilidad social empresaria (RSE) nos estamos refiriendo a una forma de gestión. La forma en que las empresas abordan sus responsabilidades y la relación con sus stakeholders o grupos de interés varía en función de diferencias de sector, o bien diferencias de las características y políticas empresariales.

Tomamos como concepto de responsabilidad social empresaria, aquel que enuncia como principal parámetro de la misma el prestar atención a las expectativas que, sobre el comportamiento de las empresas, tienen los diferentes grupos de interés (stakeholders: empleados, socios, clientes, comunidades locales, medio ambiente, accionistas, proveedores, etc.).² Este concepto de responsabilidad social basado en la expectativa de los distintos grupos de interés permite a las organizaciones anticipar las necesidades y expectativas de las partes interesadas minimizando los

¹ Este trabajo se realizó en el marco del proyecto E-810 UBACyT "RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIA: SU MEDICIÓN E INFORMACIÓN A TRAVÉS DE LA CONTABILIDAD MICROSOCIAL" Directora Inés García Fronti – Codirectora Paula A. D'Onofrio.

² Responsabilidad Social Corporativa y Políticas Públicas. Informe 2004. Elaborado por Fundación Ecología y Desarrollo para Fundación AVINA. Colección "La empresa del mañana"

conflictos, realizando su credibilidad y generando resultados innovadores que supongan beneficios a la sociedad y a la organización.

Todo modelo de gestión social debe tener como pilar el Desarrollo Sustentable. La iniciativa sobre un desarrollo sostenible en el tiempo surge de la Comisión sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo en 1983, presidida por Gro Harlem Brundtland (Noruega) en donde se llegó a la conclusión de que para satisfacer “las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones para satisfacer las propias” la protección del medio ambiente y el crecimiento económico habrían de abordarse en forma conjunta. Se convocó entonces a la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo (HUMAD), conocida como Cumbre para la Tierra, que se celebró en Río de Janeiro del 3 al 14 de junio de 1992. Los objetivos fundamentales de la Cumbre fueron lograr un equilibrio justo entre las variables económicas, sociales y ambientales, el compromiso intergeneracional y sentar las bases para una relación de equidad entre los países desarrollados y los países en desarrollo, así como entre los gobiernos y los sectores de la sociedad civil, sobre la base de la comprensión de las diferencias y los intereses comunes.

El presente trabajo esta basado en el borrador 3 de la norma ISO 26000³ publicado en julio de 2007, cuyo texto aún está en discusión por lo que trataremos conceptos generales.

Si bien hay varios contenidos por definir podemos observar en al lectura que la misma no apunta únicamente a la exteriorización de la responsabilidad social sino a todo el proceso de implementación de la misma, convirtiéndose en una guía para las empresas de diferente envergadura y sector.

2. PROCESO DE ELABORACION DE LA NORMA

En la elaboración la norma ISO 26000 han participado seis grupos diferentes de partes interesadas: Consumidores, Gobierno, Industria,

³http://isotc.iso.org/livelink/livelink/fetch/2000/2122/830949/3934883/3935837/3960417/4652762/NT-029_ISO_26000_WD.3.pdf?nodeid=6988874&vernum=0

Trabajadores, Organizaciones No Gubernamentales (ONG) y Servicios, Apoyo, Investigación y Otros. Según las últimas estimaciones en enero del 2007, se encuentran participando 355 expertos y 77 observadores nombrados en el Grupo de Trabajo; además 72 países están representados en el proceso a través de los organismos nacionales de normalización⁴, hacemos notar un incremento con respecto a la discusión del borrador número 2 en la que participaron 55 países y 26 organizaciones internacionales.⁵

La norma incorporará las declaraciones y los tratados relevantes de las Naciones Unidas, en especial de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), con la cual ISO estableció un memorando de entendimiento a fin de asegurar la conformidad del estándar con los estándares internacionales del trabajo de dicha organización. También firmó este acuerdo con el Global Compact de la ONU⁶

Con el objetivo de asegurar el equilibrio se incluyó el requerimiento de un trabajo conjunto entre un país desarrollado y uno en vías de desarrollo.

