

# La responsabilidad social en las organizaciones (RSO): análisis y comparación entre guías y normas de gestión e información

Gaspar Berbel Giménez\*, Juan David Reyes Gómez\*\* & Mauricio Gómez Villegas\*\*\*

## resumen

Hoy son múltiples las iniciativas internacionales y nacionales que existen para promover, concretar y comunicar la Responsabilidad Social en las Organizaciones (RSO). Esta dispersión de criterios reclama una sistematización metodológica. De tal manera, el presente artículo plantea cuatro niveles para clasificar esas iniciativas: (1) directrices y compromisos de carácter universal; (2) guías de producción y metodologías de evaluación de informes y acciones de RSO; (3) normas o criterios de gestión y ajuste en la implantación de la RSO; y por último, (4) técnicas y herramientas para medir y gestionar. El artículo tiene como objetivo presentar, comparar y sistematizar las iniciativas internacionales y nacionales que tratan sobre normas y guías en los niveles 2 y 3.

Concluimos que la RSO comienza a entenderse y aplicarse de forma más integrada en las empresas y en la sociedad, trascendiendo el simple cumplimiento legal, la creación de utilidades, y la filantropía que se manifiesta en el patrocinio de actividades de caridad o de inversión en asistencia social. Esta conclusión se obtiene luego de contrastar y sistematizar las guías y normas estudiadas en el documento.

**Palabras clave:** Responsabilidad social en las organizaciones (RSO), responsabilidad corporativa (RC), *stakeholders*, gestión de responsabilidad social, informes de responsabilidad social.

## abstract

**Organisations' social responsibility (OSR): analysis and comparison between management and information guidelines and standards**

Many international and national initiatives have been advanced for promoting, fixing and communicating organisations' social responsibility (OSR). Such broadcasting of criteria demands methodological systematisation. The present article thus proposes four levels for classifying such initiatives: universal guidelines and commitments, production guidelines and methodologies for evaluating OSR reports and action, OSR management standards or criteria and adjusting how it is introduced and measurement and management techniques and tools. The article is aimed at presenting, comparing and systematising international and national initiative dealing with level 2 and 3 standards and guidelines.

It was concluded that OSR has begun to be understood and applied in a more integrated way in companies and society, transcending simple legal compliance, creating profits and leading to the philanthropy manifest in sponsoring charity activities or investment in social assistance. This conclusion was obtained after contrasting and systematising the guidelines and standards studied in the document.

**Key words:** organisations' social responsibility (OSR), corporate responsibility (CR), stakeholders, social responsibility management, social responsibility reports.

## résumé

**La responsabilité sociale des entreprises: analyse et comparaison de guides et normes de gestion et d'information**

Il existe aujourd'hui de multiples initiatives nationales et internationales pour promouvoir, mettre en oeuvre et communiquer la responsabilité sociale des entreprises (RSO, sigle en espagnol). Cette dispersion de critères impose une systématisation méthodologique. Le présent article propose quatre catégories pour le classement de ces initiatives: (1) lignes directrices et engagements à caractère universel; (2) guides de production et méthodologies d'évaluation des rapports et des actions de RSO; (3) normes ou critères de gestion et ajustement dans la mise en oeuvre de la RSO; et, enfin (4) techniques et outils pour la mesure et la gestion. Cet article se propose de présenter, comparer et systématiser les initiatives nationales et internationales relatives aux normes et guides dans les catégories 2 et 3.

La comparaison et la systématisation de ces guides et normes nous permettent de conclure que les entreprises et la société commencent à comprendre et à mettre en oeuvre la RSO d'une façon plus intégrée, au-delà du simple respect de la loi et de l'obtention de bénéfices, et que la philanthropie se manifeste sous forme d'investissements en activités de charité ou en assistance sociale.

**Mots clé:** Responsabilité sociale des entreprises (RSO), responsabilité organisationnelle (RC), parties prenantes (stakeholders), gestion de responsabilité sociale, rapports de responsabilité sociale.

## resumo

**A responsabilidade social nas organizações (RSO): análise e comparação entre guias e normas de gestão e informação**

Hoje são muitas as iniciativas internacionais e nacionais que existem para promover, concretizar e divulgar a Responsabilidade Social nas Organizações (RSO). Esta dispersão de critérios exige uma sistematização metodológica. Dessa forma, o presente artigo propõe quatro níveis para classificar essas iniciativas: (1) diretrizes e compromissos de caráter universal; (2) guias de produção e metodologias de avaliação de relatórios e ações de RSO; (3) normas ou critérios de gestão e ajuste na implantação da RSO; e por último, (4) técnicas e ferramentas para medir e administrar. O artigo tem como objetivo apresentar, comparar e sistematizar as iniciativas internacionais e nacionais que tratam sobre normas e guias nos níveis 2 e 3.

Concluimos que a RSO começa a ser entendida e aplicada de forma mais integrada nas empresas e na sociedade, transcendendo o simples cumprimento dos requisitos legais, a geração de lucro, e a filantropia que se manifesta no patrocínio de atividades de caridade ou de investimento em assistência social. Esta conclusão é obtida depois contrastar e sistematizar os guias e normas estudadas no documento.

**Palavras chave:** Responsabilidade social nas organizações (RSO), responsabilidade corporativa (RC), stakeholders, gestão de responsabilidade social, relatórios de responsabilidade social.

Clasificación JEL: M14, Q01, F53.

Recibido: Febrero de 2007

Aprobado: Abril de 2007

Correspondencia: Gaspar Berbel Giménez, Plaza Castanye, No. 1BJOS\_1A, C. P. 08290, Cerdanyola, Cataluña, España.

\* Psicólogo (Universidad Autónoma de Barcelona). Máster en Sociología (Universidad Autónoma de Barcelona). Aspirante a PhD en Gestión del conocimiento (UOC). Profesor de la Universitat oberta de Catalunya. Integrante de los grupos de investigación Ética empresarial y empresariado social ETHOS UN, y del grupo GRIEGO UN. Miembro del grupo [www.aptabel.com](http://www.aptabel.com).

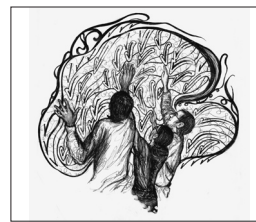
**Correo electrónico:**  
[bel@aptabel.com](mailto:bel@aptabel.com)

\*\* Estudiante de Administración de Empresas (Universidad Nacional de Colombia). Becario de Cambio Estratégico Organizacional de la Escuela de Administración de Empresas y Contaduría Pública. Integrante del grupo estudiantil-académico GESTIONAR.

**Correo electrónico:**  
[jdreyesg@unal.edu](mailto:jdreyesg@unal.edu)

\*\*\* Contador Público (Universidad Nacional de Colombia). Magister en Administración (Universidad Nacional de Colombia). Estudiante de PhD en Ciencias de la Gestión (Université de Rouen – Université de Paris XIII – Universidad Nacional de Colombia). Profesor y asesor del Programa de Contaduría Pública, Universidad Nacional de Colombia. Premio Nacional de Investigación Contable 2003. Integrante del grupo de investigación Contabilidad, organizaciones y medioambiente de la Universidad Nacional.

**Correo electrónico:**  
[mgomezv@unal.edu.co](mailto:mgomezv@unal.edu.co)



**Berbel Giménez, G., Reyes Gómez, J.D. & Gómez Villegas, M. (2007). La responsabilidad social en las organizaciones (RSO): análisis y comparación entre guías y normas de gestión e información. Innovar 17(29), 27-48.**

## Introducción\*

La mayor concienciación sobre la repercusión y los efectos que tienen las organizaciones y las empresas sobre aspectos sociales, ambientales, políticos y económicos ha suscitado la preocupación de organismos internacionales de origen intergubernamental (ONU, OCDE, entre otros), de organismos no gubernamentales (Global Compact, Global Reporting Initiative, GRI, entre otros) y de organismos privados (Social Accountability International, ISO, asociaciones de empresarios, entre otros). Tales instancias han planteado múltiples iniciativas para considerar la llamada triple cuenta de resultados (sociales, ambientales y económicos) en las actuaciones “socialmente responsables” de las organizaciones y en sus informes y reportes.

Estas iniciativas comprenden aspectos tan disímiles como la manifestación de principios generales de compromiso universal con la sociedad –tipo Global Compact–, decálogos de prácticas responsables –respecto al trabajo femenino, a la no utilización de mano de obra infantil–, guías para la realización de informes de sostenibilidad, etc. Varias de estas propuestas han ido ganando protagonismo y legitimidad al ser exigidas por grupos de interés o *stakeholders*, mercados e incluso agencias gubernamentales.

Ante la gran diversidad de iniciativas nacionales e internacionales para concretar y promover la responsabilidad social en las organizaciones (RSO), este documento plantea una clasificación de las iniciativas en cuatro dimensiones o niveles: directrices y compromisos de carácter universal (nivel 1), guías de producción y metodologías de evaluación de informes y acciones de RSO (nivel 2), normas o criterios de gestión y ajuste en la implantación de la RSO (nivel 3), y, por último, técnicas y herramientas para medir y gestionar responsablemente (nivel 4).

Esta clasificación *ad hoc* no busca generar una taxonomía de las iniciativas como la propuesta por Vilanova, Lozano y Dinares (2006), sino promover una aproximación organizada a sus manifestaciones, enfoques de trabajo y perspectivas, dentro de las iniciativas recogidas.

En especial, en este trabajo nos hemos centrado en las iniciativas que recogen criterios para la gestión socialmente responsable y su comunicación –a los múltiples grupos de interés, *stakeholders*– por medio de informes

sistemáticos, en algunos casos verificables, de responsabilidad social.

Por lo anterior, el presente artículo aborda algunos aspectos clave de la responsabilidad social en las organizaciones (RSO), haciendo énfasis en la correspondiente explicación, clasificación y comparación de las *guías de producción y metodologías de evaluación de informes y acciones de RSO* y de las *normas o criterios de gestión y ajuste en la implantación de la RSO*. El objetivo final es contribuir a entender, discriminar, valorar y comparar algunas de las iniciativas más difundidas de trabajo sobre RSO.

Para conseguir el objetivo propuesto, el documento se estructura de la siguiente forma: en un primer apartado se presenta una síntesis del desarrollo teórico y de la evolución del constructo de “responsabilidad social en las organizaciones”; en un segundo apartado, la estructura y los criterios empleados en la clasificación –en cuatro niveles– propuestos por los autores de distintas iniciativas y enfoques nacionales e internacionales de la RSO. Seguidamente, como tercer apartado, y lo más importante, se aborda la descripción, caracterización y comparación de las iniciativas trabajadas en los niveles 2 y 3: guías de producción y metodologías de evaluación, de informes y acciones de RSO (nivel 2 de iniciativas) y normas o criterios de gestión y ajuste en la implantación de la RSO (nivel 3 de iniciativas). Finalmente, presentamos unas conclusiones generales, resultado del análisis y de las comparaciones realizadas.

## 1. La evolución de la responsabilidad social en las organizaciones

Es conveniente señalar que en este documento se entiende que la empresa es una forma particular de organización, quizás la forma de organización más extendida en la actualidad. No abogamos simplemente por una responsabilidad social de las empresas (RSE), sino por una responsabilidad social de las organizaciones. Así, se busca extender el campo de esta problemática más allá de los límites de la empresa. No obstante, y en aras de abordar un breve recorrido teórico e histórico de la responsabilidad social, nos referiremos específicamente a la RSE en este apartado.

Las empresas se encuentran en el núcleo del sistema económico y social contemporáneo. La prosperidad

---

Los autores agradecen la colaboración de Claudia Nelcy Jiménez Hernández y Jesús A. Caro Rojas, candidatos a Magíster en Administración de la Universidad Nacional de Colombia, en la realización del presente documento. Igualmente reconocen y agradecen los invaluable aportes de Jaime Andrés Vieira M.Sc. PhD©, profesor de la Universidad Nacional de Colombia, sede Manizales y miembro del grupo ETHOS UN. Finalmente, agradecen los comentarios de tres evaluadores anónimos del documento, por sus comentarios y aportes para el mejoramiento del mismo.

material de nuestra civilización, en los últimos dos siglos, ha provenido de la especialización y la división social del trabajo que la empresa actual promueve y viabiliza. Así mismo, la empresa ha trascendido de las esferas específicamente productivas y se ha consolidado en un espacio ambiental, social y cultural con valor propio. En las empresas nacemos, trabajamos, estudiamos, comemos, soñamos y desarrollamos nuestra vida.

