Comité Económico y Social Europeo

SOC/192

"Instrumentos de información y evaluación de la responsabilidad social de las empresas en una economía globalizada"

Bruselas, 8 de junio de 2005

DICTAMEN

del Comité Económico y Social Europeo
sobre el tema
"Instrumentos de información y evaluación de la responsabilidad social de las empresas en una economía globalizada"

_____

Rue Belliard 99 - B-1040 Bruselas - Tel. +32 (0)2 546 90 11 - Fax +32 (0)2 513 48 93 - Internet http://www.esc.eu.int

ES

El 15 de septiembre de 2004, de conformidad con el apartado 2 del artículo 29 del Reglamento Interno, el Comité Económico y Social Europeo decidió elaborar un dictamen de iniciativa sobre el tema

> *"Instrumentos de información y evaluación de la responsabilidad social de las empresas en una economía globalizada".*
> (Dictamen de iniciativa).

La Sección Especializada de Empleo, Asuntos Sociales y Ciudadanía, encargada de preparar los trabajos en este asunto, aprobó su dictamen el 24 de mayo de 2005 (ponente: Sra. PICHENOT).

En su 418° Pleno de los días 8 y 9 de junio de 2005 (sesión del 8 de junio de 2005), el Comité Económico y Social Europeo ha aprobado por 135 votos a favor, 2 votos en contra y 18 abstenciones el presente Dictamen.

*

* *

1. INTRODUCCIÓN

1.1 La Comisión adoptó, en julio de 2002, una nueva orientación a favor de la "responsabilidad social de las empresas" (RSE) con la que incluyó a las empresas en su estrategia de desarrollo sostenible. En efecto, la RSE es una plasmación microeconómica del concepto macroeconómico de desarrollo sostenible. En concreto, según la Comisión, la responsabilidad social de las empresas se define 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". Como conclusión a diversos trabajos, la Comisión presentará una nueva comunicación titulada *"Estrategia para la promoción y el desarrollo de la RSE en la Unión Europea"*.

1.2 La Directiva 2003/51/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 18 de junio de 2003[1], modifica la Cuarta Directiva de 1978 relativa a las cuentas anuales y la Séptima Directiva de 1983 relativa a las cuentas consolidadas con la introducción del siguiente apartado: "En la medida necesaria para la comprensión de la evolución, los resultados o la situación de la sociedad, este análisis incluirá tanto indicadores clave de resultados financieros como, cuando

[1] Véase el Dictamen del CESE sobre la *"Propuesta de Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo por la que se modifican las Directivas 78/660/CEE, 83/349/CEE y 91/674/CEE sobre las cuentas anuales y consolidadas de determinadas formas de sociedades y empresas de seguros"* (ponente: Sr. Ravoet) de 22 y 23 de enero de 2003 (DO C 85 de 8.4.2003) y la Recomendación de 30 de mayo de 2001 (2001/453/CE) relativa al reconocimiento, la medición y la publicación de las cuestiones medioambientales en las cuentas anuales y los informes anuales de las empresas.

proceda, no financieros, que sean pertinentes respecto de la actividad empresarial concreta, incluida información sobre cuestiones relativas al medio ambiente y al personal."

1.3 El buen gobierno de las empresas, respetuoso de las directrices de la OCDE en la materia, y la inversión socialmente responsable adquieren importancia en el mundo empresarial. Invertir de manera socialmente responsable significa administrar una cartera de valores no sólo en función de los resultados financieros sino también integrando criterios relativos a la sociedad y al medio ambiente.

1.4 El Comité Económico y Social Europeo concede una gran importancia a que la RSE se convierta en una fuerza que impulse una estrategia mundial de desarrollo sostenible. En la observación final de su dictamen sobre la RSE[2], el Comité Económico y Social Europeo afirma que la responsabilidad social de las empresas es un tema central y que por ello acompañará con mucha atención y seguirá activamente su evolución posterior. En dicho dictamen, el CESE considera que un planteamiento socialmente responsable debe basarse en una aplicación efectiva y dinámica de las normas existentes (legislación y convenios colectivos) y además debe ir acompañado de compromisos voluntarios que vayan más allá de las normas. El dictamen propone el desarrollo de una responsabilidad social de las empresas adaptada al contexto específico de la UE.

1.5 Hoy en día, todos los Estados miembros de la Unión ampliada mantienen debates sobre la RSE, aunque las legislaciones y prácticas muestran una gran diversidad. Es preciso proseguir la labor de sensibilización en esta materia en los nuevos Estados miembros. Esto justifica la elaboración del presente dictamen de iniciativa, en un momento en que la presentación de una nueva Comunicación se inscribe en la continuidad del Libro Verde y en los trabajos del Foro multilateral sobre la RSE.

