

**MITO Y REALIDAD DE LA
RESPONSABILIDAD SOCIAL
CORPORATIVA EN COLOMBIA - RSC -**

¿Estamos preparados para la ISO26000?

**MITO Y REALIDAD DE LA
RESPONSABILIDAD SOCIAL
CORPORATIVA EN COLOMBIA - RSC -**

¿Estamos preparados para la ISO26000?

Andrea Parra Santamaría



2010



MITO Y REALIDAD DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA EN COLOMBIA -RSC-

¿Estamos preparados para la ISO 26000?

Autor: Andrea Parra Santamaría

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA DE LA
COSTA CUC

Barranquilla - Colombia - Sur América

ISBN: 978-958-8710-08-2

Primera Edición

Editorial Universitaria de la Costa EDUCOSTA

Corporación Universitaria de la Costa CUC

Calle 58 No. 55-66

Teléfono: (575) 344 4623

educosta@cuc.edu.co

Coordinación Editorial:

Perla Isabel Blanco Miranda

pblanco1@cuc.edu.co

Diagramación y Diseño:

Carlos Guillermo Peña Estrada

dolores-lopez@hotmail.es

Corrector de textos y estilo:

Nury Ruiz Bárcenas

nruizbarcenas@yahoo.com

Impreso por:

Yoyobiz Creativos Ltda.

yoyobizcreativos@hotmail.com

©Todos los derechos reservados, 2010

Esta Obra es propiedad intelectual de sus autores y los derechos de publicación han sido legalmente transferidos al editor. Queda prohibida su reproducción parcial o total por cualquier medio sin permiso por escrito del propietario de los derechos del copyright©

CONSEJO DE FUNDADORES
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA DE LA COSTA CUC

EDUARDO CRISSIEN SAMPER
RUBÉN MAURY PERTUZ (q.e.p.d.)
NULVIA BORRERO HERRERA
MARÍA ARDILA DE MAURY
RAMIRO MORENO NORIEGA
RODRIGO NIEBLES DE LA CRUZ (q.e.p.d.)
MIGUEL ANTEQUERA STAND

PERSONAL DIRECTIVO
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA DE LA COSTA CUC

TITO JOSÉ CRISSIEN BORRERO Rector General	RODOLFO MAURY ARDILA Vicerrector de Bienestar
MARIO MAURY ARDILA Director Departamento de Posgrados	HERNANDO ANTEQUERA MANOTAS Vicerrector Financiero
CAROLINA PADILLA VILLA Secretaria General	ALFREDO GÓMEZ VILLANUEVA Decano Facultad de Arquitectura
GLORIA CECILIA MORENO GÓMEZ Vicerrectora Académica	JAVIER MORENO JUVINAO Decano Facultad de Ciencias Económicas
HENRY MAURY ARDILA Vicerrector de Investigaciones	ALFREDO PEÑA SALOM Decano Facultad de Derecho (e)
JORGE MORENO GÓMEZ Vicerrector de Extensión	MILDRED PUELLO SCARPATI Decana Facultad de Psicología (e)
JAIME DÍAZ ARENAS Vicerrector Administrativo	NADIA JUDITH OLAYA CORONADO Decana Facultad de Ingeniería

A Kiliane y a Jacques

“Ningún libro es una isla y mis deudas son enormes”.

(NYE, 2002).

Al doctor Tito José Crissién, Rector de la Corporación Universitaria de la Costa, CUC, Barranquilla, Colombia, quien creyó en este proyecto.

Al equipo editorial de EDUCOSTA, por su compañía y orientación eficiente durante casi un año para el desarrollo de este producto editorial.

Al doctor Rubén Pavetto, por el tiempo que le dedicó a la lectura inicial de este libro, y que además de sus aportes constructivos me hizo el honor de prologarlo.

Al doctor Eliécer Sánchez, quien guió la elección del instrumento de lectura de la RSC en Colombia (la ISO26000).

A las compañías escogidas para el presente estudio, por haber permitido, de un modo u otro que este producto editorial existiera.

A varios de los funcionarios de las empresas investigadas, quienes me permitieron ver la relevancia de llevar a cabo un análisis profundo de la realidad de RSC en Colombia. Su entusiasmo fue altamente inspirador para este libro.

A Jacques Leylavergne, porque es una de las personas más generosas que he conocido en términos de intercambios académicos de altísima calidad. Mis primeros pasos hacia la investigación tuvieron su nombre desde la base. Hoy en día su apoyo no es menos enriquecedor.

Prólogo

Hablar en el ámbito empresarial del tema RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA siempre se asemejó más a un concepto utópico que a una filosofía empresarial, pero hoy en día, y cada vez más, los diferentes agentes del entorno asumen el compromiso de implementar acciones que lleven a las organizaciones a trabajar en forma “responsable”.

En “MITO Y REALIDAD DE LA RSC EN COLOMBIA, ¿ESTAMOS PREPARADOS PARA LA ISO 26000?”, su autora nos describe a las organizaciones multinacionales y de cómo implantan la **RSC** en Colombia así como el funcionamiento de los Marcos Regulatorios actuales, a partir de comprender el proceso como voluntario y su evolución acorde al crecimiento de la globalización.

De este modo, Andrea Parra Santamaría, M.B.A., Investigadora Educativa y Directiva-Docente, nos relata en este libro los mecanismos que se adoptan para la puesta en marcha de las acciones previstas hasta su involucramiento con las Normas ISO 26000 y nos vislumbra que existen varias perspectivas sobre el comportamiento social responsable y la importancia de traspasar las barreras teóricas filosóficas para hacer de la **RSC** un ejercicio y una práctica concreta.

La autora nos expone el caso de cuatro empresas: dos vinculadas a la industria del petróleo y sus derivados, y dos comercializadoras especializadas en el negocio de la distribución, donde a pesar de que existe un compromiso social y poseen un número importante de programas y actividades vinculadas directamente a la **RSC**, los parámetros se cumplen de manera parcial.

Para ejercitar este “compromiso–voluntario” se hace necesario un proceso de Difusión y Capacitación que determine el “rol” actual de las organizaciones internacionales y el “rol” de los stakeholders cuyo compromiso, generalmente, es no vinculante.

La lectura de la obra de Andrea Parra Santamaría, nos lleva a cuestionarnos el presente empresarial e invita al desafío de ir más allá, involucrándonos en la aplicación de la **RSC** dentro de la gestión de organizaciones modernas, desarrollando un basamento teórico que nos proporciona, no sólo información sobre la **RSC**, sino que nos invita a ser parte de un proceso que conduce al bienestar de las generaciones presentes y futuras.

Docentes, investigadores, empresarios, empleados, estudiantes, y demás interesados en el tema, de nosotros depende... debemos comprometernos de manera Responsable, ser “Promotores y Agentes de Cambio”.

Rubén Héctor Pavetto, PhD, MBA

Contenido

PRESENTACIÓN	17
PARTE 1	
¿De dónde y cómo surgió el concepto de Responsabilidad Social Corporativa (RSC)?	21
1. Lo contemporáneo en Responsabilidad Social Corporativa.	25
2. Instrumentos de RSC	29
• <i>La Norma ISO 26000</i>	30
PARTE 2	
PRESENTACIÓN DE CASOS DE RSC	35
CASO 1	
BRITISH PETROLEUM COMPANY (BP) Y SU POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA	37
1. La compañía y sus acciones de RSC	37
2. Lectura de aplicación de ISO26000, según matriz de estudio	41
• <i>Gobernanza de la organización para BP</i>	46
• <i>Derechos Humanos para BP</i>	49
• <i>Relaciones y condiciones de trabajo para BP</i>	57
• <i>Medio ambiente para BP</i>	63
• <i>Buenas prácticas en los negocios y cuestiones relativas a los consumidores para BP</i>	68
• <i>Compromiso social para BP</i>	68
3. Análisis y síntesis para el Caso 1	80

CASO 2	
OCCIDENTAL PETROLEUM CORPORATION (OXY) Y SU POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA	83
1. La compañía y sus acciones de RSC	83
2. Lectura de aplicación de ISO26000, según matriz de estudio	83
• <i>Gobernanza de la organización para OXY</i>	94
• <i>Derechos Humanos para OXY</i>	95
• <i>Relaciones y condiciones de trabajo para OXY</i>	104
• <i>El medio ambiente para OXY</i>	106
• <i>Buenas prácticas en los negocios y cuestiones relativas a los consumidores para OXY</i>	106
• <i>Compromiso social para OXY</i>	107
3. Análisis y síntesis para el Caso 2	109
4. Análisis y síntesis comparativa de estas dos empresas	110

CASO 3	
CARREFOUR Y SU POLITICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA	113
1. La compañía y sus acciones de RSC	113
2. Lectura de aplicación de ISO26000, según matriz de estudio	113
• <i>Gobernanza de la organización para CARREFOUR</i>	121
• <i>Derechos Humanos para CARREFOUR</i>	121
• <i>Relaciones y condiciones de trabajo para CARREFOUR</i>	121
• <i>El medio ambiente para CARREFOUR</i>	122

• <i>Buenas prácticas en los negocios y cuestiones relativas a los consumidores para CARREFOUR</i>	124
• <i>Compromiso social para CARREFOUR</i>	124
3. Análisis y síntesis para el Caso 3	128

CASO 4

MAKRO Y SU POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

1. La compañía y su política de RSC	129
2. Lectura de aplicación de ISO26000, según matriz de estudio	129
3. Análisis y síntesis para el caso 4	133

CONCLUSIONES GENERALES

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

GUÍA SOBRE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Índice de Tablas

Tabla 1.1	BP: Nuestros resultados	38
Tabla 1.2	BP: El Consejo y los comités ejecutivos	40
Tabla 1.3	Matriz de lectura de las acciones que configuran la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) basada en ISO26000 – caso BP	43
Tabla 1.4	Derechos humanos para BP	54
Tabla 1.5	Relaciones y condiciones de trabajo para BP	62
Tabla 1.6	Medio Ambiente para BP	64
Tabla 1.7	BP: Emisiones directas de gases con efecto de invernadero	65
Tabla 1.8	Compromiso social para BP	75
Tabla 2.1	Matriz de lectura de las acciones que configuran la Responsabilidad Social Corporativa (RSC), basada en ISO26000 – caso OXY	90
Tabla 2.2	Derechos Humanos para OXY	101
Tabla 2.3	Relaciones y condiciones de trabajo para OXY	105
Tabla 2.4	Compromiso Social	107
Tabla 3.1	Matriz de lectura de las acciones que configuran la Responsabilidad Social Corporativa (RSC), basada en ISO26000, – Caso CARREFOUR	116
Tabla 3.2	Medio Ambiente para CARREFOUR	122
Tabla 3.3	Compromiso social	124
Tabla 4.1	Matriz de lectura de las acciones que configuran la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) basada en ISO26000, – Caso MAKRO.	130

Presentación

La Responsabilidad Social Corporativa o **RSC** podría definirse como un compromiso (no vinculante) que asumen voluntariamente las empresas para con el desarrollo sostenible, el respeto a todos los recursos de trabajo y naturales, y las normas legales vigentes de los países receptores de empresas multinacionales. Conciérne a todos los actores empresariales (stakeholders¹, shareholders², gobiernos, trabajadores, demás entes), lo que se ha venido acompañando por la consolidación de instrumentos que permiten medir el grado de responsabilidad social de las empresas³.

Mucho se ha difundido acerca del tema de la globalización y de la nueva distribución internacional que esta trajo consigo. Mucho se dijo, igualmente, acerca del hecho de que la prueba más contundente de su existencia es la presencia de compañías multinacionales a lo largo y ancho del planeta. Es definitivamente claro, y ya nadie se atreve a ponerlo en duda, que la globalización trajo consigo la eliminación de todas las barreras físicas para el desarrollo de los negocios en cualquier lugar del mundo. El mundo empresarial, dejó de tener límites. Hoy en día las compañías pueden establecer y desarrollar sus operaciones simultáneamente en diferentes partes del mundo si esa es su visión.

1 **El término “stakeholder”** aquí implica sociedad civil.

2 **El término “shareholder”** aquí implica los inversionistas de una compañía. Se trata de un grupo de actores empresariales que pueden influir las decisiones de una compañía.

3 **Definición propia del autor** de este libro. Esta misma definición será encontrada por el lector en el espacio dedicado a antecedentes de la RSC.

¿Podría semejante flexibilidad y capacidad de expansión tener su origen en el hecho de que el mundo atraviesa por la denominada Era de la Información propuesta por Castells a finales del siglo pasado? (CASTELLS, 2003). Existe quienes responderían sin recelo que sí. Aquí, desde una perspectiva internacionalista se ha elegido adherir a esta teoría para tratar de ilustrar la relevancia que en este fenómeno (de posibilidad de hiperexpansión empresarial) tiene la globalización del acceso a la información (NYE, 2003). Hoy, trabajadores de todas partes del mundo tienen acceso en tiempo real a la información acerca de los deberes y derechos de sus colegas (con cargos equivalentes) en el seno de la misma compañía o de compañías similares.

Lo anterior ha traído consigo grandes evoluciones en la relación empleado-empendedor, por ejemplo. Así mismo, la toma de consciencia por parte de las comunidades autóctonas acerca del impacto que algunas compañías pueden generar en sus localidades ha ido *in crescendo* por influencia de dicho acceso nuevo a la información global. El medio ambiente ha, igualmente, comenzado a integrar el rango de los temas privilegiados cuando se hace referencia a los factores implicados en cualquier operación empresarial. El tema de la Responsabilidad Social Corporativa (**RSC**) no es la excepción. Cada día más actores empresariales se interesan en ella al punto de prever en sus presupuestos anuales acciones para su desarrollo y promoción. La **RSC** ha comenzado a hacer parte de una “nueva agenda corporativa global” que está marcando cada vez más el devenir de las empresas en cada uno de los territorios en los que operan.

De tal manera, este libro es producto de una exhaustiva investigación realizada respecto de la **RSC** en algunas multinacionales que operan en Colombia. En su

desarrollo se pone en perspectiva el involucramiento del principio de **RSC** en dichas multinacionales y sus aplicaciones en la realidad del país.

Mediante un estudio comparativo de las acciones de **RSC** de cuatro compañías multinacionales en Colombia (dos del sector de la distribución al menudeo: **CARREFOUR** y **MAKRO**; dos del sector petrolero: **OCCIDENTAL PETROLEUM COMPANY (OXY)** y **BRITISH PETROLEUM COMPANY (BP)**), se observa y analiza (desde un marco general) cómo los lineamientos de las actividades de estas cuatro multinacionales cumplen los principios de responsabilidad social universalmente aceptados y contenidos en la nueva certificación de **RSC ISO26000**. Esto nos ha permitido establecer si las multinacionales en Colombia están preparadas para el arribo de la certificación en cuestión.

Aquí se entiende por acciones de **RSC** las contenidas en las declaraciones *oficiales* de dichas compañías al respecto de la Responsabilidad Social Corporativa. El criterio que define *oficial* en este sentido es la presentación pública de las mismas en espacios de acceso masivo a la información como la página web de esas compañías. Es así como desde un marco específico se busca demostrar que existen diferencias entre los aspectos privilegiados por las mismas y que dichas diferencias tienen que ver con el sector en el que se desarrolle su operación. Para lograr esto, desde una lectura lógica del tema, este libro se divide en dos partes principales:

Parte 1: Presenta los antecedentes del concepto de **RSC**. Aquí se da un recorrido diacrónico o temporal en el que se revisa la consolidación histórica del concepto. Se da inicio a este recorrido somero hacia mediados del Siglo XX con las Declaraciones al respecto, del Grupo

de Países No Alineados y se continúa con una mirada a los esfuerzos llevados a cabo desde la Asamblea General de las Naciones Unidas, la OCDE, y otros. Una vez se llega al momento presente en la historia del concepto, se revisan las diferentes definiciones acogidas hoy para el mismo. Para terminar esta primera parte, se da paso a un recuento de los diferentes instrumentos de **RSC** (algunos de ellos se traducen hoy en certificaciones). Finalmente, en esta primera parte se acoge el trabajo de la *International Standard Organization* denominado ISO26000 como el modelo de estudio. Es con este modelo que se cruzarán (en la segunda parte) las acciones llevadas a cabo por las multinacionales elegidas.

Parte 2: Se analizan y comparan las acciones de **RSC** (definidas de la manera que explicó anteriormente en esta misma introducción), las modalidades de aplicación y los resultados de las mismas, para cada empresa y por sector. Posteriormente, se lleva a cabo un ejercicio comparativo entre los dos sectores a fin de establecer si existen o no diferencias entre los dos y su aplicación.

Se finaliza este libro con una sección dedicada a Conclusiones Generales, en vista de que cada uno de los estudios de caso ha presentado sus Conclusiones Parciales, las que han sido comparadas con lo establecido para la ISO26000, a fin de establecer cuáles de los aspectos contenidos en dicha norma son cumplidos o no (en Colombia) por las multinacionales aquí investigadas.

La Autora

¿De dónde y cómo surgió el concepto de Responsabilidad Social Corporativa (RSC)?

El concepto de *Responsabilidad Social Corporativa* RSC es el resultado de la evolución de las fuerzas laborales. Existen varias perspectivas que permiten seguir diferentes huellas para remontar a los orígenes del concepto de **RSC**. Desde una perspectiva internacionalista, uno de los antecedentes que marcaron un *quit* en el desarrollo del concepto de **RSC** fue el de la creación del Movimiento de los No Alineados (NOAL) en 1961 (RAMÍREZ, 1997) con la Conferencia de Brouni⁴ en Yugoslavia (OCAÑA, 2003), que se constituyó en antecedente en la medida que se convirtió en el lugar para las reivindicaciones de las naciones pertenecientes al movimiento por “un nuevo orden internacional y económico donde el subdesarrollo, la pobreza, el hambre y la marginación derivados del injusto orden económico internacional vigente, se han visto agravados como consecuencia del impacto de los patrones neoliberales impuestos al proceso de globalización

4 **MOVIMIENTO DE LOS NO ALINEADOS.** En realidad, los esfuerzos por la creación de este movimiento se remonta a 1955, con la Conferencia de Baudung. La Carta definitiva data de 1961; por ello, se eligió esta fecha como el punto de inflexión. Sin embargo, el texto acogido en 1961 contiene gran parte de lo negociado en la primera Conferencia. Existen autores que deciden dar inicio al proceso en 1995. Aquí se ha elegido la fecha acogida por los internacionalistas. Ver: Ocaña (2003) en referencias bibliográficas.

en curso” (MNOAL, 2006). Dentro de esas reivindicaciones y, por supuesto (en vista del compromiso del movimiento con el mundo en desarrollo), se exigió por primera vez una regulación pública a las compañías multinacionales. Este tipo de reivindicaciones tuvo tanta acogida durante la década de 1960 que incluso grandes organizaciones internacionales como la Organización de las Naciones Unidas se interesaron en el tema.

En 1964 se llevó a cabo la Conferencia de Naciones Unidas sobre comercio y desarrollo (UNCTAD, 2009). En esta conferencia, que tuvo lugar en Ginebra (UNCTAD, 2009) los representantes de los Estados reunidos en la Asamblea General de las Naciones Unidas decidieron crear una Comisión de Multinacionales que contaba con un centro de investigación sobre sus actividades. (Asamblea General de las Naciones Unidas, 2009). Años más tarde (en 1972), la Cámara Internacional de Comercio propuso una “guía para inversiones internacionales” (CCI, 2009) en donde se subrayaba la necesidad de *comenzar a discutir y a dar soluciones sólidas y definitivas* a:

- *Las grandes ventajas de la inversión internacional.*
- *La necesidad de la consulta entre países anfitriones y empresas para facilitar el entendimiento.*
- *La obligación de tratar a las empresas multinacionales como nacionales (CCI, 2009).*

Pero la reacción de las grandes empresas transnacionales (o multinacionales) no se hizo esperar. Las grandes compañías con operaciones a nivel internacional de la época encontraron la manera de resaltar los efectos desastrosos de un código obligatorio que se constituiría en un obstáculo

a la inversión internacional. Dicho postulado se anclaba en el respeto a los principios básicos del libre comercio y del liberalismo comercial; encontró eco también en las compañías internacionales. El enorme peso económico de dichas empresas, cuyos límites traspasaban las fronteras de los países, hizo que dicha iniciativa de la guía de inversiones internacionales de 1972, no prosperara. Se puede hablar así del fracaso de los esfuerzos de la Comisión de la ONU sobre Multinacionales. Algo que no fracasó fue el arraigo de la idea de indispensabilidad de hacer reformas estructurales que cambiaran el ritmo del desarrollo de la interrelación entre pueblos–empresas, es decir, desarrollo y crecimiento para los dos. Sin embargo, las reformas estructurales a nivel país tuvieron que ser abandonadas y los esfuerzos en este sentido, dejados de lado (FONTENEAU, 2003).

Un nuevo aire respiró el tema cuando hacia 1976 surgieron los “Códigos de Conducta sobre Inversiones Internacionales y Multinacionales” (RAMIRO y PULIDO, 2009) y en 1977 la “Declaración Tripartita de Principios sobre Empresas Multinacionales y la Política Social” (RAMIRO y PULIDO, 2009). A pesar de estar desposeídas de carácter vinculante, estos instrumentos araron el camino para que las compañías que necesitaban asumir el reto de inscribirse en la dinámica de la administración responsable, lo hicieran dentro de unos parámetros relativamente acogidos y reconocidos.

En el seno de la institución global, que es la Organización de las Naciones Unidas se mantuvo vigente la idea de la importancia de trabajar con la empresa privada y no sólo con los Estados. De allí se decidió que la Comisión de Empresas Transnacionales se convirtiese en una Comisión del Consejo de Comercio y Desarrollo y fuese denominada Comisión de Inversiones Internacionales y Empresas Transnacionales. A este movimiento siguió en 1999, la proposición del Pacto

Mundial (Global Compact) por parte del Secretario General de las Naciones Unidas, Koffi Annan. El principal objetivo de dicho pacto era “aprovechar la fuerza de la acción colectiva para fomentar la responsabilidad cívica de las empresas de modo que estas puedan contribuir a la solución de los retos que plantea la globalización” (ONU, 2005). Este se convirtió así en el marco global de relacionamiento entre las empresas transnacionales y los pueblos concernidos.

Actualmente, uno de los temas que abanderan la **RSC** desde la perspectiva de la ONU es el de los Derechos Humanos (ASAMBLEA GENERAL ONU, 2009). De hecho, en 2003 se adoptó en ese foro internacional un compendio de *Normas sobre la responsabilidad en materia de derechos humanos de las sociedades transnacionales y otras empresas* (Asamblea General ONU, 2009). Entre otros temas, este código abarca derechos de los trabajadores e igualdad de oportunidades para todos, respeto de la soberanía nacional y de sus riquezas y aspectos relacionados con la protección al consumidor. Todos ellos contribuyen hoy a la definición de un concepto que no deja de generar polémica entre las partes interesadas.

Así, la Responsabilidad Social Corporativa (idea madurada durante el Siglo XX) ha encontrado amplia resonancia, no sólo en el ámbito empresarial sino dentro de las organizaciones supranacionales que conforman el actual escenario internacional. Esto ha permitido el avance en la discusión en dos aspectos: 1) Impuso la necesidad de definir el concepto a fin de buscar su institucionalización; 2) Permitió entender la importancia de generar una normatividad del mismo tipo (como simple consecuencia lógica del primer aspecto). Esto trajo consigo el surgimiento de una nueva agenda internacional para la **RSC**. Actualmente, como lo veremos a continuación, el mundo se encuentra en esta última etapa.

1. Lo contemporáneo en la Responsabilidad Social Corporativa

Definir el concepto de **RSC** es de suma importancia y representa un avance considerable en su entendimiento. Definir un concepto es ejercicio virtuoso, que en la medida permite establecer sus grandes ejes. Las líneas que siguen presentan algunas de las definiciones de **RSC** acogidas por organizaciones y actores internacionales. Estas ofrecen elementos para la construcción de una definición propia que guiará la perspectiva desde la cual se da la discusión de **RSC** a lo largo de este libro.

La Organización de las Naciones Unidas hace una aproximación al concepto, tal es la siguiente:

“...la responsabilidad del sector privado, tanto en el plano nacional como en el internacional, incluidas las empresas pequeñas, las grandes empresas y las transnacionales, respecto de las consecuencias de sus actividades, no sólo en los planos económico y financiero, sino también para el desarrollo y para los aspectos sociales, de género y ambientales, sus obligaciones hacia los trabajadores y sus contribuciones al logro del desarrollo sostenible, incluido el desarrollo social, e insiste en la necesidad de adoptar medidas concretas en materia de responsabilidad y rendición de cuentas de las empresas, en particular mediante la participación de todos los interesados pertinentes, con miras a la prevención y al enjuiciamiento de los casos de corrupción...”

(A/62/432, Asamblea General de Naciones Unidas)

En este aparte del documento No. A/62/432 del 30 de noviembre de 2007 de la Asamblea General de las Naciones Unidas se proponen importantes aspectos, de los cuales veremos algunos más adelante, que son parte integrante del instrumento de medición de **RSC** (ISO26000) de la International Organization for Standardization ISO.

Al respecto, es de resaltar que la ONU aquí trasciende la discusión con respecto al tipo de empresa que debe observar una actitud responsable. Según esta definición, la **RSC** no corresponde solamente a las multinacionales sino igualmente a las compañías nacionales.

La importancia del desarrollo social es igualmente digna de resaltar en este aparte. Esto implica que las personas y el desarrollo de los pueblos se ubiquen en un lugar privilegiado de la discusión. Ejemplos de la práctica de esta visión serán encontrados en los estudios de caso contenidos en la segunda parte de este libro.

La OCDE por su parte, ha resumido los grandes aspectos relativos al tema de la **RSC** en un documento denominado: “Líneas directrices de la OCDE para empresas multinacionales”. Allí se especifican tres aspectos principales de tener en cuenta.

1. Una coordinación entre las empresas multinacionales y los gobiernos locales es necesaria para lograr un verdadero desarrollo durable en la zona de operaciones de las primeras.
2. El acogerse a estas líneas directrices es de carácter no vinculante. Cada compañía lo hará en la medida de sus capacidades y de su compromiso social.
3. Aquí se definen los temas prioritarios, como son:

- *Necesidad de transparencia y calidad en la publicación de información acerca de las actividades y sus avances, entre otros aspectos, de cada compañía involucrada con el tema.*
- *Respeto estricto a todas las normas de no discriminación laboral.*
- *Trato en igualdad de condiciones para todos.*
- *Contribución a la eliminación del trabajo infantil.*
- *Respeto y alto compromiso por el derecho que tienen los pobladores de los Estados en conservar su medio ambiente y sus recursos naturales, reconociendo estos como riquezas pertenecientes enteramente al país receptor.*
- *Alta responsabilidad en la lucha contra la corrupción de los funcionarios públicos, especialmente a fin de no tratar de obtener ventajas a cambio de dádivas a los mismos.*
- *Gran compromiso en el respeto por los intereses de los consumidores; respeto por las normas de propiedad intelectual y con el desarrollo mediante transferencia rápida y eficiente de tecnología a los países receptores-*
- *Total respeto de las normas de competencia y de fiscalidad de los países. (OCDE, 2000)*

La Unión Europea UE, desde su aparato político que está representado en la Comisión, define **RSC** como: *“La integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores (...). Esta responsabilidad se expresa en relación con los asalariados, y de manera más general, con todas las partes involucradas (stakeholders) que se preocupan por la empresa y que a la vez, desean influir en su éxito”.* (COMISIÓN EUROPEA, 2001)

En el caso de la UE se subraya el aspecto de la voluntariedad, por un lado, y la importancia de los interlocutores de las empresas, por el otro. Estos interlocutores son tanto las comunidades y los stakeholders o sociedad civil como los empleados de las compañías. Este aspecto será igualmente observable en la ISO26000, unas líneas más adelante.

Para el *Centro Colombiano de Responsabilidad Social Corporativa CCRSC*, por su parte, el concepto se define como “*la capacidad de respuesta que tiene una empresa o una entidad, frente a los efectos e implicaciones de sus acciones sobre los diferentes grupos con los que se relaciona (stakeholders o grupos de interés). De esta forma las empresas son socialmente responsables cuando las actividades que realizan se orientan a la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus miembros, de la sociedad y de quienes se benefician de su actividad comercial, así como también, al cuidado y preservación del entorno*” (CCRE, 2009).