No obstante, aparte de los logros materiales y la penetración social de la empresa en las relaciones más subjetivas de las personas, la empresa y sus actuaciones generan profundos impactos cuestionables en las relaciones entre los hombres y en las relaciones de los hombres con la naturaleza, situación que ha sido discutida, estudiada y vivenciada desde los orígenes de la empresa comercial y a lo largo de su evolución y transformación, en sus etapas productiva, industrial, financiera, transnacionalizada, globalizada y ahora financiarizada (Ariza, León y Gómez, 2006).

Una muy breve descripción de la evolución histórica de la empresa permite identificar algunas líneas que explican las condiciones en que surgen las demandas sociales a la empresa, más allá de su rol productivo.

Inicialmente, las duras condiciones de la producción minera y de las fábricas, en las etapas de la primera y la segunda revolución industrial, fueron el espacio para el surgimiento de críticas muy agudas sobre la explotación del trabajo, la contaminación y la ideología que promueve la acción del empresario “egoísta” y “racional” (Ackerman y Bauer, 1976). Luego, con el desarrollo del estado de bienestar, entrado el siglo XX, la acción gubernamental regulatoria implicó una coordinación y acción más directa sobre las actividades de las empresas en los países industriales, lo que repercutió en una reconfiguración del papel social de las empresas y una disminución sucinta de las críticas a ella. Finalmente, con el resurgir de los valores liberales, incluso conservadores, en las concepciones económicas y políticas y con el desmonte paulatino del estado de bienestar desde 1970, hemos asistido a un resurgir de la empresa como actor hegemónico de la configuración económica y social. Las transformaciones que ha implicado la globalización han evidenciado los efectos sociales, económicos y ambientales, y, por lo mismo, la posibilidad y necesidad de articular nuevas demandas a la empresa con respecto a su actuación, poder concentrado e impacto social, económico y ambiental.

Esta evolución histórica, a la vez, se ha acompañado de reflexiones teóricas sobre las actuaciones de la empresa. Algunas de ellas justifican y legitiman las prác-

ticas “abusivas” de estas organizaciones en diferentes momentos históricos. Otras vertientes o aproximaciones teóricas, en cambio, plantean la necesidad de ajustes más sostenibles y que den respuesta a las demandas actuales.

Las primigenias concepciones económicas clásicas hicieron coincidente a la empresa con el empresario, donde el empresario racional pretende el aumento de su beneficio por la búsqueda de su interés particular. La ética utilitarista y las nociones smithianas soportarían una actuación de la empresa cifrada en el egoísmo del empresario. Recordemos que allí la idea de competencia y de empresa, como proceso dinamizador del interés particular, plantea la posibilidad de emergencia de un orden espontáneo adecuado para el bienestar colectivo:

No esperamos nuestra cena de la benevolencia del carnicero, del cervecero o del panadero, sino del cuidado que éstos ponen en sus propios intereses. No apelamos a su humanidad, sino a su egoísmo, y nunca les hablamos de nuestras necesidades, sino de sus beneficios (Smith, 1996).

Las posteriores concepciones de la empresa desde la “ciencia de la administración”, concebidas por ingenieros de la talla de Taylor o Fayol, le aportarían criterios de racionalidad técnica que generaron medios para conseguir tal objetivo, beneficios crecientes para el propietario, gracias al aumento de la productividad y la eficiencia. Tardarían muchos años para que nociones distintas de la empresa irrumpieran en el contexto teórico de las organizaciones. Fueron las visiones sociológicas, contractualistas y jurídicas las primeras en concebir a la empresa más allá del simple interés del propietario (Berle y Means, 1932).

En las últimas cinco décadas del siglo pasado, el neoinstitucionalismo jurídico, económico, sociológico y organizacional vendría a irrumpir en las corrientes dominantes en economía, particularmente en la economía neoclásica, para mostrar que la empresa es una coalición amplia de intereses, que debe gestionarse de manera equilibrada para el desarrollo de los fines organizacionales. Sólo en este contexto, la responsabilidad social de la empresa surgiría como una noción teórica con capacidad explicativa de la realidad empresarial.

Igualmente, en los últimos 50 años han emergido varias conceptualizaciones que han hecho época y marcado hitos en las ideas de la responsabilidad social de las empresas. Originariamente, Friedman señalaba: *“En una economía libre, sólo hay una única responsabilidad social de los negocios: usar sus recursos e involucrarse*

en actividades dirigidas a aumentar sus ganancias, siempre y cuando se mantenga en una competencia abierta y libre, sin decepción ni fraude” (Friedman, 1962). Esta forma de concebir las relaciones de la empresa con la sociedad implica un sentido ideológico específico, en la medida en que coloca los medios (empresa) sobre los fines (bienestar social, si es cierto que la empresa es el mecanismo diseñado por los hombres para satisfacer sus necesidades en el capitalismo). Baste recordar el título de la obra friedmaniana *Capitalismo y libertad*, base de la –hoy en boga– corriente de pensamiento neoliberal. Esta noción, por supuesto, se encuentra significativamente revaluada en la teoría organizacional, pero requiere aún reevaluarse en las prácticas concretas de las empresas.

La evolución de las ideas de la RSE nos permite hablar de tres escenarios de concepciones diversas (Melé, 1997). Una primera etapa se denominaría, estrictamente, la de las *responsabilidades sociales de la empresa*, en la que se discuten los argumentos friedmanianos y emergerían ideas según las cuales la empresa tiene responsabilidades concernientes a su función económica y a los valores sociales circundantes al desempeño de la actividad. Con ello, las responsabilidades jurídicas, económicas y voluntarias serían el centro de debate. Aquí las responsabilidades voluntarias son vistas de forma muy marginal y con sentido casi “filantrópico”. Algunos ejemplares de este primer peldaño lo constituirían, según Doménech Melé (1997): Berle y Means (1932), Bowen (1953), Friedman (1962), Preston y Post (1975), Steiner (1975), entre otros.

La segunda etapa puede identificarse como la de la *sensibilidad social de la empresa*, perspectiva en la que se plantearía que la empresa debe responder a demandas sociales concretas. En este enfoque se diferencian las *obligaciones sociales* (respuestas a las “fuerzas” del mercado y a los requerimientos legales), las *responsabilidades sociales* (normas, valores y expectativas sociales) y la *sensibilidad social* (anticipándose y previendo presiones sociales). En la tipología presentada por Melé (1997), pueden ser autores paradigmáticos de esta perspectiva Sethi (1975) y Ackerman y Bauer (1976).

Finalmente, en un tercer grupo de concepciones, hablaríamos de la *actuación social de la empresa*, etapa en la que nos encontraríamos en la actualidad. La columna soporte de este énfasis plantea que es necesario consolidar un conjunto de principios que, más allá de la aceptación de la responsabilidad de la empresa, promueva su actuación permanente y proactiva en sintonía con los intereses y las exigencias de la sociedad. Éste es el germinar de la teoría de los *stakeholders* o las partes interesadas (Freeman, 1984) y del enfoque de *contrato social* de legitimización del accionar empresa-

rial (Donaldson y Dufee, 1994). Tales principios rectores de la actuación social de la empresa se refieren a un principio institucional, un principio organizativo y un principio personal.

En primer lugar, el principio institucional significa que la institución es responsable por lo que implica para la sociedad, como pilar de las relaciones sociales. En segundo lugar, el principio organizativo plantea que la empresa es responsable por la manera como organiza y desarrolla sus actividades, ya que éstas impactan sobre la sociedad y sobre aquellos que tienen intereses en la empresa. Finalmente, en tercer lugar, el principio personal se refiere a que la administración es el sujeto directo de responsabilidad por la manera en que se gestionan y toman las decisiones, dando prioridad a unos medios u otros para conseguir fines evaluados como “buenos” o “preferibles” para la sociedad. Son trabajos representativos de esta concepción los de Carroll (1979), Strand (1987) y Wood (1991), (Melé, 1997; 57).

Contemporáneamente, los reclamos por una responsabilidad social de las empresas han conseguido audiencia institucional por parte de organismos multilaterales, intergubernamentales, no gubernamentales y privados y, como no, de los propios gobiernos nacionales. El espacio de las relaciones sociopolíticas mundiales, la consolidación de un mercado-mundo y la hegemonía y poder de muchas empresas han sido los detonantes de esta situación, donde la RSE se ha convertido en punto central de las agendas de política pública y privada desde las propias empresas. Por tal razón, las empresas y sus asociaciones o configuraciones gremiales están promoviendo activamente prácticas cada vez más responsables.

Como ejemplo de esta asimilación y gestión activa de los organismos intergubernamentales encontramos a la Unión Europea, donde el concepto de RS es entendido 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 (Libro Verde, 2001, p 7). Por su parte, otro organismo intergubernamental como el Banco Mundial define la RSE como “una serie de políticas y prácticas vinculadas a la relación con los actores sociales clave, con los valores, el cumplimiento de los requerimientos legales y el respeto a las personas, comunidades y al medio ambiente” (Banco Mundial, 2006).

Igualmente, agremiaciones y movimientos empresariales se comprometen con la responsabilidad social y la definen como la “decisión de la empresa de contribuir al desarrollo sostenible, trabajando con los empleados, sus familias y la comunidad local, y también con la sociedad en su conjunto, para mejorar su calidad de vida”. (World Business Council for Sustainable De-



velopment, 2006). Muchas organizaciones no gubernamentales, asociaciones de clientes y consumidores, medios de comunicación, *stakeholders*, gobiernos, entre otros, se han encargado de influir y presionar en el camino actual.

Estas miradas están enfocando a la responsabilidad social corporativa (RSC, misma RSE) como una acción que trasciende lo accesorio en la empresa.

La RSC no es algo que se le añade a la empresa, sino que es una estrategia que integra una serie de valores que están alineados a las funciones básicas de la empresa (Banco Mundial, 2006). Estos valores guían a la empresa en sus acciones con sus grupos de interés o *stakeholders*. Es muy difícil que una empresa logre una cultura de RSE cuando estos valores no son parte de la misión y visión de la empresa. (Mallenbaker, 2006).

En el mismo sentido, Schmidheiny define a la RSE como “el compromiso de las empresas de contribuir al desarrollo económico sostenible trabajando con los empleados, sus familias, la comunidad local y la sociedad en general para mejorar su calidad de vida” (Schmidheiny, 2004).

Por todo lo anterior, es innegable la importancia que ha adquirido dentro de la comunidad empresarial la responsabilidad corporativa, no sólo por las presiones del medio, sino también por la posibilidad de que una gestión responsable genere un mayor rendimiento económico. (Éste es uno de los motivos principales puesto de manifiesto por las empresas participantes en el informe de 2005 elaborado por la KPMG y la Universidad de Ámsterdam, para que las empresas actúen en la línea de la RSO).

La responsabilidad social es hoy una realidad seguida e investigada no sólo en –o desde– el ámbito académico, sino también desde las instituciones públicas y desde el campo financiero. De lo anterior es evidencia el uso de índices de sostenibilidad como el *FTGSE4 Good* y el *DJSI –Dow Jones–*, así como con la aparición de fondos de inversión socialmente responsables en muchos países.

En un contexto de responsabilidad social organizacional como éste, cobra significativa importancia la relación de la empresa con sus *stakeholders* (grupos de interés). Esta relación implica el establecimiento de medios o canales de información y comunicación de la estrategia y la política de RSO de la empresa. Al mismo tiempo, la implementación, el desarrollo y los logros de esta política por medio de acciones concretas deben comunicarse y consultarse con los grupos interesados. Por ello, las organizaciones necesitan trabajar en la responsabilidad y transparencia para generar confianza en los *stakeholders*, en el sector financiero, en los

gobiernos, en el sector público y en los mercados en general (cada vez más globalizados).

Dicha necesidad no se basa, simplemente, en la preparación y presentación de informes sobre RSO que recojan la triple cuenta de resultados o triple perspectiva (económica, medioambiental y social), sino, sobre todo, en ser percibidos *realmente* como socialmente responsables. En dicho intento es significativo el aumento –principalmente por parte de grandes empresas– de la elaboración y publicación de informes de responsabilidad social (RS) o responsabilidad corporativa (RC), “ya que un 52% de las mayores empresas del mundo publican tales informes con una tasa anual de aumento de más de un 3%” (KPMG, 2005).

La mayoría de los informes de RSO son realizados basándose en la guía Global Reporting Initiative (GRI) y atendiendo a las directrices o los principios de la Organización de Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE), entre otras propuestas y normas. Dichos referentes (guías, directrices, recomendaciones y normas mencionadas sobre RSE/RSO) recogen, a su vez, normativas más generales, como las establecidas por la ONU, las normas de la OIT y de la Global Compact –Pacto Mundial–, la declaración de Derechos Humanos, etc. Todas estas iniciativas requieren ser caracterizadas y catalogadas para conseguir una clasificación que permita su sistematización, manejo y comprensión por parte de los *stakeholders*. En el acápite siguiente planteamos un criterio descriptivo para tal clasificación. No obstante, existen otras ampliamente difundidas (Vilanova, Lozano y Dinares, 2006).