1.6 El Foro Multilateral Europeo sobre la RSE reunió, entre octubre de 2002 y junio de 2004, en una primera experiencia de diálogo civil o social[3], a una veintena de organizaciones que representaban a empresarios, redes de empresas, trabajadores, sociedad civil representativa de otros interlocutores y otras partes interesadas. El método de trabajo, basado, entre otros objetivos, en la búsqueda de consenso para promover la transparencia y la convergencia de instrumentos, tenía por objeto alcanzar un diagnóstico común de los factores que favorecen la RSE y los que la obstaculizan y, a ser posible, recomendaciones conjuntas sobre la forma de avanzar. Además de llevar a cabo un análisis de los obstáculos que impiden el fomento de la RSE y de los factores que contribuyen a su desarrollo, el Foro definió con claridad incentivos

---

2 Dictamen del CESE sobre el *"Libro Verde - Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas"* (Ponente: Sra. HORNUNG-DRAUS) - DO C 125 de 27.5.2002.

3 Hay que tener en cuenta que la palabra "social" no tiene la misma acepción en las lenguas francesa e inglesa, lo que condujo a los francófonos a distinguir entre "social" y "sociétal" con el fin de distinguir claramente la responsabilidad ante las partes interesadas o interlocutores internos ("social "en el sentido de las relaciones laborales) y ante las partes interesadas o interlocutores externos ("social" en el sentido de la comunidad en la cual se encuentra la empresa, la fuente de empleo y el entorno de vida). [En castellano lo hemos traducido por "societario" en el punto 2.3.2].

que conviene tomar para sensibilizar y formar a todas las partes interesadas y recomendó que la evaluación se sustentara en los grandes textos internacionales suscritos por todos los Estados miembros.

1.7 El proyecto de Tratado Constitucional recuerda, en su artículo I.3, que la Unión Europea obrará en pro del desarrollo sostenible de Europa basado "en una economía social de mercado altamente competitiva, tendente al pleno empleo y al progreso social". La RSE es uno de los instrumentos encaminados a mantener el equilibrio entre los tres pilares de la Estrategia de Lisboa: economía y crecimiento, empleo y modelo social europeo, medio ambiente. Es por tanto un medio de reforzar la cohesión social y de avanzar en la vía de la sociedad del conocimiento. Esto reforzará la eficacia económica de la Unión y la competitividad de sus empresas[4].

1.8 El aumento del comercio internacional es fruto de la actividad de empresas de todas dimensiones, si bien las multinacionales representan una parte importante de dicho aumento. Dentro de un mismo grupo de empresas se producen flujos de bienes, servicios y capitales de un país a otro. Se trata efectivamente de una globalización de la economía y no solamente de una internacionalización de los intercambios comerciales. Este papel creciente que desempeñan las empresas les confiere una responsabilidad social cada vez mayor que trasciende las fronteras de los Estados.

1.9 En este contexto, pensar únicamente a escala del mercado interior europeo no basta. Para numerosas empresas, la referencia ha pasado a ser el mercado mundial, en el que se desarrollan distintas prácticas que hacen referencia, implícita o explícitamente, a distintas concepciones de la RSE. Cada una de estas concepciones, aunque se dicen universales, son expresión de una determinada visión de la ética, de la sociedad, de la dimensión social y del medio ambiente.

2. DE LA EXPERIMENTACIÓN A LA MADUREZ: LA EVOLUCIÓN HACIA UNA MAYOR TRANSPARENCIA

2.1 Convenios, normas y principios internacionales[5]

2.1.1 En la actualidad se ha tomado conciencia en todo el mundo de los derechos humanos, la dignidad en el trabajo y el futuro del planeta como fundamento ético de la actividad económica. Estos valores se concretan a nivel internacional y europeo.

4 La relación entre competitividad y RSE, problema importante y complejo, no se analiza en este dictamen.

5 Para una lista más completa, véanse las conclusiones del Foro multilateral sobre la RSE.

2.1.2 Los convenios, normas y principios internacionales que constituyen la referencia a nivel internacional incluyen la Declaración de la OIT sobre las empresas multinacionales, la Declaración de la OIT sobre los principios y derechos fundamentales, las directrices de la OCDE para empresas multinacionales, así como la Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas.

2.1.3 A estos textos fundamentales conviene añadir las directrices de las Naciones Unidas para la protección del consumidor y las normas de seguridad y calidad de los productos alimentarios del *Codex Alimentarius*. En materia medioambiental y de buen gobierno, cabe también hacer referencia a los convenios aprobados con respecto a las nuevas medidas sobre el SPG + [6].

2.1.4 La comunidad internacional se comprometió a cumplir los objetivos del milenio para 2015. El plan de acción adoptado en Johannesburgo proclama la RSE como herramienta para una globalización más equitativa y más integradora. Es una invitación urgente al mundo de las empresas en toda su diversidad y a todos los que las financian a contribuir al desarrollo sostenible del planeta.

2.1.5 En su informe *"Por una globalización más justa"*[7], el grupo de redacción destaca que, para que las iniciativas voluntarias gocen de credibilidad, es necesario que vayan acompañadas de un interés por la transparencia y la voluntad de rendir cuentas, lo que supone la existencia de sistemas eficaces para la evaluación de los resultados, la información pública y el control.

2.1.6 El CESE anima a todos los Estados miembros de la Unión a que ratifiquen todos los convenios de la OIT que les conciernen y a que los incorporen a su legislación nacional.