Como puede apreciarse, se trata de una definición continente de las anteriores, que sirve de base para proponer como definición propia del término, la siguiente:

Responsabilidad Social Corporativa es un compromiso (no vinculante) que asume voluntariamente las empresas para con el desarrollo sostenible, el respeto a todos los recursos de trabajo y naturales, además de las normas legales vigentes de los países receptores de empresas multinacionales. Esta concierne a todos los actores empresariales, (stakeholders⁵, shareholders⁶, gobiernos,

5 El término “**stakeholder**” aquí implica sociedad civil.

6 El término “**shareholder**” aquí implica también a los inversionistas de una compañía. Se trata de un grupo de actores empresariales que pueden influir en las decisiones de una compañía.

trabajadores, entre otros), y se ha venido acompañando por la consolidación de instrumentos que permiten medir el grado de responsabilidad social de las empresas.

2. Instrumentos de RSC

Se encuentran (entre otros elementos conocidos de **RSC**) los que se presentan a continuación, que, al final, se concretizan en certificaciones. La obtención de estas puede ayudar a aumentar la competitividad internacional de las compañías, lo que les permiten demostrar su compromiso con el desarrollo.

INSTRUMENTOS DE RSC
• Certificación ambiental y social.
• Agricultura Orgánica.
• Comercio Justo.
• Producción sostenible.
• SA8000
• EUREPGAP.
• ISO14001
• GTC180 de Icontec
• Libro Verde de la Unión Europea (Comisión Europea)
• ISO26000

Mientras que las dos primeras (Certificación ambiental y social, y Agricultura Orgánica) tienen que ver con el cumplimiento de normas para una producción agrícola equilibrada y responsable, la tercera (Comercio Justo) certifica las buenas prácticas en cuanto a la protección de bosques y, en general, de los recursos naturales. Estas tres conciernen a empresas locales muy especialmente. La SA8000 es, por su parte, una certificación de buenas prácticas en términos del tratamiento a trabajadores y concierne, entre otras, a empresas productoras

y exportadoras de productos agrícolas. El sistema euroregap por su lado, es una certificación que tiene que ver con la calidad de los productos que se cultivan. El objetivo es garantizar que estos se han producido dentro de parámetros de sanidad específicos y que además su origen pueda ser efectivamente rastreable (ANDERSEN, 2003). Esto garantiza tranquilidad, en especial a los europeos consumidores de productos exportados desde el mundo en desarrollo (países latinoamericanos, por ejemplo). Esta tranquilidad radica en el hecho de que esos consumidores se sienten protegidos por estándares de sanidad similares a los que son exigidos para los productos cultivados al interior de la Unión Europea. Un certificado de este tipo es pues, una forma de alcanzar la confianza del consumidor mediante estandarización. La certificación ISO14001 “tiene el propósito de apoyar la aplicación de un plan de manejo ambiental en cualquier organización del sector público o privado. Fue creada por la Organización Internacional para Normalización (International Organization for Standardization - ISO), una red internacional de institutos de normas nacionales que trabajan en alianza con los gobiernos, la industria y representantes de los consumidores” (ANDERSEN, 20003).

La GTC180 designa por sus iniciales la *Guía Técnica Colombiana de Responsabilidad Social* y se trata de un documento mediante el cual se han establecido las directrices del comportamiento responsable de las empresas en el territorio colombiano. Después de varios pasos, el Instituto Colombiano Nacional de Tecnología ICONTEC (órgano de regulación) lo estableció como un regulador para las mismas desde julio de 2008. Esta GTC acompaña desde entonces las prácticas empresariales en el territorio colombiano.

- *La Norma ISO26000*

El 1° de noviembre de 2010 la International Organization for Standardization ISO hizo el lanzamiento de un instrumento de medición de **RSC** denominado ISO26000. Se trata del trabajo de estandarización al respecto de **RSC** más internacional y más completo de los aquí presentados. Teniendo en cuenta la importancia que ha cobrado el que la organización *“tenga en cuenta las cuestiones centrales de forma holística es decir, que considere la totalidad de cuestiones centrales y de campos de acción y su interdependencia sin focalizarse únicamente en un sólo campo de acción”* (DRAFT ISO26000, 2009), se han concebido siete cuestiones centrales y 36 campos de acción específicos. Estos son:

- 1. Gobernanza de la organización**

- 2. Derechos Humanos**

- a. Obligación de vigilancia
- b. Situaciones que presentan un riesgo para los Derechos Humanos
- c. Prevención de la complicidad
- d. Resolución de diferencias
- e. Discriminación y grupos vulnerables
- f. Derechos civiles y políticos
- g. Derechos económicos, sociales y culturales
- h. Derechos fundamentales al trabajo

- 3. Relaciones y condiciones de trabajo**

- a. Empleo y relaciones empleador/empleado
- b. Condiciones de trabajo y protección social

- c. Diálogo social
- d. Salud y seguridad en el trabajo
- e. Desarrollo de recursos humanos

4. El medio ambiente

- a. Prevención de la polución
- b. Utilización durable de los recursos
- c. Atenuación del cambio climático y adaptación
- d. Protección y rehabilitación del medio ambiente natural

5. Buenas prácticas en los negocios

- a. Lucha contra la corrupción
- b. Compromiso político responsable
- c. Competencia leal
- d. Promoción de la responsabilidad social en la esfera de influencia
- e. Respeto de los derechos a la propiedad

6. Cuestiones relativas a los consumidores

- a. Buenas prácticas en materia de mercadeo, información y contratos.
- b. Protección de la salud y la seguridad de los consumidores
- c. Consumo sostenible
- d. Servicio de post-venta, asistencia y resolución de reclamos y litigios por parte de los consumidores
- e. Protección de los datos y de la vida privada de los consumidores

- f. Acceso a servicios esenciales
- g. Educación y sensibilización

7. Compromiso social

- a. Anclaje territorial
- b. Educación y cultura
- c. Creación de empleos y desarrollo de competencias
- d. Desarrollo y acceso a las tecnologías
- e. Creación de riqueza y fuentes de entrada pecuniaria
- f. La salud
- g. La inversión social

Todos los temas arriba anotados y sus respectivos campos de acción, recogen las *normas* que las compañías multinacionales deberían estar dispuestas a seguir a fin de participar de manera responsable en el devenir de los países que las acogen. Como lo dice la introducción a la misma, se trata de un instrumento de carácter no vinculante en el que se aspira a incorporar la mayoría de las necesidades de los pueblos para que el desarrollo industrial y comercial de las empresas y de los países sea sostenible en el tiempo y el espacio que ocupan.

La anterior es la certificación con la que opera este análisis comparativo y con respecto a la cual construyó la segunda parte del presente texto. El anexo 1, al final del mismo, facilitará al lector una visión específica de lo contenido en la Norma para cada uno de los aspectos aquí presentados. No ha sido objeto de presentación discriminada, cada uno de ellos en el cuerpo de este libro por ser la ISO26000 una sola. No se pretende avanzar ninguna conjetura al respecto, simplemente presentarla a fin de mostrar al lector

a partir de qué puntos de vista ha sido aplicada a cada uno de los casos estudiados con respecto a las multinacionales presentadas en la segunda parte.

A continuación, el lector podrá ver que las cuatro compañías aquí nombradas se acogen parcialmente al sistema de la **RSC** propuesto por la ISO26000. Esto significa que -previamente a la aparición de la certificación- las compañías presentadas venían haciendo esfuerzos de acción responsable cumpliendo parcialmente con algunos de los treinta y seis campos aquí mencionados.

Presentación de Casos de RSC

En esta segunda parte, el autor hará un recorrido por las acciones que constituyen la *Hoja de ruta de la Responsabilidad Social Corporativa* de las cuatro compañías elegidas, no sin antes recordar al lector que se le ha denominado Política de **RSC** de una compañía, al conjunto de acciones de proyección a la comunidad que permite establecer un equilibrio entre las operaciones que generan rendimiento y ganancia para una compañía y su entorno físico (especialmente en miras a la sostenibilidad de sus recursos y a su desarrollo).

Las compañías elegidas para tal efecto fueron cuatro: **1. OCCIDENTAL PETROLEUM CORPORATION (OXY)**, **2. BRITISH PETROLEUM COMPANY (BP)**, **3. CARREFOUR** y **4. MAKRO**. Todas ellas son multinacionales no colombianas y con operación en este país. Se pueden agrupar bajo dos clasificaciones: las del sector petrolero, como es OXY y BP; y dos de la gran distribución CARREFOUR y MAKRO (PROEXPORT, 2004).

La elección de estas compañías ha tenido lugar debido a una característica específica: la necesidad

autofundada y/o impuesta por la sociedad de la aplicación de una política clara de **RSC** en el territorio colombiano. La existencia de algunos programas, que involucran la comunidad aledaña a los sectores en donde tienen operaciones esas compañías permitían intuir un cierto compromiso social. De allí la necesidad de identificar si ese compromiso social tiene que ver con una política específica de **RSC** y a partir de qué parámetros se consolidan sus actividades asimilables o acciones de **RSC** de la compañía en cuestión. Apoyados en la ISO26000 se realizó un recorrido por estas cuatro compañías, con el fin de establecer si se cumplen los parámetros de la certificación en cuestión y demostrar que existen diferencias entre los aspectos privilegiados por las compañías y que dichas diferencias tienen que ver con el sector en el que se desarrolle su operación.

Para llevar a cabo este estudio se desarrolló una matriz de lectura a partir de las siete cuestiones centrales y los 36 campos de acción específicos establecidos por la ISO26000 (presentadas en la primera parte de este libro). Estos permiten establecer la internacionalidad de cada acción de **RSC** de estas compañías y hacer las observaciones al respecto.

Caso 1

LA BRITISH PETROLEUM COMPANY (BP) Y SU POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

1. La compañía y sus acciones de RSC

La **BRITISH PETROLEUM COMPANY (BP)** es una multinacional del sector petrolero que tiene operaciones en las localidades colombianas de Cusiana y Cupiagua, ubicadas en el Departamento del Casanare en la zona de los Llanos Orientales colombianos. En 2004, esta compañía era considerada como una de las de su sector con mayor participación en la explotación y comercialización de ese recurso (PROEXPORT, 2004). Se trata de una compañía de origen europeo (inglés) con amplia experiencia en el negocio y con producción y beneficios millonarios. Con operaciones en más de noventa países (BP, 2008) y resultados en 2008, en los que se muestra un total de 10.342 millones de dólares pagados en dividendos a sus accionistas, de impuestos

pagados por 25.593 millones de dólares y una producción de 3.838 barriles de hidrocarburos producidos por día; dicha compañía tiene grandes desafíos por delante en el tema de la Responsabilidad Social Corporativa. El cuadro de resultados 1.1, extraído de su *INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2008*, muestra otros ejemplos de lo anotado.

Tabla 1.1

Resumen del Informe de Sostenibilidad BP 2008
Nuestros resultados

Datos, tendencias e interpretación de los resultados de los últimos cinco años

Datos a 31 de diciembre	2004	2005	2006	2007	2008
Seguridad*					
Accidentes mortales – empleados	4	1	0	3	2
Accidentes mortales – contratistas	7	26	7	4	3
Días de baja por accidente: mano de obra	230	305	188	157	175
Frecuencia de días de baja por accidente (DARWCF por sus siglas en inglés) [†] – mano de obra	0,08	0,11	0,065 [†]	0,075	0,080
Incidentes registrables: mano de obra	1.513	1.471	1.067	1.060	951
Frecuencia de incidentes registrables (RIF por sus siglas en inglés) [†] : mano de obra	0,53	0,53	0,48 [†]	0,48	0,43
Horas trabajadas: empleados (millones de horas)	241	242	207	204	195
Horas trabajadas: contratistas (millones de horas)	330	313	236 [†]	241	245
Número de derrames de petróleo: pérdida de la contención primaria [‡]	578	541	417	340	335
Volumen de petróleo derramado (millones de litros)	5,7	4,4	2,2	1,0	3,4
Volumen de petróleo no recuperado (millones de litros)	1,5	1,2	0,4	0,3	0,9
Dióxido de carbono (CO ₂) directo [§] (millones de toneladas)	76,8	73,2	59,3	59,2	57,0
Dióxido de carbono (CO ₂) indirecto [§] (Mt/a)	9,9	13,9	10,1	10,7	9,2
Metano directo [§] (Mt/a)	0,23	0,23	0,24	0,20	0,21
Gases de efecto invernadero (GEI) directo [§] (Mt _e de equivalente de CO ₂) [¶]	81,7	78,0	64,4	63,5	61,4
Anterchas (E&P) (milés de toneladas (Kt) de hidrocarburo)	1.343	1.514	1.241	1.124	1.718
Dióxido de azufre (Kt/a)	126	124	106	99	64
Oxido de nitrógeno (Kt/a)	215	218	196	204	190
Hidrocarburos no metánicos (Kt/a)	245	298	225	187	163
Vertidos al agua (Kt/a)	57	48 [§]	71 [§]	81	73
Consumo de agua dulce [§] (millones de metros cúbicos)	493	479	342	326	341
Residuos peligrosos [§] (Kt/a)	159	237	270	170	199
Multas relacionadas con medio ambiente y seguridad (millones de dólares)	4,8	58,0	2,5	22,5	1,1
Gasto medioambiental (millones de dólares)	1.848	2.914	4.026	3.283	2.519
Emissiones de clientes [§] (Mt/a CO ₂)	589	554	523	506	515
Personal					
Número de empleados – Grupo	102.900	96.200	97.000	98.100 [¶]	92.000
Número de empleados – Equipo directivo del Grupo	610	608	625	624	583
Mujeres en el equipo directivo del Grupo (%)	15	17	17	16	14
Personas de minorías étnicas del Reino Unido y Estados Unidos en el equipo directivo del Grupo (R)	4	5	5	5	6
Personas de otros países distintos del Reino Unido y Estados Unidos en el equipo directivo del Grupo (R)	19	20	20	19	19
Casos de OpenTalk	343	634	1.064	973	825
Despidos por incumplimiento de la normativa y comportamiento no ético [¶] (excluye los despidos en el negocio minorista, incluyendo los debidos a incidentes leves o de poca importancia)	252	478	642	844	765
Resultados					
Total de hidrocarburos producidos (milés de barriles de petróleo equivalentes (mbarril) al día)	3.997	4.014	3.926	3.818	3.838
Producción total de las refinerías (milés de barriles al día (Kb/d))	2.607	2.399	2.199	2.127	2.155
Producción total de químicos [§] (Kt/a)	13.358	14.076	14.064	14.028	12.427
Beneficio a coste de reposición [§] (millones de dólares)	15.946	20.168	22.111	18.370	25.593
Impuestos gubernamentales pagados, incluyendo impuestos sobre la renta y la producción (millones de dólares)	8.595	11.995	17.690	13.257	19.890
Dividendos pagados a los accionistas (millones de dólares)	5.041	7.369	7.686	8.106	10.342
Beneficios de los empleados – incluidos sueldos, salarios, pagos en acciones, prestaciones y pensiones [§] (millones de dólares)	9.985	10.746	10.643	11.511	12.280
Contratos extinguidos o no renovados debido al incumplimiento de la normativa o a un comportamiento no ético	41	77	69	49	22
Aportación a las comunidades (millones de \$)	67,7	95,5	106,7	135,8	125,8

Datos extraídos del INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2008, p.6.

Como se aprecia, una compañía global con tal presencia alrededor del mundo está sometida a parámetros de funcionamiento estrictos. Un sistema de control interno que permita la gobernanza interna es definitivamente necesario y, sobre todo, esencial al funcionamiento de semejante emporio. Se requiere entonces que la gobernanza pase por unos principios claros y compartidos en todas las operaciones. Es así como las acciones de **RSC** de la compañía pasan por una dimensión internacional y por otra dimensión que es de tipo local.

Desde el punto de vista anterior, se tiene que al respecto de la **RSC**, BP Colombia publica en sus documentos de consulta masiva (BP, 2008) otro texto específico titulado “INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2008”, el cual contiene la descripción de la puesta en marcha por parte de la compañía de una serie de acciones que pueden ser identificables como las concebidas para la aplicación de **RSC** de la ISO26000. Por su parte, el documento titulado “Política de Responsabilidad Social de BP Colombia”, rinde cuenta de acciones y programas al respecto y define como uno de los valores de la compañía el **ser Responsable, así:**

“Nos hemos comprometido con la seguridad y el desarrollo de nuestros empleados y de las comunidades y sociedades en las que operamos. Nuestra aspiración es que no se produzca ningún accidente ni ningún daño a las personas o al medio ambiente” (INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2008). Sin embargo, y a pesar de que esto pueda llevarnos a inferir la existencia de una política de RSC consolidada en esta compañía, la imposibilidad de obtener

resultados en una búsqueda pública al respecto permite constatar inexistencia de la misma. Aquí no se pretende afirmar que BP Colombia no desarrolle acciones que entren en la dinámica de la RSC en el país; simplemente, se observa que el informe de sostenibilidad no reemplaza una política publicada al respecto aunque si contiene evidencias de una práctica responsable (según lo estipulado en ISO26000)”.

Del INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2008 se obtiene que BP organiza sus acciones de **RSC** en dos dimensiones: una global y una nacional. La tabla 1.2 muestra cómo desde el más alto nivel, existe un comité que se encarga de “verificación de seguridad, ética y medio ambiente”. Esto es a nivel global; a nivel local, es el Departamento de Asuntos Externos el que se encarga de dicha tarea.

Tabla 1.2

El consejo y los comités ejecutivos					
El consejo					
Comité de auditoría	Comité de verificación de seguridad, ética y medio ambiente	Comité de remuneraciones	Comité del presidente	Comité de nominación	
El equipo ejecutivo					
Comité de riesgos operativos del Grupo	Comité de riesgos financieros del Grupo	Comité de personal del Grupo	Junta sobre los compromisos de recursos	Comité de divulgación del Grupo	Comité asesor sobre tecnología

Extraído de ¿Cómo trabajamos?, INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2008, p.5.

A escala global, BP participa tanto en aspectos como Protección del Medio Ambiente y de los trabajadores (en donde están concernidos sus derechos), como en temas de desarrollo tales como el Apoyo a la Educación y Aportes a las Comunidades aledañas a los sitios de operaciones. Al respecto, a continuación se presenta una lectura que fue llevada a cabo desde las líneas directrices de la **RSC** establecidas por la ISO26000. Como se puede ver, esta nos permitió establecer cuáles de los temas en cuestión que han sido considerados para su concretización local (en Colombia) y cuáles son reservados a la operación global.

2. Lectura de aplicación de ISO26000, según matriz de estudio

La lectura que aquí se lleva a cabo, ha sido basada en dos instrumentos específicos: El primero de ellos, y como ha sido anunciado, es la ISO26000 (DRAFT). El segundo, es el conjunto de acciones de **RSC** verificables en la existencia de un documento denominado “INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2008”. Este informe, aparece en el sitio web de la compañía y es el que se presenta a toda la sociedad interesada cuando se trata de verificar las acciones de esta empresa en términos de “medio ambiente y sociedad” (BP Colombia, febrero 1° de 2010).

Es así como nos hemos servido, en este caso del “INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2008” para llevar a cabo la lectura de las acciones de **RSC** de BP en Colombia. Esta es presentada en la tabla 1.3. Esta elección ha sido basada en la siguiente declaración:

Lo que ‘sostenibilidad’
significa para nosotros

“Para BP, sostenibilidad significa la capacidad de perdurar como grupo, renovando activos, creando y ofreciendo mejores productos y servicios que satisfagan las necesidades cambiantes de la sociedad, proporcionando beneficios a nuestros accionistas, atrayendo generaciones sucesivas de empleados, contribuyendo a un entorno floreciente y conservando la confianza y el apoyo de nuestros clientes y de las comunidades en las que operamos”.

(Informe de Sostenibilidad BP, 2004)

A continuación se apreciará cómo algunas acciones de la compañía “contribuyen a un entorno floreciente y conservando la confianza y el apoyo de nuestros clientes y de las comunidades en las que operamos” (BP, 2008) según lo extraído de este informe. La tabla 1.3, contiene la lectura de esas acciones. Esta tabla se ha ubicado al principio para favorecer en el lector la conformación de una idea somera de lo que va a encontrar a lo largo de cada estudio de caso. Esta presentación ha sido utilizada estrictamente para todos los ejemplos de multinacionales a fin de simplificar el ejercicio comparativo.

Veamos:

Tabla 1.3

MATRIZ DE LECTURA DE LAS ACCIONES QUE CONFIGURAN LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA (RSC) BASADA EN ISO26000 – CASO BP		BRITISH PETROLEUM	
		Internacional	Colombia
		Cuestión central	Gobernanza de la organización
Cuestión central	Derechos Humanos		
Campo de acción 1	Obligación de vigilancia		
Campo de acción 2	Situaciones que presentan un riesgo para los Derechos Humanos	X	X
Campo de acción 3	Prevención de la complicidad		
Campo de acción 4	Resolución de diferencias		
Campo de acción 5	Discriminación y grupos vulnerables		
Campo de acción 6	Derechos civiles y políticos		
Campo de acción 7	Derechos económicos, sociales y culturales		
Campo de acción 8	Derechos fundamentales al trabajo		
Cuestión central	Relaciones y condiciones de trabajo		
Campo de acción 1	Empleo y relaciones empleador/empleado		
Campo de acción 2	Condiciones de trabajo y protección social	X	X

Campo de acción 3	Diálogo social		
Campo de acción 4	Salud y seguridad en el trabajo	X	X (IMS o Sistema [Integrado de Gestión])
Campo de acción 5	Desarrollo de recursos humanos		X
Cuestión central	El medio ambiente		
Campo de acción 1	Prevención de la polución	X	
Campo de acción 2	Utilización durable de los recursos	X	X Programa Gestión eficiente de los recursos naturales: cero daño
Campo de acción 3	Atenuación del cambio climático y adaptación	X	
Campo de acción 4	Protección y rehabilitación del medio ambiente natural	X	X
Cuestión central	Buenas prácticas en los negocios		
Campo de acción 1	Lucha contra la corrupción		
Campo de acción 2	Compromiso político responsable		
Campo de acción 3	Competencia leal		
Campo de acción 4	Promoción de la responsabilidad social en la esfera de influencia		
Campo de acción 5	Respeto de los derechos a la propiedad		

Cuestión central	Cuestiones relativas a los consumidores		
Campo de acción 1	Buenas prácticas en materia de mercadeo, de información y de contratos		
Campo de acción 2	Protección de la salud y de la seguridad de los consumidores		
Campo de acción 3	Consumo sostenible		
Campo de acción 4	Servicio de post-venta, asistencia y resolución de reclamos y litigios de parte de los consumidores		
Campo de acción 5	Protección de los datos y de la vida privada de los consumidores		
Campo de acción 6	Acceso a servicios esenciales		
Campo de acción 7	Educación y sensibilización		
Cuestión central	Compromiso social		
Campo de acción 1	Anclaje territorial	X aportes a las comunidades	X
Campo de acción 2	Educación y cultura	X	X
Campo de acción 3	Creación de empleos y desarrollo de competencias	X	X Dentro y fuera de BP

Campo de acción 4	Desarrollo de tecnologías y acceso a la tecnología		X entrega y gestión de vertedero propio municipio Tauramena
Campo de acción 5	Creación de riqueza y de fuentes de entrada de dinero	X compras a terceros para beneficiar su desarrollo	X
Campo de acción 6	La salud		
Campo de acción 7	Inversión social		X

(Elaboración propia de la autora de este libro)

Como se observó en la tabla anterior, se han destinado dos columnas a la lectura de las acciones de **RSC** de esta compañía. La primera columna, ha sido destinada a consignar las acciones que se puede inferir de una lectura del informe, son de tipo internacional. La segunda, busca servir a consignar las acciones pensadas para ser desarrolladas a nivel local (en Colombia). Estas dimensiones no son tocadas aquí sino a partir del punto correspondiente a “**Gobernanza de la organización para BP**”, la que se podrá apreciar a continuación.

- *Gobernanza de la organización para BP*

Al respecto del tema de Gobernanza Global (en lo referente a acciones equiparables a **RSC**), BP propone:

“Gobierno corporativo: *El Consejo de Administración es el responsable de la dirección y supervisión de BP. Este Consejo ha decidido que el objetivo principal de BP consiste en aumentar al máximo el valor a largo plazo para sus accionistas mediante la asignación de sus recursos a actividades en los negocios del petróleo, el gas natural, los productos petroquímicos y la energía. Con el fin de alcanzar dicho objetivo, el Consejo delega su autoridad en el consejero delegado del Grupo (GCE por sus siglas en inglés). El funcionamiento del Consejo se rige por un conjunto de principios de gobierno que establecen, entre otras cosas, que la mayoría de sus directores no ocupe cargos ejecutivos y que todos los directores deben ser reelegidos cada año por los accionistas. En diciembre de 2008 el Consejo estaba formado por 14 directores, 10 de ellos sin cargo ejecutivo. Entre los comités permanentes del Consejo, compuestos en su totalidad por directores no ejecutivos, se incluye el comité de auditoría y el **Gobierno Corporativo** El Consejo de Administración es el responsable de la dirección y supervisión de BP. Este Consejo ha decidido que el objetivo principal de BP consiste en aumentar al máximo el valor a largo plazo para sus accionistas mediante la asignación de sus recursos a actividades en los negocios del petróleo, el gas natural, los productos petroquímicos y la energía. Con el fin de alcanzar dicho objetivo, el Consejo delega su autoridad en el consejero delegado del Grupo (GCE por sus siglas en inglés). El funcionamiento del Consejo se rige por un conjunto de principios de gobierno que*

establecen, entre otras cosas, que la mayoría de sus directores no ocupe cargos ejecutivos y que todos los directores deben ser reelegidos cada año por los accionistas. En diciembre de 2008 el Consejo estaba formado por 14 directores, 10 de ellos sin cargo ejecutivo. Entre los comités permanentes del consejo, compuestos en su totalidad por directores no ejecutivos, se incluye el Comité de Auditoría y el Comité de Verificación de Seguridad, Ética y Medio Ambiente (SEEAC por sus siglas en inglés). El Consejo y sus comités supervisan la identificación y la gestión de los riesgos del Grupo. El SEEAC controla el riesgo no económico. Entre sus actividades del año, el SEEAC revisó la información y los informes procedentes de la función de Seguridad y Operaciones (S&O). T por sus siglas en inglés. El Consejo y sus comités supervisan la identificación y la gestión de los riesgos del Grupo. El SEEAC controla el riesgo no económico. Entre sus actividades del año, el SEEAC revisó la información y los informes procedentes de la función de Seguridad y Operaciones (S&O)”.

(INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2008, p.5)

Uno de los primeros aspectos que se tocan en el Informe aquí presentado es el tema de la Gobernanza Global. Esto se afirma porque a partir de la primera parte del mismo (página 5) se habla del Gobierno Corporativo en primera instancia y del Comité de Verificación de Seguridad, Ética y Medio Ambiente (SEEAC por sus siglas en inglés) (...) que supervisa (...) la identificación y la gestión de

los riesgos del Grupo y controla el riesgo no económico. Este tema se ha clasificado dentro de los de tipo global o internacional porque el Comité en cuestión opera al más alto nivel y no se refiere sólo a operaciones en Colombia.

Mediante la presentación del equipo de trabajo (ver tabla 1.2) BP tiene a bien establecer que el trabajo de **RSC** se hace en equipo desde el más alto nivel. A partir de allí, se explica que el sistema de Gobernanza Corporativa es global y que no se ha olvidado que su “objetivo principal de BP consiste en aumentar al máximo el valor a largo plazo para sus accionistas mediante la asignación de sus recursos a actividades en los negocios del petróleo, el gas natural, los productos petroquímicos y la energía. Con el fin de alcanzar dicho objetivo, el Consejo delega su autoridad en el consejero delegado del Grupo (GCE por sus siglas en inglés)” (INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2008). Es por eso que el tema de la gobernanza aparece como centralizado. Para ello en BP, empleados y contratistas deben “compartir valores y seguir normas de conducta respetuosas del medio” (a todo nivel) específicas a la organización. El sistema de funcionamiento de la compañía hace que exista, igualmente, un gobierno local pero que se mantenga la globalidad en el tema de la Gobernanza Corporativa.

- *Derechos Humanos para BP*

En cuanto al siguiente aspecto contenido en la ISO26000, el de los Derechos Humanos, BP propone igualmente una política desde la globalidad. Muy inscrita en las normas internacionales al respecto, se propone como una compañía precursora de su observancia a todo nivel. A propósito, en el INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2008 se sustenta lo siguiente:

“Defendemos la Declaración Universal de los Derechos Humanos y nuestros documentos de orientación sobre derechos humanos explican lo que se espera de la gestión de los derechos humanos en las operaciones de BP. Nuestro compromiso con el respeto a los derechos humanos se ha integrado en varias políticas y prácticas. Por ejemplo, el código de conducta de BP resume nuestro compromiso con el empleo justo y la igualdad de oportunidades. El borrador de nuestra práctica medioambiental y social del Grupo también incluye requisitos, tales como tener en cuenta los derechos de las poblaciones indígenas, reasentamientos forzados y el bienestar de los trabajadores. Varios de los acuerdos de inversión importantes de BP incluyen cláusulas sobre derechos humanos. En Azerbaiyán existe un protocolo bilateral de seguridad que garantiza que el marco legal de nuestros proyectos más importantes en este país incorpore los Principios Voluntarios sobre Seguridad y Derechos Humanos. Seguimos tomando medidas para integrar estos principios voluntarios en nuestras operaciones y, durante 2008, completamos la puesta en marcha de una norma de ejecución para los negocios.”

(INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2008, p.22)

En efecto, si se da un recorrido por el “Código de conducta” del que se habla en este aparte, se obtiene:

“Trato justo e igualdad de oportunidades de empleo:

BP es una empresa global que cuenta con aproximadamente cien mil empleados trabajando en más de cien países. Nuestra fortaleza se basa en la diversidad de nuestra gente. Cada uno de nuestros empleados es reconocido como un miembro importante de nuestro equipo mundial. Respetamos los derechos y la dignidad de todos nuestros empleados.

BP desea crear un entorno de trabajo en el que imperen la confianza y el respeto mutuos, en el que se valore la diversidad y la inclusión, y donde todas las personas que trabajan para BP:

- sepan lo que se espera de ellas en su trabajo;*
- tengan conversaciones abiertas y constructivas sobre su desempeño laboral;*
- sean ayudadas a desarrollar sus capacidades;*
- sean reconocidas y recompensadas de forma competitiva por su rendimiento laboral y sus méritos;*
- sean escuchadas y se involucren en mejorar el desempeño del equipo;*
- sean tratadas con imparcialidad, respeto y dignidad, sin discriminación;*
- cuenten con el apoyo necesario para manejar sus prioridades personales.*

Normas básicas que usted debe seguir:

Para alcanzar esta [sic] aspiraciones, como gerente de BP usted debe:

- asegurarse de que sus propias decisiones sobre contratación, selección, desarrollo y ascenso de los empleados*

se basen en mérito: calificaciones, habilidades demostradas y logros. No debe permitir que factores como raza, color, religión, sexo, edad, nacionalidad, orientación sexual, identidad de género, estado civil o discapacidad tengan influencia sobre su juicio; •tratar siempre de influenciar a otras partes con quien trabajamos (contratistas, agentes, JVs) para que hagan lo mismo, especialmente cuando nosotros seamos los operadores del JV o poseamos una participación mayoritaria. •cumplir todas las leyes laborales aplicables donde sea que operemos. En algunos países en los que trabajamos, los requisitos legales son estrictos. Debe estar familiarizado con las condiciones adicionales que exijan las normas locales que usted deba cumplir. Como empleado de BP tiene que: •reportar cualquier violación de la que tenga conocimiento y solicitar asesoría si tiene alguna preocupación al respecto, sea una preocupación propia, de sus reportes directos, o de otras personas.”

(Código de Conducta de BP, 2005, p.21)

Como se puede apreciar de la anterior lectura, el tema de los Derechos Humanos oficialmente para la BP abarca -entre otros- los puntos específicos relacionados con la igualdad para los trabajadores a todos los niveles. A propósito, se observa que para BP Colombia, algunos temas abarcados en este eje de los Derechos Humanos se refiere a comunidades, desplazamiento y atención, además de buen trato a los trabajadores. Esto coincide con lo propuesto en la segunda gran línea de ISO26000: la de Derechos Humanos. Es de recordar, por tanto, que los

campos específicos de acción propuestos por ISO26000 al respecto son:

- ***Obligación de vigilancia:*** Interna a las acciones de Derechos Humanos dentro de la compañía. Es un ejercicio de control e inspección. Situaciones que presentan un riesgo para los Derechos Humanos, mediante la vigilancia y evaluación que llevan a cabo comités encargados en las diferentes operaciones. El siguiente aparte presenta las instancias encargadas, así:

“el Comité de auditoría y el Comité de verificación de seguridad, ética y medio ambiente (SEEAC por sus siglas en inglés). El Consejo y sus Comités supervisan la identificación y la gestión de los riesgos del Grupo. El SEEAC controla el riesgo no económico. Entre sus actividades del año, el SEEAC revisó la información y los informes procedentes de la función de Seguridad y Operaciones (S&O). También recibió el primer informe anual y otras actualizaciones periódicas de L Duane Wilson, el experto independiente nombrado en 2007 por el Consejo para supervisar el progreso de BP en la implantación de las recomendaciones de la Comisión independiente para la revisión de la seguridad de las refinerías de BP en EE. UU. Los miembros de este Comité también realizaron una serie de visitas a las instalaciones durante el año, incluidas visitas a las operaciones de refino de BP en Rotterdam y a las de metano del lecho de carbón en Durango, Colorado”.

(INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2008, p.5)

En la tabla 1.4 se encuentra a continuación la lectura referente a Derechos Humanos que se puede dar de las actividades asimilables o acciones de **RSC** de BP Colombia.

Tabla 1.4 Derechos Humanos para BP

Cuestión central	Derechos Humanos	Internacional	Colombia
Campo de acción 1	Obligación de vigilancia		
Campo de acción 2	Situaciones que presentan un riesgo para los Derechos Humanos	X	X
Campo de acción 3	Prevención de la complicidad		
Campo de acción 4	Resolución de diferencias		
Campo de acción 5	Discriminación y grupos vulnerables		
Campo de acción 6	Derechos civiles y políticos		
Campo de acción 7	Derechos económicos, sociales y culturales		
Campo de acción 8	Derechos fundamentales al trabajo		X

(Elaboración propia de la autora de este libro)

Al respecto de la vigilancia y la verificación de situaciones que puedan representar riesgo para los Derechos Humanos, se da evidencia aquí de la existencia de un equipo nombrado para encargarse de ellos. Es de

retomar que este equipo hace la inspección para “todos los riesgos no económicos”, que su nombre es “Comité de Auditoría y Comité de Verificación de Seguridad, Ética y Medio Ambiente (SEEAC)”. Podría decirse que el intento de este es abarcar todos los aspectos en los que requiera verificación del riesgo. Esto desdibuja un poco las fronteras entre los diferentes aspectos y se opone en su ejercicio a lo propuesto en ISO26000 que es una separación específica de cada uno de ellos. Es de notar, que los otros aspectos como Prevención de la complicidad y Resolución de diferencias, no son tocados en el INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2008.

En lo referente a la dimensión local del tema de los Derechos Humanos, BP Colombia ha desarrollado igualmente un sistema híbrido entre los Derechos Humanos, el respeto y cuidado del medio ambiente. A este respecto, en las acciones de **RSC** de BP (BP, 2010) se propone: “como se trata en la sección de medio ambiente, en BP Colombia el sistema integrado de gestión (*IMS por las siglas en inglés de Integrated Management System*) es la columna vertebral de la administración de HSE. El IMS, proviene de la combinación de la ISO 14001 y OHSAS 18001 y establece el marco para un enfoque sistemático y disciplinado para la gestión de riesgos”. (BP, 2010)

Según la compañía, el IMS aborda temas relacionados con la seguridad por medio de cuatro programas:

1. Desarrollo de competencias
2. Control de obra
3. Contratista de gestión, y
4. Seguridad en el transporte por carretera

Cada uno de esos programas tiene sus objetivos específicos, objetivos e indicadores de rendimiento. Incluso, los contratistas externos de BP Colombia (es decir aquellas personas trabajando para las operaciones de BP, pero que no son empleados directos de la compañía) deben tener claro el funcionamiento de este sistema y acogerse a él; es decir, acogerse a las normas y valores en términos de prevención de todo tipo de riesgos de la compañía. Los programas y sus acciones específicas están sujetos a un seguimiento periódico y a un análisis que permita verificar el desempeño y establecer las posibles medidas correctivas requeridas (BP, 2010). Un ejemplo traído a colación por la compañía, que refleja su posición acerca del tema en Colombia, es el de las municipalidades de Cusiana y Cupiagua en donde (según el texto del documento), las acciones de **RSC** de BP en Colombia han tenido que ser adaptadas para hacer frente a costumbres de vestimenta locales como el uso de “sombrosos de *cowboy* y andar descalzo (en lugar de llevar casco y botas con punta de acero”, a fin de reducir el riesgo de accidentes y garantizar condiciones dignas de trabajo para los empleados. Para ello, una alta formación en seguridad fue identificada como una de las necesidades primordiales como uno de los programas a desarrollar en este sentido. El resultado ha sido, trabajadores formados en este aspecto y, por ende, una reducción de accidentes en el lugar de trabajo (ver tabla 1.1). Según el sitio web de la organización en Colombia, se llegó históricamente a un récord de 26,5 millones de horas-hombre sin un accidente.

Otro de los temas que se verifica desde la presentación de las acciones de **RSC** de BP (que en nuestro gráfico se hace extensiva a las operaciones en Colombia) es la protección a la vida y la solidaridad como valores vitales

de la compañía. Esto corresponde a lo que es ISO26000, contemplado como el campo 2; es decir, “situaciones que representan un riesgo para la seguridad”. Ellas se encuentran muy condensadas allí. A propósito, la compañía publica que “Esta cultura de seguridad altamente desarrollada ha recibido el reconocimiento externo en 2007, cuando Suratep (una de las principales compañías de seguros de Colombia), declaró BP “Ganador de Ganadores” dentro de su Premio a la Excelencia a la mejor actuación en Salud, Seguridad Industrial y Medio Ambiente. BP fue seleccionada de entre 17.000 empresas que operan en el país” (BP web page, 2010). Como se puede observar con un vistazo simple a las líneas directrices y a los campos de acción presentados por la ISO26000, tanto Salud, Seguridad Industrial como Medio Ambiente son aspectos a partir de los cuales se verifica el cumplimiento o no de la **RSC** en una compañía determinada. BP aquí se proclama cumplidora de **RSC** y se felicita por ello.

- *Relaciones y condiciones de trabajo*

En lo referente a relaciones y condiciones de trabajo en donde según lo contenido en ISO26000 (ver primera parte de este libro), están concernidos los aspectos de Empleo y relaciones empleador/empleado, Condiciones de trabajo y protección social, Diálogo social, Salud y seguridad en el trabajo y Desarrollo de recursos humanos, en el caso de la BP en Colombia, los campos de acción correspondientes a seguridad y medio ambiente están interconectados en lo correspondiente al ámbito laboral. Esta afirmación se basa en lo que a ese respecto se encuentra consignado en el *código de conducta de BP* que fue igualmente presentado en el tema de los Derechos Humanos para esta compañía. Según este:

Salud, Seguridad y Medio Ambiente

Los objetivos principales de BP en estas áreas son: cero accidentes y ningún daño a las personas y al medio ambiente. Estamos comprometidos con la protección del entorno natural, la seguridad de las comunidades en las que trabajamos y la salud y seguridad de nuestro personal. Todos los que trabajan para BP, en cualquier lugar del mundo, tienen la responsabilidad de garantizar un buen rendimiento en las áreas de salud, seguridad y medio ambiente (HSSE, según sus siglas en inglés).

Salud y Seguridad BP está comprometida a ofrecer a todos sus empleados, y a los de otras empresas que trabajen en nuestras instalaciones, un entorno de trabajo seguro en el que nadie corra riesgos innecesarios. Reconocemos que la seguridad de las operaciones no sólo depende de disponer de unas instalaciones y equipos en buenas condiciones técnicas, sino también de personas competentes y de una cultura activa en el área de salud, seguridad y medio ambiente. Ninguna actividad es tan importante como para justificar que se realice ignorando la seguridad.

Normas de seguridad

El compromiso de BP en esta área nos obliga a cada uno de nosotros a estar siempre alerta para evitar que surjan posibles riesgos durante nuestro trabajo diario.

Normas básicas:

Siempre

- *Se debe cumplir las condiciones establecidas en el sistema de gestión de la salud, la seguridad y el medio ambiente vigente en su lugar de trabajo, incluida la ejecución de las normas, instrucciones y procesos correspondientes, junto a las Reglas de oro de la seguridad.*
- *Se debe interrumpir cualquier tarea que no sea segura.*
- *Debe realizar única y exclusivamente aquellas tareas para las que cuente con la formación adecuada, esté capacitado, se lo permita su salud y siempre que esté lo suficientemente descansado y alerta.*
- *Debe asegurarse de que sabe qué hacer en caso de emergencia.*
- *Debe ayudar a conseguir que todos los que trabajen con usted: empleados, contratistas y cualquier otra persona, actúen de forma coherente con los compromisos de BP en materia de salud, seguridad y medio ambiente.*
- *Debe informar inmediatamente a la dirección local de BP en caso de accidente, lesión, enfermedad, situación de peligro o insalubre, y de cualquier tipo de accidente, vertido o escape que pueda afectar al medio ambiente, para poder tomar las medidas oportunas que permitan rectificar, evitar o controlar la situación con rapidez. Nunca se debe asumir que otra persona se encargará de informar sobre un posible riesgo o peligro.*

- *Debe solicitar asesoramiento y ayuda -si no tiene claras sus obligaciones en materia de salud, seguridad y medio ambiente o le preocupa cualquier tema relacionado con una infracción, posible o real- de la legislación o de alguna norma de BP sobre salud, seguridad y medio ambiente.*

Nunca

- *Debe realizar ninguna tarea si su rendimiento puede verse afectado por el alcohol u otras sustancias, legales o ilegales, que hayan sido recetadas por su médico u obtenidas por otros medios.*
- *Debe poseer, utilizar ni traficar con drogas u otras sustancias ilegales dentro de las instalaciones de la empresa.*
- *Debe utilizar amenazas, intimidación o cualquier otro tipo de violencia en el lugar de trabajo, ni introducir en las instalaciones de la empresa ningún tipo de armas, incluidas las que se utilicen para fines deportivos”.*

(Código de Conducta BP, 2005, p.14-15)

Sin ánimo de confundir el aspecto laboral y los aspectos correspondientes al medio ambiente, y simplemente retomando el esquema presentado por esta compañía en su código de conducta, es de notar aquí que otro aspecto del que se habla cuando se invoca el tema de las relaciones laborales es el de medio ambiente (laboral). Veamos:

“(continuación del extracto anterior)

Medio ambiente

Nos esforzamos por reducir al mínimo el posible impacto medio ambiental de nuestras actividades en todos nuestros lugares de trabajo.

Además de cumplir todos los requisitos legales, haremos todo lo posible por disminuir los efectos de nuestras operaciones sobre el medio ambiente y la salud, mediante la utilización responsable de los recursos naturales y la reducción de residuos y emisiones. Este es el reto al que se enfrentan todos los departamentos de nuestra empresa y todas nuestras instalaciones, fábricas, refinerías y oficinas en todo el mundo. La protección del entorno natural y la salud y seguridad de las comunidades en las que trabajamos, constituye uno de los principales compromisos de nuestra empresa. Por ese motivo, el Grupo publica sus resultados en las áreas de medio ambiente, salud y seguridad.

Normas básicas:

Usted tiene un papel importante dentro de su área de trabajo:

- *Responsabilícese de garantizar que nuestros productos y operaciones cumplan las políticas correspondientes, tanto gubernamentales como de la empresa; elija siempre la opción que sea más estricta.*
- *Las materias primas, los productos y los residuos deben tratarse, transportarse y eliminarse de forma segura y responsable con el medio ambiente.*

- *Informe inmediatamente de cualquier infracción de la legislación o las normas internas de BP en materia de salud, seguridad y medio ambiente”.*

(Código de Conducta BP, 2005, p16)

La tabla 1.5 ilustra estas declaraciones, así:

Tabla 1.5 Relaciones y condiciones de trabajo para BP

Cuestión central	Relaciones y condiciones de trabajo	Internacional	Colombia
Campo de acción 1	Empleo y relaciones empleador/empleado		
Campo de acción 2	Condiciones de trabajo y Protección social	X	X (IMS o Sistema [Integrado de Gestión])
Campo de acción 3	Diálogo social		
Campo de acción 4	Salud y seguridad en el trabajo	X	X (IMS o Sistema [Integrado de Gestión])
Campo de acción 5	Desarrollo de recursos humanos		X

(Elaboración propia de la autora de este libro)

Como observó el lector en la tabla anterior, las condiciones de trabajo y protección social están cubiertas tanto a nivel global como local por el Sistema Integrado de Gestión

que se encarga de los temas de Derechos Humanos y del Medio Ambiente. Un aspecto muy de Colombia es el del desarrollo de recursos humanos que figura en la política como “Tercero: Desarrollo de los empleados y buenas condiciones de trabajo” (BP, 2010).

• *Medio Ambiente para BP:*

El tema del Medio Ambiente, según lo indica la ISO26000, contiene los campos de acción de prevención de la polución, utilización durable de los recursos, atenuación del cambio climático y protección y rehabilitación del medio ambiente natural. Estos parecen ser ampliamente tenidos en cuenta desde una política global y gozar, en BP Colombia, de la política específica siguiente:



(Extraído de Environmental Statement, BP Colombia, 2006, p2)

Según el documento *Environmental Statement*, del cual se ha extraído la política aquí presente, los temas de **Salud, Seguridad Industrial y Medio Ambiente (HSE)** son “*un área de primordial interés en BP Colombia*” que, entre otras cosas, ha traído consigo la configuración de un:

“Sistema de Gestión Ambiental (SGA) (que) ha sido un instrumento de promoción del mejoramiento continuo en el desempeño operacional y corporativo. Detrás de este mejoramiento hay un compromiso gerencial que ha permitido la asimilación del sistema dentro de las actividades rutinarias en forma permanente.

Los programas ambientales y los procedimientos operacionales son comunes a todas las funciones y áreas operacionales de esta Unidad de Negocios, y la integración asegura un alineamiento común con los objetivos y metas de la organización, y una entrega de productos y servicios dentro el tiempo estipulado”.

La tabla siguiente muestra esta tendencia:

Tabla 1.6 Medio Ambiente para BP

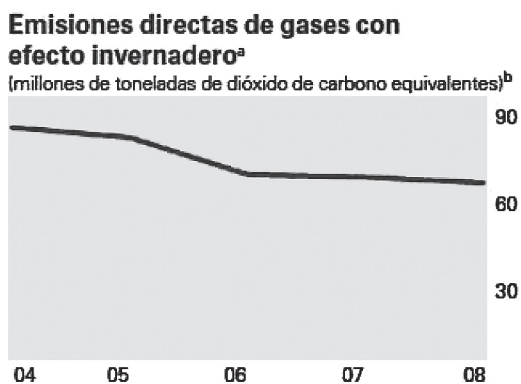
Cuestión central	El medio ambiente	internacional	Colombia
Campo de acción 1	Prevención de la polución	X	
Campo de acción 2	Utilización durable de los recursos	X	X Programa Gestión eficiente de los recursos naturales: cero daño

Campo de acción 3	Atenuación del cambio climático y adaptación	X	
Campo de acción 4	Protección y rehabilitación del medio ambiente natural	X	X

(Elaboración propia de la autora de este libro)

Los representantes de la compañía sostienen en este ámbito (al igual que lo referente a Derechos Humanos) acogerse a las normas internacionales vigentes. De este modo se afirma estar trabajando según lo impone la línea de la “OMS que establece un marco para las operaciones seguras, mediante el cual también ofrece a las instalaciones un enfoque sistemático para reducir los riesgos medioambientales” (INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2008). Esta compañía dice cumplir la Norma ISO14001 para sistemas acreditados de gestión medioambiental y hasta presenta algunos reportes de resultados para el 2008 en términos de emisión de gases a efecto de invernadero como el siguiente:

Tabla 1.7



(INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2008, p.11)

Como se ve, la compañía presenta resultados de reducción aproximada a los noventa millones de toneladas de dióxido de carbono equivalentes en el 2004 a casi setenta millones de 2008. En la actual lucha contra dicho tipo de gases, este es un logro corporativo del cual cabe felicitarse. Al respecto, la compañía sostiene -por ejemplo- que “El motivo principal de esta reducción de emisiones fue el cambio en el tratamiento que BP Shipping hace de los buques con fletamento temporal, a fin de conseguir un mejor alineamiento con las prácticas del sector para la elaboración de informes sobre emisiones” (INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2008, p.14).

En Colombia, nuevamente, es **aparente** el tema del Sistema Integrado de Gestión (IMS) para dirigir los asuntos relativos al rendimiento medioambiental que, como ya se anunció, reúne tanto a la Norma ISO 14001 como la OHSAS 18000 (Ver política de medio ambiente). Desarrollada y perfeccionada durante la última década, el IMS proporciona un medio estructurado simultáneo con las diferentes cuestiones ambientales; su objetivo es prevenir, controlar, mitigar, reducir o eliminar el impacto de nuestras operaciones sobre el medio ambiente en Casanare.

Uno de los programas insignia del IMS se denomina “*Gestión eficiente de los recursos naturales*”, que establece objetivos específicos, metas, actividades y responsabilidades para las diferentes acciones de la compañía en las áreas de: aire; comunidad; perforación y mantenimiento de pozos de residuos y vertidos de eficiencia energética, obligaciones como quema y venteo; cuidado a la capa de ozono, gestión de residuos, gestión del agua, y oficina verde. Exámenes trimestrales y auditorías internas anuales de la IMS se ejecutan para verificar el progreso con indicadores de comportamiento e identificar oportunidades de mejora.

En términos de resultados esperados acerca de este tipo de acciones, la gerencia de la compañía sostiene que “*su política es simple: cero daño al medio ambiente*” (BP, 2010). Algunos de los resultados positivos en este ámbito son según esta:

- *Control de las emisiones de gases de efecto invernadero*
- *Reducción en el uso de gases que afectan la capa de ozono*
- *Un ahorro sustancial en el consumo doméstico de agua*
- *Reutilización de aguas industriales en los sitios de perforación*
- *Recuperación del suelo a lo largo de las rutas de tuberías*
- *Aumento en el reciclaje de residuos sólidos*
- *La gestión integrada de las cuencas hidrográficas*
- *Investigación y documentación de la diversidad biológica de Casanare*

Estos programas han tenido para la compañía un costo en Colombia por “más de ciento setenta millones de dólares en programas de conservación del medio ambiente, tanto dentro de nuestras instalaciones como más allá de la cerca perimetral” (BP, 2010). Ellas incluyen “actividades como la reforestación de más de setecientas hectáreas, ayuda para recuperar los campos de Cusiana y Unete, las cuencas de los ríos, la elaboración de inventario de plantas útiles de la cuenca del río Orinoco y el estudio principal y regulación de las cuencas hidrográficas”, que

buscan lograr la recuperación del medio ambiente y se inscriben en el cuarto campo de la recuperación del medio ambiente rural propuesto en ISO26000.

- *Buenas prácticas en los negocios y cuestiones relativas a los consumidores para BP:*

Estos temas que tienen que ver con aspectos como lucha contra la corrupción, compromiso político responsable, competencia leal, promoción de la responsabilidad social en la esfera de influencia y respeto de los derechos a la propiedad, por un lado; y por el otro, con: buenas prácticas en materia de mercadeo, de información y de contratos, protección a la salud y la seguridad de los consumidores, consumo sostenible, servicio de post-venta, asistencia y resolución de reclamos y litigios de parte de los consumidores; protección de los datos y de la vida privada de los consumidores, acceso a servicios esenciales y educación además de sensibilización, no parecen tener mención en los documentos de los que se ha extraído esta política.

- *Compromiso social para BP:*

El último gran tema de las acciones de **RSC** de BP Colombia, desde una lectura de la ISO26000, comparándolo con documentos publicados por la compañía en su sitio web (dirección en el inicio de esta sección), y que no se encuentra en un documento público denominado *Política de RSC*, es el del compromiso social. Testimonios de las acciones sociales de esta compañía se encuentran contenidos en el *INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2008*, del que se ha venido hablando en esta parte del presente libro.

Allí la compañía presenta:

“¿Cómo benefician las operaciones de BP a las comunidades locales? *El beneficio mutuo es el principio que guía nuestro apoyo a los programas empresariales y educativos. En todos los lugares que operamos tratamos de integrar los intereses comerciales de BP con los de las comunidades locales. Desde la seguridad a los derechos humanos pasando por el desarrollo económico, estamos trabajando con las comunidades para crear una diferencia positiva.*

BP opera en una gran variedad de *condiciones económicas y sociopolíticas. Nuestros proyectos tienen normalmente una duración entre 20 y 30 años y nuestro éxito depende, en parte, de nuestra capacidad para generar beneficios tangibles de nuestra presencia y obtener el apoyo de las comunidades locales. Para hacerlo, tomamos medidas que sean relevantes para las circunstancias locales, mutuamente beneficiosas y diseñadas para crear soluciones duraderas, en lugar de a corto plazo. Como dijo nuestro Consejero Delegado en 2008: “Debemos centrarnos en crear una diferencia positiva en la sociedad a través de auténticas asociaciones, en las que exista lo que BP denomina beneficios mutuos.” Invertir en educación, por ejemplo, puede fomentar el desarrollo sostenible a la vez que proporciona los trabajadores cualificados que BP y otras compañías necesitan. El apoyo a las empresas locales fomenta el crecimiento económico además de ayudarles a cumplir los requisitos necesarios para convertirse en nuestros proveedores.*

En términos financieros, en 2008 nuestra aportación directa a las comunidades mediante programas comunitarios fue de 125,6 millones de dólares. Esto ha hecho que el gasto total durante los últimos cinco años haya sido de 551,3 millones de dólares, lo que supera el presupuesto pronosticado de 500 millones de dólares para el ciclo de cinco años iniciado en 2004.

Educación. *Nuestra participación en educación es muy variada y tiene un amplio alcance. Ayudamos a financiar varios programas educativos, desde preescolar a investigación avanzada en las universidades, aumentando las aptitudes y capacidades de las comunidades.*

Programas de nivel universitario. *Mucho de nuestro apoyo a la educación superior se dirige al desarrollo de las aptitudes específicas que necesita la industria energética. Por ejemplo, en 2008 BP aumentó su apoyo a la enseñanza de ingeniería geocientífica en la Universidad de West Indies mediante el patrocinio de una cátedra científica en ingeniería petrolera y de yacimientos. Desde 2001, la inversión de BP de más de un millón de dólares en licenciaturas de ciencias ha hecho posible la titulación de más de cien estudiantes en Trinidad y Tobago. Varias compañías energéticas que operan en el país han contratado a alguno de estos licenciados, incluidos los 17 que comenzaron a trabajar para BP.*

Programas de nivel universitario. *Mucho de nuestro apoyo a la educación superior se dirige al desarrollo de las aptitudes específicas que necesita la industria energética. Por ejemplo, en 2008 BP aumentó su apoyo a la enseñanza de ingeniería geocientífica en la Universidad de West Indies mediante el patrocinio de una cátedra científica en ingeniería petrolera y de yacimientos. Desde 2001, la inversión de BP de más de un millón de dólares en licenciaturas de ciencias ha hecho posible la titulación de un centenar de estudiantes en Trinidad y Tobago. Varias compañías energéticas que operan en el país han contratado a alguno de estos licenciados, incluidos los 17 que comenzaron a trabajar para BP.*

Respaldo a los estudios destinados a aumentar los conocimientos sobre el cambio climático. *Además de nuestro compromiso de donar 500 millones de dólares en un plazo de 10 años al Instituto de Biociencias de la Energía (Energy Biosciences Institute) de EE. UU., para avanzar en la investigación sobre biocombustibles, BP ha renovado su apoyo a la Iniciativa de Mitigación del Carbono (Carbon Mitigation Initiative), un programa de investigación de la Universidad de Princeton en EE. UU., que busca formas de gestionar el cambio climático.*

Programas escolares. *Apoyando la educación escolar, BP trata de sensibilizar a los niños sobre las relaciones entre la energía*

y el medio ambiente así como estimular su interés por la ciencia y la ingeniería. Por ejemplo, en 2008 se cumplió el 40° aniversario del programa Schools Link de BP en el Reino Unido, que permite a los niños visitar las plantas y laboratorios de BP y a los empleados de BP acudir a los colegios. En la actualidad, unos 650 empleados trabajan habitualmente como voluntarios en más de doscientos colegios.

