

## **SISTEMAS PARA LA IMPLANTACIÓN DE LA GESTIÓN ÉTICA Y SOCIALMENTE RESPONSABLE. SITUACIÓN ACTUAL**

**Alberto Urtiaga de Vivar**

Presidente, FORETICA

**Germán Granda**

Director Técnico, FORETICA

---

### **Presentación**

El presente documento pretende hacer un breve recorrido a través de la estructura y contenidos de las principales normas técnicas para la implantación de la responsabilidad social que, bien se encuentran ya elaboradas, bien están en sus últimas fases de desarrollo, comentando sus principales puntos de interés con el objetivo de abrir el camino a una comparación más detenida en el futuro.

Además, se incorporan unos comentarios sobre el Grupo Asesor que a nivel mundial tiene organizado ISO en materia de Responsabilidad Social, de cuyo foro internacional forman parte los dos autores.

Las normas y borradores a los que se hará referencia en el documento son las siguientes:

- *AS XXXX Corporate Social Responsibility*. En elaboración por el Organismo Australiano de Normalización.
- *Pr UNE 165010 Ex. Ética. Sistemas de gestión ética de las organizaciones. Requisitos para el ejercicio de la responsabilidad ética y social*. En elaboración por la Asociación Española de Normalización.
- *AA1000*. Elaborada por el ISEA (Institute for Social and Ethical Accountability) de Inglaterra.
- *ECMSS*. Elaborada por la Universidad de Reitaku de Japón.
- *SGE 21. Para la certificación de organizaciones*. Elaborada por FORETICA en España.
- *SA 8000 Social Accountability*. Elaborada por SAI (Social Accountability Internacional), con sede en Nueva York

### **1. Introducción**

Las primeras respuestas a “cómo” integrar la responsabilidad social en la gestión de las empresas están dando lugar a la aparición, o a nuevos enfoques, de diversas herramientas capaces de orientar a las organizaciones.

Dichas herramientas, en general, tratan de dotar a las empresas de instrumentos capaces de incorporar en su cultura corporativa los elementos de la RSE, en caso de no haberles prestado hasta ahora una especial atención y, en caso contrario, las orienta para ser capaces de transmitir de una manera transparente y creíble sus actuaciones en cuanto a la responsabilidad social.

La Comunicación de la Comisión Europea relativa a “la responsabilidad social de las empresas: una contribución empresarial al desarrollo sostenible”, publicada en Julio de 2002 hacía una primera relación de las principales prácticas e instrumentos de RSE entre los que se encuentran los siguientes:

- Códigos de Conducta
- Normas de Gestión
- Contabilidad, auditoría y elaboración de informes
- Etiquetas
- Inversión socialmente responsable

Si bien este tipo de herramientas pueden resultar útiles a las empresas, ya que facilitan el establecimiento de parámetros de referencia que permitirán medir y comparar la evolución de las mismas, la Comisión, en su documento, apunta que va a ser necesario trabajar para afinar estos instrumentos ya que no todos son comparables “en cuanto a su alcance, propósito, implementación o aplicabilidad en empresas, sectores o industrias específicas, ni responden a la exigencia de una verdadera transparencia sobre los resultados de las empresas en el ámbito social y medioambiental”.

En el presente trabajo nos vamos a centrar en el desarrollo de un único tipo de herramientas: las normas que supongan el documento marco para la implantación de un sistema de gestión.

Nos proponemos, por tanto, hacer un breve recorrido a través de la estructura y contenidos de las principales normas que, bien con anterioridad a dicha Comunicación ya se habían elaborado, bien se encuentran en proceso de desarrollo.

Además, se incorporan unos comentarios sobre el Grupo Asesor que a nivel mundial tiene organizado ISO, de cuyo foro internacional forman parte los dos autores.

Se exponen a continuación, en orden de más reciente a más antigua las siguientes normas, teniendo en cuenta dos especificaciones:

1) Existen dos borradores en elaboración, que son:

- *AS XXXX Corporate Social Responsibility*: Esta Norma está siendo elaborada por el Organismo Australiano de Normalización. Está orientada a servir como guía para implantar planes de actuación en

materia de responsabilidad social empresarial. No se va a tratar de una norma certificable.