---

6 **Convenios relativos al medio ambiente y a los principios de buen gobierno:**

Protocolo de Montreal relativo a sustancias que destruyen la capa de ozono;
Convenio de Basilea sobre el control de los movimientos transfronterizos de residuos peligrosos y su eliminación;
Convenio de Estocolmo sobre los contaminantes orgánicos persistentes;
Convenio sobre el comercio internacional de las especies amenazadas de fauna y flora silvestres;
Convenio sobre la diversidad biológica;
Protocolo de Cartagena sobre la prevención de los riesgos biotecnológicos;
Protocolo de Kioto al Convenio marco de las Naciones Unidas sobre el cambio climático;
Convenio único de las Naciones Unidas sobre los estupefacientes (1961);
Convenio de las Naciones Unidas sobre las sustancias psicotrópicas (1971);
Convenio de las Naciones Unidas contra el tráfico ilícito de estupefacientes y sustancias psicotrópicas (1988);
Convenio de las Naciones Unidas (México) contra la corrupción.

7 Dictamen del CESE 132/2005 de 9.2.2005: "Sistema de *preferencias arancelarias generalizadas*" (ponente: Sr. Pezzini).

Informe de la Comisión Mundial sobre la Dimensión Social de la Globalización, "Por una globalización justa: crear oportunidades para todos" (The World Commmission on the Social Dimensión of Globalization - *A Fair Globalization: Creating Opportunities for All)*; febrero de 2004;

Dictamen del CESE 252/2005 de 9.3.2005 sobre "*La dimensión social de la globalización: la contribución de la política comunitaria para que los beneficios se extiendan a todos"*; ponentes: Sr. Etty y Sra. Hornung-Draus (COM(2004) 383 final).

2.2 **El corpus normativo europeo**[8]

2.2.1 A este conjunto de referencias internacionales, el Consejo de Europa añadió el Convenio Europeo de Protección de los Derechos Humanos y de las Libertades (CEDH) y la Carta Social Europea. Los Estados miembros de la Unión se dotaron de un corpus propio conocido con el nombre de "acervo comunitario". El Tribunal Europeo de los Derechos Humanos de Estrasburgo y el Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas de Luxemburgo son garantes de este corpus europeo. La Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea, proclamada en Niza en 2000, franquea una nueva etapa al suprimir la división entre los derechos civiles y políticos por una parte, y económicos y sociales por otra. El Foro multilateral sobre la RSE ratificó los fundamentos de la iniciativa sobre la responsabilidad social de las empresas con respecto al conjunto de este corpus.

2.2.2 La empresa es un componente de la sociedad humana y no solamente un eslabón del sistema económico. Su primera función es producir bienes o prestar servicios, creando así empleo, distribuyendo las rentas y pagando impuestos. Por consiguiente, la empresa es un componente de la sociedad humana. Desde hace mucho tiempo ya, el rendimiento económico de las empresas se mide con herramientas de gestión e instrumentos contables. Estas herramientas, en tanto que perfeccionables, son objeto de una adaptación periódica.

2.2.3 El modelo europeo de economía social de mercado no considera a la empresa como una simple sociedad de capitales o un cúmulo de contratos sino también, e incluso ante todo, como una colectividad en la que debería predominar el diálogo social. La sociedad de capitales sólo existe gracias a sus accionistas, pero la empresa, cualquiera que sea su estatuto, es un elemento de la sociedad humana y no un mero eslabón del sistema económico.

2.2.4 El modelo que tiene en cuenta a los interlocutores o partes interesadas (*stakeholders*) presenta un gran interés frente al modelo orientado únicamente hacia el resultado obtenido por los accionistas *(shareholders)*. Una empresa gestionará de mejor modo su responsabilidad si está atenta a las expectativas de sus distintos grupos de interés.

2.2.5 El Libro Verde *" Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas"* afirma: "La responsabilidad social de las empresas es, esencialmente, un concepto con arreglo al cual las empresas deciden voluntariamente contribuir al logro de una sociedad mejor y un medio ambiente más limpio." En el dictamen del CESE sobre este Libro Verde y en el dictamen del CESE sobre *"La dimensión social de la globalización: la contribución de la política comunitaria para que los beneficios se extiendan a todos"* se afirma: "Un comportamiento socialmente responsable significa que las empresas aplican las normas sociales vigentes de manera comprometida y que se esfuerzan por consolidar un ambiente de cooperación con las partes interesadas correspondientes".

8 Para una lista más completa, véanse las conclusiones del Foro multilateral.

2.2.6 La Unión debe reforzar la percepción de la identidad europea de empresa. Podría fomentar el diálogo y el intercambio de puntos de vista entre los diferentes actores y tipos de experiencias en lo que se refiere a los instrumentos de evaluación de la RSE, para que las prácticas de RSE sigan estimulando la innovación y se difundan entre las diferentes categorías de empresas.