Empresa. *Como uno de los mayores inversores en muchos países en vías de desarrollo, y como empresa que en 2008 se gastó más de 66.000 millones de dólares en la adquisición de bienes y servicios a terceros, BP trata de respaldar el desarrollo de los proveedores locales mediante programas de formación y financiación, ampliando sus aptitudes y compartiendo sus normas y prácticas internas donde resulte apropiado.*

Cómo fomentamos la industria local. *En Trinidad y Tobago, 2008 fue el año de la construcción de la plataforma de extracción de gas de Savonette, la cuarta que construye localmente para BP una empresa de ferralla surgida en la década pasada gracias a nuestro apoyo. Este proceso ha incluido el establecimiento de nuevas operaciones conjuntas (JV), la creación de una instalación de ferralla en la zona rural de La Brea y el desarrollo de capacidades y aptitudes entre los contratistas locales. La primera plataforma que se construyó en el país fue la de Cannonball, que comenzó su producción*

en 2006. Cannonball proporcionó el modelo de diseño que se aplicó a las instalaciones de Cashima, Mango y Savonette. Desde el inicio del proyecto, los habitantes de Trinidad y Tobago proporcionaron el 77% de las horas de mano de obra del proyecto de Savonette.

Cómo desarrollamos nuestra base de suministros local. *En el 2008 en Azerbaiyán conseguimos nuestro objetivo de gastar 1.000 millones de dólares en la adquisición de bienes y servicios locales, directamente de organizaciones locales o a través de contratistas. Ahora está en marcha un programa de formación y desarrollo empresarial de tres años que ayudará a los proveedores a cumplir las normas internacionales de la industria petrolera y del gas. Desde el comienzo de este programa, más de ciento cincuenta pequeñas y medianas empresas han sido evaluadas. Además de programas para microempresas, también prestamos nuestro apoyo a una entidad de financiación a proveedores por valor de 15 millones de dólares, que ofrece a los proveedores y a las empresas de servicios un mejor acceso a la financiación que necesitan.*

Cómo apoyamos a los empresarios locales. *Creemos que una forma de crear medios de subsistencia dentro de las comunidades es permitiendo que estas desarrollen sus propias economías locales mediante el fomento de la empresa autóctona. Por ejemplo, en el interior de Angola, BP ha prestado su apoyo a un programa que ha beneficiado a más de 10.000 personas*

mediante el desarrollo de empresas que ayudan al sector agrícola. BP brinda un fondo de garantía que permite a un banco, el Banco Sol, hacer préstamos a particulares, y a una ONG, Acción para el Desarrollo rural y medioambiental, proporcionar formación sobre planificación y gestión de negocios.

Cómo participamos en temas de más amplio desarrollo.

Cómo respaldamos el crecimiento económico *Apoyamos varias iniciativas diseñadas para promover la eficiencia del desarrollo económico en países ricos en materias primas. Por ejemplo, en la Universidad de Oxford financiamos el Centro para el Análisis de las Economías Ricas en Recursos (Oxford Centre for the Analysis of Resource-Rich Economies), que se dedica al estudio de cómo los países ricos en petróleo, gas y minerales pueden utilizar sus recursos naturales para conseguir un desarrollo económico de éxito. Seguimos siendo miembros de la Iniciativa para la Transparencia de las Industrias Extractivas (Extractive Industries Transparency Initiative). Y en Azerbaiyán, respaldamos un programa de asesoría al gobierno sobre gestión macroeconómica y reforma institucional.”*

(INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2008, p.21-22)

La tabla siguiente nos ilustra lo aquí presentado y sus programas:

Tabla 1.8 Compromiso social para BP

Cuestión central	Compromiso social	Internacional	Colombia
Campo de acción 1	Anclaje territorial	X aportes a las comunidades	X
Campo de acción 2	Educación y cultura	X	X Escuela Morcot Hamlet
Campo de acción 3	Creación de empleos y desarrollo de competencias	X	X Dentro y fuera de BP
Campo de acción 4	Desarrollo de tecnologías y acceso a la tecnología		X entrega y gestión de vertedero propio municipio Tauramena
Campo de acción 5	Creación de riqueza y de fuentes de entrada de dinero	X compras a terceros para beneficiar su desarrollo	X
Campo de acción 6	La salud		
Campo de acción 7	Inversión social		X

(Elaboración propia de la autora de este libro)

Como se observa, este gran dominio del compromiso social también ha sido abordado desde las perspectivas internacional y local. Prácticamente todos los aspectos, exceptuando el de la salud, han sido tocados en los dos ámbitos por la política de **RSC** de esta compañía.

Con respecto al campo del anclaje territorial, se puede observar participación en la vida comunitaria de las regiones en que la organización tiene sus operaciones. En un aparte de la política titulado “**Energía local**” la gerencia sostiene a este respecto que “BP opera en una gran variedad de condiciones económicas y sociopolíticas. Nuestros proyectos tienen normalmente una duración entre 20 y 30 años y el éxito depende, en parte, de nuestra capacidad para generar beneficios tangibles y obtener el apoyo de las comunidades locales. Para hacerlo, tomamos medidas que sean relevantes para las circunstancias locales, mutuamente beneficiosas y diseñadas para crear soluciones duraderas, en lugar de a corto plazo. Como dijo nuestro Consejero Delegado en 2008: “Debemos centrarnos en crear una diferencia positiva en la sociedad a través de auténticas asociaciones, en las que exista lo que BP denomina beneficios mutuos. (...)” (INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2008, p.14).

El tema en mención es presentado incluso en términos financieros: “en 2008 nuestra aportación directa a las comunidades mediante programas comunitarios fue de 125,6 millones de dólares. Esto ha hecho que el gasto total durante los últimos cinco años haya sido de 551,3 millones de dólares, lo que supera el presupuesto pronosticado de 500 millones de dólares para el ciclo de cinco años iniciado en 2004 (INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2008, p.14). Al respecto, es de anotar que este aspecto es tocado desde un punto global. Los programas más específicos, por su carácter han sido clasificados en otros apartes de este dominio número 7 de la ISO26000.

En lo referente a educación, la perspectiva de resultados es más explícita. La compañía sostiene a este respecto que su participación es muy variada y de amplio alcance (INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2008, p.21). En términos generales, se trata de una ayuda con financiación para estudios a todos los niveles de escolaridad (desde preescolar a investigación avanzada en las universidades). El objeto declarado de este esfuerzo es oficialmente “aumentar las aptitudes y capacidades de las comunidades” (INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2008, p.21).

Por otro lado, BP declara participar en un programa de respaldo a estudios acerca del tema del cambio climático. Para ello, apoyan de forma económica:

1. ***Instituto de Biociencias de la Energía*** (Energy Biosciences Institute) de EE. UU., para avanzar en la investigación sobre biocombustibles: donará 500 millones de dólares en un plazo de 10 años.
2. ***Universidad de Princeton en EE. UU.***, para apoyar su Iniciativa de Mitigación del Carbono (Carbon Mitigation Initiative).
3. ***Programa Schools Link de BP en el Reino Unido***, de sensibilización infantil a los temas de energía, medio ambiente, interés por la ciencia y la tecnología, todo ello en 40 años, período durante el cual estudiantes han visitado las sedes de BP y entrado en contacto con esa industria; la empresa, por su parte, también ha visitado colegios con ese fin durante ese tiempo.

En Colombia, igualmente, existen instituciones con programas de carácter educativo. Entre otras, se mencionan:

- Escuela en Morcot Hamlet para niños.
- Granja de Mastranto
- Técnica en el cultivo de piña para crecimiento

Esos programas han tenido lugar especialmente en la región del Casanare, donde -entre otras situaciones- en 1987 (a la llegada de esta compañía a sus tierras) presentaba veinte años de margen negativo en necesidades básicas insatisfechas con respecto al resto de Colombia. Ante esa situación, la compañía afirma que “el fundamento de nuestro objetivo actual es seguir mejorando los niveles de vida y los ingresos de la familia, al tiempo que sienta las bases para el desarrollo sostenible en una visión no dependiente del petróleo” (INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2008, p.25).

En lo que respecta a creación de empleos y desarrollo de competencias y creación de riqueza y de fuentes de entrada de dinero, se identifican varios programas. Ellos tienen relación con apoyo el desarrollo de la empresa en la región en la que opera la compañía. Para ello, se estimula la compra de bienes y servicios a empresas locales.

BP “se gastó más de sesenta y seis mil millones de dólares en la adquisición de bienes y servicios a terceros; BP trata de respaldar el desarrollo de los proveedores locales mediante programas de formación y financiación, ampliando sus aptitudes y compartiendo sus normas y prácticas internas donde resulte apropiado” (INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2008, p.25). Azerbaidján, por ejemplo, se ha gastado 1.000 millones de dólares en la adquisición de bienes y servicios locales, directamente de organizaciones locales o a través de contratistas.

Por otro lado (y aún en el nivel global), un estímulo al desarrollo industrial de las regiones está igualmente contenido en sus programas. En el 2008 por ejemplo, en Trinidad y Tobago, tuvo lugar la construcción de la plataforma de extracción de gas de Savonette, la cuarta que construye localmente para BP una empresa de hierro. Esto trajo consigo todo el desarrollo y la formación que el proyecto exigía a la región para poderlo llevar a buen término. Este proyecto empleó desde el primer momento mano de obra de Trinidad y Tobago, cuyos trabajadores ejecutaron el 77% de las horas/mano de obra del proyecto.

Desde un tercer punto de vista, BP pretende incentivar la creación de riqueza mediante el apoyo a la investigación para el desarrollo (en temas relativos a sus operaciones); por ejemplo, en la Universidad de Oxford financia el Centro para el Análisis de las Economías Ricas en Recursos (Oxford Centre for the Analysis of Resource-Rich Economies). Ese centro se dedica al estudio de cómo los países ricos en petróleo, gas y minerales pueden utilizar sus recursos naturales para conseguir un desarrollo económico de éxito.

A nivel local (en Colombia) un ejemplo del impacto de este tipo de programas de apoyo al desarrollo regional se encuentra en trabajos de índole práctica como “El lavado de autos Yopal”, el cual creció con apoyo de la Fundación Amanecer⁷ en donde, además de prestar servicio de lavado se han llevado a cabo 101.000 horas de formación técnica para los residentes de la región. Esta formación

7 **La Fundación Amanecer** fue creada por BP y sus socios a finales de 1994 para promover el desarrollo humano y económico de la región de Casanare. Esta organización con éxito se ha convertido en el principal aliado de BP para estimular el crecimiento de las empresas rurales y urbanas, que sustentan el progreso sostenible en la región.

pretende ser fuente de desarrollo por entrenamiento para las personas implicadas.

Además, existen otros sitios para el aprendizaje dentro de este programa. Esos sitios dedicados exclusivamente a reforzar la formación impartida por técnicos de “Amanecer”. La granja de Mastranto, adyacente a las instalaciones de BP en la aldea de Cupiagua (Municipio de Aguazul), es visitado anualmente por cientos de campesinos que aprenden nuevas formas de hacer las cosas. En esta instalación multi-propósito se espera “validar y transferir tecnología y conocimientos accesibles a los campos del Casanare y zonas de cría, al tiempo que motivar una mejor comprensión del potencial de desarrollo que se encuentra dentro de sus propias tierras”. (BP WEB PAGE, 2010) También existe el Centro de Formación de Agricultores, que ofrece una formación humana, técnica y empresarial destinada a promover las capacidades y habilidades de los productores locales y donde -entre otras cosas- se estimula el cooperativismo mediante el programa “de campesino a campesino” (BP, 2010).

Finalmente, con respecto a lo relativo a transferencia de tecnología, el gran aspecto a resaltar a nivel local (en Colombia) ha sido la “entrega de la gestión de vertedero propio al Municipio de Tauramena” (por parte de BP Colombia) (BP, 2010).

3. Análisis y síntesis para el Caso 1

Para el caso de esta primera multinacional se observa que, según los documentos a los que se tuvo acceso para la elaboración de este estudio, cinco de las siete temas centrales son objeto, en mayor o menor medida, de acciones de **RSC** según lo previsto en la ISO26000.

Estos temas centrales son:

1. Gobernanza de la organización para la que esa compañía dedica acciones a nivel tanto nacional como internacional;

2. Derechos humanos, con acciones específicas tanto a nivel nacional como internacional en cuanto a Situaciones que presentan un riesgo para los Derechos Humanos;

3. Relaciones y condiciones de trabajo con especial énfasis en lo relativo al desarrollo de los recursos humanos a nivel local;

4. Medio ambiente con cuatro campos de acción cubiertos a nivel internacional y únicamente dos en Colombia, y finalmente,

5. Compromiso social con acciones altamente específicas a nivel local. Esta es la única temática para la cual se observa una dedicación de acciones de **RSC** superior en Colombia (un total de seis acciones) que lo propuesto (concretamente) a nivel internacional (cuatro acciones).

Las cuestiones de buenas prácticas en los negocios y temas relativos a los consumidores no presentan acciones de **RSC** observables. A este respecto, puede interrogarse el lector acerca de la importancia de esas dos razones para la compañía en Colombia. Es posible que la fina línea entre estas y los cinco argumentos efectivamente abordados se encuentren a la base de una interpretación práctica del fenómeno que aquí se observa.

Ahora bien, se aprecia un equilibrio relativo entre las acciones de **RSC** a nivel internacional (doce) y a nivel local (trece). Aunque ese equilibrio numérico implica cierta coherencia de **RSC** para este primer caso, es de subrayar que ese número es parcial con respecto a los treinta y seis tipos de acciones previstos en ISO26000. En la parcialidad

de los resultados se pueden ver los límites de la aplicación del principio actual. De cualquier manera, este primer caso nos permite interrogarnos acerca de la supranacionalidad de la **RSC** como valor global compartido. Los casos siguientes nos darán mayores pistas al respecto.

Caso 2

LA OCCIDENTAL PETROLEUM CORPORATION (OXY) Y SUS ACCIONES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

1. La compañía y sus acciones de RSC

La Occidental Petroleum Corporation (OXY) es una compañía del sector de petróleos con origen en los Estados Unidos. OXY es hoy la cuarta empresa estadounidense de petróleo y gas más grande del planeta. En 2008 presentó cifras por \$48 billones de dólares y más de 10.000 empleados alrededor del mundo. OXY opera sus negocios de exploración y producción de petróleo y gas en las tres grandes regiones del mundo: los Estados Unidos, Medio Oriente/África del Norte y América Latina.

2. Lectura de aplicación de ISO26000, según matriz de estudio

Esta compañía también ha manifestado su intención de llevar a cabo actividades de responsabilidad social corporativa (RSC). Una imagen de lo publicado en la página web de la compañía podría ilustrar este panorama.

Este aspecto es abordado de la siguiente manera:

Social Responsibility

Social Responsibility
Overview

[Report Framework](#)
[Message from the Chairman](#)
[Corporate Profile](#)
[Overview](#)
[GRI and API/PIECA Guidance Indicators](#)
[Index](#)

HES Performance

[Safe and Healthy Workplace](#)
[Energy Use](#)
[Biodiversity](#)
[Greenhouse Gas Emissions](#)
[Releases and Transfers](#)
[Waste Generation](#)
[Crude Oil Releases](#)
[Citations and Penalties Paid](#)
[Product Responsibility](#)
[Honors and Awards](#)
[Glenn Springs Holdings, Inc.](#)

Corporate Governance and
Principles

[Board of Directors](#)
[Code of Business Conduct](#)
[Human Rights Policy](#)
[Guiding Principles](#)
[Annual Report](#)
[Proxy Statement](#)

Economic Performance

[Environment](#)
[Hiring](#)
[Purchasing from Local Suppliers](#)
[Taxes](#)

Health, Environment and Safety
Management System

[HES Management System](#)
[OxyChem and Responsible Care®](#)
[HES Principles](#)

Social Performance

[Labor Practices](#)
[Training](#)
[Human Rights](#)
[Society](#)

(Occidental Petroleum Corporation OXY, 2010)

Como se observa, el tema de la responsabilidad social es abordado desde diferentes perspectivas: Gobernanza corporativa, salud, medio ambiente y seguridad y relaciones con la sociedad son presentados como aspectos de la Responsabilidad Social de esta empresa. Sin embargo, no nos hemos encontrado frente a ningún documento con firma titulado Política de RSC de OXY Colombia. Esto nos lleva a hablar entonces de acciones de RSC y a identificar en las diferentes acciones algunos de los temas propuestos por ISO26000 (ver presentación en la primera parte de este libro).

Como primer aspecto observable, se tiene la declaración de intención siguiente: *“At OXY, social responsibility is a core value -a hallmark of good management and an indispensable part of our success. OXY is committed to safeguarding the environment, protecting the safety and health of employees and neighboring communities and upholding high standards of social responsibility in all of the company’s worldwide operations”* (OXY, 2010).

Es de anotar que en la información al público en general OXY ha previsto desde su página web un apartado titulado: “Social Responsibility” (OXY, 2005). A partir de allí, se accede a una información acerca de las acciones emprendidas por la empresa al respecto. Un informe de ello se encuentra en el documento “Conducting our business with care”, el que presenta, además de las acciones de **RSC** emprendidas por OXY, los resultados del año 2008 concernientes a **RSC**.

Al respecto OXY propone: “El enfoque de OXY con respecto a la responsabilidad social considera muchas perspectivas -incluida la de los accionistas, comunidades y gobiernos en nuestras áreas de operación, y otros miembros interesados del público-, así como el medio ambiente” (OXY, 2008, p.2).

La carta del presidente de la junta directiva y director ejecutivo de OXY, el doctor Ray R. Irani, sin ánimo de compararla a una política estructurada, es elocuente. Veamos el porqué de ello:

“En OXY, la responsabilidad social es un valor central, integral para nuestro éxito como compañía global respetada que ayuda a satisfacer las necesidades mundiales de energía. Los sólidos programas de responsabilidad social son fundamentales para nuestra meta de mantener la reputación de OXY como socio preferido, empleador preferido y vecino preferido.

Nuestros programas reflejan compromisos de toda la compañía con un lugar de trabajo seguro y saludable, una gestión ambiental responsable, altos estándares de ética y una participación activa en las comunidades en las que tenemos operaciones.

A lo largo de los últimos dos años hemos logrado avances importantes en integrar nuestros estándares de responsabilidad social y seguridad con el Sistema de Gestión de Salud, Medio Ambiente y Seguridad (Health, Environment and Safety Management System- HESMS) de OXY. Queremos asegurar que cada faceta de nuestro negocio — desde la contratación y capacitación de personal, la interacción con gobiernos y otros socios, hasta la planificación e implementación de proyectos —, estén guiadas por los compromisos de la compañía con la ética, el medio ambiente y los derechos humanos. Esto es importante para un crecimiento corporativo sostenible, lo cual ayuda a incrementar el valor para los accionistas.

Además, es lo correcto. Tal y como se ilustra a lo largo de este Informe, nuestra interacción con las comunidades busca establecer una comunicación positiva con el fin de determinar cuáles son los problemas de mayor importancia y diseñar planes y programas de acción efectivos.

Nuestra dedicación a la protección del medio ambiente se evidencia en todas las operaciones de OXY. Nos esforzamos por conservar recursos, reducir residuos y mejorar la eficacia en el uso de la energía y su fiabilidad. Tuvimos el honor de ser nombrados el Socio STAR del Año en la Producción de Gas Natural para el 2008 por la Agencia de los EE. UU., para la Protección del Medio Ambiente (EPA) -un reconocimiento prestigioso de nuestro gran empeño en reducir las emisiones de metano-.

Nuestro uso exhaustivo de técnicas de recuperación asistida de petróleo (enhanced oil recovery-EOR) para extender y maximizar la producción de campos maduros también beneficia el medio ambiente. Recuperar petróleo de campos existentes requiere muchos menos recursos que instalar nueva infraestructura y equipo en nuevos lugares. Más aún, como se observa en la sección especial sobre cambio climático en las páginas 18-19, la EOR puede ser un medio de almacenamiento geológico permanente de dióxido de carbono con el potencial para reducir considerablemente las emisiones gaseosas de efecto invernadero. En junio de 2008, tuvimos el honor de prestar testimonio ante el Congreso a solicitud del Subcomité de Energía y Recursos Minerales del Comité de Recursos Naturales de la Cámara de Representantes del Congreso de los EE. UU., cuyos miembros consultaron a OXY por su pericia en materia de tecnología de EOR con dióxido de carbono.

Alcanzamos un desempeño de seguridad ejemplar a nivel mundial durante el año pasado. La tasa de incidencia de lesiones y enfermedades (Injury and Illness Incidence Rate - IIR) de los empleados durante 2008, una métrica clave de seguridad, se encontró por debajo de 1,0 por el 13er año consecutivo. Nuestra IIR para los empleados a nivel mundial en el orden de 0,45 constituyó una mejora del 10% con respecto al 2007 y el segundo mejor resultado en la historia de la compañía; y nuestra IIR de contratistas a tiempo completo de 0,84 fue la mejor obtenida hasta la fecha.

Nos enorgullece el hecho de que el desempeño de seguridad de OXY no sólo se encuentre entre los mejores de nuestra propia industria, sino que sea unas nueve veces mejor que la media general de la industria estadounidense.

En el ámbito de los derechos humanos, seguimos proporcionando sesiones de capacitación y programas de concientización cultural para nuestros empleados y contratistas internacionales, así como talleres especiales para nuestro personal de seguridad. Hemos llevado a cabo evaluaciones de riesgo para nuestras operaciones en Qatar y para bloques de exploración en Yemen, y actualizamos una evaluación para Argentina. En Colombia, estamos actualizando nuestra evaluación de riesgo para las operaciones en la Cuenca de Llanos Norte y seguimos implementando las recomendaciones de evaluación de riesgo para la operación de La Cira-Infantas con dos organizaciones no gubernamentales (ONG) que se centran en derechos humanos y temas sociales.

Como marco de un año activo y exitoso para los programas de responsabilidad social de OXY, recibimos un reconocimiento notable en el 2008. Clasificamos entre las 100 mejores empresas socialmente responsables de la revista CRO (Corporate Responsibility Officer). Esta clasificación de gran prestigio reconoce el rendimiento sólido dentro de una serie de áreas clave, incluidas la administración, el medio ambiente, los resultados financieros, los derechos humanos y la filantropía. OXY

también obtuvo el reconocimiento de la iniciativa en pro de una globalización ética, “Realizing Rights”, y de la organización sin fines de lucro, “Business & Human Rights Resource Centre”, por emprender un compromiso público con los derechos humanos.

Además, nos gratificó ser finalistas -de entre más de 60 compañías nominadas por embajadores de los EE. UU., de todo el mundo- para el Premio a la Excelencia Empresarial “2008 Award for Corporate Excellence” (ACE) otorgado por el Secretario de Estado. Esta prestigiosa nominación reconoció nuestras exitosas iniciativas en Colombia, entre ellas programas de educación comunitaria, gestión medioambiental y compromiso con los derechos humanos.

Los programas de responsabilidad social de OXY han sido efectivos gracias a que entendemos que cada uno de nosotros es un embajador de la compañía, con el deber de proteger su merecida reputación como miembro sensible y consciente del ámbito empresarial mundial. En OXY, la responsabilidad social no simplemente es buena para el negocio... le compete a todos.

Doctor Ray R. Irani
Presidente de la Junta Directiva y Director Ejecutivo
” (Extraído de Conducting business with care,
2008, p.2-3)

Como se puede leer, el acceso del público en general a las acciones de **RSC** de OXY tiene que ver con los resultados de las mismas. La tabla 2.1 resume la lectura que a partir de la ISO26000 se pudo hacer de todos esos esfuerzos o actividades de **RSC** de OXY y los clasifica para dar una idea global del comportamiento de la compañía al respecto en Colombia. Es de notar que la tabla es una resultante de la lectura exhaustiva que se llevó a cabo y que se presenta aquí aspecto por aspecto. Sin embargo, no se copiarán aquí los textos de soporte de cada uno por estar reservado este ejercicio a cada aparte. La tabla contiene la lectura de ellos y es presentada al principio del estudio a fin de ofrecer una perspectiva del consolidado. Como se anunció en el estudio de caso precedente, esta presentación ha sido estrictamente mantenida para todos los ejemplos de multinacionales a fin de facilitar el ejercicio comparativo.

Tabla 2.1

MATRIZ DE LECTURA DE ACCIONES QUE CONFIGURAN LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA BASADA EN ISO26000 – CASO OXY-		Internacional	Colombia
Cuestión central	Gobernanza de la organización	X	
Cuestión central	Derechos Humanos		
Campo de acción 1	Obligación de vigilancia		X
Campo de acción 2	Situaciones que presentan un riesgo para los Derechos Humanos		
Campo de acción 3	Prevención de la complicidad		

Campo de acción 4	Resolución de diferencias		
Campo de acción 5	Discriminación y grupos vulnerables	x contra el trabajo infantil	X
Campo de acción 6	Derechos civiles y políticos	Derecho a la libre asociación	
Campo de acción 7	Derechos económicos, sociales y culturales		
Campo de acción 8	Derechos fundamentales al trabajo	todos los grupos de interés	
Cuestión central	Relaciones y condiciones de trabajo		
Campo de acción 1	Empleo y relaciones empleador/ empleado	X	derecho de asociación
Campo de acción 2	Condiciones de trabajo y protección social	X un lugar de trabajo seguro	
Campo de acción 3	Diálogo social	X	con grupos de interés
Campo de acción 4	Salud y seguridad en el trabajo		
Campo de acción 5	Desarrollo de recursos humanos		
Cuestión central	El medio ambiente		
Campo de acción 1	Prevención de la polución		
Campo de acción 2	Utilización durable de los recursos	X	

Campo de acción 3	Atenuación del cambio climático y adaptación		
Campo de acción 4	Protección y rehabilitación del medio ambiente natural		
Cuestión central	Buenas prácticas en los negocios		
Campo de acción 1	Lucha contra la corrupción		
Campo de acción 2	Compromiso político responsable		
Campo de acción 3	Competencia leal		
Campo de acción 4	Promoción de la responsabilidad social en la esfera de influencia		
Campo de acción 5	Respeto de los derechos a la propiedad		
Cuestión central	Cuestiones relativas a los consumidores		
Campo de acción 1	Buenas prácticas en materia de mercadeo, de información y de contratos		
Campo de acción 2	Protección de la salud y de la seguridad de los consumidores		
Campo de acción 3	Consumo sostenible		

Campo de acción 4	Servicio de post-venta, asistencia y resolución de reclamos y litigios de parte de los consumidores		
Campo de acción 5	Protección de los datos y de la vida privada de los consumidores		
Campo de acción 6	Acceso a servicios esenciales		
Campo de acción 7	Educación y sensibilización		
Cuestión central	Compromiso social		
Campo de acción 1	Anclaje territorial		
Campo de acción 2	Educación y cultura		
Campo de acción 3	Creación de empleos y desarrollo de competencias		X Fincas lecheras
Campo de acción 4	Desarrollo de tecnologías y acceso a la tecnología		
Campo de acción 5	Creación de riqueza y de fuentes de entrada de dinero		X F.L.
Campo de acción 6	La salud		
Campo de acción 7	Inversión social		

(Elaboración propia de la autora de este libro)

Mediante esta tabla se puede leer que las acciones de **RSC** de OXY son presentadas desde dos perspectivas: una internacional, y otra local. Tal y como sucediera con el estudio de las acciones de **RSC** de BP Colombia, los temas globales como la gobernanza, por ejemplo, son tratados como una política internacional de la compañía. Los temas de relacionamiento con las comunidades y tratamiento del derecho de asociación en los empleados son tratados de manera local. Veamos el resultado del estudio.

- *Gobernanza de la organización para OXY*

El tema de la Gobernanza Corporativa es abarcado como una política global y tratado desde el punto de vista de la existencia de un sistema que determina, en todas las operaciones de OXY, el rumbo a seguir en términos de **RSC**. Adicionalmente, se deja claro en el documento “Conducting our business with care” (OXY, 2008) que la RSC es un compromiso de alta importancia para la empresa: “¿De qué manera ha evolucionado el gobierno corporativo? El Comité del Gobierno Corporativo, Nominación y Responsabilidad Social de OXY (el “Comité de Gobierno”) ha seguido activamente los temas de administración durante muchos años. Por consiguiente, OXY ha implementado cambios que ahora se consideran hitos del gobierno corporativo. Por ejemplo, OXY permitió:

- Que caducara el Acuerdo de Derechos de los accionistas (un dispositivo antitoma de control al que se hace referencia como “píldora de veneno”),
- Acogió una política en contra de la adopción de dispositivos similares de antitoma de control sin la aprobación de los accionistas en 1996,
- Publicó una serie de políticas del gobierno corporativo en 1997,

- Nombró a un director jefe entre sus directores independientes en 1999.

Ya más recientemente, OXY se convirtió en una de las primeras compañías Fortune 500 en aceptar someter a los accionistas un voto consultivo sobre remuneración ejecutiva, llamado algunas veces “Say on Pay”. El primer voto consultivo será en el 2010” (OXY, 2008, p.6).