Inicialmente se esperaba que la norma fuese publicada en el 2008, pero hoy se tiene como fecha de publicación en el 2010⁷ ya que el consenso no resulta fácil. Ha habido numerosas discusiones a la hora de llegar a un acuerdo en los temas a tratar, los capítulos que deben de incluirse o la posibilidad de que se introdujera una guía útil sobre cómo implementar la responsabilidad social.

Un problema añadido es la barrera idiomática que ha supuesto un freno para los países en vías de desarrollo que, pese a que están ampliamente representados, no se han visto del todo escuchados debido a sus dificultades con el idioma, además de las posibilidades económicas de asistir a los distintos eventos internacionales.

⁴ www.iarse.org/new_site/site/index.php?put=noticia_detalle&id_noticia=253 - 48k

⁵ <http://www.iram.org.ar/normalizacion/novedades/respsocial/NT019.pdf>

⁶ www.iarse.org/new_site/site/index.php?put=noticia_detalle&id_noticia=253 - 48k

⁷

http://isotc.iso.org/livelink/livelink/fetch/2000/2122/830949/3934883/3935096/07_gen_info/about.html

- **Alcance y contenidos**

Esta norma tiene por objetivo convertirse en una herramienta indispensable para el desarrollo de la responsabilidad social para todo tipo de organizaciones, tanto del sector público como el privado, que pertenezcan a países desarrollados o en vías de desarrollo. La guía que no será certificable, ayudará a implementar un sistema de gestión de la Responsabilidad Social a todo tipo de organización, sin exclusión de tamaño o actividad. Su aplicación será voluntaria y tendrá como punto partida el concepto de desarrollo sustentable, apoyándose en el comportamiento ético y el cumplimiento con las leyes aplicables.

La responsabilidad social debería formar parte de las políticas organizacionales, y así estar integrada a las metas y las estrategias de gestión. Este proceso de integración sólo tendrá éxito si es apoyado por la alta dirección, efectivamente comunicado y desarrollado a través de un diálogo interactivo con las partes interesadas y explicado en el contexto de la misión y políticas de la organización.

Las actividades relacionadas con este tema deberían estar basadas en los principios de responsabilidad social conectándolos con sus valores y normas de comportamiento. Muchas organizaciones tienen una declaración escrita de la misión y/o de la visión para definir sus valores y metas generales. También resulta útil contar con un código de conducta proporciona una guía general a los empleados sobre como actuar diariamente y las otras partes interesadas sobre cómo se deberían de comportar de acuerdo con los valores, misión, visión y principios.

Tanto la declaración de la misión y la visión, así como los códigos de conducta disponibles al público, dan a las partes interesadas una base para evaluar el compromiso de la organización con la responsabilidad social.

El primer paso para abordar una gestión socialmente responsable es comprender el perfil actual de la organización. Esta información puede incluir:

- Bienes y servicios claves, ubicación, alcance geográfico y la estructura organizacional de las operaciones, la estructura de gobierno, los ingresos y gastos anuales y otras informaciones cuantitativas;
- Procesos y prácticas de la organización
- Las metas claves de la organización y su desempeño para alcanzar esas metas;
- Los cambios importantes recientes y previstos en bienes, servicios, estrategias o políticas;
- Las proyecciones
- Las fortalezas y competencias claves de la organización

También deben considerarse los límites de la responsabilidad social dentro de la organización y dentro de su cadena de suministro. Estos límites se basan en las leyes a cumplir debido a las características organizacionales. Adicionalmente dentro de su esfera de influencia una organización debería tratar de captar las acciones de responsabilidad social de otras organizaciones.

Otro de los temas relevantes consiste en el diálogo y el involucrar a las partes interesadas, que no necesariamente requieren que la organización desarrolle un nuevo sistema de comunicación. El involucrar a las partes interesadas consta de dos componentes principales:

- o Identificación de las partes interesadas; y
- o El proceso de involucramiento en sí.

