

Cuadernos de la Cátedra "la
Caixa" de Responsabilidad
Social de la Empresa y
Gobierno Corporativo

Nº 9
Diciembre de 2010

LA MEDICIÓN Y LA COMUNICACIÓN DE LA RSE: INDICADORES Y NORMAS

Lena Strandberg

Cátedra "la Caixa" de Responsabilidad
Social de la Empresa y Gobierno
Corporativo

Cuaderno Nº 9 - Diciembre de 2010

LA MEDICIÓN Y LA COMUNICACIÓN DE LA RSE: INDICADORES Y NORMAS

Agradecimiento

La autora desea expresar su agradecimiento al Profesor Antonio Argandoña, sin cuya contribución este cuaderno no hubiera sido posible.

Índice

INTRODUCCIÓN	7
¿POR QUÉ MEDIR LA RSE?	8
Indicadores	9
El uso de los indicadores	10
Normas de RSE	11
LAS NORMAS DE RSE	13
El desarrollo de las normas	13
Las diferentes normas	14
Pacto Mundial	14
Global Reporting Initiative	15
AA1000 AccountAbility	16
SA 8000	17
Norma SGE 21	17
ISO 26000	18
CONCLUSIÓN	21
REFERENCIAS	23

INTRODUCCIÓN

Desde los años noventa, hemos visto una creciente tendencia a la publicación de informes no financieros por parte de las empresas. Esta evolución ha sido explicada, entre otras razones, por la falta de control y regulación de las empresas a nivel global. Las exigencias fueron promovidas especialmente por las organizaciones de la sociedad civil, de modo que cada vez más grupos de interés se inclinan por solicitar o exigir a las empresas información no financiera sobre el ejercicio de su responsabilidad social empresarial (RSE).

Debido a estas exigencias, varias empresas comenzaron a elaborar informes que incluyeron de una forma u otra, vertientes sociales y medioambientales. Y, como es lógico, en esa tarea de informar empezaron a encontrarse con el problema de cómo medir las acciones de RSE y sus resultados, de forma que la información fuese coherente, completa y ordenada. Paralelamente, organizaciones de la sociedad civil y foros de grupos de interés desarrollaron recomendaciones o normas para la elaboración de estos informes. Como resultado, existen ahora varias iniciativas internacionales, entre las cuales figuran el Pacto Mundial, el Global Reporting Initiative, SA 8000, AA 1000, y una guía que acaba de ser aprobada, la ISO 26000.

Las iniciativas son variadas, y los resultados, diversos. Muchas empresas que han publicado informes de sostenibilidad o RSE han sido acusadas de hacerlo sólo a modo de escaparate, de no actuar siguiendo sus propias recomendaciones o de no informar sobre los asuntos que son realmente cruciales.

Debemos preguntarnos, pues, qué implica medir la RSE de una empresa: cuáles son las ventajas, en qué consiste y qué norma debe aplicar cada uno en su propia empresa.

En este Cuaderno queremos proporcionar orientación sobre el tema de las memorias de RSE. Primero, discutiremos el hecho de medir y aplicar normas en una empresa, para centrarnos luego en las distintas iniciativas arriba mencionadas.

Debido a estas exigencias, varias empresas comenzaron a elaborar informes que incluyeron de una forma u otra, vertientes sociales y medioambientales.

Muchas empresas que han publicado informes de sostenibilidad o RSE han sido acusadas de hacerlo sólo a modo de escaparate, de no actuar siguiendo sus propias recomendaciones o de no informar sobre los asuntos que son realmente cruciales.

¿POR QUÉ MEDIR LA RSE?

Del mismo modo que la gestión en una empresa debe ser medida, también la gestión de la RSE puede y debe ser evaluada.

La comunicación no financiera por parte de las empresas se ha desarrollado durante los últimos años y ha llegado a convertirse casi en un requisito obligatorio. Del mismo modo que la gestión en una empresa debe ser medida, también la gestión de la RSE puede y debe ser evaluada. La medición es una tarea fundamental para conocer el grado de cumplimiento de los objetivos empresariales. Gestionar sin medir supone gestionar sin ningún tipo de criterio para determinar si se están alcanzando o no los objetivos.

El hecho de medir, guía y asegura que la mejora vaya hacia un objetivo determinado, lo que implica definir y concretar los objetivos de la empresa mediante valores ponderables, es decir, mediante indicadores. Un sistema de indicadores es un conjunto de valores diseñados para medir ciertas variables específicas, para así poder comprobar que una empresa llega a las metas señaladas en su estrategia.

Los indicadores tienen que ser procesados e interpretados para poder evaluar la gestión y el desempeño en la empresa. La medición aporta comprensión sobre las causas y sobre el impacto de los resultados, así como la mejora del desempeño en la empresa.

Por un lado, los indicadores son útiles para la toma de decisiones en la empresa, y por otro, sirven para comunicar los resultados a los grupos de interés.

Por un lado, los indicadores son útiles para la toma de decisiones en la empresa, y por otro, sirven para comunicar los resultados a los grupos de interés. Hoy en día, el modo más utilizado para la comunicación de la información no financiera es la publicación de memorias de RSE.

Esta comunicación externa proporciona transparencia a la actuación de la empresa. Los aspectos no financieros y la transparencia parecen percibirse como factores de competitividad y creación de valor, herramientas de excelencia en la gestión y factores diferenciadores. La crisis actual ha intensificado las exigencias de que las empresas informen sobre sus impactos no financieros, porque la falta de transparencia ha deteriorado su credibilidad ante los grupos de interés.

Comunicar esta información facilita a los grupos de interés la comprensión sobre si los gerentes están creando relaciones y activos valiosos a largo plazo. Además, estas medidas pueden ayudar a clientes, comunidades, reguladores y empleados en potencia a evaluar los resultados sociales de la empresa. Los clientes exigen información sobre el origen de los productos, quién los fabrica y qué contienen. Los empleados y futuros posibles trabajadores quieren saber que la empresa asume sus responsabilidades hacia la sociedad y el medio ambiente. Los gobiernos y la sociedad requieren que las empresas informen sobre sus resultados, tanto sociales como ambientales.