2.3 Los instrumentos de la RSE: criterios de referencia para concretar en la práctica el corpus[9]

2.3.1 Este corpus normativo se pone en práctica en forma de instrumentos concretos establecidos por organismos públicos o privados (instrumentos que proceden mayoritariamente de países con derecho consuetudinario): mediante criterios de referencia y métodos de aplicación de dichos criterios de referencia. Estos instrumentos proporcionan distintas interpretaciones del corpus, en relación con el contexto sociocultural de sus diseñadores. Estos últimos son asociaciones de empresas, organismos públicos de normalización, gabinetes de auditoría, agencias de evaluación, universidades, asociaciones ciudadanas, entes públicos. Los instrumentos son numerosos, mayoritariamente privados, a menudo en competencia y a veces incompatibles.

2.3.2 Algunos criterios de referencia se difunden públicamente, ya sean de carácter internacional (ISO 9000, a ISO 14000, SA 8000, AA 1000, GRI), de dimensión europea (EMAS, SME Key, Eurosif, balance societario[10]) o de ámbito nacional, en forma de leyes, decretos y recomendaciones.

2.3.3 Los operadores –analistas especializados para los gestores de fondos y agencias de evaluación social y medioambiental– se basan en el corpus normativo internacional. Estos operadores transforman los principios (valores) del corpus normativo en criterios más concretos. A continuación se mide –cualitativa o cuantitativamente– la adecuación a los criterios por medio de indicadores significativos, útiles, inteligibles y comparables.

2.3.4 Estos operadores tienen la responsabilidad de hacer que la evaluación de los riesgos extrafinancieros sea creíble para los inversores y los consumidores, lo cual tiende a hacer de la RSE un factor de diferenciación competitiva en el mercado. Su propia credibilidad debe estar garantizada por una autorregulación de la profesión. La creación de una norma CSRR-QS 1.0 da prueba de la voluntad de avanzar en este sentido.

2.3.5 El Pacto Mundial lanzado por el Secretario General de las NU figura entre los instrumentos voluntarios a los que se han adherido cerca de dos mil de empresas de todo el mundo.

---

9 Véase "ABC of CSR Instruments" de la Dirección General "Empleo y Asuntos Sociales".

10 El balance societario introducido por la economía social es un instrumento de diagnóstico global basado en el principio de evaluación cruzada de las partes interesadas internas y externas de la empresa.

2.3.6 Las directrices de la GRI (Global Reporting Initiative) son utilizadas frecuentemente por un número considerable de multinacionales. La Organización Internacional de Normalización (ISO) comenzó en 2005 un trabajo específico sobre las líneas directrices para la responsabilidad social[11] (ISO 26000).

2.3.7 En el marco de los comités sectoriales del diálogo social, los interlocutores sociales encontraron un terreno común sobre la RSE[12]. Se acordaron las siguientes iniciativas conjuntas: un código sobre la RSE en el sector de la hostelería, una declaración conjunta sobre la RSE en el sector comercial y un código de conducta en la industria azucarera, así como en las industrias textil, del cuero y de la confección, y más recientemente en el sector bancario.

2.3.8 A eso cabe añadir los códigos de conducta y cartas de empresa, a veces decididos unilateralmente por la dirección, a veces redactados previa consulta a las distintas partes interesadas, a veces incluso negociados con los representantes del personal. No obstante, algunos se han revelado insuficientes con respecto a las normas de la OIT.

2.3.9 Otros instrumentos no han tenido difusión. En efecto, la precisa metodología de las agencias de evaluación exige elegir indicadores para medir la adecuación a cada criterio, y éstos son la "herramienta" de la actividad económica de la agencia, que se encuentra en una situación de competencia frente a sus homólogos.

2.3.10 Los instrumentos pueden ser para uso voluntario de las propias empresas o para uso de los inversores socialmente responsables. También pueden estar destinados a los consumidores finales. Las etiquetas de comercio ético o de calidad medioambiental proporcionan información para que cada cliente individual elija. Las campañas de sensibilización –por ejemplo, del colectivo "ética en la etiqueta" han contribuido a la toma de conciencia colectiva, lo cual, a su vez, ha dado paso a un consumo responsable. En relación con los sistemas de etiquetados existen, no obstante, dificultades nada desdeñables a la hora de establecer criterios homogéneos y válidos que garanticen una acreditación suficiente y proporcionen una información realmente fiable.

11 *Guidance on social reponsibility* (Guía sobre la responsabilidad social).

12 Documento informativo del CESE 1182/2004 "La situación actual de la corregulación y la autorregulación en el mercado único". (Ponente: Sr. Vever).

3. HACER MÁS FIABLE Y MÁS TRANSPARENTE LA MEDICIÓN DE LA RSE

3.1 Observaciones generales

3.1.1 Los instrumentos para medir la RSE deben responder a exigencias de coherencia, pertinencia y fiabilidad. Estas características y su relación mutua deben evaluarse con un planteamiento que respete la diversidad y que al mismo tiempo se base en valores universales y en principios oponibles.

3.2 Coherencia de las herramientas

3.2.1 Las herramientas deben ser coherentes con el conjunto de referencias internacionales.

3.2.2 Asimismo, deben adecuarse al corpus normativo europeo y al acervo comunitario.

3.2.3 La aplicación de la legislación local siempre es exigible a las empresas. Pero el valor añadido que supone la responsabilidad social de las empresas no es igual y depende del contexto socioeconómico (países industrializados desde hace tiempo, países emergentes, países pobres).