Las organizaciones deberían identificar todas las partes interesadas tanto internas como externas a la organización. Es importante destacar que no son las partes que interesan a la organización sino aquellas que por uno u otro modo tienen incumbencias en la organización. Tengan o no una relación existente a la fecha.

Con el objetivo de hacer manejable el número de partes interesadas, habiendo identificado a las mismas, la organización debería priorizar sus intereses. De modo de darle mayor relevancia los que surjan de una relación legal, para contemplar luego aquellos intereses que puedan afectar tanto a la organización como a sus partes interesadas, debería hacer una evaluación de los recursos dándole prioridad a aquellos intereses que por consenso la mayoría de las partes interesadas mantienen que deberían ser abordados primero.

Resulta vital en el proceso de involucrar a las partes interesadas la generación de confianza entre la organización a través de una combinación de desempeño y transparencia, que conlleva un intercambio de información entre ambos que facilita la verificación de los objetivos y metas relacionados con al responsabilidad social, permita evaluar el desempeño relacionado con la misma y ayude a la resolución de controversias, en definitiva una comunicación eficiente que permita la retroalimentación entre las partes

Los temas propuestos en el borrador abordados por la norma son:

- el medioambiente,
- los derechos humanos,
- prácticas laborales,
- gobierno organizacional,
- prácticas de negocios justos,
- relaciones e interacción con la comunidad y desarrollo social,
- consumidores.

3. ESTRUCTURA PROPUESTA

La norma se encontrará estructurada con los siguientes capítulos y dos anexos:

1. Alcance
2. Referencias Normativas
3. Términos y Definiciones
4. Contexto de Responsabilidad Social

5. Principios de Responsabilidad Social

6. Temas y material fundamentales

7. Guía para implementar la Responsabilidad Social

Anexo A – Información sobre acuerdos e instituciones de responsabilidad social

Anexo B-Referencias útiles para la implementación de responsabilidad social

Bibliografía

Resulta interesante dentro de la sección de definiciones de la norma la diferenciación que hace de filantropía respecto de Responsabilidad Social, siendo la primera definida como:⁸

“Práctica de realizar acciones de caridad o benevolentes”

Mientras que el concepto de responsabilidad social se acerca a la gestión al considerarla como:

“Acciones de una organización para tomar las responsabilidades por el impacto de sus actividades sobre la sociedad y el medioambiente, donde estas acciones:

- son consistentes con los intereses de la sociedad y el desarrollo sustentable
- están basados en el comportamiento ético, cumplimiento con las leyes aplicables e instrumentos intergubernamentales; y
- están integradas en las actividades actuales de la organización”.

Con este fin la norma fija una serie de temas, actividades y principios que

⁸ Ver punto 3.6 y 3.9 del Borrador 2

ayudan a implementar una forma de gestión responsable en las organizaciones

4. TEMAS RELEVANTES

Para ser socialmente responsable, una organización debería considerar los siguientes temas fundamentales:

Gobierno de la organización;	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento legal; • Rendición de cuentas; • Transparencia; • Conducta ética; y • Reconocimiento de las partes interesadas y sus preocupaciones.
Derechos humanos;	<ul style="list-style-type: none"> • No discriminación • Respeto por los derechos humanos • Respeto por los derechos sociales, económicos y culturales incluyen derechos individuales a la alimentación, educación, salud, cuidados médicos, cultura y servicios sociales. • Especial atención a grupos vulnerables • Respeto a los derechos fundamentales en el trabajo
Prácticas laborales;	<ul style="list-style-type: none"> • Empleo • Condiciones de trabajo • Salud y seguridad • Promoción de recursos humanos • Diálogo social
Medio ambiente;	<ul style="list-style-type: none"> • Enfoque preventivo

Procesos de Gestión de Responsabilidad Social Empresaria.