La crisis actual ha intensificado las exigencias de que las empresas informen sobre sus impactos no financieros, porque la falta de transparencia ha deteriorado su credibilidad ante los grupos de interés.

Uno de los grupos de interés que solicita cada vez más información y medición de la RSE son los inversores. Éstos han empezado a aplicar criterios sociales y ambientales en sus decisiones, por la supuesta relación entre el grado de responsabilidad de una empresa y su competitividad, por el crecimiento de la financiación ética o socialmente responsable, y por las regulaciones y acuerdos nacionales e internacionales que exigen un comportamiento más responsable del sector privado. Estas exigencias no tratan sólo de que las empresas informen, sino de qué informan, cómo lo hacen y cómo se puede asegurar que las compañías cumplan con la responsabilidad que proclaman.

La comunicación de los indicadores puede realizarse según criterios desarrollados por la propia empresa o según normas establecidas. Una norma proporciona un marco elaborado como base para estructurar la comunicación de los indicadores de una manera eficaz. Si una empresa trabaja con sus propios criterios, en vez de con una norma establecida, debe explicar cómo se han identificado y medido los indicadores, mientras que si, por el contrario, utiliza una norma, esta información ya está incluida en la misma.

Una norma considerada legítima ofrece credibilidad a la empresa, dado que presupone el cumplimiento de unos requisitos establecidos. Asimismo, es un marco comparable a través del tiempo, y, dependiendo de la norma, a través de sectores y regiones geográficas. Otras ventajas de las normas son la definición de términos, la consistencia en los procedimientos, reglas claras para la divulgación pública de las informaciones verificadas, e incentivos al mercado para el "juego limpio".

INDICADORES

Los indicadores no financieros tienen que poder medir los impactos de las actividades de la empresa en la sociedad y en el medio ambiente. Para lograr estas mediciones se han desarrollado indicadores cualitativos y cuantitativos, que son no financieros, o en otras palabras, indicadores del triple resultado, económico, social y ambiental.

El hecho de definir y medir los indicadores puede ser relativamente sencillo, como en el caso del consumo de agua. Pero puede ser también muy difícil, como por ejemplo cuando se intenta medir el impacto de la empresa en la biodiversidad local. Por eso, los indicadores deben cumplir tres requisitos para lograr su objetivo: ser fiables, comparables y tener validez.

Fiabilidad

Una medida es fiable si ofrece la misma respuesta cuando se aplica más de una vez. No obstante, al considerar medidas no financieras, esto puede ser difícil de lograr. Un método aplicado a menudo para medidas no financieras son las encuestas, cuyas respuestas pueden variar mucho, por ejemplo, si se completan en diferentes momentos y por diferentes personas.

Comparabilidad

Relacionada con la fiabilidad se encuentra la comparabilidad de un indicador. Para que un indicador sea comparable, debe poder compararse a través del tiempo y entre distintas empresas a su vez, ofreciendo siempre un resultado homogéneo. Este requisito permite, por ejemplo, establecer un ranking de empresas o evaluar el desempeño de una empresa, y también identificar asuntos clave de la RSE.

Validez

Otro elemento fundamental es la validez de un indicador. La validez se cumple cuando éste mide aquello para lo que ha sido proyectado. Una medida que no mide lo que es socialmente y ambientalmente importante puede tener un efecto opuesto al deseado, esto es, puede disminuir el resultado social o ambiental.

La validez de un indicador depende además del contexto en el que se aplica. Por ejemplo, los indicadores del consumo de agua a menudo sólo informan en términos de metros cúbicos de agua usada. Sin embargo, no es lo mismo el uso de agua en regiones donde el agua es abundante que en aquellas regiones donde el agua es escasa.

Respecto al tema de RSE, la validez se refiere a si un indicador identifica y mide resultados que son importantes para los grupos de interés. Sin embargo, no se trata de prestar atención a un cierto impacto ambiental sólo porque sea importante para los grupos de interés, sino que hay que valorar igualmente aquellos impactos no tan conocidos.

Una norma considerada legítima ofrece credibilidad a la empresa, dado que presupone el cumplimiento de unos requisitos establecidos.

Los indicadores no financieros tienen que poder medir los impactos de las actividades de la empresa en la sociedad y en el medio ambiente.

Para los grupos de interés, los indicadores pueden proporcionar información útil en su toma de decisiones.

El concepto de validez en sí depende, en gran parte, de los valores de los grupos de interés, pero también de los valores de la sociedad y los percibidos en los medios de comunicación acerca de la cuestión tratada. Son los grupos de interés afectados, o los que puedan afectar al proceder de la empresa, y, además, son ellos quienes serán los lectores e intérpretes de los indicadores. Para los grupos de interés, los indicadores pueden proporcionar información útil en su toma de decisiones. El hecho de medir puede ayudar a los directivos y a otras partes interesadas a asegurar que los directivos estén trabajando según los objetivos establecidos. En este sentido, los indicadores no financieros pueden ayudar a crear relaciones y activos de largo plazo, y promover así valor para los accionistas a largo plazo. Para los clientes, las comunidades, los reguladores y los empleados, estos indicadores ayudan a valorar los resultados sociales y ambientales de la organización.

EL USO DE LOS INDICADORES

Los indicadores constituyen una herramienta para medir impactos y para concretar resultados, pero también para realizar *feedback* y revisión. El uso de indicadores forma parte de un sistema de control que incluye también un sistema de evaluación y medición de los resultados. De ahí la importancia de que los indicadores se utilizan continuamente a lo largo del ciclo de vida de la empresa. De esta manera, ayudan a medir el progreso de una empresa hacia sus objetivos y, en consecuencia, la dirección puede saber que se está ejecutando su estrategia y corregir aquellas áreas y/o procesos que no cumplan con las expectativas. Asimismo, el sistema debe proporcionar un método que establezca las remuneraciones o incentivos de las personas afectadas.