- *Derechos Humanos para OXY*

Este es el tema tratado con más alto interés a nivel local por la compañía. De hecho, a partir de 2004 existe para la compañía una política de Derechos Humanos que trata de institucionalizar. Al respecto, el documento “Conducting our business with care” señala:

“OXY aspira a dirigir su negocio de manera ética y responsable, con respeto por las leyes, costumbres y valores culturales de las comunidades en las que operamos.

Nuestro compromiso está representado *por la Política de Derechos Humanos formal y otras políticas, procedimientos y lineamientos de la compañía en su conjunto. También está reflejado en nuestra interacción con los grupos de interés local y en nuestra participación en una serie de organizaciones dedicadas a la promoción de los Derechos Humanos.*

Nuestra Política de Derechos Humanos delinea *el compromiso de OXY con la promoción en todas sus operaciones, de dichos derechos y libertades universalmente reconocidos en las leyes, tanto nacionales*

como internacionales. Formulada en colaboración con el Centro Interconfesional de Responsabilidad Corporativa, la Política define los Derechos Humanos al hacer referencia a cuatro documentos externos: La Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas, los Principios Voluntarios de Seguridad y Derechos Humanos, la Declaración de la OIT Relativa a los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo y los Principios Globales Sullivan de Responsabilidad Social.

La responsabilidad de implementar la Política recae sobre cada unidad de negocios; se alienta a los gerentes a asumir un papel de liderazgo para alinear los objetivos de Derechos Humanos y de Responsabilidad Social de la compañía con las necesidades particulares, problemas y desafíos de sus áreas. El cumplimiento es monitoreado por el Comité de Gobierno Corporativo.

Nominación y Responsabilidad Social de la Junta Directiva.

Se espera que los contratistas de OXY compartan nuestros compromisos con los Derechos Humanos. Con contadas excepciones que requieren la aprobación del Funcionario de Cumplimiento, los contratos de OXY con otras compañías para las operaciones internacionales incluyen cláusulas que convierten en una obligación contractual el respeto por los derechos humanos —y en el caso de Acuerdos para servicios de seguridad, los Principios Voluntarios.

Se requieren investigaciones de antecedentes para el personal de seguridad en nuestras operaciones, ya sea como empleados de OXY o como contratistas de seguridad privados. La compañía provee materiales de capacitación a los contratistas en muchos lugares donde operamos con el fin de asegurar el cumplimiento de la Política, la concordancia y calidad de su contenido.

(...) OXY ha tomado medidas activas para integrar e institucionalizar la Política de Derechos Humanos desde su instauración en el 2004. Esto se ha logrado de dos formas básicas: actualizando las políticas de larga data de HES y Seguridad de OXY para incorporar y ajustarse a la Política de Derechos Humanos; e integrando directamente los derechos humanos en nuestro HESMS.

(...) OXY provee capacitación en Derechos Humanos a empleados en todas nuestras operaciones en el extranjero, así como ciertas funciones internas con participación significativa en operaciones internacionales. Las sesiones de capacitación cubren la Política de Derechos Humanos de OXY, leyes y cultura locales y estudios de caso pertinentes. Más de 2.800 empleados de OXY han recibido capacitación desde el 2004. En el 2008, más de 1.100 contratistas recibieron capacitación nueva o de refuerzo. Hay materiales de capacitación disponibles para todos los empleados de OXY mediante el sitio de intranet de la compañía. En Omán,

Qatar, Libia y Colombia, los módulos en árabe o español en la Web complementan la capacitación en persona y las actividades de concientización.

En Colombia, 92% de los empleados de OXY y 95% de los contratistas han recibido capacitación en Derechos Humanos y en los Principios Voluntarios. Todos los contratistas de seguridad privada han recibido capacitación en Derechos Humanos y todos los empleados de seguridad de OXY Colombia han asistido a talleres especiales sobre los Principios Voluntarios. OXY patrocinó un taller en el 2008 para unidades del ejército colombiano asignadas por el Gobierno de Colombia para proteger las instalaciones de petróleo y gas. Los participantes aprendieron acerca de los compromisos de OXY con los Derechos Humanos y los Principios Voluntarios y participaron en análisis de estudios de casos sobre protección y Derechos Humanos.

En concordancia con la Política de Derechos Humanos, OXY lleva a cabo evaluaciones de riesgo antes de lanzar nuevos proyectos en locaciones internacionales. Nuestra meta es medir los efectos potenciales, particularmente con respecto a las comunidades indígenas, de la presencia de la compañía en una región dada. En el 2008, se llevaron a cabo evaluaciones de riesgo para Qatar y bloques de exploración en Yemen, se actualizó una evaluación para Argentina y se realizaron

actividades adicionales de evaluación en Colombia.

(...) **Para seguir mejorando** *continuamente tal y como lo requiere el HESMS, OXY Colombia buscó los comentarios de gobiernos y comunidades locales sobre su implementación de evaluaciones de riesgo y otros temas clave para los grupos de interés. Además, se inició una evaluación de riesgo actualizada para las operaciones de la Cuenca Llanos Norte en Arauca, siguiendo la metodología de las Prácticas Empresariales Sensibles al Conflicto de International Alert con el Centro para la Sostenibilidad en Sectores Estratégicos.*

(...) **La implementación de recomendaciones** *sobre evaluación de riesgo para La Cira-Infantas continuó con las ONGs International Alert y Fundación Ideas para la Paz; esta última llevó a cabo una revisión externa que incluía visitas de campo y entrevistas a los grupos de interés. Finalmente, OXY y la compañía petrolera nacional de Colombia, Ecopetrol, adoptaron conjuntamente un procedimiento de respuesta de emergencia que incorpora temas identificados en los análisis de riesgo.*

La Política de Derechos Humanos de OXY, *su Código de Conducta en los Negocios y otras políticas y Normas proveen lineamientos claros en cuanto a procedimientos que minimizan el riesgo*

de violaciones a los Derechos Humanos -haciendo eco de los principios estipulados en la Declaración de la OIT Relativa a los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo-. Los Funcionarios de Cumplimiento de OXY no recibieron ninguna queja ni reportaron violaciones a la Política de Derechos Humanos durante el 2008. Las políticas que abarcan a toda la compañía protegen la libertad de asociación de los empleados y prohíben la discriminación, el trabajo forzoso u obligatorio y el trabajo infantil. Por ejemplo, en La Cira-Infantas, OXY Colombia lleva a cabo auditorías para asegurar el cumplimiento de las leyes laborales colombianas que protegen los derechos y beneficios de los trabajadores y de la Política de Igualdad de Oportunidades en el Empleo de OXY.

En el 2008, no se identificaron operaciones de OXY en las que el derecho a ejercer la libertad de asociación se viera amenazado. Más aún, no se identificaron incidentes de trabajo forzoso u obligatorio, o situaciones asociadas con trabajo infantil; tampoco hubo incidentes de violaciones que comprometieran los derechos de los pueblos indígenas”.

(OXY, 2008, p.28)

La siguiente tabla muestra esta tendencia:

Tabla 2.2 Derechos Humanos para OXY

Cuestión central	Derechos Humanos	Internacional	Colombia
Campo de acción 1	Obligación de vigilancia		X
Campo de acción 2	Situaciones que presentan un riesgo para los Derechos Humanos		
Campo de acción 3	Prevención de la complicidad		
Campo de acción 4	Resolución de diferencias		
Campo de acción 5	Discriminación y grupos vulnerables	x contra el trabajo infantil	X
Campo de acción 6	Derechos civiles y políticos	Derecho a la libre asociación	
Campo de acción 7	Derechos económicos, sociales y culturales		
Campo de acción 8	Derechos fundamentales al trabajo	todos los grupos de interés	

(Elaboración propia de la autora de este libro)

En lo concerniente al campo de acción acerca de *obligación de vigilancia*, el informe de **RSC 2008** es categórico cuando afirma que su política definida de Derechos Humanos se refleja justamente en su compromiso con stakeholders locales, y en su colaboración con una variedad de organizaciones dedicadas a la promoción de los Derechos Humanos. Esto implica vigilancia y control, al punto de que los contratistas de OXY también deberían compartir sus compromisos para con los Derechos Humanos.

Por otro lado, en lo concerniente al rendimiento económico OXY está trabajando a partir de una iniciativa de compartir las informaciones acerca de sus negocios y organizaciones cívicas —el Comité para la Evaluación y el seguimiento de “Royalties” Inversiones— para promover transparencia, rendición de cuentas y observación cívica de la inversión de petróleo en Arauca, Colombia. El proyecto está siendo facilitado por el capítulo colombiano de Transparencia Internacional. La Corporación Internacional de Finanzas ha dado soporte mediante un programa de entrenamiento comprensivo para fortalecer la mirada de los ciudadanos y su participación” (OXY, 2008, p.23).

Para ello, OXY le ha apostado a la formación. Hoy en día casi todos los contratistas y empleados de OXY (de seguridad, especialmente) han sido entrenados en Derechos Humanos. OXY provee este entrenamiento a todos sus empleados(...) Los materiales de entrenamiento están disponibles para todos los empleados de OXY por medio de la red interna de la compañía (intranet site). En Oman, Qatar, Libia y Colombia, módulos en Árabe o Español complementan el entrenamiento personal. En Colombia, una gran cantidad de empleados y contratistas de OXY han recibido entrenamiento en DDHH. OXY apoyó económicamente un taller en 2008 para unidades del ejército Colombiano asignadas por el Gobierno de Colombia para proteger las instalaciones de petróleo y gas. Los participantes aprendieron acerca de los compromisos de OXY para con los DDHH y los Principios Voluntarios, además de involucrarse en discusiones de estudios de caso en Seguridad y DDHH (OXY, 2005).

Ahora bien, si se piensa en las situaciones que presentan un riesgo para los Derechos Humanos, OXY, en concordancia con su política de DDHH (mediante el documento aquí nombrado), afirma llevar a cabo evaluaciones de riesgo antes de lanzar nuevos proyectos en ubicaciones internacionales; propone que su objetivo sea prevenir efectos potenciales de la presencia de la compañía en una región dada, particularmente con respecto a comunidades indígenas. En 2008, las evaluaciones de riesgo fueron completadas para Qatar y los bloques de exploración en Yemen; una evaluación fue puesta al día para Argentina, y actividades adicionales de evaluación tuvieron lugar en Colombia.

Para mantener un continuo mejoramiento (como es requerido por el HESMSJ), OXY Colombia buscó retroalimentación de los gobiernos locales y comunidades en su implementación en las evaluaciones de riesgo y otros temas claves de los grupos de interés. Además, una evaluación de riesgo puesta al día para las operaciones de los Llanos Norte en Arauca, siguiendo la metodología de alerta de conflictos de las prácticas de los negocios sensibles, fue iniciada por el Centro de sostenibilidad para Sectores Estratégicos.

En Colombia igualmente tuvo lugar la Implementación de las recomendaciones de la evaluación de riesgo para la Cira-Infantas continuada con NGOs de Alerta Internacional y la Fundación Ideas para la Paz; ellos más adelante llevaron a cabo una revisión externa que incluyó visitas de campo y entrevistas con los grupos de interés. Finalmente, OXY y la Empresa Colombiana de Petróleos Ecopetrol adoptaron un procedimiento de respuesta de emergencia que incorpora temas identificados en los análisis de riesgo.

En cuanto a temas de discriminación y grupos vulnerables, la OXY enarbola una política de empleo y diversidad. La compañía afirma (en el documento *Conducting business with care*) que “*el proceso de contratación para empleo de OXY es diseñado para maximizar la participación de la fuerza de trabajo local. La compañía da prioridad a candidatos de comunidades localizadas en los alrededores de sus proyectos en Caño Limón, Caricare and La Cira-Infantas*” (OXY, 2008, p3). En colaboración con el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), OXY Colombia provee información acerca de las habilidades requeridas para los cargos nuevos cargos ofrecidos, y el SENA ofrece programas de entrenamiento focalizados en los requerimientos. De los aproximadamente dos mil empleados y contratistas trabajando para las operaciones de OXY Colombia Llanos Norte en Caño Limón y Caricare, 66% pertenecen a comunidades vecinas en la región de Arauca (OXY, 2005, p19). En las operaciones del Centro en La Cira-Infantas, 29% de aproximadamente tres mil ochocientos contratistas son de comunidades aledañas; el resto de la fuerza laboral es proveniente de otras ciudades y pueblos colombianos. La inclusión de miembros de las comunidades aledañas a las operaciones permite a OXY defender una posición incluyente como compañía en el seno de las comunidades colombianas.

En cuanto a los derechos civiles y políticos, figura como medida estandarte la de libre asociación entre los empleados. Oficialmente, los sindicatos son permitidos en OXY y figuran como uno de los Derechos Humanos *inviolables* de los trabajadores (OXY, 2005, p.18).

- *Relaciones y condiciones de trabajo en OXY*

La tabla 2.3 ilustra lo concerniente a relaciones y condiciones de trabajo. Veamos:

Tabla 2.3 Relaciones y condiciones de trabajo para OXY

Cuestión central	Relaciones y condiciones de trabajo	internacional	Colombia
Campo de acción 1	Empleo y relaciones empleador/empleado	X	derecho de asociación
Campo de acción 2	Condiciones de trabajo y protección social	X un lugar de trabajo seguro	
Campo de acción 3	Diálogo social	X	con grupos de interés
Campo de acción 4	Salud y seguridad en el trabajo		
Campo de acción 5	Desarrollo de recursos humanos		

(Elaboración propia de la autora de este libro)

En cuanto a empleo y relaciones empleador/empleado, hemos igualmente ubicado un tema que ya se ha presentado como derechos políticos de los empleados. El tema del Derecho de libre asociación. Esto tiene mucho que ver en este caso con el tópico de la relación empleador/empleado y la obligatoriedad a su respeto, a fin de conseguir unas condiciones dignas de trabajo para los empleados especialmente. Como se ilustra, el tema es tocado a los niveles tanto global como local.

Si se habla del campo de las condiciones de trabajo y protección social, se tiene que (según lo afirma el documento de la rendición de cuentas de la política de RSC 2008): *“Las políticas de la empresa entera protegen*

la libertad de asociación de los empleados y prohíbe la discriminación, y el trabajo infantil obligado o impuesto. Por ejemplo, en La Cira-Infantas, OXY Colombia lleva a cabo auditorías para asegurar cumplimiento de las leyes laborales colombianas que protegen los derechos de los trabajadores y sus ganancias; y las normas de igualdad de OXY” (OXY, 2005). Todo esto (retomando) anotado anteriormente, debería ir en pro del desarrollo de unas condiciones de dignidad favorables a los trabajadores en las operaciones de OXY en Colombia. En cuanto al tema de la salud y seguridad en el trabajo, se tiene que esto hace parte importante de la política global de la compañía.

- *El medio ambiente para OXY*

Como toda compañía multinacional concernida por la explotación de recursos naturales no renovables, OXY se manifiesta muy activa en temas de interés general el respecto del medio ambiente. Así, tópicos como la utilización durable de los recursos y la protección y rehabilitación del ambiente tienen cabida en su política global. Al respecto, para Colombia no se identificaron medidas específicas.

- *Buenas prácticas en los negocios y cuestiones relativas a los consumidores para OXY*

Tal como se observara en el caso de BP Colombia, OXY no parece haber incluido estas líneas directrices dentro de las prioridades de la política de RSC descrita aquí. En todo caso, esos dos temas y sus campos de acción establecidos por ISO26000 parecen no estar previstos por el momento al interior del documento del que se hace lectura en esta ocasión.

- *Compromiso social para OXY*

En seguimiento al patrón comparativo ente las dos compañías de petróleos que se estudian aquí, se observa igualmente que este es uno de los temas en que las dos están muy presentes con su política de **RSC**. La tabla 2.4 nos ilustra esta afirmación.

Tabla 2.4 Compromiso Social

Cuestión central	Compromiso social	Internacional	Colombia
Campo de acción 1	Anclaje territorial		X
Campo de acción 2	Educación y cultura		
Campo de acción 3	Creación de empleos y desarrollo de competencias		X Fincas lecheras
Campo de acción 4	Desarrollo de tecnologías y acceso a la tecnología		
Campo de acción 5	Creación de riqueza y fuentes de entrada de dinero		X F.L.
Campo de acción 6	La salud		
Campo de acción 7	Inversión social		

(Elaboración propia de la autora de este libro)

En términos del anclaje territorial (al igual de BP Colombia) OXY observa una política de empleo a miembros de comunidades aledañas, apoyo al desarrollo

regional, entre otras. Esto permite decir que el tema del anclaje territorial está intrínseco en el hecho de que sus actuaciones tengan lugar especialmente en la región en la que se han ubicado sus operaciones. A propósito de esto, OXY Colombia se felicita de haber sido clasificada como finalista —entre más de sesenta compañías nominadas por los Embajadores de U.S., alrededor del mundo- para el premio del Secretario de Estado 2008 a la Excelencia Corporativa (ACE). Esta prestigiosa denominación reconoce el éxito en iniciativas en Colombia, incluyendo programas de educación para comunidades, cuidado del medio ambiente y compromiso con los derechos humanos (OXY, 2008, p3). De hecho, la compañía considera que: *“estos esfuerzos consolidaron la confianza y la comprensión de los grupos de interés local, creando una asociación sostenible que beneficia tanto a Colombia como a OXY”* (OXY, 2008, p29).

En lo referente a creación de empleos, desarrollo de competencias, educación y cultura, OXY opera un programa específico denominado “Fincas lecheras en Colombia”. A propósito de este, sostiene que se trata de un programa para reforzar las fincas lecheras en Arauca, Colombia, que estaría fortaleciendo la economía local. “Más de cuatrocientos cincuenta familias reciben información acerca de genética animal, salud y nutrición y asistencia para el transporte, almacenamiento y venta de leche. OXY Colombia y sus asociados proveen fondos para entrenamiento y materiales. Desde 2006, la producción diaria de leche ha aumentado en más de 1.000% con cientos de trabajos creados. Un agricultor local describe este proyecto así: *“Este proyecto ha sido lo mejor que jamás le haya sucedido a la región”* (OXY, 2008, p22).

En términos de la creación de riqueza y de fuentes de entrada de dinero, OXY participa mediante la activación del comercio (por efecto de sus compras) de los productores locales. “En América Latina, (...) las compras de productos y servicios de OXY Colombia a vendedores locales llegaron (en 2008) a un 22% de sus gastos totales por compras. La compañía también lanzó un nuevo programa que prepara los proveedores de Arauca para convertirse en contratistas de OXY” (OXY, 2008, p.21). Además de esa iniciativa de compra a vendedores locales, la política de **RSC** de OXY Colombia ha sido cristalizar acciones de apoyo; por ejemplo, la Fundación El Alcaraván (de la que OXY es esponsor). Esta Fundación trabaja con desplazados de la violencia colombiana y fue seleccionada por la Organización Internacional de las Migraciones para operar un proyecto que provea servicios sociales y económicos a los implicados. El proyecto ha sido llevado a cabo con 2,400 personas mediante programas de educación y entrenamiento de negocios; asistencia para obtener estándares legales; servicios y préstamos bancarios; subsidios de tierras para desarrollo rural; además de asistencia psicológica (OXY, 2008, p.27). Se observa que los temas de salud e inversión social para OXY, son tocados mediante este programa.

3. Análisis y síntesis para el Caso 2

Para el caso de esta segunda multinacional se observa que cinco de las siete cuestiones centrales son objeto, en mayor o menor medida, de acciones de **RSC** según lo previsto en la ISO26000.

Estas temáticas son:

1. Gobernanza de la organización a la que se hace referencia sólo a nivel internacional;

2. Derechos humanos, en el cual la balanza se inclina hacia el nivel internacional con tres tipos de acciones de globales y dos únicamente a nivel local. Se observa un compromiso particular con la obligación de vigilancia y con la lucha contra el trabajo infantil. Una sola acción concreta a nivel nacional contra tres a nivel internacional demuestra la predominancia de una gerencia de **RSC** centralizada desde la esfera internacional;

3. Relaciones y condiciones de trabajo en donde también predominan las acciones a nivel internacional (tres) sobre aquellas desarrolladas a nivel local (dos). Aquí se observa que se da espacio abiertamente a los grupos de interés;

4. Medio ambiente, cuyas acciones de **RSC** están dictadas desde el nivel internacional,

5. Compromiso social con dos acciones específicamente aplicadas al nivel local. Esta es la única cuestión para la cual se observa una dedicación de acciones de **RSC** superior en Colombia a nivel internacional.

Las cuestiones de buenas prácticas en los negocios y las relativas a los consumidores no presentan acciones de **RSC** observables. Se aprecia una diferencia numérica de dos acciones específicas, siendo el nivel internacional privilegiado con ocho acciones. El nivel local presenta seis acciones y un cumplimiento parcial o limitado de lo previsto en ISO26000.

4. Análisis y síntesis comparativa de estas dos empresas

En general, las actividades asimilables o acciones de **RSC** de las dos compañías de petróleos aquí estudiadas tienen grandes similitudes en cuanto a su operación en Colombia.

Ambas compañías parecen tener una dimensión internacional y una local desde la que gerencian sus acciones de **RSC** y desde las que actúan en los diferentes escenarios. BP parece tener un número mayor de programas determinados con nombres específicos y apoya colegios e investigación para el desarrollo. OXY apoya la formación para el trabajo en sus plantas como personal calificado y los temas de medio ambiente son centrales para las dos compañías. Las actividades acciones de **RSC** de las dos compañías parecen cumplir con algunos de los temas contenidos en el instrumento de estandarización internacional ISO26000. Estos temas son especialmente:

- **Gobernanza corporativa**, que en ambos casos es tratado desde la casa matriz, mediante una sola norma para todas las operaciones de la compañía.
- **Derechos Humanos**, que en ambas compañías coinciden en cuanto a los derechos de los trabajadores por un espacio de ejercicio seguro. Aquí OXY parece presentar una importante concentración de trabajo acerca de la formación de todos sus empleados y contratistas en cuanto al respeto de los Derechos Humanos. El Derecho de Asociación también es nombrado. BP Colombia no parece requerir la inclusión de este tema en su política de **RSC**.

En seguimiento al tema dentro del marco de los Derechos Humanos, aunque se identifica intencionalidad en el desarrollo de los campos que tienen injerencia con el relacionamiento a la comunidad, el campo 3 titulado “Prevención de la complicidad”, y que según ISO26000 tiene relación con una obligación de vigilancia para evitar que su compañía participe en actos “o perpetre una omisión, en conocimiento de causa, que pueda tener impacto

importante en la realización de un acto reprobable” (ISO26000, 2009, p.30), un programa específico en este aspecto es inidentificable en las dos compañías.

- Los dominios de Buenas Prácticas en los negocios y cuestiones relativas a los consumidores (según la ISO26000), no aparecen explícitas para ninguna de las dos actividades asimilables o acciones de **RSC** de estas empresas.

Otra observación radica en que mientras BP tiene nombres específicos que facilitan la comprobación empírica de la existencia de ciertos programas al interior de algunos de los campos de acción, OXY aunque presenta resultados en su informe no provee nombres para los mismos. Esto no sólo dificulta la lectura sino el rastreo de los resultados y su comprobación.

A fin de completar la lectura comparativa de las acciones de **RSC** en empresas multinacionales con operación en Colombia, se da paso a la observación de dos multinacionales de la distribución: CARREFOUR y MAKRO.

Caso 3

CARREFOUR Y SU POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

1. La compañía y sus acciones de RSC


CARREFOUR es una compañía de origen francés fundada en 1959 (CARREFOUR, 2010). Sus operaciones están localizadas en América del Sur, Europa y Asia, con más de 456.000 empleados en treinta países; esta compañía se presenta a sí misma como la primera cadena minorista en Europa y la segunda en todo el mundo presenta su política de **RSC** como uno de sus ejes de operación (por lo menos en Colombia). En las líneas que siguen, se realizará un recorrido por las acciones de **RSC** de CARREFOUR Colombia y observaremos sus características y programas. Para ello, continuaremos con la dinámica de evaluación a partir de un esquema de análisis de tabla extraído de la ISO26000; este permitirá verificación de la concordancia entre dicho instrumento y las acciones de la empresa en cuestión.




2. Lectura de aplicación de ISO26000, según matriz de estudio

Se hace pertinente indicar la existencia de un aparte específico denominado “Responsabilidad Social” en la

página web de la compañía (CARREFOUR, 2010). Aquí se ha copiado completamente la imagen de esa página a fin de mantenerse lo más fiel posible a las declaraciones de la compañía. Veamos:

Dirección <http://www.carrefour.com.co/juntosporcolombia/responsabilidadSocial.php>

Nuestra Estrategia  MENÚ

Carrefour ha desarrollado acciones para controlar y reducir al mínimo el impacto ambiental.

▼ Nuestra estrategia


RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y DESARROLLO SOSTENIBLE

Nuestro programa de responsabilidad social empresarial y desarrollo sostenible se inició en 1999 y es guiado por el concepto y práctica de la sostenibilidad. Nuestra política está encaminada a comportarnos como un ciudadano corporativo dentro de la sociedad, ya que estamos convencidos de que **conducirse responsablemente** [responsabilidadSocial](#) buenos resultados económicos.


La política de responsabilidad social y desarrollo sostenible de Carrefour es:




- **Transversal:** integrando a todas las áreas de la compañía en la implementación de las acciones.
- **Sostenible:** integrando todas las acciones dentro la operación del negocio.
- **Adaptada al contexto:** buscando responder a las expectativas de los grupos de interés según las problemáticas particulares de nuestro entorno.
- **Basado en alianzas:** con autoridades públicas, sector privado, ONG y comunidades.

Dentro de nuestra política de responsabilidad social tenemos claro que debemos promover relaciones **gana-gana**, en donde tanto los proveedores, los clientes, la comunidad, el gobierno y la empresa realizamos acciones para mejorar nuestros intercambios y generar satisfacción para todos a partir del establecimiento y

Carrefour 

Dirección <http://www.carrefour.com.co/juntosporcolombia/responsabilidadSocial.php>

Nuestra Estrategia  MENÚ

Carrefour ha desarrollado acciones para controlar y reducir al mínimo el impacto ambiental.

▼ Nuestra estrategia


Dentro de nuestra política de responsabilidad social tenemos claro que debemos promover relaciones **gana-gana**, en donde tanto los proveedores, los clientes, la comunidad, el gobierno y la empresa realizamos acciones para mejorar nuestros intercambios y generar [responsabilidadSocial](#) a partir del establecimiento y apoyo de proyectos sociales, económicos y ambientales.

Finalmente, nuestro trabajo social y ambiental se focaliza en comunidades en donde creemos que podemos generar un verdadero impacto en la calidad de vida y en donde además se permita la interacción con todos los grupos de interés. Por eso priorizamos, aquellas comunidades donde desarrollamos nuestra operación comercial.

La política de responsabilidad social y desarrollo sostenible de Carrefour se encuentra organizada en **cuatro ejes** estratégicos:

- Educación
- Lucha contra la Exclusión
- Medio Ambiente
- Desarrollo Productivo

Así nuestra política de grupo está encaminada a buscar soluciones a largo plazo, apostando al futuro de Colombia.

Carrefour 

(Fuente: CARREFOUR, 2010)

Este aparte, que ha sido titulado “Nuestra estrategia” contiene los principios a partir de los cuales, las acciones de **RSC** de la compañía han sido puestas en marcha. Adicionalmente, en una *entrada* complementaria a las dos aquí presentadas, la compañía llama *política* a estos principios de **RSC** cuando presenta los actores implicados en las mismas:

▼ Nuestra estrategia

¿QUIÉNES PARTICIPAN ACTIVAMENTE DE ESTA POLÍTICA?

responsabilidadSocial

- **Nuestros empleados:** Todos nuestros empleados están vinculados a alguno de nuestros 4 ejes.
- **Nuestros proveedores:** Sin su continua colaboración y disposición, sería imposible desarrollar muchas de las actividades.
- **Nuestros clientes:** Los principales promotores de nuestra inversión social, sin su confianza en nosotros, sería imposible invertir socialmente en Colombia.
- **Las autoridades locales:** Nuestros principales socios; cada una de las acciones realizadas se hace en colaboración con las autoridades competentes, respetando las normas y trabajando de manera transparente sin reemplazar sus funciones, pero sí apoyándolas.

La tabla 3.1 que se verá a continuación, presenta el resumen de lo observado desde el medio de información más público de la compañía (su página web). Como las acciones se han ido describiendo en la medida que avanza el documento, no se ha copiado aquí la declaración pública **RSC** de CARREFOUR (que aparece en su página web), a fin de evitar repeticiones. Estas se han desarrollado en la medida que se avanza en la comparación de las acciones de **RSC** de CARREFOUR con lo previsto en ISO26000. La tabla 3.1 compila la lectura final del tema completo y se ha ubicado al principio para facilitar en el lector una idea somera de lo que va a encontrar a lo largo de esta sección.