- *Pr UNE 165010 Ex. Ética. Sistemas de gestión ética de las organizaciones. Requisitos para el ejercicio de la responsabilidad ética y social:* Se encuentra en elaboración por la Asociación Española de Normalización. Está prevista como norma certificable.

2) Hay cuatro normas publicadas y en uso:

- *AA1000.* Inglesa. Norma de empresa. Orientada a guía de implantación. No certificable.
- *ECMSS.* Japonesa. Norma de empresa. Orientada como guía de implantación. No certificable.
- *SGE 21. Para la certificación de organizaciones.* Española. Norma de empresa. Orientada a la evaluación interna y a la certificación por tercera parte.
- *SA 8000 Social Accountability.* Americana. Norma de empresa. Orientada a la certificación por tercera parte.

En los apartados siguientes describiremos sucintamente cada una de ellas.

## **2. Borradores en elaboración**

### ***2.1. Draft for public comment Australian standard: Corporate social responsibility***

#### *2.1.1. Descripción*

Se trata todavía de un borrador del Organismo Australiano de Normalización. Se han admitido comentarios públicos hasta el pasado 28 de febrero. Esta norma ha sido elaborada por el Comité australiano de normalización MB-004, Gobierno de las empresas.

El objetivo es proveer los elementos esenciales para establecer, implantar, y gestionar en una organización un programa efectivo de Responsabilidad Social aportando guías para la utilización de estos elementos.

Esta Norma forma parte de las series de “Gobierno” (Governance Series) que comprenden las siguientes:

- AS XXXX Good governance principles
- AS XXXX Fraud and corruption control
- AS XXXX Organizational Codes of Conduct
- AS XXXX Corporate social responsibility
- AS XXXX Whistle blowing systems for organizations

El borrador objeto de análisis es el “AS XXXX Corporate social responsibility”. La intención de esta norma es solamente la de servir como guía, por tanto, las organizaciones pueden utilizar el sistema que mejor se les acople utilizando la guía como elemento de apoyo.

En la Norma australiana, el concepto de Corporate Social Responsibility es aplicable tanto a empresas públicas como privadas, entidades del Gobierno y organizaciones no lucrativas. La utilización de la palabra “Corporate” debe entenderse en el amplio sentido de la palabra ya que aplica a todo este tipo de entidades. Este sentido amplio es, ciertamente, la manera en la que se entiende 'Corporate Social Responsibility' en otros foros, tal como la Unión Europea.

Respetando la numeración original de sus apartados, una breve introducción a sus puntos fundamentales (denominados elementos estructurales, elementos operacionales y elementos de mantenimiento) sería la siguiente:

#### *2.1.2. Elementos estructurales*

1. Compromiso: de todos los empleados, empezando por la Alta Dirección.
2. Política de Responsabilidad Social: Debe ser pública
3. Gestión de la responsabilidad: Todos los directivos deben tener sus responsabilidades sociales dentro de la empresa identificadas y ser responsables de su cumplimiento. Las grandes empresas deben tener un director encargado del programa de CSR. Las pequeñas deben incluir estas tareas entre las funciones de alguno de los directivos.
4. Recursos: adecuados para implantar el programa de CSR: formación, acudir a seminarios y conferencias relevantes, materiales de referencia, herramientas de comunicación, intercambio de información con stakeholders.
5. Mejora continua

#### *2.1.3. Elementos operacionales*

1. Identificación de los aspectos de CSR: los relevantes para las operaciones de la organización, por ejemplo: gobierno de la empresa, ética, medio ambiente, libertad de asociación, discriminación, relaciones con los proveedores, requerimientos legales, etc.
2. Desarrollo de procedimientos operativos de CSR
3. Implantación
4. Retroalimentación: incluida por parte de los stakeholders
5. Registros
6. Identificación y Rectificación
7. Informes Internos
8. Informes Externos: puede ser en el informe anual o por separado (incluso sólo en página Web)
9. Transparencia: frente a los stakeholders

10. Diálogo con stakeholders
11. Supervisión y seguimiento
12. Política y procedimientos de Gestión Ética: La organización tendrá una política y procedimientos que asegure una conducta ética respecto a todas las partes implicadas.

La AS XXXX de “Organizational Codes of Conduct” establece las guías para implantar un Código de Conducta efectivo para las organizaciones.