	<ul style="list-style-type: none"> • El que contamina paga • Uso de tecnologías limpias • Responsabilidad Ambiental • Gestión ambiental en los procesos productivos • Consumo sostenible • Abordaje de los problemas y prevenciones sobre temas relacionados con el cambio climático
Prácticas operativas justas;	<ul style="list-style-type: none"> • Competencia justa • Promover la RS en la Cadena de suministro • Respeto por los derechos de propiedad • Medidas anticorrupción y anti soborno • Participación social transparente
Temas de consumidores;	<ul style="list-style-type: none"> • Practicas justas de operaciones, marketing, e información • Protección de la salud y seguridad de los consumidores • Mecanismos de retirada de productos(ciclo de vida) • Entrega y desarrollo de bienes y servicios ambiental y socialmente beneficiosos • Servicios de apoyo a los consumidores

	<ul style="list-style-type: none"> • Protección de la privacidad y de los datos de los consumidores • Acceso a bienes y servicios esenciales • Consumo sostenible • Educación y generación de conciencia
Desarrollo social	<ul style="list-style-type: none"> • Contribución al desarrollo social (generar conciencia ciudadana, respeto por el patrimonio cultural, promoción de la educación, contribución a superar el flagelo de la pobreza y el hambre) • Contribución al desarrollo económico, a la economía local, pago de impuestos, inversión responsable • Involucrar a la comunidad. Impacto consulta dialogo, negociación, inversión social

5. IMPLEMENTANDO LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LAS PRÁCTICAS DIARIAS

La integración exitosa de la responsabilidad social, a través de todos los procesos, productos y servicios de una organización típicamente requerirá de una estrategia y de acciones para llevarla a cabo, de la lectura del borrador nos surgen las siguientes:

Determinar las metas de corto plazo Definir planes de acción	<ul style="list-style-type: none"> - Traducir los objetivos a largo y medio plazo en metas a corto plazo en los niveles operacionales; - Priorizar las metas de responsabilidad social y el desarrollo de medidas concretas para ponerlas en práctica diaria, - Definir las oportunidades y actividades para maximizar estas a nivel operacional; - Definir los riesgos y formas de minimizar esos riesgos al nivel operacional, - Definir calendarios y presupuestos.
Definir indicadores	<p>Medir algo que la organización puede controlar o utilizar en su toma de decisiones, para ayudar a alcanzar un objetivo estratégico o metas específicas;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ser consistente con el tipo de información que las partes interesadas podrían querer ver; - Ser fáciles de entender - Permitir la comparabilidad - Medir datos u otra información que pueda entregarse de forma fiable y dentro del tiempo requerido.
Involucrar a las partes interesadas	<ul style="list-style-type: none"> - Algunas partes interesadas resultan esenciales para la organización - La organización debería considerar la legitimidad de sus intereses en relación con el desarrollo sostenible y el bienestar de la sociedad. - La lista de partes interesadas puede diferir entre las regiones geográficas, las actividades de la organización y si se considera a toda o a parte de la organización - Habiendo identificado a las partes interesadas la organización debería priorizar sus intereses.
Usar los sistemas existentes,	Las organizaciones no deberían duplicar los sistemas ni las estructuras existentes, pero podrían necesitar modificarlas.
Involucrar a las personas en todos los niveles de la organización	Para que un programa de RSE sea efectivo debe haber generado la conciencia y la participación de todos los niveles de la organización
Establecer códigos de conducta y competencias claras	Los códigos de conducta, así como las definiciones de la misión y/o visión dentro de la organización, ayudan a tener una perspectiva más clara del grado de compromiso de la

	organización respecto de la responsabilidad social y una manera sencilla de comunicarla a los involucrados
--	--

6. TIPOS DE COMUNICACIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

La organización debería comunicar regularmente y públicamente información sobre su desempeño y actividades de responsabilidad social.