Con el fin de garantizar que las actuaciones y los informes de RS se realicen de forma más exhaustiva (con participación activa de los *stakeholders*), verídica y sistemática (con aportación de evidencias objetivas), con respaldo en indicadores cuantitativos y cualitativos sobre las actuaciones de RS, se ha generalizado el uso de guías de verificación y valoración de información y gestión de RSO (ISAE 3000 y AA1000). Igualmente, existen otras guías y normas (estándares) sobre RSO, tanto de carácter internacional como nacional, que actualmente se aplican o que están en proceso de elaboración (la mencionada guía del GRI, la SA8000, la SG21:2000 de Forética, el índice CRE del CCRE, los indicadores ETHOS de RSE, el Balance Social, así como la esperada ISO 2600, en elaboración).

Clasificar estas iniciativas es una labor vital para realizar una sistematización de los avances y retos en responsabilidad social organizacional, con el objeto de tener criterios para evaluar el alcance y la calidad de las prácticas e iniciativas de responsabilidad social adoptadas por las organizaciones. El segundo apar-

tado de este documento plantea criterios de nuestra propuesta para tal fin.

En tal sentido, este documento se ubica integralmente en el referencial teórico que estructura a la RSO como un conjunto de principios, valores, políticas, proyectos y acciones que internalizan, conciben y desarrollan las organizaciones para conseguir una gestión y un desempeño socialmente responsables, no como una actividad filantrópica ni tampoco como una actividad estratégica de búsqueda de rendimiento financiero (Porter y Kramer, 2006). Por tal motivo, como lo señala Méle (1997), definimos la RSO como un conjunto articulado, armonizado y sistematizado de políticas y acciones en las organizaciones, que busca propiciar el mejoramiento social y ambiental y una rendición pública de cuentas a la sociedad (*Accountability*).

## 2. Clasificación de las iniciativas internacionales de responsabilidad social en las organizaciones (RSO) por niveles

Con el propósito de establecer un marco estructurado respecto a la clasificación de las iniciativas o propuestas existentes de directrices y recomendaciones de RSO, guías y normas, se definen a continuación cuatro niveles en los que proponemos agrupar tales propuestas.

La definición de estos niveles requirió la exploración y agrupación de las iniciativas más difundidas a nivel internacional. Este proceso inició con la referencia de las directrices, guías, normas y técnicas más documentadas en la bibliografía académica, recopilada y recogida en los documentos fuente de tales propuestas. Para ello se exploraron las páginas web de los organismos que emiten, consolidan y desarrollan las iniciativas. Otra información sobre las iniciativas fue consultada en bases de datos y *journals* especializados. Algunas de las iniciativas de RSO, especialmente las de origen nacional en Colombia, fueron documentadas directamente con las instituciones y los agentes responsables en el país.

Es necesario anotar que en la exploración realizada en la literatura, las bases de datos y los *journals* internacionales consultados, no se identifica una comparación y sistematización de las iniciativas de RSO expresadas en directrices, guías, normas y técnicas, específicamente para los niveles propuestos en esta revisión. Tal situación es más significativa al incorporar criterios e iniciativas propias del contexto colombiano.

La perspectiva de este trabajo es de sistematización. La caracterización de las iniciativas es descriptiva y analítica. Este documento propicia elementos para fu-

turas investigaciones cualitativas, tales como el análisis del discurso o el análisis estructurado del lenguaje (Ryam, Scapens y Theobald, 2004), no sólo sobre los textos de las normas o las guías, sino en relación con los reportes e informes producidos siguiendo tales criterios.

Desde un punto de vista metodológico, el modelo de clasificación de las iniciativas de responsabilidad social organizacional recoge cuatro niveles distintos. Estos niveles se constituyen respondiendo a criterios axiológicos, ontológicos, praxiológicos y epistemológicos de la responsabilidad social organizacional, intentando adaptar el esquema propuesto por Bédard (2003).

**Nivel 1.** En este primer nivel se encontrarían las iniciativas referentes a las manifestaciones universales que condensan los *valores* y las *concepciones* de la RSO. Por ello, en el nivel 1 del modelo de clasificación, estas propuestas se ubican como guías *axiológicas* y *ontológicas* de la RSO.

**Nivel 2.** En este segundo nivel se ubican las iniciativas, las prácticas o los criterios que promueven o prescriben el desarrollo de información, comunicación e interacción por parte de las organizaciones con sus *stakeholders*. Ya que la comunicación y la información la base de reconocimiento de las exigencias y necesidades de los interesados, ésta es una de las dos etapas *praxiológicas* de la RSO. La segunda etapa praxiológica la constituirá el nivel 3 del modelo.

**Nivel 3.** En este tercer nivel se recogen los criterios, las normas, los estándares o las iniciativas que promuevan la transformación de la acción y la gestión empresarial desde actividades o procesos concretos. Este nivel se combina con el nivel 2 y configura la *praxis* misma de la RSO.

**Nivel 4.** Finalmente, en este último nivel, se recogen aquellas prácticas o criterios que ayudan a redireccionar y ajustar las relaciones internas de la organización con sus *stakeholders*. Es decir, se clasifican las iniciativas que tienden a evaluar las acciones de responsabilidad social y a promover su mejoramiento para responder más adecuadamente a los reclamos de las partes interesadas, atendiendo a perspectivas estratégicas e integrales en la gestión de la organización. Este cuarto nivel, al incluir herramientas e instrumentos que promueven un mayor “conocimiento” de la organización y sus relaciones con los *stakeholders* y de la estrategia organizacional, configuraría una dinámica de “conocimiento” más cercano al aspecto *epistemológico* de la responsabilidad social.

Baste recordar que las categorías desarrolladas no son concluyentes y están abiertas al mejoramiento. El objetivo de esta clasificación *ad hoc* es aportar un

criterio que nos permita la clasificación de las muy diversas y disímiles iniciativas de RSO a nivel nacional e internacional.

La figura 1, presentada a continuación, reúne los cuatro niveles mencionados. Es necesario, así mismo, llamar la atención sobre la compleja relación de cada nivel y las iniciativas recogidas. Dichas iniciativas han surgido desde intereses sociales, políticos y económicos diversos, y desde la perspectiva de agentes gubernamentales y no gubernamentales, grupos sociales, organismos multilaterales, entre muchos otros. Por ello, nuestra propuesta sólo busca sistematizar algunas de las iniciativas para analizarlas desde la caracterización o clasificación propuesta.

**(Nivel 1) Directivas, directrices, declaraciones y recomendaciones universales internacionales**

Forman parte de este grupo las declaraciones y los compromisos que adquieren los países en el seno de la Organización de las Naciones Unidas (las recomendaciones de la Organización Internacional del Trabajo OIT), la Declaración Universal de los Derechos Humanos, la Convención sobre los Derechos del Niño, la convención para eliminar toda forma de discriminación contra la mujer, entre otras).

Así mismo, se incluyen los documentos emitidos en el marco de la Organización para la Cooperación y el

Desarrollo Económico (OCDE), el CSR Europa y el Pacto Mundial (United Nations Global Compact), directrices y recomendaciones que deben ser cumplidas por los países miembros de las organizaciones mencionadas y por aquellos que las suscriben o ratifican.

**(Nivel 2) Guías de producción y metodologías de evaluación de informes y acciones de RSO**

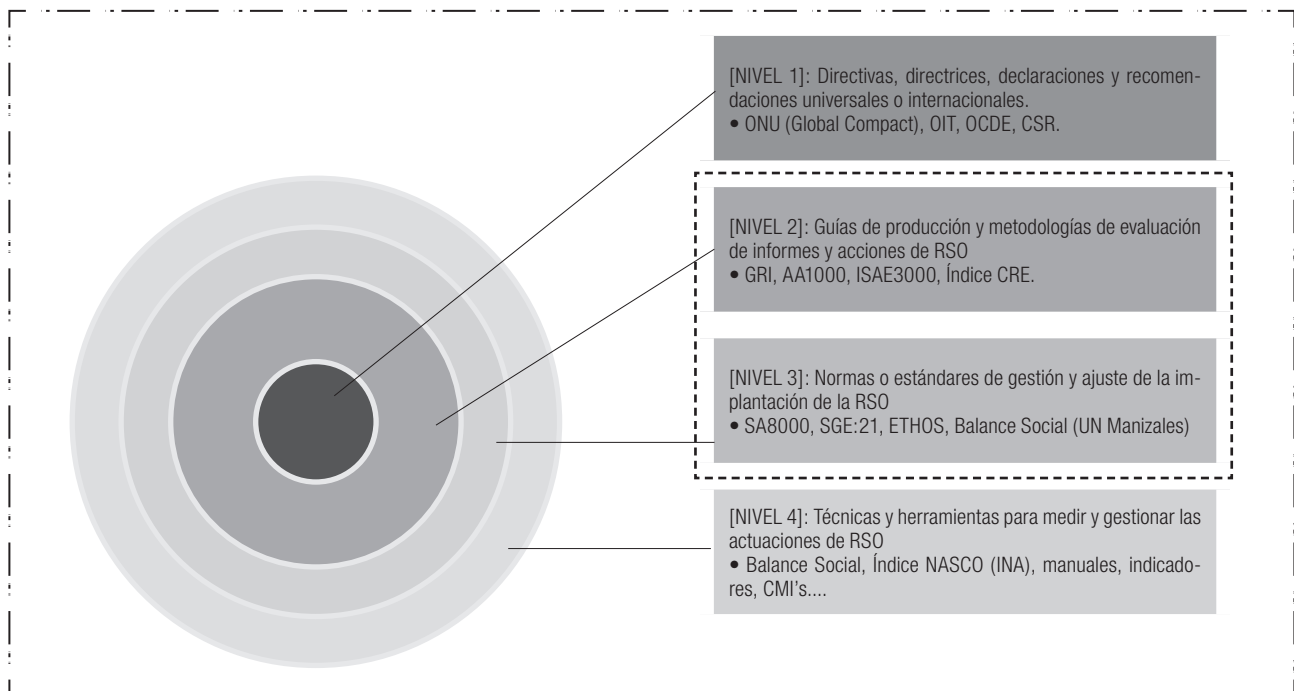
Documentos que presentan lineamientos sobre el proceso, para formular, de manera transparente y efectiva, informes de sostenibilidad y RS, así como guías o metodologías para evaluar o medir actuaciones en relación con la responsabilidad social organizacional (RSO) o empresarial (RSE).

En este bloque se incluyen, por ejemplo, la ISAE 3000, la AA1000, el índice CRE de Colombia y la guía GRI. En este nivel se incluiría la Guía Técnica Colombiana en RS que se encuentra en desarrollo por parte del Instituto Colombiano de Normas Técnicas, Icontec.

**(Nivel 3) Normas o estándares de gestión y ajuste en la implantación de la RSO**

Constituidas por aquellos requisitos o criterios que deben ser cumplidos o a los que deben ajustarse las organizaciones, para lo cual deben dar respuesta y aportar evidencias de cumplimiento.

**FIGURA 1. Clasificación de las iniciativas, principios y recomendaciones, guías y metodologías de evaluación, normas de gestión y técnicas –herramientas– sobre RSO.**



Fuente: Elaboración propia.

El grado de ajuste se valora en función de las evidencias e indicadores aportados. Algunas de estas normas son la SA8000, SGE21, ETHOS y la norma de Balance Social desarrollada por la Universidad Nacional de Colombia (sede Manizales).

#### **(Nivel 4) Técnicas y herramientas para medir y gestionar las actuaciones de RSO**

En este nivel se incluyen listados de indicadores y herramientas para realizar balances sociales y cuadros de mando, como principales herramientas de gestión y medición.

Se destacan, entre otras, el Manual de Balance Social elaborado por la OIT, la herramienta elaborada por la Asociación Nacional de Industriales de Colombia (ANDI) y la Cámara Júnior de Colombia (Antioquia), los principios y métodos para desarrollar un programa de responsabilidad social empresarial (RSE) de la Cámara Nacional de Industria de Bolivia, CPT, el índice NASCO (INA) europeo, el manual de herramientas propuesto por GEOS y Red Puentes de Argentina, entre otras técnicas y herramientas para la gestión y medición de actuaciones en RSO.

Existen muchas otras iniciativas que podríamos haber analizado e incluido en cualquiera de los niveles propuestos, pero dichas iniciativas no han sido analizadas e incluidas en el estudio comparativo, principalmente, por circunscribirse en sectores de producción muy específicos (no genéricos), o bien por tener un carácter o alcance de tipo local (nacional).