#### *2.1.4. Elementos de mantenimiento*

1. Educación y Formación
2. Visibilidad, Comunicación e influencia: comunicación fluida con todos los stakeholders, incluidos empleados. Difusión de las mejores prácticas.
3. Seguimiento y Evaluación: auditorias internas.
4. Revisión
5. Vínculos: con organizaciones interesadas en CSR para compartir mejores prácticas.
6. Comunicación Externa
7. Verificación por tercera parte: alguna forma de verificación independiente por tercera parte sobre el cumplimiento con esta norma puede asistir fuertemente a la credibilidad del compromiso de la organización con la responsabilidad social y, por tanto, la aceptación por parte de sus stakeholders.

## ***2.2. Ética. Sistemas de gestión ética de las organizaciones. Requisitos para el ejercicio de la responsabilidad ética y social***

Está siendo elaborada por el GT2 del CTN 165 de AENOR, de los cuales forman parte los autores de esta ponencia. Esta norma desarrolla un sistema de gestión para las organizaciones, que afecta a distintas materias. Para la obtención de la correspondiente certificación se piensa en el correcto cumplimiento de todas ellas, si bien para medir el mismo se prevé que pueda tenerse en cuenta, cuando proceda y en los términos expresamente reconocidos en esta Norma, el hecho de que la organización que adecue su actuación al contenido de la misma haya acreditado el correcto cumplimiento de alguna de sus partes, mediante la obtención de las oportunas certificaciones.

Esta norma establece requisitos para el mejor ejercicio de la responsabilidad ética, social y medioambiental de las organizaciones permitiendo:

- Desarrollar, mantener y hacer cumplir el Código de Conducta (políticas y procedimientos) necesario para gestionar estos aspectos adecuadamente

- Demostrar a las partes interesadas que su Código de Conducta está en conformidad con los principios y requisitos de esta norma.

La norma será de aplicación a cualquier tipo de organización independientemente de su localización geográfica, tamaño o actividad.

Está previsto que esta norma, sea muy completa y amplia. Se prevé que la estructura de la norma conste, en primer lugar de unos principios generales:

- Legalidad
- Transparencia
- Información
- Implantación
- Ecuanimidad
- Mejora continua
- Verificabilidad

Y unos principios éticos, sociales y medioambientales:

- Dignidad humana
- Libertad y seguridad
- Responsabilidad social

Además, contará con unos Requisitos éticos y sociales respecto a los grupos de interés:

- Accionistas, inversores, socios y representantes de la propiedad
- Empleados
- Clientes
- Proveedores, Concesionarios y Franquiciados, filiales, participadas y alianzas, UTE, contratistas, subcontratistas
- Competencia
- Administración
- Comunidad / Sociedad

Finalmente existen requisitos respecto a la documentación y a los recursos que la organización debe destinar, la existencia de un código de conducta y un comité de ética, la formación o la comunicación.

### **3. Normas publicadas**

#### **3.1. *Accountability 1000 (AA1000)***

AA1000 está realizada por el ISEA (Institute for Social and Ethical Accountability) una organización internacional con base en el Reino Unido. AA1000 se ha promovido como una norma capaz de medir y reportar (hacer

informes) la conducta ética en las empresas. Ofrece un marco de referencia que, por un lado, las organizaciones pueden utilizar para comprender y mejorar su comportamiento ético y, por otro, los stakeholders pueden juzgar la validez de los compromisos éticos de las empresas.

El propósito final es ayudar a las empresas en la definición de sus objetivos, la medida del progreso respecto a estos objetivos, la auditoria y elaboración de informes y el establecimiento de mecanismos de retroalimentación. La implicación de los grupos de stakeholders es crucial para cada etapa del proceso. La Norma está diseñada tanto para ser auditada interna como externamente. La pueden utilizar empresas de cualquier tamaño y también organizaciones públicas y no lucrativas.

AA1000 se divide en cinco fases:

1. Planificación: Identificación de los objetivos y valores sociales y éticos de la organización y sus stakeholders.
2. Responsabilidad: La información es recogida y analizada, los indicadores y objetivos identificados y se desarrolla un plan de mejora;
3. Auditoria y elaboración de informes: Se debe elaborar un informe para que sea leído por los stakeholders y obtener sus comentarios;
4. Integración: Se crean los sistemas (gestión y obtención de información, implantación de valores, auditoria interna) y se desarrollan para fortalecer el proceso y que se integren de la mejor manera posible;
5. Implicación de los stakeholders: La organización, durante las diferentes fases del proceso se mantiene en contacto permanente con los grupos de interés.