Para lograr que las personas en una organización actúen según la estrategia empresarial, ésta tiene que ser expresada como un conjunto integrado de objetivos y medidas, acordados por los altos ejecutivos.

Dos de los autores más influyentes en el tema de memorias e indicadores, Simon Zadek y Ernst Ligteringen, sostienen que el uso de indicadores de RSE tiene dos motivos: *“El primero es ayudar a gestionar e implementar prácticas de negocio más responsables y transparentes. El otro, es proveer de una visión clara acerca de cuáles son los principales conceptos del desarrollo sostenible y la RSE”*. En otras palabras, a través de la aplicación de indicadores se quiere lograr que la empresa y los empleados realicen actividades correspondientes a los indicadores, es decir, se quiere incidir en el comportamiento de las personas involucradas. La *«función de un sistema de control siempre ha sido la de cambiar el comportamiento de las personas»*². En este caso, la finalidad sería un comportamiento más sostenible del personal y la integración de objetivos sostenibles en el funcionamiento de la organización.

Para lograr que las personas en una organización actúen según la estrategia empresarial, ésta tiene que ser expresada como un conjunto integrado de objetivos y medidas, acordados por los altos ejecutivos. Además, tanto la estrategia como las declaraciones de los directivos deben motivar al personal a cambiar su comportamiento y explicarles cómo hacerlo.

Existe el riesgo de fijarse sólo en las mediciones, sean financieras o no. Esto puede derivar en actos poco responsables, que sólo tienen como objetivo el resultado a corto plazo y la recompensa que éste supone. La elección de qué hacer depende de los incentivos que haya en la organización. Si no existen, la decisión dependerá del interés personal y de lo que la persona entienda que son los intereses de la organización.

Por tanto, es importante asegurar que los que deben adoptar las prácticas de RSE entienden y tienen la voluntad, así como los recursos, para poder realizar el trabajo según los objetivos establecidos. Puede ocurrir que el personal ya tenga el conocimiento y la voluntad de incluir las políticas de RSE, pero que no cuente con los recursos necesarios o que reciba mensajes contradictorios.

¹ Véase Ligteringen y Zadek, 2005.

² Véase Rosanas, 2006.

La plantilla es el grupo de interés clave para asegurar la implementación de estas medidas, porque son ellos quienes las llevarán a cabo.

NORMAS DE RSE

Una norma es una regla que se debe seguir o a la que se deben ajustar las conductas, tareas y actividades. Un sistema de medidas de RSE no está basado en una autoridad legislativa, ya que el compromiso es producto de la discreción de los directivos. El diseño del sistema o de la norma se establece mediante negociaciones sobre el contenido de los principios y de los criterios. Este diálogo sirve para establecer, por ejemplo, cómo se clasificará y medirá la actividad, quién administrará la norma y quién la comunicará.

El punto de partida en el uso de memorias de RSE es que sean una base para el diálogo con los grupos de interés. Por tanto, elaboración implica la medición, la divulgación y la rendición de cuentas frente a los grupos de interés, internos y externos, con respecto a los objetivos de la RSE. Al mejorar el diálogo con ellos, la entidad optimizará su rendimiento. Se aumentará el conocimiento y la legitimidad de la empresa, mientras que, a través de los valores afirmados por el diálogo, mejorará la reputación y la calidad moral de la organización.

Existe una multitud de normas, algo que ha sido objeto de crítica. Se ha criticado que una cantidad excesiva conlleva el agotamiento de los consumidores y otros grupos de interés, que no pueden informarse sobre la diferencia entre cada una de las normas y, en consecuencia, tampoco pueden tomar decisiones bien fundamentadas. El hecho de añadir una norma más o una certificación más no aporta valor añadido en todos los casos. Para los inversores, decidir entre dos empresas con dos certificaciones distintas no es claro. Del mismo modo, para la empresa, la exigencia de implantar las distintas normas en su operación puede entorpecer su correcta aplicación y anular las posibles ventajas.

Pese a que las normas son distintas, la mayoría de ellas son compatibles. Las iniciativas pueden servir en diferentes etapas del proceso hacia una organización más responsable y sostenible. Además, algunos de los promotores de los estándares cooperan para aumentar las posibilidades de combinar las iniciativas. Por ejemplo, el Pacto Mundial (PM) y la Global Reporting Initiative (GRI) han empezado una colaboración para acercar las dos iniciativas y hacerlas más útiles y aplicables en conjunto.

Se puede diferenciar entre las normas por su enfoque y por los mecanismos que entrañan. Las normas pueden clasificarse en función de si el enfoque se orienta hacia los impactos económicos, los sociales o los ambientales. Respecto a los mecanismos, las normas se pueden distinguir por si involucran auditorías, la publicación de memorias o si sólo exigen una política establecida. Las normas que aplican herramientas de política (*policy tools*) promueven el uso de principios generales como punto de partida en un proceso de diálogo y aprendizaje; las que requieren auditorías exigen información más específica verificada por terceros para asegurar su validez, y, finalmente, las que suponen la publicación de informes de RSE, que se hagan según un marco establecido.

Una clasificación importante es la que distingue entre normas y guías. En la práctica, las normas son más estrictas e inflexibles, de modo que se pueda establecer una comparación directa entre los resultados de dos empresas que utilizan la misma norma que, por tanto, podrá ser sometida a una auditoría externa. La guía, por el contrario, pretende ofrecer un marco amplio, una orientación para los comportamientos de las empresas, de modo que cada una pueda aplicar los mismos principios de manera diferente, de acuerdo con sus circunstancias.

La plantilla es el grupo de interés clave para asegurar la implementación de estas medidas, dado que son ellos quienes las llevarán a cabo.

El punto de partida en el uso de memorias de RSE es que sean una base para el diálogo con los grupos de interés.

Pese a que las normas son distintas, la mayoría de ellas son compatibles. Las iniciativas pueden servir en diferentes etapas del proceso hacia una organización más responsable y sostenible.