3.2.4 En los países menos avanzados, las grandes empresas pueden verse obligadas a compensar las deficiencias de los poderes públicos haciéndose cargo de la salud, el alojamiento y la educación de sus trabajadores, e incluso de sus familias. En este contexto, los instrumentos de la RSE pueden ser útiles para hacerse una idea clara de la eficiencia y el interés para todas las partes interesadas de las acciones que realizan las empresas por iniciativa propia.

3.3 Pertinencia de las herramientas

3.3.1 Un mismo criterio puede ser medido utilizando distintos indicadores. Por ejemplo, la "no discriminación por razón de sexo" puede medirse según la proporción de mujeres presentes en el consejo de administración o en el nivel de la dirección, según la relación entre los salarios femeninos y masculinos, según el número de horas de formación recibidas respectivamente por hombres y mujeres, etc. Con respecto al criterio de "creación de empleos", en caso de deslocalización de la producción un indicador que utilice el punto de vista de un solo país resultará parcial; un indicador global debe medir los despidos en el país de origen y las contrataciones en el país de destino.

3.3.2 Conviene prestar gran atención a los límites pertinentes del objeto medido. Por ejemplo, el salario medio de los trabajadores de una empresa no será un indicador pertinente de su política social si impone a sus subcontratistas condiciones que no dejan a éstos la posibilidad de garantizar un salario digno a sus propios trabajadores.

3.3.3 Dado que la RSE consiste en ir más allá de las normas legales, la heterogeneidad de las legislaciones nacionales puede producir efectos perjudiciales. Por ejemplo, una empresa con un nivel medio de contaminación será objeto de una buena evaluación en un país donde la legislación sobre los residuos atmosféricos sea inexistente, y una empresa similar será objeto de una mala evaluación en un país donde la normativa sea muy estricta. Por esta razón, es indispensable tomar como base las normas sociales y medioambientales del acervo comunitario, sin dejar de mejorarlas.

3.4 **Fiabilidad de las herramientas**

3.4.1 El indicador debe permitir la comparación en el tiempo y el espacio:

- debe permitir medir la evolución de un año a otro de un mismo fenómeno;
- debe permitir medir la misma cosa en distintos lugares. Para ello conviene aclarar las ambigüedades. Por ejemplo, la inversión en la formación profesional puede incluir sólo las cantidades abonadas a un organismo de formación o puede incluir el salario de los trabajadores mientras que están en formación.

3.4.2 No hay por qué pretender agregar todos los datos. Por ejemplo, tiene sentido añadir las emisiones de gas de efecto invernadero, puesto que sus efectos se sufren a escala mundial; no ocurre lo mismo con el consumo de agua, cuyo impacto se mide en función de los recursos locales.

3.4.3 El indicador debe ir acompañado de una "ficha de calidad" que mencione, en particular, qué instancias establecen los datos y con qué métodos.

- Las herramientas que miden una magnitud física (los contadores de las emisiones de gas, por ejemplo) deben colocarse en un lugar adecuado y deben estar bien calibrados. Para los indicadores más cualitativos (de la formación profesional, por ejemplo), el concepto debe precisarse y el método de evaluación debe señalarse explícitamente.

- Debe mencionarse qué instancia recaba los datos, ya que el estatuto y el lugar del responsable tienen importancia. Es conveniente que el responsable de la recolección de datos a nivel local haga que la parte involucrada o un tercero de confianza corroboren las cifras. Por ejemplo, que los datos técnicos los corrobore una agencia de verificación, que los datos sociales los corroboren los representantes del personal y los datos medioambientales, una ONG especializada.

3.4.4 El resultado de este proceso, que supone un coste para la empresa, da lugar a cierta forma de reconocimiento (etiquetado, certificación, etc.) Esto supone la intervención de un tercero externo competente e independiente. Los medios profesionales interesados tienen un papel importante que desempeñar tanto en este contexto del proceso como en los resultados.

4. EXTENDER EL USO Y MEJORAR LA CALIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

4.1 Desarrollar la práctica de la información

4.1.1 La práctica de elaborar informes anuales tiende a generalizarse en las grandes empresas. Esto corresponde a una demanda de transparencia sobre la estrategia de la empresa, incluidas las prácticas de RSE. No obstante, la calidad de la información sigue siendo muy desigual, y por consiguiente, debe mejorarse.

4.1.2 Las PYME y las sociedades que no cotizan en Bolsa no son muy numerosas en los estudios sobre la calidad de la información, que se concentran en las grandes empresas. No obstante, las que obtuvieron una certificación EMAS o ISO 14001 deben emitir periódicamente una declaración medioambiental. El coste de la certificación impide a numerosas PYME llevar a cabo este ejercicio, sobre todo teniendo en cuenta que se trata de un control en un momento "t", lo que requiere una reevaluación periódica.