Tabla 3.1

MATRIZ DE LECTURA DE LAS ACCIONES QUE CONFIGURAN LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA (RSC) BASADA EN ISO26000 – CASO CARREFOUR			
		Internacional	Colombia
Cuestión central	Gobernanza de la organización		
Cuestión central	Derechos Humanos		
Campo de acción 1	Obligación de vigilancia		
Campo de acción 2	Situaciones que presentan un riesgo para los Derechos Humanos		
Campo de acción 3	Prevención de la complicidad		
Campo de acción 4	Resolución de diferencias		
Campo de acción 5	Discriminación y grupos vulnerables		X empleo para personas con discapacidad
Campo de acción 6	Derechos civiles y políticos		
Campo de acción 7	Derechos económicos, sociales y culturales		
Campo de acción 8	Derechos fundamentales al trabajo		

Cuestión central	Relaciones y condiciones de trabajo		
Campo de acción 1	Empleo y relaciones empleador/empleado		
Campo de acción 2	Condiciones de trabajo y protección social		
Campo de acción 3	Diálogo social		
Campo de acción 4	Salud y seguridad en el trabajo		Adaptación de instalaciones en Programa empleo para personas con discapacitadas.
Campo de acción 5	Desarrollo de recursos humanos		X formación de empleados
Cuestión central	El medio ambiente		
Campo de acción 1	Prevención de la polución		
Campo de acción 2	Utilización durable de los recursos		- planes de manejo ambiental para los almacenes
Campo de acción 3	Atenuación del cambio climático y adaptación		
Campo de acción 4	Protección y rehabilitación del medio ambiente natural		- desarrollo de productos respetuosos del medio ambiente - bolsas reutilizables

Cuestión central	Buenas prácticas en los negocios		
Campo de acción 1	Lucha contra la corrupción		
Campo de acción 2	Compromiso político responsable		
Campo de acción 3	Competencia leal		
Campo de acción 4	Promoción de la responsabilidad social en la esfera de influencia		
Campo de acción 5	Respeto de los derechos a la propiedad		
Cuestión central	Cuestiones relativas a los consumidores		
Campo de acción 1	Buenas prácticas en materia de mercadeo, de información y de contratos		
Campo de acción 2	Protección de la salud y de la seguridad de los consumidores		
Campo de acción 3	Consumo sostenible		
Campo de acción 4	Servicio de post-venta, asistencia y resolución de reclamos y litigios de parte de los consumidores		
Campo de acción 5	Protección de los datos y de la vida privada de los consumidores		

Campo de acción 6	Acceso a servicios esenciales		
Campo de acción 7	Educación y sensibilización		
Cuestión central	Compromiso social		
Campo de acción 1	Anclaje territorial		
Campo de acción 2	Educación y cultura		X Apadrinando escuelas
Campo de acción 3	Creación de empleos y desarrollo de competencias		Mujeres desplazadas programa de formación y empleo
Campo de acción 4	Desarrollo de tecnologías y acceso a la tecnología		X programa de intercambio de datos EDI
Campo de acción 5	Creación de riqueza y de fuentes de entrada de dinero		X comercialización productos de cultivos de sustitución
			X comercialización de productos amigables con el ambiente
			X comercialización de productos de poblaciones vulnerables

Campo de acción 6	La salud		
Campo de acción 7	Inversión social		
	donaciones		Alimentos
			Bicicletas

(Elaboración propia de la autora de este libro)

CARREFOUR en Colombia presenta su política de RSC desde una dimensión local. Esta compañía parece apostarle al desarrollo local como justificativo para sus diferentes programas dentro de cada uno de los dominios o líneas directrices y de los campos previstos por la ISO26000.

Como se puede observar en este cuadro (3.1), y como es presentado abiertamente en la política de RSC de CARREFOUR, el tema de la Responsabilidad Social de CARREFOUR está configurado desde la perspectiva del desarrollo sostenible y responde a cuatro ejes fundamentales:

- ✓ *Educación*
- ✓ *Lucha contra la exclusión*
- ✓ *Medio ambiente*
- ✓ *Desarrollo productivo*

Por cuestiones de organización, seguiremos el formato de lectura analítica que se ha venido utilizando con los dos casos anteriores (BP y OXY). A partir de él, se analizará el cumplimiento de la ISO26000 en Colombia por parte de esta compañía multinacional.

- *Gobernanza de la organización para CARREFOUR*

El tema de Gobernanza Corporativa está implícito en la política de **RSC**. Sin embargo, no pertenece a los cuatro ejes aquí presentados.

- *Derechos Humanos para CARREFOUR*

Especialmente concentrado en uno de los ejes aquí presentados, el de “lucha contra la exclusión”, aunque también podrían los programas de CARREFOUR en este sentido ser clasificados de “Derechos fundamentales al trabajo”, se han localizado aquí por su naturaleza incluyente y las iniciativas muy específicas al respecto. Este campo de acción tiene a su interior un programa específicamente coherente con lo previsto en ISO26000, así:

- ✓ *Empleo para personas con discapacidad sensorial y física:*

Se trata de un programa por medio del cual CARREFOUR emplea oficialmente en sus almacenes personas con capacidades sensoriales reducidas y en tareas que les sean posibles realizar. La selección del personal (150 personas en el 2007) se lleva a cabo en acuerdo con Teletón y para facilitar el desarrollo de sus actividades, instalaciones de los almacenes han sido adaptadas (esto será tocado nuevamente en el campo ISO correspondiente a condiciones de trabajo).

- *Relaciones y condiciones de trabajo para CARREFOUR*

En lo concerniente a relaciones y condiciones de trabajo, se identifican dos acciones específicas:

1. *La adaptación de las instalaciones de tiendas a fin de facilitar la inclusión de personas con discapacidad en los asuntos laborales de la compañía, de lo cual ya se comentó antes.*
2. *La mostrada dentro los programas de no exclusión de CARREFOUR, corresponde al campo de acción 5 del dominio de relaciones y condiciones de trabajo.*

- *El medio ambiente para CARREFOUR*

El medio ambiente, que corresponde a la cuestión central 4 de ISO26000 es el tercer gran eje, a partir del cual se presenta la política de **RSC** de CARREFOUR. La tabla 3.2 nos ilustra al respecto:

Tabla 3.2 Medio Ambiente para CARREFOUR

Cuestión central	El medio ambiente	Colombia
Campo de acción 1	Prevención de la polución	
Campo de acción 2	Utilización durable de los recursos	- planes de manejo ambiental para los almacenes.
Campo de acción 3	Atenuación del cambio climático y adaptación	
Campo de acción 4	Protección y rehabilitación del medio ambiente natural	- desarrollo de productos respetuosos del medio ambiente - bolsas reutilizables

(Elaboración propia de la autora de este libro)

Como se puede observar, muy acorde con la lógica del desarrollo sostenible y “lo acordado por los Estados participantes en el Pacto Mundial” (CARREFOUR, 2010), CARREFOUR presenta como uno de sus programas en pro del desarrollo medioambiental sostenible, así:

- ✓ ***Un conjunto de planes de manejo ambiental, para reducir al mínimo el impacto de la operación, en miras a reducir, prevenir, controlar y disponer en forma adecuada los diferentes residuos resultantes de la misma. Estos son residuos sólidos, aguas residuales y emisiones atmosféricas de sustancias químicas. Por otro lado, CARREFOUR presenta dentro de esta misma línea el tema del reciclaje y un trabajo de refrigeración que cumple con las normas internacionales porque utiliza un refrigerante específico aprobado por la comunidad internacional (el R404A) (CARREFOUR, 2010).***

- ✓ ***El desarrollo de productos respetuosos del medio ambiente. La compañía sostiene apoyar a la producción y comercialización de este tipo de productos, teniendo en cuenta que ellos cumplan con los requisitos de BPA o buenas prácticas agrícolas y BPM o buenas prácticas manufactureras. Existen, igualmente, algunas marcas propias CARREFOUR que en el aspecto oficial deben poder cumplir con los requerimientos de respeto por el medio ambiente. Estas marcas y sus requisitos son: 1) Calidad natural CARREFOUR, 2) CARREFOUR actúa Eco.***

Finalmente, se encuentra el programa de las bolsas reutilizables CARREFOUR. Mediante este programa, la empresa sostiene financiar una parte del costo de la bolsa reutilizable mientras que el cliente paga el resto. El objetivo es reducir el uso de bolsas plásticas y que los clientes usen bolsas de compra propias que tendrán una vida útil más

larga que las bolsas de polietileno y que deberían ser más respetuosas del medio ambiente que estas.

- *Buenas prácticas en los negocios y cuestiones relativas a los consumidores para CARREFOUR*

Estas dos cuestiones centrales, dominios o líneas directrices de ISO26000, tal y como ha sucedido con las dos compañías anteriormente observadas, tienen la característica de no ser abordadas en esta versión de la política de **RSC** de CARREFOUR.

- *Compromiso social*

En contraste con dos las cuestiones centrales anteriores, el compromiso social es uno de los dominios en los que mayor participación tiene esta compañía. La tabla 3.3 nos ilustra esta afirmación:

Tabla 3.3 Compromiso social

Cuestión central	Compromiso social	
Campo de acción 1	Anclaje territorial	
Campo de acción 2	Educación y cultura	Apadrinando escuelas
Campo de acción 3	Creación de empleos y desarrollo de competencias	Mujeres desplazadas programa de formación y empleo
Campo de acción 4	Desarrollo de tecnologías y acceso a la tecnología	Programa de intercambio de datos EDI

Campo de acción 5	Creación de riqueza y de fuentes de entrada de dinero	Comercialización de productos de cultivos de sustitución
		Comercialización de productos amigables con el ambiente
		Comercialización de productos de poblaciones vulnerables
Campo de acción 6	La salud	
Campo de acción 7	Inversión social	
	Donaciones	Alimentos
		Bicicletas

(Elaboración propia de la autora de este libro)

Una observación que se puede ir adelantando en la medida que este estudio se vaya desarrollando, es que el campo de acción del anclaje territorial, por su naturaleza, se puede transversalizar con las otras acciones, siempre y cuando demuestre una idea de región y apoyo al desarrollo regional. Sin embargo, acciones como la vinculación de la compañía en actividades deportivas y otros como el Carnaval de Barranquilla pueden ser clasificados en este primer campo de acción.

En lo referente a Educación y Cultura, CARREFOUR presenta el programa: ***“Las escuelas hacen parte de nuestra vida”***. Mediante este programa la compañía se hace cargo de una escuela mediante el sistema de

apadrinamiento de la misma. A enero de 2010, tenían sesenta escuelas apadrinadas (una por cada tienda de Carrefour) donde 26.000 niñas y niños y sus familias son beneficiarios de este programa (CARREFOUR, 2010).

Ahora bien, en el campo de Creación de Empleos y Desarrollo de Competencias (ISO26000), CARREFOUR propone dos programas específicos:

- ✓ *Programa “**Formación y empleo de mujeres en situación de desplazamiento**”. Por este (que viene siendo desarrollado desde el 2005), CARREFOUR (en convenio con la Alcaldía de Bogotá y el SENA) ofrece facilidades para la formación laboral de 40 mujeres por año. Al final de dicha formación, ellas tienen la oportunidad de participar en un proceso de selección por un empleo en CARREFOUR.*
- ✓ *Programa piloto de “**Empleo medio tiempo para mujeres cabeza de familia**” (CARREFOUR, 2010).*

En lo que a desarrollo de tecnologías y acceso a la tecnología concierne, el programa de intercambio electrónico de datos EDI es la iniciativa oficial de la compañía. Mediante este programa, que funciona igualmente desde 2005, CARREFOUR afirma apoyar mediante subsidios, la implementación del comercio electrónico en Pequeñas y Medianas empresas en Colombia. Un poco en la perspectiva del codesarrollo (o desarrollo mutuo para garantizarse espacio de crecimiento) CARREFOUR había (a agosto 2007) subsidiado la compra del aparato y el software correspondiente a 523 empresas colombianas.

Otro campo de acción en el que aparece muy dinámica la política de **RSC**, es la de creación de riqueza y de

fuentes de entrada de dinero (si se habla en términos de ISO26000). En CARREFOUR, este campo puede ser equiparado al cuarto eje de sus política de **RSC**: “Desarrollo productivo” (CARREFOUR WEB PAGE, 2010). Aquí se ha observado desde una perspectiva institucional internacional, que CARREFOUR ha trabajado en acuerdo con organismos de las Naciones Unidas.

Las anteriores iniciativas tienen lugar de tres maneras, y son igualmente programas de aplicación local; estas son:

✓ **Comercialización de productos de sustitución de cultivos ilícitos:**

Este programa que se lleva a cabo desde 2001. Se viene desarrollando en convenio con la Oficina de Naciones Unidas con las Drogas y el Crimen (UNODC por sus siglas en inglés). Se trata de un programa de acompañamiento en logística, calidad e innovación del producto para que los campesinos implicados puedan convertirse en proveedores de CARREFOUR. A enero de 2010, CARREFOUR manifiesta ofrecer 45 referencias (con 3.200 familias beneficiadas y 4.400 hectáreas recuperadas) en sus tiendas en todo el país.

✓ **Comercialización de productos amigables con el medio ambiente:**

Este programa que ya fue presentado anteriormente y que funciona desde 2003, consiste en ofrecer en las tiendas de CARREFOUR 365 referencias con características de respeto por el medio ambiente y especialmente libres de conservantes.

✓ **Comercialización de productos de poblaciones vulnerables:**

Este programa, con existencia desde 2007 y que funciona en convenio con la Organización Internacional de las Migraciones (OIM), ofrece en las tiendas de la compañía una serie de productos (15 referencias a agosto de 2007) producidas por poblaciones vulnerables. El mismo debería funcionar como un apoyo al desarrollo de esas poblaciones en cuestión.

CARREFOUR participa, igualmente, con donaciones de alimentos (Convenio: Banco Arquidiocesano de alimentos (415'000.000 de pesos en alimentos donados), y otros donativos como bicicletas, lo que no es considerado dentro de la ISO26000. En ese sentido, se han clasificado estas donaciones fuera de la tabla concebida para la lectura del cumplimiento de la Norma internacional por parte de dicha Compañía.

3. Análisis y síntesis para el Caso 3

El caso de la tercera compañía aquí estudiada muestra un cumplimiento parcial de lo previsto en ISO26000, de la manera siguiente:

En lo concerniente a derechos humanos, relaciones y condiciones de trabajo, medio ambiente y compromiso social, esta compañía lleva a cabo once acciones locales de de **RSC**. Los temas de gobernanza de la organización, cuestiones de buenas prácticas en los negocios y cuestiones relativas a los consumidores no son abordados en los instrumentos base de este estudio.

Caso 4

MAKRO Y SU POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

1. La compañía y sus acciones de RSC

MAKRO, empresa que llegó a Colombia en 1995 (MAKRO WEB PAGE, consultado 2010), forma parte del Grupo holandés SHV (Steenkolen Handels-Vereeniging) fundado en 1896.

2. Lectura de aplicación de ISO26000 según matriz de estudio:

La política de RSC de MAKRO aparece en el sitio web de la Compañía y será copiada aquí tal y como aparece allí: “Conciente [*sic*] de la responsabilidad y el compromiso social indeclinables que corresponden a toda empresa, la Compañía ha establecido el Código de Ética MAKRO que orienta día a día sus relaciones con los empleados, clientes, proveedores, prestadores de servicio y a la comunidad en su conjunto.

MAKRO estimula el diálogo con los vecinos de cada una de sus tiendas y con las diferentes entidades del lugar, como

parte de su compromiso social. Una buena evaluación del contexto comunitario logra una mejor inserción y genera empleo.

MAKRO también participa de las acciones comunitarias en cada tienda establecida, de diferentes formas, así: Vínculo permanente de diálogo y colaboración con vecinos y entidades del lugar” (MAKRO, 2010), reportando a matriz de lectura que desde la ISO26000 se elaboró para este estudio, del cual se tiene:

Tabla 4.1

MATRIZ DE LECTURA DE POLÍTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA BASADA EN ISO26000 – CASO MAKRO			
		Internacional	Colombia
Cuestión central	Gobernanza de la organización		Código de ética para la empresas y sus empleados
Cuestión central	Derechos Humanos		
Campo de acción 1	Obligación de vigilancia		
Campo de acción 2	Situaciones que presentan un riesgo para los Derechos Humanos		
Campo de acción 3	Prevención de la complicidad		
Campo de acción 4	Resolución de diferencias		

Campo de acción 5	Discriminación y grupos vulnerables		
Campo de acción 6	Derechos civiles y políticos		
Campo de acción 7	Derechos económicos, sociales y culturales		
Campo de acción 8	Derechos fundamentales al trabajo		
Cuestión central	Relaciones y condiciones de trabajo		
Campo de acción 1	Empleo y relaciones empleador/empleado		
Campo de acción 2	Condiciones de trabajo y protección social		
Campo de acción 3	Diálogo social		
Campo de acción 4	Salud y seguridad en el trabajo		
Campo de acción 5	Desarrollo de recursos humanos		
Cuestión central	El medio ambiente		
Campo de acción 1	Prevención de la contaminación		
Campo de acción 2	Utilización durable de los recursos		
Campo de acción 3	Atenuación del cambio climático y adaptación		
Campo de acción 4	Protección y rehabilitación del medio ambiente natural		

Cuestión central	Buenas prácticas en los negocios		
Campo de acción 1	Lucha contra la corrupción		
Campo de acción 2	Compromiso político responsable		
Campo de acción 3	Competencia leal		
Campo de acción 4	Promoción de la responsabilidad social en la esfera de influencia		
Campo de acción 5	Respeto de los derechos a la propiedad		
Cuestión central	Cuestiones relativas a los consumidores		
Campo de acción 1	Buenas prácticas en materia de mercadeo, de información y de contratos		
Campo de acción 2	Protección de la salud y de la seguridad de los consumidores		
Campo de acción 3	Consumo sostenible		
Campo de acción 4	Servicio de post-venta, asistencia y resolución de reclamos y litigios de parte de los consumidores		
Campo de acción 5	Protección de los datos y de la vida privada de los consumidores		
Campo de acción 6	Acceso a servicios esenciales		
Campo de acción 7	Educación y sensibilización		

Cuestión central	Compromiso social		
Campo de acción 1	Anclaje territorial		Diálogo con las comunidades
Campo de acción 2	Educación y cultura		
Campo de acción 3	Creación de empleos y desarrollo de competencias		
Campo de acción 4	Desarrollo de tecnologías y acceso a la tecnología		
Campo de acción 5	Creación de riqueza y de fuentes de entrada de dinero		
Campo de acción 6	La salud		
Campo de acción 7	Inversión social		

(Elaboración propia de la autora de este libro)

3. Análisis y síntesis para el Caso 4

Como se puede apreciar, el acento de la política de **RSC** en esta Compañía está puesto sobre dos aspectos:

1) Un código de conducta para todos los implicados en el negocio. Esto implica un tipo de gobernanza corporativa al estilo que lo propone la ISO26000. Ahora bien, no se pueden establecer mayores detalles al respecto de este código.

2) El diálogo con las comunidades aledañas a sus operaciones. Muy de la mano del mismo código, se da este segundo gran aspecto de la política de **RSC** de la Compañía:

El diálogo ha sido ubicado dentro de la cuestión central “compromiso social” bajo la etiqueta de *anclaje territorial* en razón al interés oficial de la Compañía en identificar los temas que atañen a las comunidades alrededor de sus operaciones. Es una acción local, encaminada a la inclusión social en la región de dicha empresa.

Por otro lado, si se observa frente a MAKRO, la política de **RSC** de CARREFOUR, esta parece mucho más explícita. Se observa que CARREFOUR lleva a cabo programas con nombre propio y con sectores de la población específicos y demarcados. De hecho, se encuentra similitud entre las dos con actividades asimilables o acciones, en tanto que el tema del anclaje territorial es relevante dentro de las dos empresas. El asunto de la gobernanza corporativa parece –igualmente- ser un tema compartido.

Los temas de acercamiento a la comunidad o “cuestión central 7, “compromiso social” de ISO26000 se muestran como de gran acogida en todos los casos.

Conclusiones Generales

Para el caso de las acciones de las cuatro compañías multinacionales aquí presentadas, se pudieron obtener las siguientes conclusiones:

- Se encontró que todas ellas (BP Colombia, OXY de Colombia, CARREFOUR y MAKRO) cumplen parcialmente con las cuestiones centrales y los campos de acción previstos por la ISO26000.
- Las compañías que según este estudio cumplirían con el estándar internacional traducido en ISO26000, con mayor rigor serían BP y CARREFOUR, con un total de 13 y 11 iniciativas locales sobre las 36 contenidas en los campos de acción de la norma. Esto significa que cumplen con un 36,1% de lo contenido en la misma.
- La Compañía menos descriptiva en términos de su participación en la **RSC** es MAKRO con un total de dos iniciativas correspondientes al 5,5% de lo previsto en ISO26000.
- OXY cumplió igualmente de manera parcial con la norma; esta compañía observó un total de 11 acciones de las 36 previstas por la ISO26000, lo que significa un cumplimiento del 30,5%.
- Se logró verificar gran concentración, en los tres casos mayoritarios en número de acciones (BP, CARREFOUR Y OXY) de iniciativas en los aspectos de Derechos Humanos, especialmente en lo referente a derechos de los trabajadores y derechos fundamentales al trabajo.

- Para el caso de las “relaciones y condiciones de trabajo” fue posible constatar que (estas) ocupan el interés de las acciones de RSC, especialmente en lo concerniente a condiciones de trabajo y protección social y desarrollo de recursos humanos, lo que tuvo lugar particularmente en las tres empresas con mayor número de programas de RSC vigentes.
- En lo referente a temas de Medio Ambiente y su conservación, fue observado que ellos atañen muy particularmente a las tres empresas con mayor participación en prácticas de RSC (desde lo propuesto por ISO26000), mientras que los temas de “buenas prácticas en los negocios” y “cuestiones relativas a los consumidores” no han sido abarcadas en ninguno de sus campos de acción. Otros temas sin tocar (en los cuatro casos) en términos de Derechos Humanos fueron: *Prevención de la complicidad, *Derechos económicos, sociales y culturales*.
- Se verificó igualmente, mediante este documento que la cuestión central número 7 a saber “compromiso social” ha sido aquella en la que mayor número de programas se identificaron. La compañía multinacional con mayor participación en este aspecto es CARREFOUR, seguida de BP y OXY.
- Se encontraron adicionalmente similitudes entre los campos de acción en los cuales las empresas aquí presentadas agrupan sus programas al interior de la política de **RSC**. Se observó también, un dinamismo importante en el último aspecto de ISO26000 que es el de Compromiso Social. Esto permite hacer una lectura de la visión de **RSC** de los tomadores de decisión de esas compañías. Pareciera que estos tuvieran claro el

tema de la Responsabilidad Social Corporativa como un asunto de relacionamiento comunitario mientras que van dejando de lado los temas de Competencia y Participación empresarial.

- Se logró concluir, basados en el hecho de haber observado una dimensión internacional de las diferentes iniciativas en las cuatro compañías aquí concernidas, que una visión de obligación de rendición de cuentas internacional se dibuja de todas estas iniciativas. El hecho de cumplir con la norma internacional de refrigeración de CARREFOUR o de hacer Acuerdos con organismos como la OIM o la UNODC, o seguir una política global de **RSC** para todas las empresas, deja ver la dimensión de la importancia de la gobernanza global en las operaciones de esas compañías en Colombia.
- Finalmente, y recordando que a lo largo de este texto se esperaba demostrar, en un primer momento que el principio de RSC ha entrado a hacer parte importante de la inserción empresarial en el país, y basados en las conclusiones aquí presentadas se puede decir que sí se afirmó esta hipótesis. Recordemos que la hipótesis principal era “que los lineamientos de las actividades de estas cuatro multinacionales cumplen con los principios de responsabilidad social universalmente aceptados y contenidos en la nueva certificación de RSC ISO26000” (ver la primera parte, Introducción, de este libro). Esto debía permitirnos establecer si las multinacionales en Colombia estaban preparadas para el arribo de la certificación en cuestión.
- El hecho de poder dar un recorrido por las acciones de RSC de las diferentes compañías multinacionales con operaciones en Colombia (como es el caso de las

cuatro compañías aquí estudiadas), el hecho de que el tema aparezca en sus medios de contacto masivos con los consumidores (páginas web, otros), demuestra la importancia que ha adquirido el tema en general. La **RSC** como componente activo de las operaciones de las multinacionales en Colombia parece haber dejado de ser un mito. Se trata hoy de una realidad observable en casi todas las compañías de ese tipo. Obviamente, sería muy ingenuo pensar que la simple anotación de compromiso social en la página web o en la publicidad de una compañía implica cumplimiento de las exigencias contenidas en la ISO26000. De hecho, la parcialidad en los resultados de esta investigación puede conllevar a varios objetivos:

Primero: Se está dando vía a la introducción de la RSC en las relaciones empresa-medio en Colombia, pero que esa introducción puede ser paulatina y demorada. Mientras tanto, el impacto de las operaciones de las multinacionales en Colombia sigue siendo el de siempre. Ese impacto que tanto se criticó y que dio justamente origen a las preocupaciones, configuraron la necesidad de exigir responsabilidad de parte de las empresas para con su entorno.

Segundo: Por obvias razones, la novedad del tema y de los esfuerzos por normativizarlo, las compañías no han avanzado más en un tema que es un terreno desconocido aún para muchos. El lector pensará a estas alturas que la ISO26000 acaba de aparecer y que es prematuro ejecutar un juicio de valor acerca de la RSC de las multinacionales aquí presentadas mediante una lectura anterior a la existencia de la certificación. El lector tendrá razón. Sin embargo, lo realmente significativo es que mediante esta lectura podemos observar como tal vez las certificaciones anteriores

(a la ISO26000 y de las que hablamos en el primer capítulo de este libro), o tal vez la simple intuición de los encargados de la política de RSC de las compañías en cuestión o quizás las dos, han venido preparando el terreno para la aplicación lo contemplado en la ISO26000.

Parece que las compañías (unas más que otras) están comenzando a prepararse para la era de la RSC y que el cumplimiento (previo a la ISO26000) de sus principios haya abonado el camino a la consolidación, en el territorio colombiano de una acción responsable y comprometida de las mismas. La acción de RSC hoy es insuficiente. El reto en adelante tiene que ver con el compromiso cada vez más amplio de la Responsabilidad Social Corporativa para que los objetivos de desarrollo de los pueblos puedan comenzar de una vez por todas, a seguir el ritmo de desarrollo de las empresas. Quedará por verificar en unos años, si el resto de los aspectos que no comprometían a las compañías en el 2010 (según lo que se estableció mediante los estudios de caso aquí presentados) han ingresado en las agendas de RSC y sobretodo si el desarrollo, del que se dice es objeto la norma ISO26000, ha sido alcanzado.

Referencias Bibliográficas

ANDERSEN M. (2003) *¿Es la certificación algo para mí? - Una guía práctica sobre por qué, cómo y con quién certificar productos agrícolas para la exportación / RUTA-FAO.* San José de Costa Rica: Series de Publicaciones RUTA.

ASAMBLEA GENERAL DE LAS NACIONES UNIDAS (2009) *Multinacionales.* New York: Documentos de las Naciones Unidas. Recuperado el 27, 12, 2009 desde las Declaraciones de la Asamblea General de las Naciones Unidas, en Internet: [<http://search.un.org/search?q=MULTINACIONALES>]

BRITISH PETROLEUM COMPANY (2008), *Informe de Sostenibilidad 2008*, Recuperado el [01, 02, 2010], en Internet: [<http://www.bp.com/sectionbodycopy.do>]

BRITISH PETROLEUM COMPANY (2010). *Responsabilidad Social Corporativa.* Recuperado el [11, 01, 2010] en Internet: [<http://www.bp.com/sectiongenericarticle.do?categoryId=9028626&contentId=7052229>]

BRITISH PETROLEUM COMPANY (2005), *Código de conducta*, Londres: St Ives Burruts Ed.

BRITISH PETROLEUM COMPANY (2006), *Environmental Statement*, Recuperado el [02, 02, 2010], en Internet: [www.bp.com/liveassets/bp_internet]

CARREFOUR (2010). *Responsabilidad Social Empresarial y desarrollo sostenible.* Recuperado el [19, 01, 2010] en Internet: [<http://www.carrefour.com.co/juntosporcolombia/responsabilidadSocial.php>]

CÁMARA DE COMERCIO INTERNACIONAL (2009) *Guía para inversiones internacionales*. Recuperado el [27, 12, 2010] en Internet: [<http://www.icc.org>]

CASTELLS M. (2003) *La era de la información: economía, sociedad y cultura*. Vol. 2, México D.F.: Alianza Editorial.