Las partes interesadas esperan que la siguiente información sea incluida en estos reportes:

- Información acerca de temas de responsabilidad social que puedan plantear impactos significativos.
- Información sobre el desempeño de la organización
- Información sobre declaraciones guía, estrategias, objetivos, metas, indicadores, temas, prácticas, desempeño, preocupaciones de las partes interesadas claves y aspectos importantes relevantes para la responsabilidad social de sus actividades, productos y servicios;
- Información mostrando la conformidad con cualquier compromiso externo de responsabilidad social y las guías para reportar responsabilidad social que la organización suscribe;
- Información sobre cómo la organización aborda sus temas significativos de responsabilidad social;
- Logros y deficiencias en responsabilidad social, y planes para abordar las deficiencias;
- Desempeño sobre los temas fundamentales significativos de responsabilidad social
- Una mezcla de datos cuantitativos con información cualitativa

Esta información de responsabilidad social puede ser entregada en un solo reporte, incorporada dentro de otros reportes o entregarse repartida a lo largo de diferentes documentos.

7. EVALUANDO LAS ACTIVIDADES Y PRÁCTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

La efectividad y credibilidad de prácticas de responsabilidad social de la organización son fortalecidas si se las somete a revisión.

El proceso de control debería incluir el desempeño frente a los compromisos de la organización, y los indicadores de responsabilidad social generalmente aceptados para el tipo y naturaleza de la organización involucrada, así como los temas controvertidos para la organización o para sus partes interesadas.

Más allá de la revisión por parte de la dirección, la organización puede elegir involucrar a las partes interesadas en la revisión de su desempeño de responsabilidad social, en intervalos apropiados, por ejemplo a través de foros de partes interesadas y auditorías sociales.

El objetivo de la revisión de dirección es identificar las actividades de responsabilidad social que necesitan mejorar, esto puede darse mediante la redefinición de objetivos, asignación de recursos, metas y planes de acción de la organización en la medida que sean necesarios. Las organizaciones pueden beneficiarse de establecer un equipo de revisión de la gestión interna.

Los resultados de la revisión de la dirección, deberían ser comunicados a las partes interesadas de la organización. La organización debería responder a cualquier reacción de las partes interesadas, dentro de un tiempo razonable, y debería hacer públicamente disponible la retroalimentación de las partes interesadas y la respuesta.

8. PRINCIPIOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL FIJADOS EN EL BORRADOR

Principio de cumplimiento de la ley: se espera que una organización cumpla por voluntad propia y de forma completa con todas las leyes y regulaciones, a las cuáles la organización esta sujeta.

Principio de respeto por los instrumentos reconocidos internacionalmente: Una organización debería observar aquellos tratados internacionales, directivas, declaraciones, convenciones, resoluciones y guías que hayan sido ratificadas o adoptadas por la entidad o entidades nacionales pertinentes, y que estén dentro de su poder aplicar.

Principio de reconocimiento de las partes interesadas y sus preocupaciones: Este reconocimiento incluye la identificación de las partes interesadas, el establecimiento de medios de comunicación adecuados con ellos, y tener en cuenta sus legítimas preocupaciones.

Principio de rendición de cuentas: implica la aceptación de mostrar y explicar a sus partes interesadas, de forma clara y equilibrada las obligaciones, políticas, decisiones y acciones que lleva a cabo

Principio de transparencia: facilitará el conocimiento sobre sus estructuras internas, políticas, reglas, responsabilidades, procesos de decisiones y otra información, a través de canales de comunicación

Principio de desarrollo sostenible: Una organización debería continuamente esforzarse en “satisfacer las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades”.

Principio de conducta ética: Una organización debería gestionar y conducir sus asuntos de manera honorable y moralmente sólida. Veracidad, honestidad y fidelidad a la palabra o un acuerdo, son universalmente reconocidos, como elementos intrínsecos de conducta ética.

Principio de enfoque preventivo: Este enfoque preventivo es de particular importancia donde existe un riesgo significativo y demostrable de daño severo o irreversible para la salud humana o la propiedad, o para la biosfera y sus habitantes, consecuencia de las acciones contempladas por la organización.