Otro modelo³ de comparación entre normas, que puede funcionar como complemento al primero, distingue entre el contenido de las reglas que supone la norma, los procesos que son necesarios para implementar las reglas, y el contexto geográfico y sectorial en el cual la norma puede ser aplicada.

Contenido

En cuanto al contenido de la norma, puede observarse una compensación entre la especificación y la implementación, es decir, las normas que son muy específicas son fáciles de implementar, pero no son suficientemente flexibles como para abarcar las circunstancias particulares de una compañía. Además, un alto nivel de especificación supone más fiabilidad para la norma y también facilita su verificación.

La legitimidad de la norma está relacionada con la legitimidad de la organización que la promueve, y ésta, a su vez, está relacionada con la comunicación mutua entre las partes afectadas por la norma y las que puedan verse afectadas por ella.

Un elemento importante relacionado con el contenido es la legitimidad del mismo. Los estándares tienen que ser considerados legítimos por parte de los grupos de interés de la empresa. La legitimidad de la norma está relacionada con la legitimidad de la organización que la promueve, y ésta, a su vez, está relacionada con la comunicación mutua entre las partes afectadas por la norma y las que puedan verse afectadas por ella. El diálogo con los grupos de interés tiene un papel fundamental en el desarrollo de una norma, no sólo para obtener legitimidad, sino también para asegurar una comunicación eficiente con información precisa, inteligible y útil.

Procesos

Los procesos necesarios para implementar la norma deben ser fáciles de entender por los que la vayan a adoptar, así como específicos y compatibles con los recursos existentes. Para la empresa, la descripción de estos procesos puede ser una guía de actuación hacia los grupos de interés, de modo que aclare con qué grupos de interés hablar, de qué hablar con ellos y cómo hacerlo.

Los estándares pueden ser más utilizados en algunas regiones geográficas, en parte debido a las legislaciones nacionales, y en parte a que la norma enfatiza temas que son más comunes en algunos lugares.

Los procesos exigidos por una norma también pueden afectar a la responsabilidad generada por el estándar, gracias a la implementación de medios para los grupos de interés que faciliten la exigencia de responsabilidades a la empresa en relación con sus impactos y omisiones. Éstos pueden ser, por ejemplo, medios que canalicen las quejas sobre el incumplimiento de la norma o procedimientos de evaluación para monitorear y contrastar los resultados con la norma. También pueden ser procesos que promuevan la transparencia y faciliten que los grupos de interés obtengan la información básica sin demora ni deformación, así como procesos de participación que involucren a los grupos de interés en las decisiones que les conciernen.

Contexto

Respecto al contexto, las normas se diferencian por el entorno geográfico y el sector. Los estándares pueden ser más utilizados en algunas regiones geográficas, en parte debido a las legislaciones nacionales, y en parte a que la norma enfatiza temas que son más comunes en algunos lugares. Asimismo, algunas normas multisectoriales son aplicadas en su mayor parte en ciertas industrias, donde los impactos son más conocidos.

³ Véase Rasche, 2009

LAS NORMAS DE RSE

EL DESARROLLO DE LAS NORMAS

En 2005, el 52% de las principales 250 compañías de la lista "Fortune 500" publicaron informes de RSE. La mayoría de esas empresas pertenecen a los sectores con impacto ambiental significativo, tales como las industrias extractivas, químicas o manufactureras. Sin embargo, el número de bancos y compañías de seguros que publican esos informes se está incrementando.

La elaboración de informes de RSE es una práctica cada vez más extendida entre las empresas españolas (una de cada cinco empresas españolas publica estos informes, el 60% de ellas entre las empresas grandes). España es el tercer país europeo por el número de informes de RSE publicados, superado sólo por Reino Unido y Alemania. Cerca de la mitad de los informes han sido verificados por un tercero, y más de la mitad han utilizado la norma del Global Reporting Initiative.

El punto de partida de la RSE en Europa ha sido la voluntariedad. Sin embargo, desde el año 2003, los Estados europeos han desarrollado diferentes reformas legales respecto a informes de RSE o de sostenibilidad. En Dinamarca se ha elaborado una legislación específica que obliga a las empresas que superan ciertas dimensiones, tanto las cotizadas como las de titularidad estatal, a informar sobre sus políticas y su gestión respecto a los temas de RSE. En el caso que la empresa no lo haga, debe indicar por qué. El modelo danés deja a la empresa elegir el modo mediante el cual se informa, mientras que en Francia se exige a las empresas cotizadas reportar información social y ambiental en sus informes anuales de gestión según unos requisitos específicos sobre el contenido y el modo de informar. Además, actualmente está en desarrollo un proyecto de ley para ampliar las obligaciones a las empresas no cotizadas. En España, el punto de partida es también el de la voluntariedad respecto a la comunicación de la información no financiera, aunque la Ley de Economía Sostenible puede introducir obligaciones para las sociedades mercantiles estatales y las entidades públicas empresariales adscritas a la Administración General del Estado.

Otra tendencia respecto a las memorias es la idea de un informe integrado, que cubra a la vez los asuntos económicos, sociales y ambientales. Varias empresas prefieren publicar sólo una memoria anual que incluya tanto la información financiera como la información social y medioambiental. La razón de ser del informe integrado es que promueve la integración del triple resultado, es decir, que las tres áreas tengan parecida importancia al ser incluidas en un único informe de la empresa.

La elaboración de informes de RSE es una práctica cada vez más extendida entre las empresas españolas (una de cada cinco empresas españolas publica estos informes, el 60% de ellas entre las empresas grandes).

Otra tendencia respecto a las memorias es la idea de un informe integrado, que cubra a la vez los asuntos económicos, sociales y ambientales.

LAS DIFERENTES NORMAS

Pacto Mundial

Principios de RSE que aportan una plataforma política y un marco práctico al tema

El Pacto Mundial consiste en diez principios basados en declaraciones y convenciones universales, que están divididos en cuatro áreas principales: derechos humanos, normas laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción.