Entre dichas iniciativas no incluidas podríamos mencionar, por ejemplo:

CCC (*Clean Clothes Campaign*). De 1998. Código de prácticas laborales responsables. Impulsado por un grupo internacional europeo de ONG, sindicatos y otras organizaciones. Sector textil.

ETI (*Ethical Trading Initiative*). De 1998. Código de normas para la regulación y supervisión de buenas prácticas sociales. Impulsado en el Reino Unido desde un grupo de empresas y organizaciones. Sectores alimentario de la bebida y textil.

FLA (*Fair Labor Association*). De 1998. Código de conducta justa o responsable. Impulsado por grupos empresariales de los sectores textil y de calzado.

FSC (*Forest Stewardship Council*). De 1993. Etiqueta verde independiente para productos de la tala de bosques, de empresas gestionadas responsablemente (ambiental, social y económicamente). Enfoca la atención en la preservación de los grupos indígenas y los

bosques, así como a las condiciones laborales de los profesionales implicados. Sector maderero.

GAWC (*Global Alliance For Workers and Communities*). De 1999. Iniciativa del Banco Mundial, la Fundación Internacional de Jóvenes y el grupo Niké. La adhesión a dicha iniciativa por las empresas recoge el respeto a las normas y directrices internacionales, sobre todo en cuanto a las condiciones de trabajo, necesidades de la comunidad, formación en gestión y asistencia a los más jóvenes. Muy genérica y poco innovadora.

MSC (*Marine Stewardship Council*). De 1997. Iniciativa del grupo Unilever y el Fondo Mundial para la Naturaleza (WWF). Aboga por la sostenibilidad de las industrias pesqueras. Norma y sistema de certificación sobre actividades de este tipo de industrias.

WRAP (*Workwide Responsible Apparel Production*). De 1998. Impulsada por la Asociación Aamericana de Fabricantes de Ropa. Certificación para asegurar unas mínimas condiciones legales, humanas y éticas. Sector textil.

WRC (*Worker Rights Consortium*). De 2000. Iniciativa impulsada por la United Students Against Sweatshops (USAS) para las fábricas de ropa deportiva de las universidades de Estados Unidos. Código de conducta de los derechos del trabajador. Sector textil.

En el presente trabajo se analizan las iniciativas referidas a los niveles 2 y 3 de la clasificación descrita, iniciativas de carácter general, no sectorial y de alcance internacional o de nuestro contexto cultural.

### **3. Propuestas o iniciativas en los niveles 2 y 3**

#### **3.1 (Nivel 2) Guías de producción y metodologías de evaluación de informes y acciones de responsabilidad social organizacional**

A continuación se describen cuatro instrumentos de gran relevancia en el contexto internacional que deben ser tomados en cuenta por las organizaciones que pretendan atender a los lineamientos generales y específicos en cuanto a evaluación de reportes y acciones de RS: la guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad del GRI (*Global Reporting Initiative*), el Índice Colombiano de Responsabilidad Social, CRE, la Norma ISAE3000 y la Norma AA1000 AS.

##### **Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad del GRI (Global Reporting Initiative)**

Esta guía de carácter internacional comenzó en 1997 como una iniciativa conjunta de dos organizaciones no



gubernamentales: Coalition of Environmentally Responsible Economies (CEBES) y Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (Pnuma). Se consolidó en 2002 y su objetivo es aumentar la calidad, el rigor y la utilidad de las memorias de sostenibilidad<sup>1</sup>, a través del desarrollo, la divulgación y la difusión de pautas de sostenibilidad global. La tercera generación (G3) de esta guía se presentó en octubre de 2006.

La GRI es centro colaborador (oficial) del Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (Pnuma), también realiza trabajos de cooperación con la Global Compact de la ONU (de la que es secretario general Ban Ki-moon).

La guía se centra fundamentalmente en el reporte del desempeño ambiental, económico y social de la organización informante; incorpora en su construcción y revisiones bianuales la participación activa de *stakeholders*, así como organizaciones internacionales de defensa del medio ambiente, de los derechos humanos y del trabajador, a través de su proceso consultivo, por lo

que se trata de una guía dinámica y con capacidad de adaptarse a nuevos requisitos.

Mediante la implementación de la guía se pretende sistematizar la información relativa a las tres dimensiones de reporte de sostenibilidad, con el fin de proporcionar una imagen lo más fiel posible del impacto social y ambiental de la actividad de la empresa, de manera que los *stakeholders* puedan adoptar decisiones debidamente informadas sobre la misma.

El Consejo Empresarial Colombiano para el Desarrollo Sostenible (Cecodes) es una de las organizaciones consultadas en Colombia.

El uso de las pautas del GRI y la difusión de las memorias de sostenibilidad se hace de manera voluntaria por las organizaciones, publicando dichas memorias en la página web del GRI. Es una guía no auditable ni certificable.

En la tabla 1 se resumen las características principales de la estructura de la guía.

**TABLA 1. Estructura, fuentes y operativa de la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad del GRI**

Guía estructurada en 3 secciones:
Introducción general sobre la elaboración de memorias.
Parte 1: ayuda para determinar los contenidos de la memoria, explicación y evidencias sobre los principios enumerados en estos contenidos.
Parte 2: secciones estándar o recomendadas.
Estructura de contenidos propuestos por la guía: Estrategia y análisis: descripción de la estrategia respecto a la sostenibilidad, incluyendo una declaración del presidente de la organización. Perfil de la organización: visión general de la organización y del alcance de la memoria, así como información para ponerse en contacto con ella. Estructura de la dirección de la empresa y sistemas de gestión. Parámetros de la memoria: descripción del alcance y perfil, los procesos, los límites en la elaboración de la memoria, el índice de contenidos (tabla en la que se identifique la localización de cada elemento de la memoria, por apartados e indicadores de desempeño). Gobierno y compromisos: descripción del Gobierno, compromisos con iniciativas externas, los <i>stakeholders</i> participantes, información sobre el enfoque directivo y los indicadores de desempeño. Indicadores de desempeño económico, social y ambiental (véase apartado Operativa/ Aplicación).
Parte 3: sobre niveles, viabilidad, frecuencia y medios para informar, así como uso de la memoria
Operativa / Aplicación Facilita una extensa lista para elaborar indicadores de desempeño, de actuaciones, dentro de las tres perspectivas de la RS: Económicas (impactos económicos directos e indirectos) Medioambientales Sociales: práctica laboral y trabajo digno. Derechos humanos. Responsabilidad de producto. La guía enumera 50 indicadores centrales –los que tienen máxima importancia para la mayoría de las organizaciones y suma significación para las partes interesadas– y 47 adicionales que pueden ser publicados a criterio de la organización que elabora la memoria. Por tanto, el número de indicadores propuestos por la guía son: económicos (9), ambientales (30), sobre prácticas laborales y trabajo decente (15), de derechos humanos (10), sociales (10) y de responsabilidad sobre el producto (9)
Despliegue y difusión: ésta es la guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad más empleada en el mundo, por lo cual constituye un referente internacional <sup>2</sup> . Su impacto se evidencia en el número de informes publicados en la página web del GRI, pasando de 10 en 1999 a 1.200 en 2006, sin contar las memorias que siguen esta guía pero que no se publican.

Fuentes: ONU, Global Compact, OIT

<sup>1</sup> Este documento recoge las principales actividades de una entidad para contribuir al desarrollo sostenible; en él las organizaciones informan acerca de lo que se ha denominado triple línea básica, es decir, de su desempeño en términos económicos, sociales y medioambientales.

<sup>2</sup> En España, por ejemplo, en el año 2003 se habían realizado memorias basadas en la GRI en un tercio de las mayores compañías nacionales, como Endesa, Repsol YPF, Telefónica, Inditex y Agbar.

En la tabla 2 se resaltan otros aspectos importantes de esta guía, así como aquellos por mejorar.

**TABLA 2. Aspectos sobresalientes y de mejora**

Aspectos sobresalientes	Aspectos por mejorar
Su estructura es sencilla, fácil de aplicar y basada en indicadores. Sugiere el uso de indicadores, mayoritariamente numéricos o cuantitativos. Una de las grandes ventajas que ofrece la GRI (por su estructura y difusión) es la posibilidad de comparar las memorias y sus indicadores entre empresas.	Los lineamientos de esta guía son muy genéricos y pueden brindar información poco relevante para los interesados. Indica la necesidad de consultar a los <i>stakeholders</i> , pero no cómo debe hacerse. Entiende la RS y los informes como un ejercicio de responsabilidad empresarial, pero sin apuntar a la valoración o verificación externa (no auditable).

### Índice Colombiano de Responsabilidad Empresarial (CRE)

Este índice tiene su origen en 2002, por un trabajo conjunto del Centro Colombiano de Responsabilidad Empresarial (CCRE), las empresas y la Universidad Javeriana. El CCRE acompaña a las organizaciones en la implementación de actuaciones de RS con el apoyo de la Fundación Social, la Fundación Interamericana (IAF), la Red Forum Empresas y el grupo Prince of Wales International Business Leaders Forum (PWIBLF) del Reino Unido. Además, trabaja en investigación, desarrollo y promoción de la responsabilidad social empresarial (RSE) en Colombia.

El índice CRE es un documento marco que permite evaluar y verificar los compromisos adquiridos por la alta dirección en materia de RS, para lo que se emplean índices y metodologías desarrolladas por el grupo PWIBLF, con el fin de minimizar el aporte negativo a la sociedad y maximizar el positivo (Hodges, 2005).

Se constituye en una herramienta para la gestión empresarial que posibilita, a partir de sus resultados, la construcción y el fortalecimiento de las acciones de RS que se desarrollan frente a cada uno de los grupos con los que interactúan las empresas, así como la generación de estrategias de negocio frente a la RS y la mejora de la competitividad.

No es auditable ni certificable, pero el CCRE otorga un reconocimiento interno frente a prácticas de RS evaluadas satisfactoriamente. Los resultados de este índice son de carácter confidencial y de uso exclusivo de la empresa a la que se le aplica.

En la tabla 3 se observan las principales características del índice CRE, como las etapas de implementación y los indicadores empleados, que están basados principalmente en datos y valoraciones realizadas por los responsables de la organización. La mayoría de éstos son cualitativos, no cuantitativos, y no se comprueban o ratifican *in situ* ni con otros grupos de interés fuera de la organización.

**TABLA 3. Características del índice CRE**

Estructura del índice:	
El índice reconoce dos dinámicas en cualquier organización. Una dinámica interna que incluye todos los procesos que desarrolla la empresa para el desarrollo de su negocio, y otra dinámica externa sobre las acciones de la empresa para relacionarse con grupos externos (que forman parte de su operación-acción o la complementan).	
Fuentes: GRI, Global Compact, Principios de la OCDE, ETHOS de Brasil, Acción Empresarial de Chile, Comunidar de Argentina	
Operativa / Aplicación: las fases en la evaluación de acciones de RS son las siguientes:	
1. Percepción:	Recoger la percepción por parte de los grupos de interés, sobre las actuaciones de RS por evaluar o analizar
2. Verificación:	Aplicar el índice o parte del mismo, verificando o evaluando el cumplimiento de ciertos requisitos.
3. Focalización:	En función de los resultados de la aplicación del índice (o parte adaptada), se establecen y priorizan ejes de trabajo para fortalecer los posibles puntos débiles.
Dimensiones sobre las que se evalúa:	
Cinco dimensiones: 1. Entorno organizacional; 2. Autorregulación; 3. Comunidad; 4. Mercado; 5. Medio ambiente.	
Dentro de las cinco dimensiones anteriores se evalúan las prácticas y los procesos en torno a 18 aspectos relacionados con la gestión socialmente responsable:	
Gobierno corporativo Dirección estratégica de RSE Cultura organizacional Comunicación Rendición de cuentas Relaciones laborales Valores corporativos Políticas éticas Gestión ética Mercadeo socialmente responsable	Redes empresariales Integración con la comunidad Responsabilidad con el Estado Gestión de residuos Conservación de recursos Cadena de proveedores y contratistas Relaciones con la competencia Producción limpia
La evaluación suele realizarse con base en entrevistas realizadas con los responsables de la organización y de las diferentes secciones o áreas, y dentro de una escala de 5 puntos.	
Despliegue y difusión: En Colombia cerca de 45 organizaciones han adoptado este índice desde 2003.	