4.1.3 La información que se puede pedir a las PYME, en principio, no puede ser de la misma magnitud que la que se pide a las grandes empresas, por falta de medios financieros y humanos. No obstante, conviene animar a las PYME a que informen de sus prácticas responsables, ya sean modestas o significativas, a todas las partes interesadas, como parte de un proceso progresivo.

4.1.4 Existen también redes formadas por organismos privados, públicos o parapúblicos, incluida la investigación universitaria, que informan sobre la RSE y se encargan de fomentarla a escala nacional y europea –en particular, CSR Europa y la Fundación de Dublín– o mundial –en particular, el Consejo Empresarial Mundial para el Desarrollo Sostenible (*World Business Council for Sustainable Development* WBCSD) y el banco de datos de la OIT–. Sería conveniente ayudarles a difundir los resultados de sus trabajos, informando de manera transparente a los usuarios sobre la diversidad de los agentes y métodos.

4.1.5 En algunos Estados miembros se están introduciendo algunas innovaciones pedagógicas en materia de formación escolar para sensibilizar a los consumidores. Conviene que el corpus normativo internacional forme parte integrante de la educación de los jóvenes europeos.

4.2 **Diferenciar los instrumentos**

4.2.1 Es necesario conciliar la unidad de los principios y el respeto de la diversidad.

4.2.1.1 Unidad: es necesario, cuando sea pertinente, que puedan agregarse los indicadores para proporcionar una visión global de la política de la empresa que se examine.

4.2.1.2 Diversidad: es necesario que los indicadores tengan en cuenta las realidades socioeconómicas, jurídicas y culturales, así como el tipo y las dimensiones de las empresas de las distintas zonas geográficas y los distintos sectores profesionales.

4.2.2 Sería conveniente que los indicadores permitan comparaciones *(benchmark)* tanto geográficas como sectoriales: entre las distintas entidades de una misma empresa o de un mismo grupo, entre las entidades de un mismo sector de actividad y entre las entidades de un mismo territorio.

4.2.3 Es útil prever algunas herramientas específicas: los indicadores no pueden ser estrictamente los mismos en la industria y en los servicios. Sobre la base de los mismos conceptos, los indicadores concretos deben adaptarse respectivamente para los servicios de interés general y para los productores de bienes y servicios ordinarios; para las actividades comerciales y no comerciales; para los grupos multinacionales y para las PYME, dependiendo de los distintos sectores de actividad.

4.2.4 En los grandes sectores de la industria y los servicios, la cohesión sectorial requiere que los criterios de referencia sectoriales y los instrumentos correspondientes se establezcan previa negociación entre las federaciones sectoriales –europeas o en otros niveles apropiados– de empresarios y trabajadores. El incremento del número de acuerdos marco entre federaciones sindicales internacionales y sociedades multinacionales abre perspectivas a este respecto. Sería conveniente que estos criterios y estos indicadores sean establecidos conjuntamente por los socios del diálogo social sectorial sin renunciar a las posibles contribuciones de otras partes interesadas.

4.3 **Ampliar el campo de utilización de los instrumentos**

4.3.1 Los instrumentos de la RSE deben ser utilizados cada vez por más partes interesadas. Actualmente están adquiriendo importancia creciente riesgos extrafinancieros como los que afectan a la reputación, a la cohesión (malas relaciones sociales dentro de la empresa), o los riesgos de malversación (corrupción, información privilegiada, fraude, competencia desleal, falsificación). Los inversores, en particular, algunos gestores de fondos de ahorro salarial, de fondos de inversiones éticas o inversores socialmente responsables, tienen en cuenta estos riesgos extrafinancieros, que se convierten en criterios de mercado.

4.3.2 Los créditos a la exportación otorgados por los bancos y los seguros de créditos emitidos por sociedades especializadas deberían tener en cuenta en su clasificación (*"evaluación"*) –más de lo que lo hacen actualmente– la política de desarrollo sostenible del Estado de que se trate y la estrategia de RSE de las empresas que operen en el país.

4.3.3 Cuando las prácticas de RSE se traducen en una disminución mensurable de los riesgos para una empresa, sería conveniente que el sistema bancario y de seguros lo tuviera en cuenta en sus tarifas.

4.3.4 Los contratos públicos se guían generalmente por la sencilla regla de aceptar al que ofrezca el precio más bajo. Sería conveniente que en las normas de las licitaciones se incluyeran otros criterios más cualitativos como la actitud en materia de RSE, tal como va a hacer la Unión en la categoría SGP+ dentro del sistema de preferencias comerciales.

4.3.5 En efecto, la Unión integra las referencias a los principios generales de la OCDE en sus acuerdos bilaterales, por ejemplo, en el Acuerdo de Asociación UE-Chile, y tiene la voluntad de impulsar el cumplimiento de las normas fundamentales en sus relaciones comerciales con los países emergentes, por ejemplo, Brasil, India y China. Debe inscribirse sistemáticamente en el orden del día del diálogo transatlántico la posibilidad de una convergencia sobre la RSE y llevar también este planteamiento al diálogo UE-Canadá.