Naciones Unidas lanzó el Pacto Mundial, en el año 2000, con el propósito de conseguir el compromiso voluntario de las entidades en responsabilidad social. La iniciativa promueve una política de RSE enfocada en los impactos sociales y ambientales. El Pacto Mundial consiste en diez principios basados en declaraciones y convenciones universales, que están divididos en cuatro áreas principales: derechos humanos, normas laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción. Esos principios son:

Derechos humanos	1. Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos. 2. No ser cómplice de abusos de los derechos humanos.
Ámbito laboral	3. Apoyar los principios de la libertad de asociación y sindical y el derecho a la negociación colectiva 4. Eliminar el trabajo forzoso y obligatorio. 5. Abolir cualquier forma de trabajo infantil. 6. Eliminar la discriminación en materia de empleo y ocupación.
Medio ambiente	7. Apoyar el enfoque preventivo frente a los retos medioambientales. 8. Promover mayor responsabilidad medioambiental. 9. Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas del medio ambiente.
Anti corrupción	10. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

Los principios son de carácter general, aunque pueden ser usados como punto de partida y también pueden ser útiles para elegir con qué grupos de interés contactar.

Una empresa que participa en el Pacto Mundial se compromete a elaborar anualmente un Informe de Progreso dirigido a los grupos de interés que describa los avances logrados por la empresa en la implementación de los diez principios, y se espera que la empresa los comparta con ellos. El propósito de la comunicación es que sea, por un lado, un sistema de autoevaluación –que las empresas identifiquen sus avances en las materias del Pacto– y por otro lado, que dote de una mayor credibilidad a la iniciativa por medio de la transparencia. La idea de estos informes es que los participantes vayan progresando según los principios, y no necesariamente que cumplan todos ellos directamente.

El Pacto Mundial es aplicable en todos los sectores y no está enfocado a ninguna región o continente específico. La iniciativa ha sido aplicada por más de 5.300 empresas en más de 130 países. Se cree que el éxito depende, en parte, de la reputación y la autoridad moral que tiene la ONU.

La iniciativa ha sido criticada por focalizar la atención en los grupos de interés exteriores, sin incluir a los que forman parte de la empresa, como los empleados. También ha recibido críticas por no haber especificado los principios con más claridad. Sin embargo, el Pacto Mundial es una norma política que tiene por objetivo la promoción del aprendizaje y el diálogo, pero no es una norma de auditoría. Además, se incentiva a las empresas a usar las Directrices G3 de la GRI como medio de comunicación de su progreso, debido a la naturaleza complementaria de la GRI y el Pacto Mundial.

Global Reporting Initiative

Un marco que aporta directrices sobre la elaboración y la comunicación de las memorias de RSE

La Global Reporting Initiative es una organización basada en redes que fue creada por CERES, una red estadounidense de inversores, organizaciones ambientales y otros grupos de interés, con el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA) como asociado. La GRI ha elaborado un marco que aporta directrices sobre la elaboración de memorias de RSE, incluyendo los impactos económicos, sociales y ambientales de una empresa. En el año 2000 se lanzó el primer marco, que actualmente es la tercera versión de la GRI (G3). El desarrollo de las directrices es continuo y reúne diversos grupos de interés que, conjuntamente, evalúan y desarrollan el contenido del marco.

Las directrices de la GRI se refieren a cuatro principios respecto al contenido de las memorias: materialidad, participación de los grupos de interés, contexto de sostenibilidad y exhaustividad. La GRI pone énfasis en la materialidad. Este concepto implica que las memorias deben cubrir aquellos aspectos e indicadores que reflejen los impactos significativos (económicos, sociales y ambientales) de la organización o aquellos que podrían ejercer una influencia sustancial en la toma de decisiones de los grupos de interés. El principio de la participación de los grupos de interés se refiere a que los informes deben identificar a sus grupos de interés y describir cómo han dado respuesta a sus expectativas e intereses razonables. El principio de sostenibilidad supone poner las actividades de la empresa en el contexto más amplio de la sostenibilidad. Y por último, la exhaustividad implica que la cobertura de los indicadores y aspectos materiales, así como la definición de la cobertura de la memoria, deben ser suficientes para reflejar los impactos sociales, económicos y ambientales significativos, de modo que los grupos de interés puedan evaluar el desempeño de la organización informante.

Además, las directrices establecen indicadores específicos categorizados en económicos, ambientales y sociales. Los indicadores sociales están, a la vez, clasificados en derechos humanos, prácticas laborales y trabajo decente, sociedad y responsabilidad de producto. El marco ha sido desarrollado para empresas de todos los tamaños, de todos los sectores y ubicaciones, aunque para algunos sectores existen también suplementos sectoriales que guían a las empresas según su contexto específico. Los suplementos nacionales están pendientes de ser desarrollados.

Las memorias pueden ser categorizadas según su nivel de cumplimiento con las directrices de la GRI, pero también si han sido auditadas por un tercero o auto auditadas. La GRI ha sido criticada por el hecho de que la certificación que la organización ofrece sólo certifica que la memoria cumple con los requisitos de las directrices y no investiga la veracidad de la información. La GRI no establece exigencias respecto a quién puede hacer una auditoría externa; en lugar de esto, pone énfasis en que la transparencia y la participación activa de los grupos de interés pueden proporcionar más garantías que una auditoría. Además, las directrices han sido criticadas por la falta de pautas sobre la gestión de la cultura y la ética en la empresa informante.

La GRI puede combinarse con otras normas y matrices, tales como el Pacto Mundial y la AA1000. La GRI se corresponde con los principios del Pacto Mundial para la elaboración de la memoria, y serán aún más compatibles debido a un nuevo proyecto entre las dos entidades creadoras. La serie AA1000 es útil para el monitoreo y la evaluación de la GRI.

La GRI ha elaborado un marco que aporta directrices sobre la elaboración de memorias de RSE, incluyendo los impactos económicos, sociales y ambientales de una empresa.