**TABLA 4. Aspectos sobresalientes y de mejora**

Aspectos sobresalientes	Aspectos por mejorar
<p>Fomenta un diálogo permanente en la organización y el intercambio de sinergias para fortalecer la gestión de las empresas.</p> <p>El índice se centra en la implementación de mejores prácticas de RSE y promueve la construcción de alianzas éticas entre competidores.</p>	<p>Genera un reconocimiento de acciones parciales, usualmente no de forma global.</p> <p>La información obtenida para evaluar proviene de los responsables de la organización, existe poca o nula participación de <i>stakeholders</i> o grupos de interés externos o internos.</p>

### Norma ISAE3000

Esta norma de carácter internacional fue publicada en 2003 por la International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB), con el fin de establecer principios y procedimientos básicos y genéricos para la realización de auditorías de aseguramiento<sup>3</sup>. Centrada en información no financiera, a diferencia de las auditorías clásicas centradas en indicadores financieros convencionales, la ISAE3000 se fundamenta en dos pilares: la ética y el control de calidad, conceptos aplicables también a procesos contables.

La ISAE3000 se basa en prácticas contables y se dirige a profesionales de verificación o aseguramiento (auditores). Es una guía práctica en procesos generadores de confianza, enfocada –como las auditorías contables– en un trabajo riguroso, sistemático y consistente.

El objetivo de la implementación de la norma es alinear el proceso de aseguramiento a la definición de alcance del reporte de la entidad informante. Al profesional auditor se le pide que analice la información suministrada con relación a posibles errores u omisiones en los contenidos (datos no financieros) por valorar, desde una actitud de escepticismo profesional.

Los informes elaborados por los profesionales contables resultan de la aplicación de los criterios de la norma sobre los contenidos proporcionados por la entidad. La norma es de obligatorio uso a partir del 1 de enero de 2005 en este tipo de auditorías, para los profesionales de aseguramiento que se rigen por las normativas de la Federación Internacional de Contadores (IFAC).

**TABLA 5. Características de la norma ISAE3000**

Norma estructurada en 57 apartados:	
Apartados 1, 2 y 3: introducción y contextualización con otras normas generales de la ISAAB.	
Apartados 4, 5 y 6: hacen referencia a los requerimientos éticos y de control de calidad.	
Apartados 7 a 25: características de la auditoría de aseguramiento	<p>Los términos de conformidad.</p> <p>Aceptación y continuidad, planeación y realización.</p> <p>Los contenidos (objetos de estudio: datos, información, sistemas y procesos), criterios (lineamientos, guías), evidencias (suficientes, pertinentes, convenientes, materializadas, sistematizadas), materialidad y alcance del reporte de aseguramiento.</p>
	<p>Niveles de aseguramiento emitidos por el auditor:</p> <p><i>Razonado</i> (donde el aseguramiento no es absoluto, pero apunta hacia un nivel de riesgo bajo de que se hayan cometido errores o fallas en la información proporcionada o recogida, emitiendo una conclusión <i>positiva</i> en su reporte) y</p> <p><i>Limitado</i> (donde el riesgo es más alto que el razonado, con una posterior conclusión <i>negativa</i> en el reporte de aseguramiento).</p> <p>Completitud y precisión de la información reportada (asegurada).</p>
Apartados 26 a 32: se destaca la labor de un experto en el análisis de evidencias.	
Apartados 33 a 44: se define la metodología para la obtención y el estudio de las evidencias, su calidad, suficiencia y cantidad; además, se establecen los parámetros para la documentación de los resultados y la consideración de eventos futuros a la elaboración del reporte. Se especifica la implicación y representación de la gerencia en el proceso.	
Apartados 45 a 56: características formales del reporte de aseguramiento y descripción de la conclusión.	
Apartado 57: se establece la fecha de vigencia de la norma para los reportes de aseguramiento a partir del 1° de enero de 2005.	
Fuentes: IFAC, IAASB, ISAE 100 (versión anterior).	
Operativa / Aplicación:	
La ISAE3000 provee una plataforma genérica en la cual los profesionales de auditoría analizan el grado de aseguramiento (de sostenibilidad) en relación con la información seleccionada y reportada por el cliente.	
Los contenidos y el alcance del aseguramiento son predeterminados y acordados entre el profesional de aseguramiento y el cliente.	
El aseguramiento bajo ISAE3000 se enfoca en el desempeño no financiero de la empresa, indicadores claves de eficiencia y eficacia, características de la información, conductas corporativas (buenas prácticas de recursos humanos, gobierno corporativo), entre otros.	
Despliegue y difusión: No hemos encontrado datos acerca de su uso, despliegue e impacto.	

<sup>3</sup> “Auditoría de aseguramiento” proviene del término contable inglés *assurance engagement*, y tiene una connotación referente a todos aquellos contratos o compromisos de verificación formales, elaborados por un profesional de aseguramiento –que expresa una *conclusión* con un determinado nivel de confianza–, dirigidos a otros usuarios de interés diferentes al ente responsable al que se evalúa.

La ISAE3000 es una norma de verificación de los procesos de generación de confianza incipiente, resultado del esfuerzo mancomunado de las redes de contadores “presionados” por la creciente demanda de verificación de informes de sostenibilidad, centrada en auditorías de información no financiera, con lo que se pretende dar el mismo nivel de reconocimiento que a los reportes financieros convencionales.

Se debe considerar esta norma como transitiva, debido a las escasas especificaciones explícitas que contempla, mientras se implementan lineamientos más claros, por solicitud de los mismos auditores de aseguramiento.

**TABLA 6. Aspectos sobresalientes y de mejora**

Aspectos sobresalientes	Aspectos por mejorar
La ISAE3000 es una herramienta que intenta otorgar fiabilidad y credibilidad sobre la veracidad de los reportes de sostenibilidad mediante la verificación externa y con base en procesos contables. Su metodología es rigurosa y sistemática, con lo que se pretende dar consistencia a las auditorías de verificación; además, tiene el aval de los principales entes internacionales y autoridades en materia de contabilidad.	Una de las debilidades de ISAE3000 es que tiende a limitar el papel del auditor sólo a la verificación de la información presentada. Esto eventualmente puede ser contraproducente en el sentido de que no se le da la suficiente importancia a la integración de la estrategia organizacional con la RSE, sino que se intenta básica y exclusivamente realizar un acercamiento desde la perspectiva contable. La interrelación con los <i>stakeholders</i> es muy limitada, cumpliendo un papel de bajo perfil en el proceso de aseguramiento.

### Norma AA1000 AS (Assurance Standard)

Esta norma fue publicada en 2003 por la organización británica Institute for Social and Ethical Accountability,

con el objeto de asegurar la calidad y credibilidad de los informes sobre RSE en cualquiera de sus perspectivas.

Es el primer procedimiento en el mundo centrado en cómo responder por las acciones con relación a la RS, y en los procesos que se deben seguir para el aseguramiento de la calidad y credibilidad en la elaboración de los informes de RS.

Esta norma no tiene derechos de propiedad, siendo de libre acceso.

En la aplicación de esta norma, la memoria de RS se elabora con la colaboración de los grupos de interés, para rendir cuentas o justificar las acciones por las que se es socialmente responsable.

La metodología AA1000AS es aplicable en procesos de evaluación, auditoría y mejora de la credibilidad y calidad de los informes de sostenibilidad.

Aunque es una norma no certificable, existe dentro de su proceso de aplicación la validación externa (auditoría del proceso y de las evidencias) ejercida por una empresa evaluadora o un auditor experto. Validación externa que debe realizarse anualmente o cuando lo determinen las partes interesadas.

En la tabla 7 se presentan algunas características de la norma AA1000 AS, metodología activa y participativa de trabajo de implementación de la RS en la gestión de las organizaciones, con una clara orientación sistémica (participación de los *stakeholders*, el evaluador o asegurador externo y la organización) y con el claro objetivo de asegurar la calidad y credibilidad de los posibles informes o reportes de sostenibilidad (RS).

**TABLAS 7. Características de la norma AA1000 AS**

Norma estructurada en nueve capítulos:	
Capítulos 1 y 2: introductorios.	
Capítulo 3: centrado en el compromiso con la RS (las tres perspectivas: financiera, social y medio ambiental)	
Capítulo 4: principios de la serie AA1000	<i>Relevancia</i> de la información requerida por las partes.
	<i>Exhaustividad</i> en la identificación y comprensión de los aspectos relevantes.
	<i>Capacidad de respuesta</i> a las preocupaciones políticas y normativas relevantes de las partes.
Capítulo 5: evidencias cuantitativas y cualitativas, valorando la robustez de los sistemas y procedimientos de obtención.	
Capítulo 6: declaración del aseguramiento conseguido y la calidad del informe.	
Capítulo 7: normas del experto en aseguramiento con base en su independencia, imparcialidad y competencias.	
Fuentes: UKAS, BSI, Norma británica BS 5750, GRI (Guía para los reportes de sustentabilidad), SAI (SA8000), CSR –Europa, Pacto Global	
Operativa/Aplicación:	
Centrada en la participación y el compromiso de los <i>stakeholders</i> , un experto externo en normas y la organización, interactuando y generando los objetivos, los indicadores, las auditorías y el reporte de RS. En primera instancia se elabora un proyecto de trabajo, en el que se identifica el desempeño de la organización y su relación con los <i>stakeholders</i> . Luego se determina la congruencia de los propósitos y fines de la organización y los de sus <i>stakeholders</i> , lo que genera un sistema de información que esté disponible para los interesados, en el que hay suficiente evidencia y coherencia con los procesos y sistemas de RS, plasmándose finalmente un sistema de aseguramiento interno y externo que permita verificar la información del reporte de sustentabilidad.	
Despliegue y difusión:	
En la actualidad esta organización cuenta con cerca de 300 socios (organismos no gubernamentales, empresas, proveedores de servicios e investigadores), en más de 20 países del mundo (Núñez, 2003).	



La tabla 8 resume otras ventajas y desventajas de esta norma.

**TABLA 8. Aspectos sobresalientes y de mejora**

Aspectos sobresalientes	Aspectos por mejorar
<p>Importancia de aspectos clave, como las evidencias sobre la información del reporte, la verificación externa y la <i>imparcialidad y competencias</i> del experto evaluador. Promueve la mejora y el perfeccionamiento continuo por medio de la reflexión, la planificación y el compromiso con los <i>stakeholders</i>. Compatible con las demás normas, especialmente con la ISAE3000 –más centrada en los requisitos y los contenidos o campos a los que debe darse respuesta–, ya que la AA1000, por el contrario, se centra en el cómo, en el proceso de elaboración y desarrollo de informes de RS. Estas dos normas no son contradictorias, sino complementarias.</p>	<p>Su buena aplicación depende mucho de los agentes interrelacionados, tanto de los <i>stakeholders</i> –capacidad de negociación, formación e información– como del experto escogido para dicho proceso, así como de la organización y de su capacidad para gestionar y liderar dicho proceso.</p>

### 3.2 (Nivel 3) Normas o estándares de gestión y ajuste en la implantación de la RSO

En este apartado se describen tres propuestas de normas reconocidas en el contexto internacional sobre responsabilidad social: la SA8000:2001, el SGE 21:2005 y los indicadores ETHOS de RSE. Adicionalmente, se presenta la norma ISO 26000 (actualmente en elaboración), que se espera constituya uno de los

principales referentes en normas de RSO en la comunidad internacional.

Para iniciar este apartado, y con el fin de resaltar que Colombia también se está sumando a la creciente tendencia mundial de estudio y aplicación de lineamientos de RS, se analiza el documento –prototipo de norma– Balance Social, formulado por el grupo de investigación ETHOS de la Universidad Nacional de Colombia, sede Manizales.

#### *Balance Social (UN–Manizales)*

Corresponde a un trabajo iniciado en 1996 por parte del grupo de investigación ETHOS de la Universidad Nacional de Colombia, sede Manizales, que busca definir una norma-guía para ayudar en la gestión empresarial midiendo el cumplimiento de la RSE en términos de gestión social, en un periodo determinado y frente a metas preestablecidas. Aunque aún está en desarrollo, se pretende que esta norma llegue a ser auditable por parte de cada empresa con base en un modelo de balance social que busca evaluar la RSE en ocho áreas temáticas que se dividen a su vez en una serie de variables relacionadas con la gestión social de la empresa (ver tabla 9), denominadas “variables iniciales”, apelando a la flexibilidad del modelo, ya que permite que nuevas variables e indicadores puedan ser integrados.