COMISIÓN EUROPEA (2001) *Libro Verde*. Recuperado el [01, 01, 2010], en Internet: [<http://ec.europa.eu>]

FONTENEAU G. (2003) *Responsabilidad Social Corporativa: Previendo sus implicaciones sociales*, Recuperado el [30, 12, 2009], en Internet: [<http://www.jussempier.org>]

INTERNATIONAL ORGANIZATION OF STANDARDIZATION (2010), *ISO26000 Draft*. ISO copyright office, Recuperado el [14, 11, 2010], en Internet: [http://www.iso.org/iso/iso_catalogue/management_and_leadership_standards/social_responsibility/sr_iso26000_overview.htm]

MAKRO (2010), *Responsabilidad Social*. . Recuperado el [15, 01, 2010], en Internet: [http://www.makro.com.co/site/makro/pt/empresa/responsabilidade_social/responsabilidade_social.aspx]

NYE J. (2004) *Soft Power, the means to success in world politics*, New York: Public Affairs.

OCAÑA J. C. (2003), *El Movimiento de los Países No Alineados*, Recuperado el [26, 12, 2009], en Internet: [<http://www.historiasiglo20.org/GLOS/noalineados.htm>]

OCCIDENTAL PETROLEUM CORPORATION OXY (2008). *Conducting business with care* (Report). Internal Documents.

OCCIDENTAL PETROLEUM CORPORATION OXY (2010). *Social responsibility*, Internal Documents. Recuperado el [02, 02, 2010], en Internet: [http://www.oxy.com/Social_Responsibility/Pages/report.aspx].

OCDE (2000) *Líneas directrices de la OCDE para empresas multinacionales*. Documento oficial.

ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS (2005). *El Pacto Mundial*. Documento oficial n. 05-24207 (s).

ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS (2007), Asamblea General doc. A/62/432.

PROEXPORT (2004), Inversión Extranjera Directa, *Guía de Inversión Extranjera Directa*, Recuperado el [14, 01, 2010], en Internet: [http://www.proexport.com.co/invest/GuiaInversionExtranjera2006/html_v2/pdf/cap06.pdf]

RAMÍREZ S. (1997) “Colombia en el Movimiento de Países No Alineados” en *Colombia entre la inserción y el aislamiento*. Bogotá: Siglo del Hombre Editores.

RAMIRO P. y PULIDO A. (2009) *Las multinacionales españolas y el negocio de la responsabilidad*. Bogotá: OMAL.

UNITED NATIONS COMMISSION FOR TRADE AND DEVELOPEMENT UNCTAD, (2003) *Multinationals*, Recuperado el [27, 12, 2009], en Internet: [<http://www.unctad.org>].

ANEXO

Extraído fielmente del documento titulado:

GUÍA SOBRE RESPONSABILIDAD SOCIAL

ISO/DIS 26000

ISO/TMB WG SR

Septiembre 14 de 2009⁸

(...)

8 Este documento se presenta a continuación como **ANEXO**, es sólo a modo indicativo y se presenta textual. Se trata de una copia del documento aprobado como borrador final de la Norma ISO26000 (versión en Español), en mayo de 2010. Se encuentra disponible en <http://www.iso.org> y fue consultado el 3 de julio de 2010. El símbolo (...) indica que el texto en el documento ISO26000 sigue, pero por razones de simplicidad se ha recortado. Para mayor ampliación acerca de los temas contenidos, dirigirse a la certificación ISO26000.

(...)

6.2 Gobernanza de la organización

6.2.1 Visión general sobre la gobernanza de la organización

6.2.1.1 Las organizaciones y la gobernanza de la organización

La gobernanza de la organización es el sistema por el cual una organización toma e implementa decisiones para lograr sus objetivos. (...)

6.2.1.2 Gobernanza de la organización y responsabilidad social

En el contexto de la responsabilidad social, la gobernanza de la organización tiene la característica particular de ser, tanto una materia fundamental en la que deberían actuar las organizaciones, como un medio para aumentar la capacidad de las organizaciones de implementar un comportamiento socialmente responsable con respecto a las otras materias fundamentales. (...)

6.2.2 Principios y consideraciones

La gobernanza eficaz debería basarse en la incorporación de los principios y prácticas de rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a las partes interesadas y respeto al principio de legalidad en la toma de decisiones y en la implementación de las mismas. (...)

6.2.3 Procesos y estructuras de la toma de decisiones

6.2.3.1 Descripción del asunto

Los procesos y estructuras para la toma de decisiones conducentes a la responsabilidad social son aquellos que promueven el uso práctico de los principios y prácticas descritos en los capítulos 4 y 5. (...)

6.2.3.2 Acciones y expectativas asociadas

Los procesos y estructuras para la toma de decisiones de una organización deberían permitirle:

- Desarrollar y mantener un ambiente en el que se practiquen los principios de la responsabilidad social (véase el capítulo 4) (...)

6.3 Derechos Humanos

6.3.1 Visión general sobre los derechos humanos

6.3.1.1 Organizaciones y derechos humanos

Los derechos humanos son los derechos esenciales a los que todos los seres humanos tienen derecho por el hecho de ser seres humanos. Hay dos amplias categorías de derechos humanos. (...)

Recuadro 6 — Carta Internacional de los Derechos Humanos y los principales instrumentos sobre derechos humanos

La Declaración Universal de los Derechos Humanos (Declaración Universal) ^[117] fue adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas en 1948 y es el instrumento de derechos humanos más ampliamente reconocido. Proporciona la base para la legislación relacionada con los derechos humanos, y algunos de sus elementos representan el derecho consuetudinario internacional obligado para todos los Estados, individuos y organizaciones. La Declaración Universal hace un llamamiento para que “todos los órganos de la sociedad” contribuyan a garantizar los derechos humanos.

El Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos y el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales son tratados adoptados por la Asamblea General de las Naciones Unidas en 1966, para su ratificación por los Estados, y entraron en vigor en 1976. La Carta Internacional de Derechos Humanos remite a la Declaración Universal de los Derechos Humanos, al

Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos ^[107] y al Pacto Internacional de Derechos Económicos Sociales y Culturales ^[108] y, a los protocolos facultativos de estos dos pactos, uno de los cuales persigue abolir la pena de muerte ^[113].

Adicionalmente, existen siete (¿son siete o son nueve?) instrumentos internacionales fundamentales en materia de derechos humanos que forman parte del derecho internacional en materia de derechos humanos, que tratan sobre: la eliminación de todas las formas de discriminación racial ^[105], la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer ^[97], medidas para prevenir y eliminar la tortura y otras formas de tratamiento o castigo cruel, inhumano o degradante ^[96], derechos de los niños ^[99], participación de los niños en conflictos armados ^[110], tráfico de niños, prostitución infantil y pornografía infantil ^[111], protección de los trabajadores inmigrantes y sus familias ^{[43][44][45][106]}, protección de todas las personas contra las desapariciones forzadas ^[104] y derechos de las personas con discapacidades ^[98]. En conjunto, estos instrumentos constituyen la base de las normas técnicas internacionales sobre derechos humanos universales. Los instrumentos son obligatorios en los Estados que los ratifican. Algunos instrumentos permiten acoger quejas individuales, sujetas a reglas de procedimiento descritas en protocolos opcionales.

6.3.1.2 Derechos humanos y responsabilidad social

Los Estados tienen el deber y responsabilidad de respetar, proteger, cumplir y hacer realidad los derechos humanos. Una organización tiene la responsabilidad de respetar los derechos humanos, incluso en su esfera de influencia. (...)

6.3.2 Principios y consideraciones

6.3.2.1 Principios

Los derechos humanos son inherentes, inalienables, universales, indivisibles e interdependientes:

- Son inherentes, por cuanto pertenecen a cada persona en virtud de su condición de ser humano;
- Son inalienables, por cuanto las personas no pueden renunciar a ellos, ni pueden ser despojados de ellos por los gobiernos o cualquier otra institución;
- Son universales, por cuanto son aplicables a todas las personas independientemente de su condición;
- Son indivisibles, por cuanto ninguno de los derechos humanos puede ignorarse selectivamente; y
- Son interdependientes, por cuanto el cumplimiento de un derecho contribuye al cumplimiento de otros derechos.

6.3.2.2 Consideraciones (...)

6.3.3 Asunto 1 sobre derechos humanos: Debida diligencia

6.3.3.1 Descripción del asunto

La debida diligencia, en el contexto de la responsabilidad social, es el esfuerzo exhaustivo y proactivo para identificar los riesgos sobre el ciclo de vida completo de un proyecto (...)

6.3.3.2 Acciones y expectativas relacionadas

En cualquier proceso de debida diligencia, una organización debería considerar el contexto del país en el que opera (...)

6.3.4 Asunto 2 sobre derechos humanos: situaciones de riesgo para los derechos humanos

6.3.4.1 Descripción del asunto

Existen ciertas circunstancias y ambientes en los que es más probable que las organizaciones tengan que enfrentarse a desafíos y dilemas relacionados con los

derechos humanos y el riesgo de abuso de los derechos humanos pueda encontrarse exacerbado. (...)

6.3.5 Asunto 3 sobre derechos humanos: evitar la complicidad (...)

6.3.5.1 Descripción del asunto

En el contexto legal, complicidad se ha definido en algunas jurisdicciones como llevar a cabo un acto u omisión, que tiene un efecto sustancial en la comisión de un acto ilícito, como un crimen, estando en conocimiento de que se está contribuyendo a tal acto ilícito. (...)

6.3.5.2 Acciones y expectativas relacionadas: Un área destacada en relación con la complicidad potencial en los abusos de derechos humanos, se refiere a las disposiciones de seguridad. (...)

6.3.6 Asunto 4 sobre derechos humanos: resolución de reclamaciones

6.3.6.1 Descripción del asunto

Incluso cuando las instituciones operan de manera óptima, pueden producirse controversias en relación con el impacto que las decisiones y actividades de una organización pueden tener sobre los derechos humanos. (...)

6.3.6.2 Acciones y expectativas relacionadas

Una organización debería establecer mecanismos de resolución para su propio uso y el de sus partes interesadas. (...)

6.3.7 Asunto 5 sobre derechos humanos: discriminación y grupos vulnerables

6.3.7.1 Descripción del asunto

La discriminación implica cualquier tipo de distinción, exclusión o preferencia que tiene el efecto de anular

la igualdad de trato o de oportunidades, cuando esa consideración se basa en prejuicios, más que en fundamentos legítimos. Los fundamentos ilegítimos para la discriminación incluyen, entre otros, los siguientes: raza, color de piel, género, edad, estado civil, idioma, propiedad, nacionalidad o país de origen, religión, etnia o procedencia social, casta, fundamentos económicos, discapacidad, orientación sexual, estado de salud, ser portador o padecer VIH/SIDA, embarazo, afiliación política u otras opiniones políticas o de otro tipo^{[36][43][100]}_{[101][102][103][117]}. La prohibición de discriminar constituye uno de los principios fundamentales del derecho internacional en materia de derechos humanos. (...)

6.3.7.2 Acciones y expectativas relacionadas

Una organización debería hacer un esfuerzo para asegurar que no discrimina a sus empleados, aliados, clientes, partes interesadas, miembros ni a nadie con quien tenga algún tipo de contacto o a quien pueda producir un impacto. (...)

6.3.8 Asunto 6 sobre derechos humanos: derechos civiles y políticos

6.3.8.1 Descripción del asunto

Los derechos civiles y políticos incluyen derechos absolutos, tales como el derecho a la vida, el derecho a una vida digna, el derecho a liberarse de la tortura, el derecho a la seguridad, el derecho a la propiedad, el derecho a la libertad e integridad de la persona y el derecho al debido proceso legal y audiencia justa al enfrentarse a cargos criminales. También incluyen la libertad de opinión y expresión, la libertad de reunión pacífica y asociación, la libertad de adoptar y practicar una religión, la libertad de pensamiento, la libertad

de no sufrir intromisiones arbitrarias en la familia, el hogar o la correspondencia, el derecho a la privacidad, el derecho a acceder a servicios públicos y el derecho a participar en elecciones ^{[107][113]}.

6.3.8.2 Acciones y expectativas relacionadas

Una organización debería respetar todos los derechos civiles y políticos de todos los individuos. Se incluyen los siguientes ejemplos, pudiendo existir otros:

- La vida de los individuos;
- La libertad de opinión y expresión. Una organización no debería tratar de acallar los puntos de vista u opiniones de nadie, aún cuando la persona exprese críticas respecto de la organización interna o externamente;
- La libertad de reunión pacífica y asociación; (...)

6.3.9 Asunto 7 sobre derechos humanos: Derechos económicos, sociales y culturales

6.3.9.1 Descripción del Asunto

Toda persona, como miembro de la sociedad, tiene derechos económicos, sociales y culturales indispensables para su dignidad y desarrollo personal (...).

6.3.9.2 Acciones y expectativas relacionadas

Una organización tiene la responsabilidad de respetar los derechos económicos, sociales y culturales mediante el ejercicio de la debida diligencia, con el fin de asegurarse de que no se involucra en acciones que infringen, obstruyen o impiden el disfrute de esos derechos. (...)

6.3.10 Derechos Humanos. Asunto 8: Principios fundamentales y Derechos laborales

6.3.10.1 Descripción del asunto

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) ha identificado los derechos laborales fundamentales^[21]. Estos derechos incluyen:

- Libertad de asociación y reconocimiento eficaz del derecho a la negociación colectiva^{[29][68]};
- Eliminación de todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio^{[17][27]};
- Abolición efectiva del trabajo infantil^{[46][47][81][82]}; y
- La eliminación de la discriminación respecto del empleo y la ocupación^{[22][24][25]}.

6.3.10.2 Acciones y expectativas relacionadas

A pesar de que estos derechos están legislados en muchas jurisdicciones, una organización debería asegurarse, de manera independiente, de que aborda los siguientes aspectos:

Libertad de asociación y negociación colectiva (...)

6.4 Prácticas laborales

6.4.1 Visión general sobre las prácticas laborales

6.4.1.1 Las organizaciones y las prácticas laborales

Las prácticas laborales de una organización comprenden todas las políticas y prácticas relacionadas con el trabajo que se realiza dentro, por o en nombre de la organización.

Las prácticas laborales se extienden más allá de la relación de una organización con sus empleados⁹ directos o de las responsabilidades que una organización tenga en un lugar de trabajo de su propiedad o que esté bajo su control directo. Las prácticas laborales incluyen las responsabilidades de una organización respecto del trabajo desempeñado por otros en su nombre, incluido el trabajo subcontratado. (...)

6.4.1.2 Prácticas laborales y responsabilidad social

La creación de puestos de trabajo, así como los sueldos y otras compensaciones que se pagan por el trabajo realizado, se encuentran entre las contribuciones sociales y económicas más importantes de una organización. El trabajo enriquecedor y productivo es un elemento esencial en el desarrollo humano; los niveles de vida mejoran gracias al pleno empleo y el empleo seguro. Su ausencia constituye una causa primordial de problemas sociales. Las prácticas laborales producen un importante impacto sobre el respeto al principio de legalidad y en el sentido de la justicia presente en la sociedad: las prácticas laborales socialmente responsables son esenciales para la justicia social, la estabilidad y la paz^[33].

6.4.2 Principios y consideraciones

6.4.2.1 Principios

Un principio fundamental de la Declaración de Filadelfia de la OIT^[37] de 1944 es que el trabajo no es una mercancía. (...)

9 El término “empleado” se refiere a un individuo bajo una relación reconocida como “relación laboral” según la ley o práctica nacional. El término “trabajador” es más general y se refiere a cualquier persona que desempeñe un trabajo. El término “trabajador” puede referirse a un empleado o a alguien que trabaja por cuenta propia.

6.4.2.2 Consideraciones

Los derechos humanos que la OIT reconoce como derechos fundamentales en el trabajo se abordan en el apartado 6.3.10. Muchas otras convenciones y recomendaciones de la OIT complementan y refuerzan varias disposiciones de la Declaración Universal de Derechos Humanos y sus dos pactos mencionados en el recuadro 6 y pueden usarse como fuente de orientación práctica respecto al significado de diversos derechos humanos. (...)

6.4.3 Asunto 1 sobre prácticas laborales: Trabajo y relaciones laborales

6.4.3.1 Descripción del asunto

La importancia del trabajo para el desarrollo humano es aceptada universalmente. Como empleador, una organización contribuye a uno de los objetivos más ampliamente aceptados de la sociedad, la mejora del nivel de vida a través del pleno empleo, de la estabilidad en el empleo y del trabajo decente. (...)

6.4.3.2 Acciones y expectativas relacionadas

Una organización debería:

asegurarse de que todo trabajo sea desempeñado por mujeres y hombres reconocidos legalmente como empleados o reconocidos legalmente como trabajadores autónomos; (...)

6.4.4 Asunto 2 sobre prácticas laborales: condiciones de trabajo y protección social

6.4.4.1 Descripción del asunto

Las condiciones de trabajo incluyen salarios y otras formas de compensación, jornada laboral, períodos de descanso, vacaciones, prácticas disciplinarias y de despido, protección de la maternidad y aspectos del bienestar,

tales como agua potable, comedores colectivos y acceso a servicios médicos. Muchas de las condiciones de trabajo se establecen en leyes y regulaciones nacionales o en acuerdos jurídicamente vinculantes entre aquellos para quienes se desempeña el trabajo y aquellos que lo desempeñan. Sin embargo, el empleador todavía puede determinar muchas de las condiciones de trabajo. (...)

6.4.4.2 Acciones y expectativas relacionadas

Una organización debería:

- Asegurar que las condiciones de trabajo cumplen las leyes y regulaciones nacionales y que son coherentes con las normas laborales internacionales pertinentes;
- Respetar niveles más altos de disposiciones establecidas mediante otros instrumentos legalmente obligatorios, tales como los convenios colectivos;
- Respetar al menos las disposiciones mínimas definidas en las normas laborales internacionales establecidas por la OIT, especialmente donde la legislación nacional aún no se ha adoptado; (...)

6.4.5 Asunto 3 sobre prácticas laborales: Diálogo social

6.4.5.1 Descripción del asunto

El diálogo social incluye todo tipo de negociación, consulta o intercambio de información entre representantes de gobiernos, empleadores y trabajadores, sobre temas de interés común relativos a inquietudes económicas y sociales. Podría tener lugar entre el empleador y los representantes de los trabajadores en temas que afecten a sus intereses, y podría también incluir a los gobiernos, cuando estén sometidos a debate términos más amplios, tales como la legislación y la política social. (...)

6.4.5.2 Acciones y expectativas relacionadas

Una organización debería:^{[20][26][78]}

- Reconocer la importancia que tienen las instituciones de diálogo social y las estructuras de negociación colectiva aplicables, para las organizaciones, incluso a nivel internacional;
- Respetar en todo momento el derecho de los trabajadores a formar sus propias organizaciones o a unirse a ellas para avanzar en la consecución de sus intereses o para negociar colectivamente; (...)

6.4.6 Asunto 4 sobre prácticas laborales: Salud y seguridad en el trabajo

6.4.6.1 Descripción del asunto

La salud y seguridad en el trabajo implica promover y mantener el más alto grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores y prevenir daños en la salud provocados por las condiciones laborales. También se refiere al a protección de los trabajadores frente a riesgos para la salud y a la adaptación del ambiente de trabajo a las necesidades fisiológicas y psicológicas de los trabajadores. (...)

6.4.6.2 Acciones y expectativas relacionadas

Una organización debería:

- Desarrollar, implementar y mantener una política de salud, seguridad y ambiente de trabajo que establezca claramente que la implementación de normas de buena salud, seguridad y medioambiente no debería ir en contra de un buen desempeño; ambas cuestiones se refuerzan mutuamente;

- Comprender y aplicar principios de gestión de la salud y seguridad, incluyendo la jerarquía de controles; eliminación, sustitución, controles de ingeniería, controles administrativos, procedimientos laborales y equipos de protección individual; (...)

6.4.7 Asunto 5 sobre prácticas laborales: desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo

6.4.7.1 Descripción del asunto

El desarrollo humano incluye el proceso de ampliar las opciones de las personas ampliando las capacidades y funciones humanas, permitiendo, así, que hombres y mujeres puedan disfrutar de vidas largas y saludables, que posean amplios conocimientos y que tengan un nivel de vida decente. El desarrollo humano también incluye el acceso a oportunidades políticas, económicas y sociales para poder ser creativo y productivo y gozar de respeto hacia uno mismo y de un sentido de pertenencia a una comunidad y de contribución a la sociedad. (...)

6.4.7.2 Acciones y expectativas relacionadas

Una organización debería ^{[33][34][35][42][56][57][58][59][79][80]} :

- Proporcionar a todos los trabajadores, en todas las etapas de su experiencia laboral, acceso al desarrollo de habilidades, formación y aprendizaje profesional y oportunidades para la promoción profesional, de manera equitativa y no discriminatoria;
- Asegurar que, cuando sea necesario, los trabajadores reciban ayuda para realizar la transición a un nuevo empleo, a través de los sistemas de reconocimiento de habilidades, y ayuda para acceder a la formación en materia de gestión del estrés, para poder enfrentarse a él, cuando sea excesivo; (...)

6.5 El medioambiente

6.5.1 Visión general del medioambiente

6.5.1.1 Las organizaciones y el medioambiente

Las decisiones y actividades de las organizaciones invariablemente generan un impacto en el medioambiente, con independencia de dónde se ubiquen. Estos impactos pueden ir asociados al uso que la organización realiza de recursos vivos e inertes, la localización de las actividades de la organización, la generación de contaminación y residuos y las implicaciones de las actividades, productos y servicios de la organización para los hábitats naturales. Para reducir sus impactos ambientales, las organizaciones deberían adoptar un enfoque integrado que considere las implicaciones económicas, sociales y ambientales de sus decisiones y actividades.

6.5.1.2 El medioambiente y la responsabilidad social

La sociedad se enfrenta a muchos desafíos ambientales, incluyendo el agotamiento de los recursos naturales, la contaminación, el cambio climático, la destrucción de hábitats, la extinción de especies y el colapso de ecosistemas completos y la degradación de los asentamientos humanos urbanos y rurales. A medida que la población mundial crece y el consumo aumenta, estos cambios se están convirtiendo en amenazas crecientes para la seguridad humana y la salud y el bienestar de la sociedad. Es necesario identificar opciones para reducir y eliminar los volúmenes y patrones insostenibles de producción y consumo y para asegurar que el consumo de recursos por persona llegue a ser sostenible. Los temas ambientales a nivel local, regional y global están interconectados. Para abordarlos se requiere un enfoque integral, sistemático y colectivo. (...)

6.5.2 Principios y consideraciones

6.5.2.1 Principios

Una organización debería respetar y promover los siguientes principios ambientales:

- **Responsabilidad ambiental:** además de cumplir con las leyes y regulaciones, una organización debería asumir responsabilidades por las cargas ambientales provocadas por sus actividades, productos y servicios en áreas rurales o urbanas y en el medioambiente en general. Debería actuar para mejorar su propio desempeño, así como el desempeño de otros dentro de su control o esfera de influencia; (...)

6.5.2.2 Consideraciones

En sus actividades de gestión ambiental, una organización debería evaluar la pertinencia de los siguientes enfoques y estrategias, y emplearlos según sean adecuados:

- **Orientación al ciclo de vida:** las principales metas de la orientación al ciclo de vida son la reducción de los impactos ambientales de los productos y servicios, así como la mejora de su desempeño socio-económico, a lo largo de su ciclo de vida, esto es, desde materias primas y la generación de energía, pasando por su producción y uso, hasta la disposición final o recuperación.
- (...)

6.5.3 Asunto 1 sobre medioambiente: prevención de la contaminación

6.5.3.1 Descripción del asunto

Una organización puede mejorar su desempeño ambiental, a través de la prevención de la contaminación, incluidas las emisiones a la atmósfera, vertidos al agua, generación

de residuos sólidos o líquidos, contaminación de tierra y suelos, uso y disposición final de productos químicos tóxicos y peligrosos y ruido generados por sus actividades, productos o servicios. Más específicamente, las distintas formas de contaminación implican lo siguiente:

- **Emisiones al aire:** las emisiones al aire realizadas por una organización, de contaminantes como plomo, mercurio, compuestos orgánicos volátiles (COV), dióxido de azufre (SO₂), óxidos de nitrógeno (NO_x), dioxinas, partículas y sustancias que destruyen la capa de ozono, pueden provocar impactos en la salud y en el medioambiente que afectan a los individuos de diferentes maneras. Estas emisiones pueden ser causadas directamente de las actividades e instalaciones de una organización, o ser ocasionadas indirectamente por el uso de sus productos y servicios o por el manejo al final de la vida de los mismos o por la generación de energía que esto consume.
- (...)

6.5.3.2 Acciones y expectativas relacionadas

Para mejorar la prevención de la contaminación causada por sus actividades, productos y servicios, una organización debería:

- Identificar las fuentes de contaminación y residuos relacionadas con sus actividades, productos y servicios; y medir, registrar e informar acerca de sus fuentes de contaminación significativas;
- Medir, registrar e informar la reducción de la contaminación, consumo de agua, generación de residuos y consumo de energía;
- (...)

6.5.4 Asunto 2 sobre medioambiente: uso sostenible de los recursos

6.5.4.1 Descripción del asunto

Para asegurar la disponibilidad de los recursos en el futuro, es necesario cambiar los patrones y volúmenes de consumo y producción actuales para que puedan estar dentro de la capacidad de absorción del planeta Tierra. El uso sostenible de un recurso significa que se utiliza en una medida menor o igual que su tasa de renovación natural. Para los recursos no renovables (como los combustibles fósiles), la sostenibilidad a largo plazo requiere que su tasa de uso sea menor que la tasa de sustitución por un recurso renovable. Una organización puede progresar hacia un uso sostenible de los recursos utilizando electricidad, combustibles, materias primas y procesadas, tierra y agua de manera más responsable y combinando o reemplazando recursos no renovables por recursos renovables, por ejemplo utilizando innovaciones tecnológicas. Tres áreas clave para mejoras en la eficiencia son:

- **Eficiencia energética:** una organización debería implementar programas de eficiencia energética para reducir la demanda de energía para edificios, transporte, procesos de producción, aparatos eléctricos y equipos electrónicos, la provisión de servicios u otros propósitos. Las mejoras en la eficiencia para del uso de la energía también deberían complementar los esfuerzos para avanzar en el uso sostenible de recursos renovables, tales como la energía solar, energía hidroeléctrica, energía de las olas y las mareas, energía eólica y biomasa.
- (...)

6.5.4.2 Acciones y expectativas relacionadas

En relación a todas sus actividades, productos y servicios, una organización debería:

- Identificar las fuentes de energía, agua y otros recursos utilizados;
- Medir, registrar y proporcionar información sobre los usos significativos de energía, agua y otros recursos;
- (...)

6.5.5 Asunto 3 sobre el medioambiente: mitigación del cambio climático y adaptación al mismo

6.5.5.1 Descripción del asunto

Se sabe que las emisiones de gases de efecto invernadero [GEI] procedentes de las actividades humanas, como dióxido de carbono (CO₂) y metano (CH₄), son la causa más probable del cambio climático mundial, que tiene impactos significativos sobre el medioambiente natural y humano^[16]. Entre las tendencias observadas y que pueden anticiparse se incluyen: aumento de las temperaturas, cambios en los patrones de precipitaciones, mayor frecuencia de eventos climáticos extremos, aumento de los niveles del mar y cambios en ecosistemas, agricultura y pesca. Se anticipa que el cambio climático puede ir todavía más lejos ocasionando cambios que serían mucho más drásticos y difíciles de afrontar. (...)

6.5.5.2 Acciones y expectativas relacionadas

6.5.5.2.1 Mitigación del cambio climático

Para mitigar los impactos del cambio climático relacionados con sus actividades, productos y servicios, una organización debería:

- Identificar las fuentes directas e indirectas de emisión de GEI y definir el límite (alcance) de su responsabilidad;
- Medir, registrar y proporcionar información sobre sus emisiones significativas de GEI, usando preferentemente métodos definidos en normas internacionales (véase el Anexo A para conocer algunos ejemplos de iniciativas y herramientas de responsabilidad social);
- (...)

6.5.5.2.2 Adaptación al cambio climático

Para reducir la vulnerabilidad frente al cambio climático, una organización debería:

- Considerar proyecciones climáticas globales y locales a futuro para identificar riesgos e integrar la adaptación al cambio climático dentro de su proceso de toma de decisiones. Esto se debería realizar para implementar medidas que respondan a impactos existentes o anticipados y para aumentar la capacidad de las partes interesadas dentro de su esfera de influencia para adaptarse;
- e
- Identificar oportunidades para evitar o minimizar daños asociados al cambio climático y beneficiarse de las oportunidades, cuando sea posible, para adaptarse a las condiciones cambiantes (véase el recuadro 10).
- (...)