Las directrices de la GRI se refieren a cuatro principios respecto al contenido de las memorias: materialidad, participación de los grupos de interés, contexto de sostenibilidad y exhaustividad.

Las directrices establecen indicadores específicos categorizados en económicos, ambientales y sociales.

AA1000 AccountAbility

Una serie de principios y normas para el aseguramiento y la participación de los grupos de interés

La serie de normas AA1000 fue creada por el Instituto AccountAbility. El objetivo de las normas de AA1000 es ayudar a organizaciones a ser más "accountable"⁴, responsables y sostenibles.

Los principios de las normas AA1000 son tres, entre los cuales el de inclusividad es fundamental, e imprescindible para alcanzar los otros dos, de relevancia y de capacidad de respuesta.

La serie se compone de la norma de Principios de AccountAbility (AA1000APS), la norma de Aseguramiento de Sostenibilidad de AccountAbility (AA1000AS) y la norma de compromiso con los grupos de interés (AA1000SES). Los principios proporcionan un marco para que una organización identifique, priorice y responda a los desafíos de su sostenibilidad. La norma de aseguramiento provee una metodología profesional para evaluar la naturaleza y el grado en que una organización se adhiere a los Principios de AccountAbility. Y, finalmente, la norma de compromiso con los grupos de interés (AA1000SES), sirve como patrón para ayudar a las organizaciones a reforzar el diseño, la ejecución y la evaluación de la participación de los grupos de interés y la comunicación con ellos.

La inclusividad se refiere a la participación de sus grupos de interés en el desarrollo y en el logro de una respuesta responsable y de una estrategia orientada hacia la sostenibilidad.

Los principios de las normas AA1000 son tres, entre los cuales el principio de inclusividad es fundamental, e imprescindible para alcanzar los otros dos, de relevancia y de capacidad de respuesta. El principio de inclusividad establece que una organización debe aceptar su responsabilidad sobre todos aquellos aspectos en los que genere un impacto y sobre aquellos que tengan un impacto sobre ella. La inclusividad se refiere a la participación de sus grupos de interés en el desarrollo y en el logro de una respuesta responsable y de una estrategia orientada hacia la sostenibilidad. En la práctica, esto implica identificar y comprender sus resultados e impacto social, ambiental y económico, y los puntos de vista de los grupos de interés, así como considerar y responder de manera coherente a las aspiraciones y necesidades de los grupos de interés respecto de las políticas y prácticas de la organización; y, finalmente, dar cuenta de sus decisiones, acciones e impactos sobre los grupos de interés.

El principio de relevancia consiste en determinar la relevancia e importancia de un asunto para la empresa y, también, para sus grupos de interés. Se considera un asunto relevante si es un tema que influirá en las decisiones, acciones y desempeño de una empresa o de sus grupos de interés.

El principio de la capacidad de respuesta es el modo en el cual la empresa responde a los asuntos de los grupos de interés que afectan a su desempeño en materia de sostenibilidad. Esto se realiza a través de decisiones, acciones y desempeño, y a través de la comunicación con los grupos de interés.

Los Principios de AccountAbility AA1000 se utilizan para orientar el aseguramiento de sostenibilidad de acuerdo con la AA1000AS (2008) y el compromiso con los grupos de interés de acuerdo con la AA1000SES (2005). La norma de aseguramiento AA1000AS es un estándar de aplicación general para evaluar, atestiguar y fortalecer la credibilidad y calidad del informe de sostenibilidad de una organización y de sus principales procesos, sistemas y competencias. Asimismo, aporta orientación sobre los elementos clave del proceso de aseguramiento.

AccountAbility ha elaborado esta serie de normas con la participación de múltiples grupos de interés y les invita a comentar sobre sus experiencias para mejorar las normas.

Las normas son compatibles con otras iniciativas y la organización ha manifestado su interés en desarrollar una guía para ayudar a las organizaciones a comprender mejor los elementos complementarios y los vínculos entre la ISO 26000 y la serie de normas AA1000.

⁴ *Accountability* es el reconocimiento, asunción de responsabilidad y actitud transparente sobre los impactos de las políticas, decisiones, acciones, productos y desempeño asociado a una organización, según la definición de la organización AccountAbility.

SA 8000

Una norma certificable enfocada en las condiciones de trabajo

Esta norma fue desarrollada en 1997 por Social Accountability International (SAI), una organización creada por varios grupos de interés que comparten el objetivo de mejorar el ejercicio de los derechos humanos de los trabajadores en todo el mundo. SA 8000 fue creada para ofrecer una clarificación frente a la multitud de estándares que habían sido desarrollados para controlar las condiciones de trabajo en las cadenas de suministro. El objetivo era ofrecer una norma basada en acuerdos internacionales, por lo cual SA 8000 se apoya en las convenciones de la Organización Internacional de Trabajo y en los acuerdos de las Naciones Unidas.

La norma se orienta hacia los impactos sociales de la empresa, y se ocupa principalmente del trabajo infantil, el trabajo forzoso y obligatorio, la seguridad y la salud en el trabajo, los derechos de sindicación y de negociación colectiva, la discriminación, las medidas disciplinarias, el horario de trabajo, la remuneración y los sistemas de gestión. La norma establece criterios específicos para cada asunto y también define claramente todos los conceptos que utiliza.

La norma es una de las pocas que es certificable, aunque sólo certifica a nivel de instalaciones y no toda la empresa. La iniciativa establece diferencias en sus exigencias para con las instalaciones de producción de menor capacidad, tales como menos días de auditorías y sistemas de gestión menos elaborados.

La verificación de SA 8000 ha sido elaborada de modo que sea compatible con los sistemas de gestión de la Organización Internacional de Estándares (International Organization for Standardization, ISO) y el International Forest Stewardship Council (FSC). SA ha desarrollado una agencia de acreditación (Social Accountability Accreditation Services) que proporciona esos servicios. La certificación es válida por tres años y cada seis meses se realiza una auditoría de verificación, que exige requisitos de procedimiento mínimos, entrevistas con empleados y un sistema de reclamaciones. En efecto, SA 8000 proporciona medios a los grupos de interés para que puedan reclamar si la empresa no cumple con los requisitos de la norma.