TABLA 9. Estructura del modelo de Balance Social

Norma estructurada en 8 áreas:		
Área temática	Explicación	Variables iniciales
Salud	Abarca todo lo relacionado con la proyección social de la empresa en cuestiones de salud. Se deberá tener en cuenta que se incluirán variables e indicadores que hagan parte de la obligación legal de la empresa, puesto que el cumplimiento de la ley necesariamente compromete a la empresa con la RS.	Ausentismo Salud general Salud ocupacional
Seguridad	Se incluyen todos los temas destinados a garantizar la seguridad y estabilidad que la empresa proyecte por intermedio de su objeto de trabajo, específicamente en el tema de la seguridad social y laboral.	Rotación del personal Relaciones laborales Fondo de ahorro Pensiones
Operación	Se incluyen en esta área los temas que describan la empresa desde la órbita social, definidos como aquellos factores sociales inmediatos para que la empresa cumpla su misión.	Demografía Jornada laboral Salarios y prestaciones Pago de impuestos y aportes
Beneficio común	Todas aquellas acciones que la empresa realice con fines generales y sobre las que no exista una responsabilidad directa, pero que hayan sido desarrolladas por extralimitación en los conceptos de responsabilidad social y legal.	Programas con la comunidad Programas especiales
Educación	Todas aquellas variables destinadas a cuantificar o cualificar las acciones de la empresa en cuanto a capacitación, alfabetización, instrucción, formación, etc., tanto a personal interno como ajeno a la organización.	Información y comunicación Capacitación Educación
Integración	Variables e indicadores que determinen todas las acciones destinadas a elevar el nivel de compromiso y el sentido de pertenencia de las personas en general para con la empresa.	Alimentación Transporte Tiempo libre Consumidor final
Investigación y desarrollo	Variables e indicadores que evalúen el crecimiento de la empresa y el aporte de la misma a la investigación de los problemas sociales, tanto a nivel interno como nacional y regional.	Desarrollo de nuevos productos y tecnología. Producción nacional
Desarrollo sostenible	Variables que midan el comportamiento de la empresa frente a los recursos naturales. El fin de esta área será que la empresa muestre cómo está deteniendo la degradación ambiental y sus acciones para mejorar la calidad de vida en términos ecológicos.	Conservación del medio ambiente.
Fuentes: Legislación general a partir de 1990 (Constitución Política de Colombia, Tratados y convenios ratificados por el Congreso de la República, Código Disciplinario de la Función Pública, Ley 100, Ley 50, Ley 99/93, entre otras), los modelos de Balance Social que operan en países como España, Francia, Estados Unidos y Colombia, Manual de Balance Social de la ANDI		
<b>Operativa/Aplicación:</b>		
Con base en la estructura indicada y las variables iniciales, se recogen evidencias e indicadores sobre las ocho áreas en las que se fundamenta la norma.		
<b>Despliegue y difusión:</b>		
El despliegue y difusión de la norma se ha centrado, de momento, en el ámbito universitario, haciéndose una primera aplicación en la propia sede de Manizales de la Universidad Nacional de Colombia.		

TABLA 10. Aspectos sobresalientes y de mejora

Aspectos sobresalientes	Aspectos por mejorar
Representa un primer intento de realizar una norma adaptada a la realidad colombiana. Resalta aspectos como la flexibilidad del modelo, el hecho de que sea controlable por la empresa y amoldable a sus propias condiciones y situación, así como su proceso de construcción adaptado a la situación colombiana.	Tiene características que pueden ser mejoradas, como el ser demasiado amplia y abarcar muchos temas. Es necesario que trascienda el entorno académico y genere impactos en el país y en el exterior.

### Norma SA8000:2001

Esta norma se publicó en 1997 en Estados Unidos. Es una norma auditable y certificable que tuvo su origen en la Agencia de Acreditación del Consejo de Prioridades Económicas (CEPAA), con el objeto de dar cuenta de las acciones de RS que acontecían en filiales norteamericanas ubicadas en países en desarrollo.

Creada a través de un panel de expertos reunidos en Nueva York, hoy llamado Responsabilidad Social Internacional (*Social Accountability Internacional SAI*), organización de auditoría social encargada de verificar el cumplimiento del código de forma directa.

La SA8000 pretende ser un código universal de prácticas socialmente reconocidas, entre las que se destacan la no explotación laboral infantil y el trabajo forzado, la promoción de condiciones laborales seguras y el derecho de asociación. En la tabla 11 se describen otras características de esta norma.

La SA8000 es la única norma certificable de RS en la actualidad con reconocimiento internacional. Cabe señalar que está basada en criterios mínimos superados por las normativas legales y laborales de muchos de los países desarrollados. En la tabla 12 se presentan los aspectos positivos y por mejorar de esta norma.

**TABLA 11. Características de la norma SA8000:2001**

Norma estructurada en nueve capítulos:	
Trabajo infantil Trabajos forzados Salud y seguridad en el trabajo Libertad de asociación y derecho de negociación colectiva Discriminación Medidas disciplinarias Horario de trabajo Remuneración Sistemas de gestión	
<b>Fuentes:</b>	Declaración Universal de los Derechos Humanos. Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos del niño. Convención de las Naciones Unidas sobre la eliminación de toda forma de discriminación de la mujer. Convenciones y recomendaciones de la OIT en relación con las relaciones laborales y la seguridad en el trabajo.
Operativa / Aplicación:	
Norma auditable. La SAI otorga licencias a empresas de certificación, responsables de la certificación SA8000 en su nombre. El estándar SA8000 y su sistema de la verificación representan una herramienta comprensiva y eficiente para asegurar lugares de trabajo "humanos", así como un proceso de verificación independiente, experto y de divulgación pública de los resultados obtenidos. Respecto al proceso de certificación y auditoría, cualquier agencia cualificada se puede acreditar por SAI para revisar y certificar el cumplimiento de las organizaciones con respecto a la SA8000. El proceso de la acreditación incluye la revisión de la documentación, las intervenciones sobre el lugar de trabajo y observación de interventores en el campo. En última instancia, la recomendación para la acreditación es determinada por un panel de tres miembros del SAI.	
Despliegue y difusión:	
El número de empresas que han recibido la certificación SA8000 muestra una dinámica de crecimiento interesante, ya que en noviembre de 2002 esta norma estaba presente en 27 países con 133 empresas certificadas, teniendo mayor presencia en Asia, con un 63% de las organizaciones certificadas, seguida de Europa, con un 30%, y, por último, América, con un 5%. A 31 de diciembre de 2004 existían 572 empresas certificadas, en más de 36 países y 35 sectores industriales.	

**TABLA 12. Aspectos sobresalientes y mejorables de la norma SA8000**

Aspectos sobresalientes	Aspectos por mejorar
Involucra activamente a la alta dirección e incluye los aspectos de RS dentro de la política de empresa. Es imprescindible contar previamente con un sistema de gestión, normalmente la ISO 9001.	Se trata de una norma sólida, pero de requisitos mínimos. No contempla de forma sistemática la implicación y el trabajo conjunto con <i>stakeholders</i> externos.

**Norma SGE 21:2005**

Esta norma se promulgó en 1999, como iniciativa de la Red Europea del negocio para la responsabilidad social corporativa, asociada a la CSR Europa y al Foro para la Evaluación de la Gestión Ética (Forética), constituido por 60 corporaciones multinacionales, así como distintas organizaciones académicas y grupos de interés. Surgió con el objeto de constituirse en el primer estándar europeo de RS, susceptible de ser auditado y certificado.

**TABLA 13. Características de la norma SGE 21:2005**

Norma estructurada en seis capítulos:	
<b>Primeros 5 capítulos: explican los antecedentes y los aspectos generales</b>	
Capítulo 6: desarrolla los requisitos de la norma, estructurado en nueve áreas de gestión donde se exponen una serie de consideraciones a modo de recomendaciones de actuación.	
1. Alta dirección: código de ética de la organización, sistema de flujo de registros de información y procesos de auditorías internas.	
2. Clientes: criterios que determinan la relación de confianza y claridad que debe existir entre la organización y los clientes en términos de calidad, servicios, precios, garantías y reclamación.	
3. Proveedores y subcontratistas: manejo de información, calidad de insumos y respeto de los derechos humanos.	
4. Recursos humanos: establece el cumplimiento de la legislación respecto a la seguridad social de los trabajadores, la prevención de riesgos profesionales y los programas de formación dentro de la organización.	
5. Entorno social: realización de informes que muestren las diferentes actividades que desarrolla la organización en materia de acción social o colaboración con la comunidad.	
6. Entorno ambiental: conservación de recursos, manejo de los residuos, construcción de planes de prevención medioambiental y canales de comunicación de la organización con su entorno, en términos de gestión ambiental.	
7. Inversores: se busca que la organización establezca canales formales de comunicación con sus inversionistas, relacionados con temas legales, económicos y sociales.	
8. Competencia: derechos de propiedad intelectual, herramientas de información que no afecten a la competencia, convenios interinstitucionales de acuerdo con la legislación.	
9. Administraciones competentes: canales de información con las autoridades competentes, con el fin de suministrar información de desempeño de los procesos internos.	
<b>Fuentes:</b>	Global Compact (Pacto Mundial). Responsabilidad Social Europea (CSR Europe). Comunicación de la Comisión Europea. Declaración tripartita de la OIT sobre multinacionales y política social. Directrices de la OCDE para multinacionales. ISO 9001:2000 (Gestión de la calidad). ISO 14001:2004 (Medio ambiente). ISO 19011:2002 (Auditoría de calidad). Libro Verde de la Comisión Europea (2001) OHSAS 18001:1999. Social Accountability 8000 Standard.
Operativa/Aplicación:	
Los nueve criterios deben estar establecidos e implantados con calidad y eficiencia demostradas en su aplicación. Verificación externa por entidades acreditadas por ENAC y reconocidas por Forética.	
PROCESO DE CERTIFICACIÓN Y AUDITORÍA:	
- Radar RSE: diagnóstico sobre la situación de la compañía. Informes sobre conformidad de la organización respecto a los estándares SGE-21, SA 8000, las directrices del Global Compact y el GRI. - Evaluación 360°: sondeo inicial sobre la reputación corporativa frente a grupos de interés clave en materia de la cadena productiva y la RS. - Implantación del sistema SGE: permite a las empresas gestionar, de acuerdo con sus valores, las relaciones con todas las partes interesadas. Se recomiendan procesos de despliegue en donde la certificación en gestión ética es el mayor reconocimiento. Se designan y forman dentro de la organización auditores internos que se encargan de evaluar y verificar el cumplimiento de la norma. - Auditoría: informe preparado por una certificadora, revisado por un comité de certificación designado por Forética, que emite el certificado de gestión ética y RS, revisado anualmente con auditorías de seguimiento y cada tres años con auditorías completas.	
Despliegue y difusión:	
Cada vez son más las empresas que se certifican bajo la norma SGE 21. En la actualidad, existen cerca de 28 compañías certificadas, en su mayoría españolas, que desempeñan sus actividades dentro de los sectores de la construcción, el farmacéutico, la prestación de servicios de salud, trabajo temporal, entre otros.	



**TABLA 14. Aspectos sobresalientes y mejorables de la norma SGE 21**

Aspectos sobresalientes	Aspectos por mejorar
Intento de primera norma europea. Se centra, principalmente, en el compromiso de la alta dirección en materia de RS. Hay verificación externa.	El despliegue de criterios y subcriterios de la norma se realiza a modo de recomendaciones de acciones que se deberían hacer. No propone indicadores. Más centrada en temas y acciones (en su forma) que en resultados o impactos.

### Indicadores ETHOS de RSE

Se trata de un documento desarrollado por la organización no gubernamental Instituto Ethos de Empresa y Responsabilidad Social, de Brasil, en el año 2004, con el propósito de sensibilizar y ayudar a las empresas a gestionar sus negocios de forma responsable. El Instituto Ethos cuenta con 1.176 asociados (empresas que representan el 30% del PIB brasileño).

Los indicadores ETHOS permiten a las empresas evaluar el grado de desarrollo de las estrategias, políticas y prácticas en los ámbitos que involucran la responsabilidad social de una organización. Estos indicadores abarcan la RSE desde una perspectiva integral, que incluye las políticas y acciones de la empresa en siete áreas (véase tabla 15).