AA 1000 no es una norma certificable, sino un instrumento para estimular la innovación basado en los principios de calidad, para dar garantías a los stakeholders basado en la calidad de la contabilidad, la auditoria y los informes éticos y sociales. AA1000 no ofrece una estructura para la solución de conflictos entre la organización y sus stakeholders sino que ofrece un proceso que puede ser utilizado como base para construir relaciones de confianza mutua.

### ***3.2. Ethics Compliance Management System Standard (Reitaku University)***

Esta “norma internacional” japonesa presenta los requisitos para establecer un sistema de gestión del cumplimiento ético y legal. Una introducción a sus apartados principales, respetando de nuevo la numeración original, sería la siguiente:

4.1. Requisitos Generales: Establecer, aplicar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión ético-de cumplimiento legal.

4.2. Establecer una Política de gestión ética que sea pública y producir los manuales.

4.3. Planificación

4.3.1. Plan de implantación: formación de los empleados, mejora de los informes anuales, plan de auditorías internas.

4.3.2. Legislación y otras regulaciones y reglas relacionadas: procedimiento para su identificación y cumplimiento.

4.3.3. Regulaciones éticas internas: de la propia oficina, de las relaciones del responsable ético de la oficina con la alta dirección, respecto a la utilización de asesores independientes, de las auditorías, de los informes anuales, de la formación, de la violación de las normas éticas o legales, de las acciones correctoras.

#### 4.4. Implantación y operatividad

4.4.1. Estructura y responsabilidad: establecer una oficina ética con un responsable y recursos para realizar el seguimiento mejora del sistema.

4.4.2. Educación y formación: especialmente en los departamentos más sensibles a prácticas poco éticas.

4.4.3. Comunicación: establecer un sistema que facilite la comunicación de la información tanto interna como externamente.

4.4.4. Documentos del Sistema de Gestión del cumplimiento ético: política ética, código ético, manuales, planes de implantación y regulaciones internas.

4.4.5. Control de la documentación: establecer un procedimiento de control de la documentación.

4.4.6. Control operacional: acciones correctoras ante una información tanto interna como externa de una posible violación del código ético.

4.4.7. Preparación y respuesta ante emergencias: sobre todo acciones no éticas de la alta dirección.

#### 4.5. Seguimiento y acciones correctoras

4.5.1. Seguimiento y evaluación

4.5.2. Acciones correctivas y preventivas

4.5.3. Registros

4.5.4. Auditoría del sistema de gestión: sólo establece auditorías internas.

4.6. Revisión del sistema: para favorece la mejora continua

4.7. Reforma drástica del sistema tras situaciones de emergencia

### **3.3. SGE 21**

La Norma de empresa SGE 21, a modo de documento marco, pretende desarrollar los criterios que conduzcan a la evaluación, por tercera parte, de la implantación en las organizaciones del Sistema de Gestión Ética y socialmente responsable propuesto por Foro para la Evaluación de la Gestión Ética, FORÉTICA.

Para la Dirección de la Organización, implantar este Sistema de Gestión Ética supone confianza en sí misma y en su entidad, respecto a la honradez, lealtad, buena fe, transparencia y cultura organizativa, junto con un deseo de difundir en su entorno social la cultura de la Gestión Ética, para acercarla paulatinamente a la sociedad en general.

Llegar a certificar la Gestión de la Organización de acuerdo con esta norma de empresa, supone adquirir voluntariamente un Compromiso Social para aplicar los valores éticos incorporados en la misma, demostrarlo y mantenerlo.

La Norma está compuesta por una serie de capítulos que la desarrollan. Los primeros cinco, explican los antecedentes y los aspectos generales del documento, siendo el capítulo seis el que desarrolla la parte auditable de la Norma, y por lo tanto en el que se basará tanto la implantación como la auditoría de la Organización a evaluar.

El mencionado capítulo seis a su vez se desglosa en 8 áreas de gestión, las cuales exponen unas consideraciones teóricas escritas en letra cursiva, que son orientativas del compromiso social adquirido por la Organización y a continuación aparecen los indicadores que se consideran adecuados para demostrar las evidencias de su implantación.