La norma es aplicable globalmente, independientemente de la ubicación o el sector industrial. Sin embargo, por su enfoque hacia las condiciones de trabajo, el uso de la norma es común en industrias conocidas por tener malas condiciones laborales, y también en países con ese tipo de problemas, tales como India y China.

Norma SGE 21

Norma de gestión ética y socialmente responsable certificable

La Norma SGE 21 promueve un sistema de gestión ética y socialmente responsable. Esta norma fue desarrollada por la organización Forética en el año 1999. Forética es un foro multidisciplinar que reúne profesionales, empresas, académicos y ONG.

La edición actual de la Norma SGE 21 (2008) es la tercera revisión desde su lanzamiento en 2000. La norma fue elaborada por más de cien expertos que representaban a todos los grupos de interés y está en un proceso de revisión continuo para adaptarse al estado del arte y a la experiencia acumulada en su uso.

La norma fija los criterios que permiten a las organizaciones establecer, implantar y evaluar el SGE. La iniciativa presenta nueve áreas de gestión que establecen los requisitos considerados adecuados para demostrar las evidencias de la implementación. Las distintas áreas son: la alta dirección, los clientes, los proveedores, las personas que integran la organización, el entorno social, el entorno ambiental, los inversores, la competencia y las Administraciones públicas.

SA 8000 fue creada para ofrecer una clarificación frente a la multitud de estándares que habían sido desarrollados para controlar las condiciones de trabajo en las cadenas de suministro.

La norma es una de las pocas que es certificable, aunque sólo certifica a nivel de instalaciones y no toda la empresa.

La Norma SGE 21 promueve un sistema de gestión ética y socialmente responsable.

La SGE requiere un compromiso que demuestre al menos tres elementos esenciales: su integración en la estrategia y procesos de la organización, el impulso del diálogo y el conocimiento de las expectativas de los grupos de interés y, por último, el fomento de la transparencia y la comunicación.

La norma es el primer sistema de gestión ética y socialmente responsable que permite, voluntariamente, alcanzar una certificación. La certificación requiere, por un lado, un compromiso con la sostenibilidad en materia económica, social y ambiental por parte de la empresa y, por otro lado, implica la aplicación de los valores éticos establecidos por la norma, así como la demostración y el mantenimiento de éstos.

También puede ser aplicada tanto a la empresa en general como a determinadas unidades de negocio. La idea es que sea considerada como una parte del sistema de gestión de la empresa, dado que es compatible e integrable con los sistemas de gestión de calidad, medio ambiente, prevención de riesgos laborales o innovación, entre otros.

La iniciativa es española, con una filial en Argentina (Forética Argentina) y con un convenio con el Instituto de Responsabilidad Social Empresarial de Ecuador (IRSE). Además, Forética colabora con CSR Europe, la Comisión Europea, el Pacto Mundial, la Social Accountability International y el Global Reporting Initiative, entre otras organizaciones.

ISO 26000

Norma de orientación a los principios de RSE y su integración

La norma aporta orientación sobre los principios de la RSE y la participación con los grupos de interés.

ISO 26000 fue lanzada el 1 de noviembre de 2010, después de siete años de trabajo. La iniciativa fue desarrollada por un grupo multidisciplinar liderado por la Asociación Brasileña de Normas Técnicas (ABNT) de Brasil y el Instituto Sueco de Normas (SIS). El grupo de trabajo reunió a 450 expertos y 210 observadores de 99 países y 42 organizaciones vinculadas.

Además, aporta orientación sobre cómo poner en práctica la responsabilidad social en una empresa. Entre otros asuntos, explica cómo integrar la RSE en todo el ámbito de la empresa, cómo revisar el progreso y cómo mejorar los resultados del mismo.

Los objetivos de ISO 26000 son: desarrollar un consenso internacional sobre qué significa la responsabilidad social y qué asuntos de la RSE tienen que abordar las organizaciones, proporcionar orientación sobre la puesta en práctica de los principios mediante acciones efectivas, así como perfeccionar y divulgar información sobre mejores prácticas. La propuesta establece que la norma sea utilizada tanto por las empresas como por el sector público, y por organizaciones de todo tipo.

La norma aporta orientación sobre los principios de la RSE y la participación con los grupos de interés. Asimismo, proporciona orientación sobre los asuntos principales de la responsabilidad social, como son la gobernanza organizativa, los derechos humanos, las prácticas laborales, el medio ambiente, las prácticas de operación justa (*fair operating practices*), los intereses de los consumidores, la participación y el desarrollo de la comunidad. Para cada asunto, la norma presenta una visión general, su enlace a la responsabilidad social, los principios y las consideraciones, así como una gama de temas. Sobre cada uno de estos temas, a su vez, se incluye una descripción del mismo, las actividades y las expectativas relacionadas. Por ejemplo, en el caso de las prácticas laborales, los temas son empleo y relaciones de empleo, condiciones de trabajo y protección laboral, diálogo social, salud y seguridad en el trabajo y, finalmente, desarrollo humano y formación en el trabajo.

Además, la norma aporta orientación sobre cómo poner en práctica la responsabilidad social en una empresa. Entre otros asuntos, explica cómo integrar la RSE en todo el ámbito de la empresa, cómo revisar el progreso y cómo mejorar los resultados del mismo.

La norma subraya que una organización debería ser responsable de sus impactos en la sociedad, la economía y el medio ambiente; ser transparente con las decisiones y actividades que afecten a la sociedad y al medio ambiente; comportarse éticamente; respetar, considerar y responder a los intereses de sus grupos de interés; aceptar que el estado de derecho es obligatorio; respetar las normas internacionales de comportamiento, como mínimo el principio de acatamiento al estado de derecho; y respetar los derechos humanos y reconocer su importancia y su universalidad.