4.3.6 La utilización más frecuente de los instrumentos de la RSE pasa por reforzar los mecanismos de la OCDE, en particular, la calidad de los puntos nacionales de contacto de todos los Estados miembros de la OCDE. La Unión Europea debe animar otros países no pertenecientes a la OCDE a adherirse a los principios generales de esta organización. Los poderes públicos de todos los Estados miembros de la OCDE tienen un papel especialmente importante que desempeñar para garantizar la eficacia del sistema de seguimiento.

4.4 **Crear una nueva generación de instrumentos**

4.4.1 Las directrices de la GRI (*Global Reporting Initiative*) son un criterio de referencia privado reputado que puede mejorarse. Con motivo de su revisión en 2005/2006, los interlocutores europeos deben participar activamente en los trabajos de este organismo, con el fin de adaptar mejor al contexto europeo sus métodos y sus criterios.

4.4.2 La Organización Internacional de Normalización (ISO) decidió en junio de 2004 trabajar en la elaboración de directrices sobre la responsabilidad social (*guidance on social responsibility*). No obstante, estas directrices (ISO 26000), contrariamente a las normas ISO 9000 (gestión de la calidad) e ISO 14000 (gestión del medio ambiente), no serán una norma genérica para los sistemas de gestión y no serán certificables. La presidencia y la secretaría del Grupo de trabajo están a cargo de conjuntamente de un país emergente, Brasil, y de un país antiguamente industrializado, Suecia. La duración de los trabajos que comenzaron en marzo

de 2005 está prevista para tres años y la guía deberá publicarse a principios de 2008. El CESE presta una atención especial a esta iniciativa.

4.4.3 El CESE propone la creación de un portal de información sobre las prácticas de responsabilidad social de las grandes empresas, basado en datos procedentes de ellas mismas. Los datos son autodeclarativos y, en la situación actual, no son corroborados por las partes interesadas en cuestión. Sería aconsejable que un observador institucional efectúe una labor de contraste entre las declaraciones de las empresas y las valoraciones de las partes interesadas. Esta labor de análisis cualitativo podría confiarse a un organismo como la Fundación de Dublín. El Comité propone que este punto se debata en el marco del programa de trabajo del Observatorio Europeo del Cambio (EMCC).

5. DEL IMPULSO DE GESTIÓN DE LA RSE AL VOLUNTARIADO ASUMIDO CON LAS PARTES INTERESADAS

5.1 Transparencia de la acción

5.1.1 Los compromisos voluntarios de la empresa deben indicarse públicamente y su eficacia debe ser siempre comprobable. Por ejemplo, una empresa que declara su intención de permitir el acceso al empleo de personas con discapacidad debe publicar el porcentaje de contratados y la adaptación de los puestos de trabajo en cuestión. Una información concreta y lo más completa permite conocer mejor el grado de cumplimiento de los compromisos empresariales. Como la responsabilidad se mide con hechos y no con palabras, la empresa debe mostrar transparencia.

5.2 Distinguir entre "comunicación" y "rendición de cuentas"

5.2.1 Rendición de cuentas

5.2.1.1 La "rendición de cuentas" consiste en dar cuenta, en un documento público, de la manera en que la empresa asume el impacto económico, medioambiental y social de sus actividades. De este modo, la empresa admite que las partes interesadas tienen legítimo derecho a plantearle cuestiones.

5.2.1.2 Desde el origen de la sociedad de capitales, el consejo de administración rinde cuentas ante la asamblea general de accionistas. Desde hace mucho tiempo, los poderes públicos también exigen esa información, al menos en lo que respecta a las exacciones fiscales y a las cotizaciones sociales. Desde hace varias décadas, en muchos países europeos se transmite información parcial a los trabajadores. Así pues, lo novedoso es que de ahora en adelante la información es más completa y va dirigida al conjunto de los componentes de la sociedad civil.

5.2.1.3 Una rendición de cuentas global responde, pues, a las cuestiones explícitas o implícitas planteadas por las partes interesadas. Es una herramienta de diálogo y puede incluir sistemas interactivos de consulta o concertación. A partir de un análisis detallado de los indicadores, el informe anual destaca el rendimiento global de la empresa, es decir, su capacidad para conciliar las exigencias con respecto a los resultados económicos, la eficacia social y el impacto en el medio ambiente. Expone los objetivos, los plazos y los medios empleados. Representa una progresión global.

5.2.2 **Comunicación**

5.2.2.1 Muy diferente, aunque es una práctica actual muy común en la relación con la opinión pública, es la comunicación encaminada a difundir información con vistas a destacar el valor de la empresa, a crear una representación o una imagen positiva ante el público.

5.2.2.2 Con este fin, la dirección de comunicación de la empresa decide sacar a la luz sus compromisos y sus resultados en términos de buenas prácticas. En esta labor de comunicación, la empresa puede establecer comparaciones con otras para resaltar sus puntos fuertes y valorizar la obtención de etiquetas de calidad. Ahora bien, la comunicación no debe ser un sustituto de la rendición de cuentas.