**TABLA 15. Características de los indicadores ETHOS**

Norma estructurada en siete áreas de análisis:	
Valores y transparencia	Compromisos éticos, enraizamiento en la cultura organizacional, diálogo con las partes interesadas, relaciones con la competencia y balance social.
Público interno	Relaciones con sindicatos, gestión participativa, participación en los resultados y bonificación, compromiso con el futuro de los niños, valoración de la diversidad, comportamiento frente a las dimisiones, compromiso con el desarrollo social y la empleabilidad, cuidado con la salud, seguridad y condiciones de trabajo y preparación para la jubilación.
Medio ambiente	Conocimiento sobre el impacto en el medio ambiente, minimización de entradas y salidas de materiales en la empresa, responsabilidad sobre el ciclo de vida de los productos y servicios, compromiso de la empresa con la causa ambiental y educación ambiental.
Proveedores	Criterios de selección de proveedores, trabajo infantil en la cadena productiva, relaciones con trabajadores tercerizados y apoyo al desarrollo de proveedores.
Consumidores / Clientes	Política de <i>marketing</i> y comunicación, excelencia de la atención, conocimiento de los daños potenciales de los productos y servicios.
Comunidad	Administración del impacto de la empresa en la comunidad, relación con organizaciones actuantes en la comunidad, mecanismos de apoyo a proyectos sociales, estrategias de actuación en el área social, movilización de recursos para la inversión social, reconocimiento y apoyo al trabajo voluntario de los empleados.
Gobierno y sociedad	Contribuciones para campañas políticas, prácticas anticorrupción y soborno, liderazgo e influencia social y participación en proyectos sociales gubernamentales.
Fuentes:	Pacto Global GRI SA8000 AA1000
<b>Operativa/Aplicación:</b>	
La organización debe diligenciar cuestionarios que se clasifican según la unidad de negocios implicada, con base en la respuesta a dos tipos de indicadores:	
1) Indicadores de RSE: se debe escoger una de las opciones que se presentan en el indicador, optando por el que más se aproxime a la realidad de la empresa, o quedar en blanco, justificando la respuesta.	
2) Indicadores binarios (sí/no) y numéricos: los indicadores binarios deben ser obligatoriamente cumplimentados. La organización se debe esforzar por atender los indicadores numéricos, cuando disponga de los datos.	
Los resultados finales de la evaluación con base en la metodología de ETHOS están basados en un sistema de puntuación de los diferentes indicadores y temas, que permite considerar aspectos como:	
La importancia y la profundidad de cada indicador, considerando la actualidad e impacto en la sociedad.	
Sectores en los que ciertos indicadores no tienen relevancia.	
Sectores donde algunos temas poseen menor peso relativo frente a los demás.	
El Instituto Ethos asegura un tratamiento estrictamente confidencial de los datos. En la presentación estadística de las informaciones, las empresas no son identificadas. En caso de una eventual divulgación de experiencias y prácticas ejemplares, se realiza una consulta y se solicita autorización a las empresas implicadas.	
<b>Despliegue y difusión:</b>	
En la actualidad, el Instituto Ethos cuenta con casi mil asociados, representados en empresas de diferentes sectores y tipos, cuya facturación anual corresponde a aproximadamente al 30% del PIB brasileño, y emplean cerca de un millón de personas.	



**TABLA 16. Aspectos sobresalientes y mejorables de la norma ETHOS**

Aspectos sobresalientes	Aspectos por mejorar
Representa la norma más completa en la autovaloración de las actividades empresariales relacionadas con la RS. Recoge y propone, en muchos aspectos, la elaboración y el cálculo de indicadores numéricos (cuantitativos).	No solicita evidencias o registros. Se basa en la información reportada por la empresa.

### Norma ISO 26000

La International Organization for Standardization (ISO) está desarrollando, junto a otros 45 países, una norma internacional que proporcionará pautas para la responsabilidad social. En este proceso se destaca que la vicepresidencia del Comité Espejo Internacional es compartida por un país desarrollado y uno en vías de desarrollo, como son Suecia y Brasil. Se cuenta con la participación de numerosos subcomités y organizaciones, entre ellos ETHOS de Brasil. El plan de trabajo contempla que esté finalizada en octubre de 2008.

En principio, será una guía técnica no certificable, que ha surgido con el fin de dar solución a las numerosas iniciativas, normas, metodologías, criterios y términos,

origen de cierta confusión e inoperancia en la aplicación del concepto de RS, por lo que toma como base estos documentos con la finalidad de definir las características que debe poseer una organización responsable socialmente, buscando la compatibilidad de uso a nivel internacional.

La amplitud de los grupos interesados y sus visiones sobre la RS es quizás la característica de la RS que está planteando mayores dificultades. Por ello, el ISO Technical Management Board (TMB) acordó que, para la elaboración del estándar de RS, los países miembros nombrasen a los expertos en representación de las categorías de *stakeholders*: empresas, gobierno, consumidores, trabajadores, ONG y otros, con un número límite de seis por cada país<sup>4</sup>. En la elaboración se persigue un equilibrio geográfico y también de género, basado en la representación de ambos sexos en su elaboración. Igualmente, se acordó que la guía internacional será aplicable para todos los tipos de organizaciones. También se convino la no inclusión de casos, ya que el objetivo es lograr un estándar que tenga una amplia aceptación e implantación. La tabla 17 describe las características principales de esta norma.

**TABLA 17. Características de la norma ISO 26000**

Norma estructurada en siete capítulos y uno introductoria:	
	0. Introducción 1. Alcance 2. Referencias normativas 3. Términos y definiciones 4. Contexto de RS en las organizaciones donde se implementará 5. Principios de RS relevantes para las organizaciones 6. Directrices principales de temas de RS 7. Directrices para las organizaciones implementen la RS
<b>Fuentes:</b>	ISO 9001 ISO 14001 OHS18000 SA8000 Declaración de principios tripartita referentes a las empresas multinacionales y a la política social OIT Declaración universal de derechos humanos Convención sobre diversidad biológica Pautas para las empresas multinacionales OECD Carta del negocio para el desarrollo sostenible de ICC del Grupo de Trabajo del Consejo Mundial de negocios sobre soborno y corrupción
	<b>Operativa/Aplicación:</b>
	En la aplicación e implantación de la norma ISO 26000 dentro de las organizaciones se seguirá un esquema muy común y característico en otras normas y guías ISO. Asegurar la responsabilidad de la alta dirección: su compromiso y la definición de la política de RS. Planificar: definición de los objetivos de la RS, la estructura, las responsabilidades, las autoridades y sus competencias. Definir el proceso de RS, es decir: la ética organizacional; los elementos que aseguren la transparencia y la información; el compromiso con los <i>stakeholders</i> y con el medio ambiente; el tipo de comunicación, divulgación y sensibilización; la toma de conciencia y la gestión del cambio. Preparar los elementos generales: la documentación y el control de los documentos; así como el control de registros. Medir, analizar y mejorar: mediante el seguimiento y la medición del impacto, por medio del control de las no conformidades, de las acciones correctivas o preventivas, así como mediante la realización de auditorías (internas y externas). Revisión por parte de la dirección: la revisión de todo el sistema por parte de la dirección es una acción básica y generalizada en el resto de normas ISO.
	<b>Despliegue y difusión:</b>
	Hasta su entrada en vigor, en el año 2008, según previsiones, no habrá datos sobre su impacto, despliegue, difusión o uso.

<sup>4</sup> Por Colombia –Comité 180– vienen participando Icontec, ANDI, Comfenalco, Universidad Javeriana y el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

La futura guía ISO 26000 es, sin duda, la norma más esperada, que ofrecerá una conceptualización y definición de términos basada en el consenso de los grupos de trabajo. Se resalta que el enfoque de la norma permite garantizar la recolección de los diferentes puntos de vista, beneficiándose con el aporte de todos aquellos interesados en la RS mediante la representación equilibrada de las partes interesadas (*stakeholders*). Así mismo, un aspecto muy valioso del proceso de planeación y elaboración de la norma ha sido el esfuerzo por recoger diversas perspectivas y posiciones –en pro y en contra de la estandarización internacional del RSO– y plasmarlo dentro de una guía técnica de consenso ISO.

**TABLA 18. Aspectos sobresalientes y mejorables de la norma ISO 26000**

Aspectos sobresalientes	Aspectos por mejorar:
El enfoque de la norma permite garantizar la recolección de los diferentes puntos de vista, beneficiándose con el aporte de todos aquellos interesados en la responsabilidad social mediante la representación equilibrada de las partes interesadas ( <i>stakeholders</i> ). Un aspecto muy valioso del proceso de planeación y elaboración de la norma ha sido el esfuerzo en recoger diversas perspectivas y posiciones –en pro y en contra de la estandarización internacional del RSO– y plasmarlo dentro de una guía técnica de consenso ISO. Dentro de sus objetivos está el de constituirse como un modelo integral de gestión. La estructura ISO garantiza una mejor comprensión de los términos y procesos, así como de la aplicación dentro de un sistema de gestión.	En principio se concibe como una guía técnica (con una estructura de norma o recomendaciones), pero que no será certificable. Hasta no tener la versión final, es arriesgado emitir juicios de valoración, aún menos de mejoras.

## 4. Conclusiones

El proceso de elaboración y evaluación de informes y prácticas sobre responsabilidad social organizacional, así como de actuaciones más o menos parciales en RSO, constituyen principalmente una *praxis*, un proceso dinámico, una forma de hacer desde multitud de iniciativas, enfoques, propuestas y perspectivas, no del todo homogéneas ni ajenas a intereses parciales.

Dentro de las iniciativas existentes, sin duda la propuesta del GRI (Global Reporting Initiative) constituye la guía o referente más empleado y congruente en la elaboración de Informes de RSO, guía que fue recientemente ajustada con el objeto de reflejar el desempeño social organizacional de forma más amplia. De hecho, se erige en la referencia de la mayoría de guías, metodologías y normas que desde el año 1997 han ido apareciendo para ayudar a las organizaciones a elaborar y evaluar informes, reportes, compromisos y actuaciones con relación a la RS.

En el análisis comparativo presentado en este artículo sobre las guías, metodologías y normas que surgen posteriormente al GRI se ha intentado evaluar y desglosar los aspectos más significativos y relevantes de las mismas, con el fin de ofrecer una valoración y comparativa sistemática y sólida (véase tabla 19).

Una de las conclusiones más notorias, después de analizar y evaluar gran número de guías y normas, es la dificultad existente –todavía hoy– para definir de forma homogénea y consensuada el constructo de “responsabilidad social”, problema que con la ISO 26000 se espera pueda resolverse.

**TABLA 19. Comparativa entre guías y normas**

Nombre	Entidad	Año	Operatividad	Certificable/ Auditable	Categoría	Indicadores
Sustainability Reporting Guidelines	GRI <sup>1</sup>	1997	Internacional	No auditable	GMVVIA	C - K
Índice CRE	CCRE <sup>2</sup>	2002	Nacional	No auditable	GMVVIA	C - K
ISAE3000	IAASB - IFAC <sup>3</sup>	2003	Internacional	Auditable	GMVVIA	----
AA1000 AS	AccountAbility <sup>4</sup>	2003	Internacional	Auditable	GMVVIA	----
Balance Social (UN - Manizales)	UN - Manizales <sup>5</sup>	1996	Nacional	No auditable	NECA	C
SA8000:2001	SAI <sup>6</sup>	1997	Internacional	Auditable - Certificable	NECA	C
SGE 21	FORÉTICA <sup>7</sup>	1999	Nacional	Auditable - Certificable	NECA	C
Indicadores ETHOS	ETHOS <sup>8</sup>	2004	Internacional	No auditable	NECA	C - K
ISO 26000	ISO <sup>9</sup>	2008	Internacional	???(*)	NECA	???

GMVVIA: Guía y metodología de verificación y valoración sobre informes y acciones

NECA: Normas (estándares) por cumplir o de ajuste sobre RS

K: Indicador cuantitativo

C: Indicador cualitativo

<sup>1</sup> Global Reporting Initiative: <http://www.globalreporting.org>

<sup>2</sup> Centro Colombiano Responsabilidad Empresarial: <http://www.ccre.org.co>

<sup>3</sup> International Auditing and Assurance Standards Board: <http://www.ifac.org/IAASB/>

<sup>4</sup> AccountAbility: <http://www.accountability21.net>

<sup>5</sup> Universidad Nacional de Colombia - Sede Manizales: <http://www.manizales.unal.edu.co>

<sup>6</sup> Social Accountability International: <http://www.sa-intl.org>

<sup>7</sup> Forética: <http://www.foretica.es/>

<sup>8</sup> Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social: <http://www.ethos.org.br>

<sup>9</sup> International Organization for Standardization: <http://www.iso.org/sr>

(\*) Se estima que sea una norma auditable, pero no certificable.

La dificultad en la identificación de los múltiples *stakeholders* (*multistakeholder*) o partes interesadas, no siempre tenidos en cuenta, es también un problema significativo.

Una necesidad y exigencia actual es la de obtener credibilidad (confianza) y consistencia en los reportes de sostenibilidad o informes de RS, cada vez más demandados. En este sentido, la AA1000 y la ISAE3000 son dos ejemplos de guías metodológicas que hacen hincapié en procesos generadores de confianza hacia los *stakeholders*, basándose en la evaluación de la exhaustividad y rigurosidad de la información recogida y presentada por parte de las organizaciones.