Las ocho Áreas de Gestión de la norma de empresa SGE 21 son las siguientes:

- Alta Dirección.
- Relaciones con Clientes.
- Relaciones con Proveedores.
- Relaciones con el Personal Propio.
- Relaciones con el Entorno Social y Medioambiental.
- Relaciones con el Accionariado.
- Relaciones con la Competencia.
- Relaciones con Administraciones Competentes

### **3.4. SA8000**

Varios grupos y organizaciones interesadas, incluyendo empresas privadas, organizaciones no gubernamentales y sindicatos, ya han participado en esta versión, siendo SAI (Social Accountability Internacional) la organización propietaria de la Norma 8000. La Norma SA8000, la define SAI como una norma uniforme y auditable mediante un sistema de verificación por terceras partes.

Sus requerimientos se realizan sobre los siguientes aspectos:

1. Trabajo infantil
2. Trabajos forzados
3. Salud y seguridad en el trabajo
4. Libertad de asociación y derecho de negociación colectiva
5. Discriminación
6. Medidas disciplinarias
7. Horario de trabajo
8. Remuneración
9. Sistemas de gestión

- 9.1. Política
- 9.2. Revisión por la Administración
- 9.3. Representantes de la compañía
- 9.4. Planeamiento y Aplicación
- 9.5. Control de los Proveedores/ subcontratistas y sub-proveedores
- 9.6. Identificando Problemas e Iniciando Acciones Correctivas
- 9.7. Comunicación Externa
- 9.8. Acceso para Verificación
- 9.9. Registros

### **3.5. ISO CSR Advisory Group**

El Corporate Social Responsibility and Standards Forum fue creado tras la reunión en Oslo en mayo de 2001 del ISO COPOLCO (Consumer Policy Committee). El propósito es facilitar la comunicación a nivel mundial sobre el posible papel de las normas para articular y promover el concepto de Corporate Social Responsibility a nivel mundial.

El Consejo de ISO se reunió el pasado 13 de Marzo de 2003 para considerar las recomendaciones que se han venido planteando desde el ISO CSR Advisory Group. En dicho Consejo se ha aprobado el procedimiento de trabajo que tomará ISO en este campo siguiendo, según el informe de su secretario, las siguientes recomendaciones del ISO Advisory Group:

- a) En primer lugar, la elaboración de un Informe Técnico que incluya una investigación sobre el estado actual de la Responsabilidad Social. Estos informes técnicos son el tipo de documento más fácil y más débil que ISO puede realizar. No es normativo y no puede ser utilizado como base de una evaluación de conformidad.
- b) Una vez finalizado el Informe Técnico, se llevará a cabo la preparación de un estudio/documento de justificación (Guía 72) para presentarlo al TMB y determinar si se crea un tipo de ISO "social responsibility management guideline standards" que incluya expresamente un proceso de "self-declaration" de conformidad y excluya la certificación por tercera parte. En este punto sería necesario realizar dos aclaraciones:

- 1) ISO produce dos tipos de normas sobre sistemas de gestión: los management system guideline standards (ej. ISO 14004), y los management system specification standards (ej. ISO 14001). El primer tipo es un documento informativo que no pretende la evaluación de la conformidad. El segundo tipo impone requisitos específicos y puede ser utilizado como base de la evaluación de conformidad.
- 2) La Guía 72 fue introducida por ISO en el 2002. Supone una guía para aquellos implicados en la redacción de una norma de sistema de gestión acerca de como evaluar en el mercado real la necesidad de estas normas, incluyendo los costes sociales y económicos de su aplicación potencial. También supone una guía para el proceso de justificación y aprobación de proyectos de nuevas normas en el que se debe conseguir obtener tomas de decisiones bien informadas. El principal requisito que incluye esta Guía para las propuestas de nuevos management system standards es la elaboración de un estudio de justificación (justification study) con la evaluación de las necesidades y los costes esperados del futuro management system standard.
- c) Por último, será necesaria una revisión del proceso de desarrollo de normas en ISO para asegurar una participación más amplia de todas las partes interesadas.

En cualquier caso, debe quedar claro que, hasta que no se finalice el Informe Técnico y después el estudio de justificación, no existe ninguna decisión tomada respecto al desarrollo de una Guía ISO sobre Responsabilidad Social de las Organizaciones.