6.5.6 Asunto 4 sobre medioambiente: protección del medioambiente y restauración de los hábitats naturales

6.5.6.1 Descripción del Asunto

En los últimos 50 años, la actividad humana ha cambiado ecosistemas de manera más rápida y extensa que en ningún otro período comparable de la historia. La creciente demanda de recursos naturales ha tenido como resultado la pérdida sustancial y a menudo irreversible de hábitats y de la diversidad de la vida en la tierra^[84]. La acción humana ha transformado amplias áreas, tanto urbanas como rurales. (...)

6.5.6.2 Expectativas y acciones relacionadas

En relación con todas sus actividades, productos y servicios, una organización debería:

- Identificar impactos negativos potenciales sobre los servicios del ecosistema y la biodiversidad, y tomar medidas para eliminar o minimizar dichos impactos;
- Cuando sea posible y adecuado, participar en mecanismos de mercado para internalizar el costo de los daños ambientales ocasionados y crear valor económico en la protección de los servicios del ecosistema;

6.6 Prácticas justas de operación

6.6.1 Visión general de las prácticas justas de operación

6.6.1.1 Organizaciones y prácticas justas de operación

Las prácticas justas de operación se refieren a la conducta ética de una organización en sus transacciones con otras organizaciones e individuos. Incluyen las relaciones entre organizaciones y agencias gubernamentales, así como entre organizaciones y sus aliados, proveedores,

contratistas y competidores, y las asociaciones de las cuales son miembros. (...)

6.6.1.2 Prácticas justas de operación y responsabilidad social

En el área de la responsabilidad social, las prácticas justas de operación se refieren a la manera en que una organización utiliza su relación con otras organizaciones para promover resultados positivos. Los resultados positivos se pueden alcanzar proporcionando liderazgo y promoviendo la adopción de la responsabilidad social de una manera más amplia en la esfera de influencia de la organización.

6.6.2 Principios y consideraciones

Tener un comportamiento ético es fundamental para establecer y mantener relaciones legítimas y productivas entre las organizaciones. Por lo tanto, la observancia, promoción y fomento de normas de conducta ética subyacen en todas las prácticas justas de operación. La prevención de la corrupción y la práctica de una participación política responsable dependen del respeto al principio de legalidad, la adhesión a normas éticas, la rendición de cuentas y la transparencia. La competencia justa y el respeto a los derechos de propiedad no se pueden lograr, si las organizaciones no operan entre ellas de manera honesta, equitativa e íntegra. (...)

6.6.3 Asunto 1 sobre prácticas justas de operación: Anti-corrupción

6.6.3.1 Descripción del asunto

La corrupción es el abuso de un poder otorgado, con el objetivo de obtener una ganancia privada. La corrupción puede adoptar muchas formas. Los ejemplos de corrupción

incluyen sobornos (solicitar, ofrecer o aceptar un soborno) o a funcionarios públicos o por parte de los mismos, soborno en el sector privado, conflicto de intereses, fraude, lavado de dinero y tráfico de influencias). (...)

6.6.3.2 Acciones y expectativas relacionadas

Para impedir/evitar/prevenir la corrupción y el soborno, una organización debería:

- Identificar los riesgos de corrupción e implementar, aplicar y mejorar políticas y prácticas que combatan la corrupción, el soborno y la extorsión;
- Asegurar que los líderes sean un ejemplo anticorrupción y proporcionen compromiso, motivación y supervisión en la implementación de políticas anticorrupción;
- (...)

6.6.4 Asunto 2 sobre prácticas justas de operación: participación política responsable

6.6.4.1 Descripción del asunto

Las organizaciones pueden apoyar procesos políticos públicos y promover el desarrollo de políticas públicas que beneficien a la sociedad en general. Las organizaciones deberían prohibir el uso de influencias indebidas y evitar conductas como la manipulación, intimidación y coerción que puedan deteriorar el proceso político público.

6.6.4.2 Acciones y expectativas relacionadas

Una organización debería:

- Capacitar y hacer que sus empleados y representantes tomen conciencia respecto de la participación política responsable y las contribuciones y cómo manejar los conflictos de interés;

- Ser transparente en lo que respecta a sus políticas y actividades relacionadas con hacer lobby, sus contribuciones políticas y su participación política;
- (...)

6.6.5 Asunto 3 sobre prácticas justas de operación: competencia justa

6.6.5.1 Descripción del asunto

La competencia justa y abierta estimula la innovación y la eficiencia, reduce los costos de los productos y servicios, asegura que todas las organizaciones tengan las mismas oportunidades, anima al desarrollo de productos o procesos nuevos y mejores y, en el largo plazo, mejora el crecimiento económico y el nivel de vida. Las conductas anti-competencia pueden llegar a perjudicar la reputación de una organización frente a sus partes interesadas y pueden ocasionar problemas legales. Cuando las organizaciones rechazan involucrarse en conductas anti-competencia ayudan a crear un clima donde dicha conducta no se tolera, lo que beneficia a todos. (...)

6.6.5.2 Acciones y expectativas relacionadas

Para promover la competencia justa, una organización debería:

- Realizar sus actividades de manera coherente con las leyes y regulaciones en materia de competencia y cooperar con las autoridades apropiadas;
- Establecer procedimientos y otros mecanismos de salvaguarda para evitar involucrarse o ser cómplice de conductas anti-competencia;
- (...)

6.6.6 Asunto 4 sobre prácticas justas de operación: promover la responsabilidad social en la esfera de influencia

6.6.6.1 Descripción del asunto

Una organización, incluida una organización pública, puede influir sobre otras organizaciones mediante el ejercicio de sus decisiones sobre adquisiciones y compras. Mediante su liderazgo y tutoría a lo largo de la cadena de valor, puede promover la adopción y el apoyo de los principios y las prácticas de responsabilidad social. (...)

6.6.6.2 Acciones y expectativas relacionadas

Para promover la responsabilidad social en su esfera de influencia, una organización debería:

- Integrar en sus políticas y prácticas de compra, distribución y contratación criterios éticos, sociales, ambientales y de igualdad de género, incluyendo criterios de salud y seguridad, con el fin de ampliar la coherencia con los objetivos de responsabilidad social;
- Animar a otras organizaciones a que adopten políticas similares, sin involucrarse en una conducta anti-competencia al hacerlo;
- (...)

6.6.7 Asunto 5 sobre prácticas justas de operación: respeto a los derechos de la propiedad

6.6.7.1 Descripción del asunto

Los derechos de la propiedad abarcan, tanto la propiedad física como la propiedad intelectual, e incluyen intereses sobre la tierra y otros activos físicos, derechos de autor, patentes, fondos, derechos morales y otros derechos. También pueden abarcar una consideración de demandas

de propiedad más amplias, tales como el conocimiento tradicional de grupos específicos, como los pueblos indígenas, o la propiedad intelectual de los empleados u otras personas.

Reconocer los derechos de la propiedad fomenta la inversión y la seguridad económica y física, y así mismo, estimula la creatividad y la innovación.

6.6.7.2 Acciones y expectativas relacionadas

Una organización debería:

- Implementar políticas y prácticas que promuevan el respeto de los derechos de la propiedad y el conocimiento tradicional;
- Llevar a cabo investigaciones apropiadas para asegurarse de que cuenta con el título legal que le permite hacer uso o disponer de una propiedad;
- (...)

6.7 Asuntos de consumidores

6.7.1 Visión general de los asuntos de consumidores

6.7.1.1 Organizaciones y asuntos de consumidores

Las organizaciones que proporcionan productos y servicios a consumidores, así como a otros clientes, tienen responsabilidades hacia ellos. Los asuntos que son especialmente pertinentes para clientes que compran con propósitos comerciales se tratan en el apartado 6.6. Los asuntos que son especialmente pertinentes para personas que compran con propósitos privados (consumidores) se tratan en el presente capítulo. Algunas partes, tanto del apartado 6.6 como del presente capítulo, podrían, sin embargo, ser pertinentes para ambos, clientes o consumidores. (...)

6.7.1.2 Asuntos de consumidores y responsabilidad social

Los asuntos de consumidores relativos a la responsabilidad social están relacionados con las prácticas justas de mercadotecnia, la protección de la salud y seguridad, el consumo sostenible, la resolución de controversias y compensación, la protección y privacidad de la información, el acceso a productos y servicios esenciales, y la educación entre otros temas. Las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor proporcionan información fundamental sobre los asuntos de consumidores y el consumo sostenible (véase el recuadro 11). (...)

Recuadro 11 — Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor

Las **Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor** constituyen el documento internacional más importante en materia de protección al consumidor. La Asamblea General de NU adoptó estas Directrices en 1985 por consenso. En 1999 se ampliaron para incluir disposiciones sobre consumo sostenible. Hacen un llamamiento a los Estados para que protejan a los consumidores de los peligros para su salud y seguridad, promuevan y protejan los intereses económicos de los consumidores, les permitan tomar decisiones fundamentadas, proporcionen educación para el consumidor, pongan a disposición mecanismos eficaces de compensación al consumidor, promuevan patrones de consumo sostenible y garanticen la libertad para la constitución de grupos de consumidores^[116].

6.7.2 Principios y consideraciones

6.7.2.1 Principios

Hay una serie de principios que deberían guiar las prácticas socialmente responsables hacia los consumidores:

- *Principios extraídos de los ocho derechos del consumidor avalados por las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor.*^[116] A pesar de que estas directrices fueron escritas para los Estados, proporcionan orientación sobre los valores subyacentes en la protección del consumidor, que puede ser útil para las organizaciones en el momento de analizar sus asuntos de consumidores. Estos principios reconocen los derechos a:
 - *Satisfacer las necesidades básicas:* es el derecho a tener acceso a productos y servicios esenciales, alimentación adecuada, vestimenta, vivienda, protección de la salud, educación, agua y servicios sanitarios;
 - (...)

6.7.2.2 Consideraciones

Si bien el Estado tiene la responsabilidad primordial en cuanto a garantizar que se respete el derecho a la satisfacción de las necesidades básicas, una organización puede contribuir al cumplimiento de este derecho. Particularmente, en aquellas áreas en que el Estado no satisface adecuadamente las necesidades básicas de las personas, una organización debería ser sensible al impacto de sus actividades en la capacidad de las personas para satisfacer dichas necesidades. También debería evitar acciones que pudieran poner en riesgo esta capacidad. (...)

6.7.3 Asunto 1 sobre consumidores: Prácticas justas de mercadotecnia, información objetiva e imparcial y prácticas contractuales justas

6.7.3.1 Descripción del asunto

Las prácticas justas de mercadotecnia, la información objetiva e imparcial y las prácticas contractuales justas, proporcionan información sobre los productos y los servicios de una manera que pueda ser entendida por los consumidores. Esto permite a los consumidores tomar decisiones fundamentadas en relación a sus compras y comparar las características de distintos productos y servicios. El objetivo de los procesos contractuales justos es proteger los intereses legítimos, tanto de proveedores, como de consumidores, mitigando los desequilibrios en el poder de negociación de las partes. Para la mercadotecnia responsable puede ser necesario contar con información sobre los impactos sociales y ambientales a través de todo el ciclo de vida y la cadena de valor.

(...)

6.7.3.2 Acciones y expectativas relacionadas

A la hora de comunicarse con los consumidores, una organización debería:

- No involucrarse en prácticas que sean confusas, engañosas, fraudulentas o injustas, incluida la omisión de información esencial;
- Identificar claramente su publicidad y sus actividades de mercadotecnia;
- (...)

6.7.4 Asunto 2 sobre consumidores: Protección de la salud y seguridad de los consumidores

6.7.4.1 Descripción del asunto

La protección de la salud y la seguridad de los consumidores implica la provisión de productos y servicios que sean seguros y que no conlleven un riesgo inaceptable de daño cuando se usen o consuman en la forma indicada o establecida, o cuando se usen incorrectamente de manera razonablemente previsible^{[88][116]}. Proporcionar instrucciones claras para un uso seguro, incluido el montaje y mantenimiento es también una parte importante de la protección de la salud y la seguridad. (...)

6.7.4.2 Acciones y expectativas relacionadas

A la hora de proteger la salud y seguridad de los consumidores, una organización debería emprender las siguientes acciones y prestar especial atención a los grupos vulnerables que podrían no tener la capacidad de reconocer o evaluar los peligros potenciales. La organización debería:

- Proveer productos y servicios que, en condiciones de uso normales y razonablemente previsibles, sean seguros para los usuarios y otras personas, para su propiedad, y para el medioambiente;
- Evaluar la idoneidad de las leyes, regulaciones, normas y otras especificaciones en materia de salud y seguridad a la hora de abordar todos los aspectos relacionados con salud y seguridad^{[1][2][3][11][12]}. Una organización debería ir más allá de los requisitos mínimos de seguridad, cuando exista evidencia de que requisitos más exigentes lograrían un nivel de protección mucho mayor, como en el caso de accidentes en los que se ven involucrados productos

o servicios que cumplen con los requisitos mínimos, o de la disponibilidad de productos o de diseños de productos que pueden disminuir el número o la gravedad de los accidentes;

- (...)

6.7.5 Asunto 3 sobre consumidores: Consumo sostenible

6.7.5.1 Descripción del asunto

El consumo sostenible se refiere al consumo de productos y recursos a tasas coherentes con el desarrollo sostenible. El concepto fue promovido en el principio 8 de la Declaración de Río sobre Medioambiente y Desarrollo^[119], que establece que para alcanzar el desarrollo sostenible y una mayor calidad de vida para todas las personas, los Estados deberían reducir y eliminar los patrones de producción y consumo insostenibles. El concepto de consumo sostenible también incluye la preocupación por el bienestar de los animales, respetando su integridad física y evitando la crueldad. (...)

6.7.5.2 Acciones y expectativas relacionadas

Para contribuir al consumo sostenible, una organización debería, cuando sea adecuado:

- Ofrecer a los consumidores productos y servicios beneficiosos desde el punto de vista social y ambiental, considerando el ciclo de vida completo y reducir los impactos negativos para el medioambiente y la sociedad a través de;
- La eliminación, cuando sea posible, o la minimización de todos los impactos negativos para la salud y el medioambiente de productos y servicios, por ejemplo el ruido y los residuos;

- El diseño de los productos y envases de modo que estos puedan ser fácilmente reutilizados, reparados o reciclados y, si fuese posible, ofrecer o sugerir servicios de reciclaje y disposición final;
- (...)

6.7.6 Asunto 4 sobre consumidores: servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias

6.7.6.1 Descripción del asunto

Los servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias son mecanismos que una organización usa para abordar las necesidades de los consumidores después de que los productos y servicios hayan sido comprados o entregados. Dichos mecanismos incluyen certificados de garantía, garantías, apoyo técnico acerca del uso, así como disposiciones relacionadas con la devolución, reparación y mantenimiento. (...)

6.7.6.2 Acciones y expectativas relacionadas

Una organización debería:

- Tomar medidas para prevenir quejas^[4], ofreciendo a los consumidores, incluidos aquellos que adquieren los productos por ventas a distancia, la opción de devolver los productos dentro de un período específico y obtener otras soluciones adecuadas;
- Analizar las quejas y mejorar las prácticas para responder a las quejas;
- (...)

6.7.7 Asunto 5 sobre consumidores: Protección y privacidad de los datos de los consumidores

6.7.7.1 Descripción del asunto

Con la protección y privacidad de los datos del consumidor se pretende salvaguardar el derecho de los consumidores a la privacidad, limitando el tipo de información reunida y las formas en que esa información se obtiene, utiliza y se mantiene segura. El incremento del uso de la comunicación electrónica (incluidas las transacciones financieras) y las pruebas genéticas, así como el crecimiento a gran escala de las bases de datos, crea inquietudes respecto de cómo se puede proteger la privacidad de los consumidores, particularmente, en lo que respecta a la información de identificación personal^{[13][87][88][89]} (...)

6.7.7.2 Acciones y expectativas relacionadas

Para evitar que la recopilación y el procesamiento de datos de carácter personal infrinjan la privacidad, una organización debería:

- Limitar la recopilación de datos de carácter personal a información que sea esencial para la provisión de los productos y servicios, o bien que sea proporcionada con el consentimiento informado y voluntario del consumidor;
- Únicamente obtener los datos por medios legales y justos;
- (...)

6.7.8 Asunto 6 sobre consumidores: Acceso a servicios esenciales

6.7.8.1 Descripción del asunto

A pesar de que el Estado es responsable de garantizar que se respete el derecho a la satisfacción de las necesidades básicas, hay muchas localizaciones o condiciones en las que el mismo no asegura la protección de este derecho. Incluso, cuando sí se protege la satisfacción de algunas necesidades básicas, es posible que el derecho a servicios esenciales tales como la electricidad, gas, agua, servicios de aguas residuales, drenaje, alcantarillado y teléfono, no esté protegido por completo. Una organización puede contribuir al cumplimiento de este derecho^[116].

6.7.8.2 Acciones y expectativas relacionadas

Una organización que suministra servicios esenciales debería:

- No desconectar los servicios esenciales por falta de pago sin darle al consumidor la oportunidad de buscar plazos razonables para realizar el pago;
- A la hora de establecer los precios y cargos, ofrecer cuando esté permitido una tarifa que proporcione una subvención a las personas necesitadas;
- (...)

6.7.9 Asunto 7 sobre consumidores: Educación y toma de conciencia

6.7.9.1 Descripción del asunto

Las iniciativas de educación y toma de conciencia permiten a los consumidores estar bien informados, ser conscientes de sus derechos y responsabilidades, tener mayores probabilidades de asumir un rol activo y ser

capaces de tomar decisiones fundamentales en cuanto a la compra de productos o servicios, y consumir de manera responsable. Los consumidores desfavorecidos de las áreas rurales y urbanas, incluidos los consumidores con escasos ingresos y aquellos entre los que hay un nivel bajo o nulo de alfabetización, tienen necesidades especiales de educación y de incrementar su toma de conciencia. Siempre que exista un contrato formal entre una organización y un consumidor, la organización debería verificar que se informa debidamente al consumidor de todos los derechos y obligaciones pertinentes. (...)

6.7.9.2 Acciones y expectativas relacionadas

A la hora de educar a los consumidores, una organización debería abordar, cuando sea pertinente:

- La salud y seguridad, incluidos los peligros de los productos;
- La información acerca de las leyes y regulaciones apropiadas, las maneras de obtener compensación y, las agencias y organizaciones dedicadas a la protección del consumidor;
- (...)

6.8 Participación activa y desarrollo de la comunidad

6.8.1 Visión general de la participación activa y desarrollo de la comunidad

Actualmente está ampliamente aceptado que las organizaciones tengan relación con las comunidades en las que operan. Esta relación se puede basar en la participación activa de la comunidad hasta la contribución a su desarrollo. La participación activa - ya sea de manera

individual, o a través de asociaciones que busquen aumentar el bien público - ayuda a fortalecer la sociedad civil. Las organizaciones que se comprometen de manera respetuosa con la comunidad y sus instituciones reflejan valores democráticos y cívicos, y los fortalecen. (...)

6.8.2 Principios y consideraciones

6.8.2.1 Principios

Además de los principios de responsabilidad social esbozados en el capítulo 4, una organización debería considerar los siguientes principios específicos sobre participación activa y desarrollo de la comunidad:

- Una organización debería considerarse a sí misma como parte de la comunidad, a la hora de abordar la participación activa y el desarrollo de la comunidad, y no como parte separada;
- Una organización debería reconocer y respetar los derechos de los miembros de la comunidad a tomar decisiones con relación a su comunidad y así perseguir, de la manera que elijan, formas de maximizar sus recursos y oportunidades;
- (...)

6.8.2.2 Consideraciones

La Declaración de Copenhague^[118] reconoce la “necesidad urgente de abordar profundos desafíos sociales, especialmente la pobreza, el desempleo y la marginación social”. La Declaración de Copenhague y el Programa de Acción comprometieron a la comunidad internacional a hacer frente a la pobreza, perseguir el objetivo de un pleno empleo productivo, debidamente remunerado y elegido libremente, y promover la integración social de los acuciantes objetivos de desarrollo. (...)

6.8.3 Asunto 1 sobre participación activa y desarrollo de la comunidad: participación activa de la comunidad

6.8.3.1 Descripción del asunto

La participación activa de la comunidad es la ayuda proactiva de una organización a la comunidad. Su objetivo es prevenir y resolver problemas, fomentando alianzas con organizaciones locales y partes interesadas, y aspirando a ser un buen ciudadano de la organización de la comunidad. No sustituye la necesidad de asumir responsabilidad por los impactos en la sociedad y el medioambiente. Las organizaciones contribuyen a sus comunidades a través de su participación y apoyo en instituciones civiles, y mediante la participación activa en redes de grupos e individuos que constituyen la sociedad civil. (...)

6.8.3.2 Acciones y expectativas relacionadas

Una organización debería:

- Consultar de manera sistemática a los grupos representativos de la comunidad a la hora de determinar las prioridades de la inversión social y las actividades de desarrollo de la comunidad. Debería prestarse especial atención a los grupos vulnerables, discriminados, marginados, no representados e infrarepresentados, e involucrarlos de una manera que pueda ayudarles a extender sus opciones y respetar sus derechos;
- Consultar y dar cabida a comunidades indígenas locales en los términos y condiciones de desarrollo que les afecten. La consulta debería tener lugar con carácter previo al desarrollo y debería basarse en información completa, precisa y accesible.
- (...)

6.8.4 Asunto 2 sobre participación activa y desarrollo de la comunidad: educación y cultura

6.8.4.1 Descripción del asunto

La educación y la cultura constituyen la base del desarrollo social y económico y son parte de la identidad de la comunidad. La preservación y promoción de una cultura y la promoción de una educación, compatibles con el respeto a los derechos humanos tienen un impacto positivo sobre la cohesión social y el desarrollo^[112].

6.8.4.2 Acciones y expectativas relacionadas

Una organización debería:

- Promover y apoyar la educación en todos los niveles e involucrarse en acciones que mejoren la calidad de la educación y el acceso a la misma, promuevan el conocimiento local y erradiquen el analfabetismo;
- Promover, en particular, las oportunidades de aprendizaje para grupos vulnerables o discriminados;
- (...)

6.8.5 Asunto 3 sobre participación activa y desarrollo de la comunidad: creación de empleo y desarrollo de habilidades

6.8.5.1 Descripción del asunto

El empleo es un objetivo internacionalmente reconocido en relación con el desarrollo económico y social. Con la creación de empleo, todas las organizaciones, grandes y pequeñas, pueden hacer una contribución a la reducción de la pobreza y la promoción del desarrollo económico y social. En la creación de empleo, los empleadores deberían tener en cuenta las orientaciones pertinentes ofrecidas en los apartados 6.3 y 6.4.

El desarrollo de habilidades es un componente esencial de la promoción del empleo y de la ayuda a las personas a garantizar trabajos decentes y productivos, y es primordial para el desarrollo económico y social.

6.8.5.2 Acciones y expectativas relacionadas

Una organización debería:

- Analizar el impacto de sus decisiones de inversión sobre la creación de empleo y, cuando sea viable económicamente, puede realizar inversiones directas que alivien la pobreza a través de la creación de empleo;
- Considerar el impacto que tiene en el empleo la elección de una tecnología determinada, y, cuando sea viable económicamente en el largo plazo, preferir tecnologías que maximicen las oportunidades de empleo;
- (...)

6.8.6 Asunto 4 sobre participación activa y desarrollo de la comunidad: desarrollo y acceso a la tecnología

6.8.6.1 Descripción del asunto

Para ayudar a avanzar en el desarrollo económico y social, las comunidades necesitan, entre otras cosas, un acceso seguro a las tecnologías modernas. Las organizaciones pueden contribuir al desarrollo de las comunidades en las que operan aplicando conocimientos, habilidades y tecnologías especializadas, de una manera que promueva el desarrollo de los recursos humanos y la difusión de la tecnología. (...)

6.8.6.2 Acciones y expectativas relacionadas

Una organización debería:

- Considerar contribuir al desarrollo de tecnologías de bajo costo que se pueden replicar fácilmente y tengan un alto impacto positivo en la erradicación de la pobreza y el hambre;
- Considerar, cuando sea viable económicamente, desarrollar las tecnologías y el conocimiento potenciales a nivel local y tradicional, respetando al mismo tiempo los derechos de la comunidad a esos conocimientos y a esas tecnologías;
- (...)

6.8.7 Asunto 5 sobre participación activa y desarrollo de la comunidad: generación de riqueza e ingresos

6.8.7.1 Descripción del asunto

La competitividad y la diversidad de empresas y cooperativas, son el motor principal de la generación de riqueza en cualquier comunidad. Las organizaciones pueden ayudar a crear un entorno en el cual prospere el espíritu emprendedor, aportando a las comunidades beneficios duraderos. Las organizaciones pueden contribuir positivamente a la creación de ingresos y riqueza a través de programas que favorezcan el espíritu emprendedor, del desarrollo de proveedores locales, y del empleo para los miembros de la comunidad, así como a través de esfuerzos más amplios por fortalecer los recursos económicos y las relaciones sociales que faciliten el bienestar económico y social o generen beneficios para la comunidad. Además, ayudando a generar ingresos y riqueza a nivel local, las organizaciones pueden jugar un rol significativo en la reducción de la pobreza. Los programas de favorecimiento del espíritu emprendedor y las cooperativas orientadas a mujeres son particularmente importantes, ya que es ampliamente reconocido que el empoderamiento de las

mujeres contribuye en gran medida al bienestar de la sociedad. (...)

6.8.7.2 Expectativas y acciones relacionadas

Una organización debería:

- Considerar el impacto económico y social de entrar en una comunidad o de salir de ella, incluyendo los impactos en los recursos básicos necesarios para el desarrollo sostenible de la comunidad;
- Considerar el apoyar iniciativas adecuadas para estimular la diversificación de la actividad económica existente en la comunidad:
- (...)

6.8.8 Asunto 6 sobre participación activa y desarrollo de la comunidad: salud

6.8.8.1 Descripción del asunto

La salud constituye un elemento esencial de la vida en sociedad y es un derecho humano reconocido. Las amenazas a la salud pública pueden tener efectos graves sobre las comunidades y pueden entorpecer su desarrollo. Por lo tanto, todas las organizaciones, grandes y pequeñas, deberían respetar el derecho a la salud y deberían contribuir, dentro de sus posibilidades, y según sea adecuado, a la promoción de la salud mediante la prevención o, de ser necesario, la mitigación de cualquier daño a la comunidad (véanse también los apartados 6.5 y 6.7.4). Esto puede incluir la participación en campañas de salud pública. También deberían contribuir, cuando sea posible, a mejorar el acceso a los servicios de salud. Incluso en países en los que es un rol del Estado proporcionar un sistema de salud público, todas las organizaciones pueden considerar hacer una contribución a la salud en

las comunidades. Un nivel alto de salud en la comunidad reduce la carga sobre el sector público y contribuye a tener un buen entorno económico y social para todas las organizaciones.

6.8.8.2 Acciones y expectativas relacionadas

Una organización debería:

- Buscar minimizar o eliminar los impactos negativos en la salud de cualquier proceso de producción, producto o servicio provisto por la organización;
- Considerar la promoción de la buena salud, por ejemplo, contribuyendo al acceso a medicamentos y vacunas, y fomentando un estilo de vida saludable, incluido el ejercicio y una buena nutrición, detectando de forma temprana las enfermedades y desincentivando el consumo de productos y sustancias perjudiciales para la salud. Se debería prestar especial atención a la nutrición infantil;
- (...)

6.8.9 Asunto 7 sobre la participación activa y desarrollo de la comunidad: inversión social

6.8.9.1 Descripción del asunto

La inversión social aparece cuando las organizaciones invierten sus recursos en infraestructura y otros programas orientados a mejorar aspectos sociales de la vida en comunidad. Los tipos de inversiones sociales pueden incluir proyectos relacionados con educación, formación, cultura, cuidado de la salud, generación de ingresos, desarrollo de infraestructuras, mejoramiento del acceso a la información o cualquier otra actividad que promueva el desarrollo económico y social. (...)

6.8.9.2 Acciones y expectativas relacionadas

Una organización debería:

- Tener en cuenta la promoción del desarrollo de la comunidad a la hora de planificar los proyectos de inversión social. Todas las acciones deberían ampliar las oportunidades de los ciudadanos, por ejemplo, aumentando las adquisiciones y cualquier tipo de subcontratación, a nivel local, para apoyar el desarrollo local;
- Evitar acciones que perpetúen la dependencia de la comunidad en las actividades filantrópicas de la organización, su continua presencia o apoyo;
- (...)