La SA8000 es la única norma internacional certificable en material de RSO, aunque constituye una norma obviamente de mínimos, pero, como elementos destacables, contempla la implicación de la dirección y de la RS dentro de la estrategia y el sistema de gestión.

La ETHOS es, sin duda, entre las normas analizadas, la norma mejor estructurada, más amplia y con un enfoque muy exhaustivo. Es la única que propone, mayoritariamente, el uso de indicadores cuantitativos como elemento clave de medición y gestión de la RSO.

Diversos estudiosos y expertos (véase Utting, 2002) en RSO convergen en señalar una serie de carencias o *handicaps* en el desarrollo y la aplicación de las iniciativas existentes, como son:

La dificultad de valorar el verdadero impacto (medioambiental, social, etc.) de algunas iniciativas.

Muchas de las iniciativas se encuentran en fase experimental, incluso no superan dicha fase.

La participación de las organizaciones en el uso y la aplicación de dichas iniciativas es muy baja, principalmente en empresas multinacionales privadas, siendo casi testimonial en las PYME, con o sin ánimo de lucro.

Muchas de las iniciativas (guías, normas) existentes son sectoriales, no genéricas. Incluso algunas genéricas se emplean o aplican en sectores reducidos (la SA800, por ejemplo, ha sido empleada principalmente en el sector juguete y ropa).

Primero todavía en el uso y la adopción de iniciativas de RSO cuestiones de prestigio y reputación, por encima de razones sociales, medioambientales o de rentabilidad. Incluso, muchas de las empresas que han empleado y difundido alguna iniciativa de RSO son empresas donde ya se habían detectado abusos evidentes.

La mayoría de iniciativas obvian las prácticas (responsables o no) de elementos clave en la cadena de valor, como serían los subcontratistas y proveedores.

Debe potenciarse y mejorarse la calidad de los grupos de normas y de los reportes de RSO, así como los mecanismos de supervisión y los procesos de verificación externa.

Desde nuestro punto de vista, la credibilidad de la RSO y el desarrollo futuro de sus iniciativas (guías, normas o estándares) deben descansar, principalmente, en asegurar cinco factores clave:

1. La creación de un marco conceptual que ayude a unificar criterios sobre los conceptos y términos.
2. La verificación externa e independiente de las prácticas, actuaciones e informes de RSO.
3. La implicación de los *stakeholders* (grupos de interés) en el desarrollo de las iniciativas y actuaciones de RSO.
4. El trabajo con base en indicadores de gestión cuantitativos y contrastables.
5. La evaluación y mejora continua de los procesos, planteamientos, formatos y enfoques de las iniciativas de trabajo en RSO.

Es importante que las organizaciones tomen conciencia de que, en definitiva, es la sociedad la que rigurosamente juzga sus actuaciones, y en esa medida las acepta e incentiva, o las rechaza, con el consecuente impacto en la permanencia y sostenibilidad de las organizaciones.

Es evidente que las empresas crean expectativas entre todos sus *stakeholders*, y es en la satisfacción de dichas expectativas donde descansa la RSO. Por ello, independientemente de cuál sea la guía, metodología o norma que se decida seguir para actuar, medir e informar sobre el grado de responsabilidad social, el objetivo deseado sería el de actuar para superar cualquiera de los estándares o normas de RS, con el objeto de elevar la calidad de vida de quienes hacen parte de la organización y la de aquellos que de alguna manera están relacionados con ella (*multistakeholders*), lo que obviamente redundará en la imagen, posición, rentabilidad y competitividad de la organización y en el bienestar y la sostenibilidad social y ambiental.

## Referencias bibliográficas

- Accountability. (2006). *AA1000 Assurance standard*. Disponible en <http://www.accountability21.net>
- Ackerman, R. y Bauer, R. (1976). *Corporate social responsiveness*. Reston: Publishing.
- Ariza, D., León, F. & Gómez, M. (2006). Una aproximación a los perfiles ambientales de la empresa. *Revista Innovar*, 16(28), 57-74.
- Atea, D. (2005). Manual de herramientas para incidir en responsabilidad social empresarial: una perspectiva desde la sociedad civil. Disponible en <http://www.redpuentes.org>
- Banco Mundial. (2006). *La aplicación de la política de gobernanza corporativa*. Lima: Banco Mundial.
- Bédard, R. (2003). Los fundamentos del pensamiento y las prácticas administrativas. *ADMINISTER. Revista de la Escuela de Administración (Universidad EAFIT)*, 3, 68-88.
- Berle, A. & Means, G. (1932). *The modern corporation and private property*. Nueva York: Macmillan Company.
- Bowen, H. (1953). *Social responsibilities of the businessman*. Nueva York: Harper & Row.
- Carroll, A. (1979). A three-dimensional conceptual model of corporate performance. *Academy of Management Review*, 4(4), 497-505.
- Carroll, A. (1999): Corporate social responsibility. *Business & Society*, 38(3), 268-295.
- Castka, P. (2004). Integrating corporate social responsibility (CSR) into ISO management systems – in search of a feasible CSR management system framework. *The TQM Magazine*, 16(3), 216-224.
- Centro Colombiano de Responsabilidad Social (CCRE). (2006). *Línea de base sobre responsabilidad social empresarial en Colombia*. Disponible en <http://www.ccre.org.co>
- Courville, S. (2003). Social accountability audits: challenging or defending democratic governance? *Law & Policy*, 25, 269-297.
- Donaldson, T. & Dunfee, T. (1994). Toward a unified conception of business ethics: Integrative Social Contract Theory. *Academy of Management Review*, 19(2), 252-284.
- Estefanell, P. (2006). La efectividad de las normas internacionales de auditoría. En *XVI Forum del auditor profesional. Nueva contabilidad: retos y oportunidades*. Disponible en <http://www.auditors-censors.com>.
- Fairbairn, D. (2005). Non-financial reporting: the audit and assurance perspective. En *2005 CEEA Technical Conference & Annual General Meeting*. Disponible en <http://www.ceaa-acve.ca/confer2005.htm>
- Foro para la evaluación ética (Forética). (2005). *Sistema de gestión ética y socialmente responsable SGE21:2005*. Disponible en <http://www.foretica.es>
- Freeman, R. E. (1984). *Strategic management: A stakeholder approach*. Boston: Pitman.
- Friedman, M. (1962). *Capitalismo y libertad*. Madrid: Biblioteca Orbis.
- Fundación Ecología y Desarrollo (Ecodes) (2004). *Responsabilidad social corporativa y políticas públicas*. Informe 2004. Disponible en: <http://www.ecodes.org>.
- Gómez, M. & Calvo, A. (2004). Globalización, desarrollo sostenible y empresa: Virando hacia la responsabilidad social. *Revista Lúmina*, 5, 209-236.
- Global Reporting Initiative. (2006). *Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad: versión G3*. Disponible en <http://www.globalreporting.org/ReportingFramework/G3Online/>.
- Hodges, A. (2005). Retos y oportunidades globales. En: *Memorias del primer foro de RS para presidentes y líderes empresariales "La responsabilidad social empresarial como generadora de valor"*. Bogotá: CCRE, Compartamos con Colombia y Fundación Codespa.
- Hollenhorst, T. & Jonson, C. (2006). *Herramientas sobre responsabilidad social empresarial: Accountability 1000 (AA1000) if-People*. Disponible en <http://www.empresasustainable.com>
- Iansen-Rogers, J. & Oelschlaegel, J. (2005). Assurance standards briefing AA1000: Assurance standard & ISAE3000 Accountability, KPMG sustainability. Disponible en: <http://www.accountability21.net>.
- Índice Nasco (INA) (2003). Una herramienta para mostrar y medir la responsabilidad social de las Pymes (RSP). Unión Europea. Fondo Social Europeo. Artículo 6 Medidas innovadoras. Versión nº 1.
- International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB) (2005). *International Standard on Assurance Engagements 3000*. Disponible en: <http://www.ifac.org/IAASB>
- Knight, A. (2005). Normas de aseguramiento para las partes interesadas. *Boletín ICMM*, 4(3), 6-7.
- KPMG. (2005). *International Survey of Corporate Responsibility Reporting 2005*. Amsterdam: KPMG.
- Leipziger, D. (2001). *SA8000: The definitive guide to the new social standard*. Londres: Pearson Professional Education.
- Libro Verde. (2001). *Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas: Libro Verde*. Bruselas: Comisión de las Comunidades Europeas.
- Ligteringen, E. & Zadek, S. (2005). *New executive briefing: The future of corporate responsibility codes, standards and frameworks*. Disponible en <http://www.accountability21.net>.
- Mallenbaker. (2006). *Corporate social responsibility – What does it mean?* Disponible en <http://mallenbaker.net/csr/CSRfiles/definition.html>.
- Melé, D. (1997). Actuación social de la empresa. En *La aportación de la empresa a la sociedad*. Barcelona: IESE, Universidad de Navarra.
- McCullum, T. (2006). Australian standards reforms may increase audit costs. *Internal Auditor*, 63, 18-21.
- Moneva, J. (2005). *La verificación externa de los informes de sostenibilidad: el aseguramiento*. Disponible en <http://www.ecores.org>.
- Morrós J. (2005). El aseguramiento de los informes de sostenibilidad y/o de responsabilidad social corporativa. Una presentación de divers. *Boletín Mensual de CIES*, 28, 1-21.
- Mosher S. (2003, mayo 27). Global codes of conduct: A summary. China Rights Forum Incorporating Responsibility 2008, 1.
- Munilla, L & Miles, M. (2005). The corporate social responsibility continuum as a component of stakeholder theory. *Business and Society Review*, 110(4), 371-387.
- Núñez, G. (2003). *La responsabilidad social corporativa en un marco de desarrollo sostenible. División de desarrollo sostenible y asentamientos humanos*. Cepal: Santiago de Chile.
- Oelschlaegel, J. (2005). Comparing sustainability reporting assurance standards. *Business & the Environment with ISO 14000 Updates*, 16, 1-3.
- Porter, M. & Kramer, M. (2006, diciembre). Strategy and society: The link between competitive advantage and corporate social responsibility. *Harvard Business Review*, 1-14.
- Preston, L. & Post, J. (1975). *Private management and public policy*. Englewoos Cliffs: Prentice Hall.
- Ryan, B., Scapens, R. & Theobald, M. (2004). *Metodología de la Investigación en finanzas y contabilidad*. Barcelona: Editorial Deusto-ACCID.
- Reis, T. & Sekiguchi C. (2005). *Desenvolvimientto sustentável e responsabilidade social: rumo à terceira geração de normas ISO*. São Paulo: Instituto Uniemp.
- Reis, T. & Bruno G. (2005). Un panorama de la responsabilidad social empresarial en América Latina. *Revista TN Projetos Sociais*, 5, 66-68.
- Rodríguez, P. y otros (2006). La auditoría ética: herramienta para fortalecer la integri-



- dad de carácter organizacional. *Innovar*, 16(27), 31-44.
- Schmidheiny, S. (2004). La visión del empresario para el desarrollo sostenible a través de la responsabilidad social. En *V Encuentro nacional de la empresa privada 2004*. Disponible en <http://www.anep.org.sv/ENADE2004>
- Scott, S. & Lane, V. (2000). A stakeholder approach to organizational identity. *The Academy of Management Review*, 25 (1), 43-62.
- Sierra, S. (2006). Análisis comparativo de indicadores de RSE. *Papers RETHOS*, (2).
- Stand, R. (1983). A system paradigm of organizational adaptations to the social environment. *Academy of Management Review*, 8 (1), 90-56.
- Smith, A. (1996). *Investigación sobre la naturaleza y causas de la naturaleza de las naciones*. Bogotá: Fondo de Cultura Económica.
- Steiner, A. (1975). *Business and society* (2a. Ed.). Nueva York: Random House.
- Utting, P. (2002). Regulating business via multistakeholders initiatives: a preliminary assessment. En *VVAA, Voluntary approaches to corporate responsibility: Readings and a resource guide*. Ginebra: UN Non-Governmental Liaison Service (NGLS) y UN-RISD.
- Vieira, J. (1996). *Proyecto de mejoramiento del modelo de balance social con base en experiencias nacionales e internacionales*. Manizales: Universidad Nacional de Colombia.
- Vilanova, M., Lozano, J. & Dinares, M. (2006). *Accountability. Comunicación y reporting en el ámbito de la RSE*. Madrid: Forética.
- Word, D. (1991). Social issues in management: Theory and research in corporate social performance. *Journal of Management*, 17 (2), 383-406.
- World Business Council for Sustainable Development – WBCSD. (2006). *Generation lost: Young financial analysts and environmental, social and governance issues*. Ginebra: WBCSD.