5.3 **Calidad de la información**

5.3.1 Es frecuente destacar las tergiversaciones en materia de información, ya sea financiera (falsos balances) o extrafinanciera (publicidad falsa). Estas prácticas están castigadas por la ley.

5.3.2 Una buena calidad de la información requiere una organización que implique a la Dirección General, con el fin de asumir, por ejemplo, las siguientes funciones: interfaz entre las partes interesadas, control interno estableciendo una red de corresponsales, recogida y difusión de las mejores prácticas en el grupo, rendición de cuentas y definición de un procedimiento de recogida interna de datos que incluya la consulta de las partes interesadas sobre la recogida de datos, la discusión con los representantes de los trabajadores, tests de coherencia y validación por el equipo responsable.

5.3.3 En efecto, las partes interesadas varían según el sector de producción, el país o el territorio. Conviene contabilizarlas de la manera más completa posible. La empresa gozará de mayor credibilidad ante los medios de comunicación y la sociedad civil cuanto más haya asociado a las partes interesadas en la elaboración de su estrategia de RSE.

5.3.4 Las partes interesadas y, llegado el caso, terceros de confianza estarán incluidos en el proceso de recogida de datos y de elaboración de informes. Cuando estas instancias no existan, los códigos de conducta deben, como mínimo, dotarse de un comité de seguimiento. En ausencia de organizaciones sindicales, los comités de higiene y seguridad en el lugar de trabajo y las asociaciones locales de defensa de los derechos humanos deberían ser reconocidos como interlocutores válidos para este seguimiento. Por poner otro ejemplo, en el caso de la seguridad alimentaria deberán intervenir los institutos de investigación y las asociaciones de consumidores. Los distribuidores de bienes y los proveedores de servicios deben asociar a los representantes de los consumidores y usuarios a la elaboración de su estrategia de desarrollo sostenible.

5.4 **Diálogo con las partes interesadas**

5.4.1 El compromiso voluntario y un diálogo bien dirigido con las partes interesadas son elementos indisociables. El compromiso voluntario sólo constituye un medio para un fin, que consiste en crear valor y rendimiento económico, social y medioambiental. En consecuencia, la empresa asume voluntariamente su disposición a "hacer" y, consecuentemente, a "hacer saber".

5.4.2 De esto se deriva que la empresa se compromete voluntariamente a tener en cuenta las expectativas y los intereses de las partes interesadas y a reforzar la transparencia de sus actuaciones en este ámbito. Aceptar el diálogo con las partes interesadas supone que la empresa mantiene el control de todo aquello a lo que debe comprometerse. Ante la multiplicidad de expectativas e intereses, la empresa puede establecer prioridades en función de los criterios de referencia objetivos y de su propia estrategia.

5.4.3 Las distintas partes interesadas tienen todas derecho a expresar sus expectativas, pero no todas tienen la misma legitimidad. Es decir, cabe considerar que los interlocutores internos tienen a menudo una legitimidad superior a la de los interlocutores más lejanos. Y no todas las solicitudes legítimas pueden atendidas por la empresa, que dispone de recursos limitados. El arbitraje entre las distintas solicitudes puede llevarse a cabo mediante negociación y consulta, pero en última instancia depende de la decisión de la empresa.

5.4.4 Este diálogo es especialmente importante para los interlocutores que forman parte de la cadena de valor. Los responsables de los pedidos deben ayudar a sus proveedores y subcontratistas a mejorar sus prácticas socialmente responsables. Deben evitar someter a sus socios a instrucciones paradójicas, lo que ocurriría si se les impusieran normas sociales de nivel elevado y precios de compra de nivel insuficiente. Al contrario, los responsables de los pedidos deberían procurar asistencia a los subcontratistas con una perspectiva de progreso.

5.4.5 La estrategia de la empresa voluntaria requiere un diálogo social sobre la RSE. La participación de los representantes de los trabajadores en la empresa se desarrolla en tres fases: establecer la estrategia específica de la empresa teniendo en cuenta los principios del desarrollo sostenible, aplicar los medios necesarios para cumplir esta estrategia y llevar un seguimiento independiente de la eficacia de las medidas en todos los niveles de la empresa.

5.4.6 A nivel europeo, el planteamiento voluntario o negociado para analizar lo que está en juego en la RSE en todas las multinacionales que tienen un comité de empresa europeo es un paso decisivo. Además permite integrar a los nuevos Estados miembros en esta dinámica. Los comités de empresa europeos deberían tener un papel que desempeñar en la incorporación de la RSE a la política de la empresa. Son un foro privilegiado para los interlocutores internos, sabiendo que una política coherente de RSE debe tener en cuenta también a los interlocutores externos, en particular, al conjunto de los trabajadores (trabajadores temporales, empleados de los subcontratistas presentes, artesanos y otros trabajadores autónomos que trabajen para la empresa) y, en la medida de lo posible, al conjunto de la cadena de valor (subcontratistas, proveedores).

Bruselas, 8 de junio de 2005.

La Presidenta del Comité Económico y Social Europeo	El Secretario General del Comité Económico y Social Europeo
Anne-Marie SIGMUND	**Patrick VENTURINI**