Principio de respeto a los derechos humanos fundamentales: Una organización debería aceptar su deber de implementar prácticas y políticas que reflejen las aspiraciones precisadas en la Declaración Universal de Derechos Humanos

Principio de respeto a la diversidad: Una organización debiera no llevar adelante medidas discriminatorias.

Como vemos estos principios apuntan todos al desarrollo de un programa de gestión, y no a calidad de la información a brindar a terceros tales como los mencionados en la guía del Global Reporting Initiative, por lo que refuerza el objetivo que esta norma intenta facilitar la gestión en responsabilidad social y no su mera comunicación.

9. PALABRAS FINALES

Como mencionamos al comienzo este trabajo se basa en el borrador 3 de la Norma ISO 26000, que se instrumentará en el año 2010 con el objetivo de facilitar a las organizaciones los procedimientos claves a la hora de instrumentar prácticas responsables. Tal como se encuentra definida la responsabilidad social se plantea como un programa de gestión que surge desde los más altos niveles de la dirección, para luego involucrar a todos sus miembros, captando a los distintos grupos de interés y generando con los mismos un ida y vuelta que permita transparentar un gestión responsable.

En este borrador no se menciona la forma de comunicar a terceros los programas de gestión o los indicadores que permitan evaluar la misma, pero entendemos que la interacción con otras organizaciones como la GRI, la AA1000, el Global Compact indican la aceptación de estas propuestas.

Esta norma no será certificable, y por lo tanto no está prevista la auditabilidad del sistema de gestión de responsabilidad social que parece proponer. No se menciona en este borrador la forma de sistematizar dicho sistema ni los profesionales idóneos en la tarea con lo que demostraría un

cierto grado de flexibilidad de la norma en todo lo que es la implementación de dicho sistema.

Entendemos que todas aquellas instancias que clarifiquen, faciliten y promuevan las buenas prácticas corporativas apuntan al logro de un desarrollo sostenible en el tiempo generando un desarrollo económico que no condicione el cuidado del medio ambiente ni las prácticas sociales responsables.

10. BIBLIOGRAFIA

Páginas Web

<http://www.iarse.org>

<http://www.iram.org.ar>

<http://isotc.iso.org>.

D´ONOFRIO, Paula (2006) “PROGRAMAS DE GESTIÓN SOCIAL EN LAS EMPRESAS” anales del VII Simposio Internacional América Latina y el Caribe: el impacto de la crisis del ciclo neoliberal, el rol de los Estados sus transformaciones y las modalidades de inserción internacional de la región. CEINLADI. Buenos Aires, octubre

D´ONOFRIO, Paula “Las Teorías de la Contabilidad Social y su relación con la Responsabilidad Social Empresaria”. En LOS LÍMITES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA. Cáp. 14. Editores Bernardo Kliksberg y Carmelo Mercado. ISBN84-6900482-4

FRONTI –PAHLEN et altri (2005) CONTABILIDAD AMBIENTAL. UN NUEVO SEGMENTO Cantidad de páginas 370. Ediciones Cooperativas. Marzo

GARCÍA FRONTI , Inés (2006) RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIA- Informes Contables sobre su cumplimiento EDICON

GARCÍA FRONTI, I (2000) Contabilidad y medio ambiente ENFOQUES.
Contabilidad y Administración n°14(dic) p.8-19 ISSN: 1514-8602

PAHLEN – FRONTI (2004) “CONTABILIDAD SOCIAL Y AMBIENTAL” Ed.
Macchi

PAHLEN-FRONTI- PROVENZANI- D`ONOFRIO (2004) “Contabilidad Social y
Medioambiental”. Documento aprobado por el Instituto técnico de contadores
públicos ITCP, presentado en el 15ª Congreso Nacional de Profesionales en
Ciencias Económicas. Salta

Responsabilidad Social Corporativa y Políticas Públicas. Informe 2004. Elaborado
por Fundación Ecología y Desarrollo para Fundación AVINA. Colección “La
empresa del mañana”