En un primer momento, la idea era que la ISO 26000 fuera una norma de gestión y que estuviera basada en dos de los estándares ya existentes, el ISO 9000 (estándar de calidad de sistemas de gestión) y el ISO 14000 (sistema de gestión ambiental). Pero durante el proceso de desarrollo se cambió el destino de la norma y se decidió que fuera una guía. Por eso, la ISO 26000 se distingue de las dos anteriores en que es una norma de orientación y que no es certificable. Asimismo, la ISO 26000 tiene un contenido más amplio, no sólo informa sobre cómo implementar RS, sino que además proporciona orientación sobre el contenido de RS y sobre los asuntos y principios relacionados.

Antes de ser publicada, la ISO 26000 había sido criticada por el hecho de que no es certificable. Las críticas plantean el riesgo de que la iniciativa no tenga tanto impacto sin la posibilidad de verificación, mientras que los defensores argumentan que ahora lo que realmente hace falta es una orientación de la responsabilidad social para aclarar sus implicaciones. Igualmente, una norma de orientación permite a las organizaciones elegir lo que ellos quieren de la norma y asegura que el enfoque no será sólo la certificación en sí.

La norma es compatible con las declaraciones de las Naciones Unidas, la Organización Internacional de Trabajo y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), además del Pacto Mundial. La organización GRI ha publicado un informe sobre cómo las directrices de la organización pueden complementar la norma ISO 26000 en la elaboración de la memoria, y además, los indicadores de GRI son aplicables para informar sobre los temas planteados en la ISO 26000. Asimismo, AccountAbility ha manifestado su interés por desarrollar una guía que aclarará la compatibilidad entre las normas AA 1000 e ISO 26000.

CONCLUSIÓN

Debido a la atención actual por los informes no financieros, puede parecer que el foco de la RSE está en la publicación de memorias, cuando en realidad ésta sólo forma parte del proceso de integración de la RSE. En este proceso, el diálogo con los grupos de interés es parte decisiva: ellos son los afectados por las actividades de la empresa y quienes pueden afectarlas. Además, son ellos los que usarán la información publicada en las memorias. Entre los diferentes grupos, los empleados tienen un papel crucial respecto al uso de indicadores no financieros, dado que serán ellos quienes los aplicarán.

Las normas tienen un valor añadido para la empresa, porque ofrecen un punto de partida para empezar a reflexionar sobre los temas sociales y medioambientales. Al mismo tiempo, pueden orientar la empresa en la medición de la información no financiera, la elaboración de una memoria de RSE y en el diálogo con los grupos de interés.

Las normas tienen un valor añadido para la empresa, porque ofrecen un punto de partida para empezar a reflexionar sobre los temas sociales y medioambientales.

BIBLIOGRAFÍA

AccountAbility.

Enlace: www.accountability.org/index.html

Castka, P. y M.A. Balzarova (2008), "*The impact of ISO 9000 and ISO 14000 on standardisation of social responsibility: an inside perspective*", International Journal of Production Economics, págs. 113:74-87.

Chatterji, A. y D. Levine (2006), "*Breaking down the wall of codes: evaluating non-financial performance measurement*", California Management Review, 48(2) págs. 29-51.

Etzion, D. y F. Ferraro (2006), "*Institutional Entrepreneurship through Voluntary Standard Setting: The Case of the Global Reporting Initiative*", 22nd EGOS Colloquium, Julio 6-8, 2006 Bergen, Noruega.

Enlace: www.econ.upf.edu/docs/seminars/etzionferraro.pdf

Foro de Reputación Corporativa, "*Guía de normativa 2010: Informes de Sostenibilidad en la Unión Europea*".

Enlace: www.reputacioncorporativa.org

Global Reporting Initiative (GRI)

Enlace: www.globalreporting.org

Hartman, L. P. y M.P. Morland (2007), "*Exploring the Global Reporting Initiatives (GRI) Guidelines as a Model for Triple Bottom-Line Reporting*", African Journal of Business Ethics, 2 (1), págs. 45-57.

International Organization for Standardization

Enlace: www.iso.org/iso/social_responsibility

Kaplan, R. y D. Norton (1996), "*Using the balanced scorecard as a strategic management system*", Harvard Business Review, enero-febrero. 1996.

Keeble, J., S. Topiol y S. Berkeley (2003), "*Using Indicators to Measure Sustainability Performance at a Corporate and Project Level*", Journal of Business Ethics, 44, págs. 149-158. 2003.

Knox, S. y S. Maklan (2004), "*Corporate Social Responsibility: Moving Beyond Investment Towards Measuring Outcomes*", European Management Journal, 22(5), págs. 508-516.

Kolk, A. (2004), "*A decade of sustainability reporting: developments and significance*", International Journal of Environment and Sustainable Development, 3 (1).

Ligteringen, E. y S. Zadek (2005), "*Future of Corporate Responsibility codes, standards and frameworks*".

Enlace: www.accountability21.net/uploadstore/cms/docs/Landscape%Paper.pdf

Morrós, J., "*La revisión de la serie de normas AA1000 de aseguramiento de octubre de 2008*".

Enlace: www.grupcies.com/boletin/es/boletines-2009/111-boletines-2009.html

Pacto Mundial

Enlace: www.pactomundial.org

Porter, M.E. y M. R. Kramer (2006), "*Estrategia y sociedad*", Harvard Business Review, América Latina, diciembre.

Rasche, A. (2009), *"Toward a model to compare and analyze accountability standards: the case of the UN Global Compact"*, Corporate Social Responsibility and Environmental Management, 16, págs. 192-205

Rosanas, J. (2006) *"Indicadores de gestión, incentivos, motivación y ética en el control de gestión"*, Occasional Paper, OP 06/11, IESE Business School.

Rosanas, J. (2010), *"Indicators: helpers or hinrances?"*, IESE Insight, número 5.

Social Accountability International (SAI), Guidance document for social accountability SA8000.

Enlace: www.sa-intl.org

Zadek, S. (2003), *"The civil corporation"*, Earthscan, Londres

