

**TERCERAS JORNADAS ACADÉMICAS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS
ECONOMICAS Y DE ADMINISTRACION – 2012.**

Montevideo, 20 de julio de 2012

**CERTIFICACIONES EN MATERIA DE RESPONSABILIDAD
SOCIAL: EL CAMINO POR EL CUAL TRANSITA URUGUAY.**

María Noël López Gagnone (1)

RESUMEN

La Ponencia se encuadra en el proyecto de investigación en Responsabilidad Social desarrollado en el marco de la Línea de investigación en Ética y RS antes mencionado. Los antecedentes y el proyecto en sí mismo fueron presentados y expuestos en las “Primeras Jornadas Académicas de la FCCEE” en el año 2010. Posteriormente en el año 2011 en las “Segundas Jornadas Académicas de la FCCEE” se presentó el trabajo Responsabilidad Social: concepto, herramientas y casos estudiados de particular interés.

En base a los antecedentes antes mencionados y considerando la evolución que la temática está teniendo a nivel internacional, en particular en el Uruguay comienza a debatirse con mayor profundidad el tema de las certificaciones en materia de RS.

La aprobación de la guía ISO 26.000 (de aplicación voluntaria) y su promulgación en el Uruguay por UNIT en el 2011, originó que se debatiera con mayor profundidad si Uruguay iba a desarrollar una norma nacional de carácter certificable. Dicho debate se realizó en la medida que ACDE elevó una iniciativa al organismo de normalización nacional (UNIT) planteando la inquietud en que se transitara por este camino. En el debate participaron todos los integrantes del Comité nacional que fuera el encargado de dar la posición como país sobre la guía ISO 26.000 (la FCCEE tuvo una posición activa en su desarrollo) junto a representantes de otros organismos que se incorporaron posteriormente.

(1) Ciclo administrativo – contable. Línea de investigación en Ética y Responsabilidad Social. Al respecto nos remitimos al material que oportunamente fuera incluido en: www.ccee.edu.uy/investigación/ administración y contabilidad/Ética y Responsabilidad Social.

La aprobación de la guía ISO 26.000 (de aplicación voluntaria) y su promulgación en el Uruguay por UNIT en el 2011, originó que se debatiera con mayor profundidad si Uruguay iba a desarrollar una norma nacional de carácter certificable. Dicho debate se realizó en la medida que ACDE elevó una iniciativa al organismo de normalización nacional (UNIT) planteando la inquietud en que se transitara por este camino. En el debate participaron todos los integrantes del Comité nacional que fuera el encargado de dar la posición como país sobre la guía ISO 26.000 (la FCCEE tuvo una posición activa en su desarrollo) junto a representantes de otros organismos que se incorporaron posteriormente. La decisión adoptada fue que Uruguay debía transitar el camino del desarrollo de una norma nacional certificable en base a la guía ISO 26.000, definida como un sistema de gestión. Para ello en el Comité nacional se propusieron nombres de instituciones y de personas con antecedentes en la materia con el objetivo de conformar una comisión de trabajo que avanzara al respecto. De las propuestas realizadas la comisión quedó integrada por siete miembros, uno de los cuales es la FCCEE. Mi nombre fue propuesto y aprobado por unanimidad, en carácter de miembro titular por la FCCEE.

A continuación se desarrollan los objetivos de la Ponencia.

El primer objetivo de la presentación consiste en profundizar en el concepto e importancia de las **certificaciones**.

El segundo objetivo consiste en desarrollar el debate que se realizó en el marco del organismo nacional de certificación con la presencia de los integrantes del Comité nacional, más otras organizaciones que se incorporaron específicamente y como se concluyó que Uruguay debía **comenzar a trabajar** en el tema. Se analizarán los avances realizados.

El tercer objetivo se centra en el desarrollo de algunas normas particulares que existen a **nivel internacional** y que son base para la certificación en la actualidad. Para ello se considerarán tres normas y su viabilidad para tomarlas como antecedente para el desarrollo de la norma nacional, pero siempre bajo el concepto que la norma nacional será enfocada como un sistema de gestión que estará alineado con la guía ISO 26.000, por la profundidad conceptual y por el nivel de participación nacional e internacional que tuvo.

Por último se presentarán conclusiones sobre los temas desarrollados.

PALABRAS CLAVE

Certificación: *concepto e importancia.*

Normas: *algunas normas utilizadas para certificar.*

Información: *importancia de la información verificada.*

Difusión: *certificaciones generando valor – intangible.*

Costos: *certificar implica incurrir en costos.*

DESARROLLO DEL TRABAJO

Concepto e importancia de las certificaciones

Como concepto general, la certificación es el proceso por el cual una tercera parte independiente, entrega un aseguramiento escrito que un producto, proceso, persona, sistema de gestión o servicio cumple con ciertos requisitos específicos que se constituyen en la base para realizar tal certificación.

La importancia de los procesos de certificación tiene dos ámbitos: uno de ellos es interno, el cual está relacionado con las mejoras que se producen dentro de la organización y el cambio cultural que se logra en el tiempo, el otro, es de carácter externo, puesto que la certificación genera un mayor reconocimiento del mercado y fortalece la imagen de confianza, lo que facilita que las empresas certificadas puedan tomar las oportunidades del mercado, a través de la ventaja comparativa que se logra con la certificación. En este sentido nos estamos refiriendo al manejo de “intangibles” en cuanto al valor que agrega al producto, proceso, etc. el hecho de contar con una certificación.

Por otra parte no se debe olvidar que la certificación en base a una determinada norma tiene un costo en dinero y en recursos (tiempo de las personas involucradas en el proceso) para la organización, este aspecto se debe poner en el otro lado de la balanza, constituyéndose en una de las variables que se toma en cuenta a la hora de emprender un proceso de certificación.

En la publicación técnica de UNIT sobre el lanzamiento de la UNIT – ISO 26.000, en abril del 2011 en el Uruguay, se realizan algunas consideraciones específicas en materia de certificación refiriéndose por ejemplo a la norma UNIT – ISO 9.000 en materia de gestión de calidad (una de las normas más reconocidas internacionalmente). La serie de normas ISO 9.000 es un conjunto de normas que se refieren a la forma de llevar a cabo la gestión de la calidad y montar los correspondientes sistemas de calidad y mejora continua en una organización. Las mismas han sido las primeras normas internacionales en referirse a sistemas de gestión y han servido de modelo a otras normas internacionales (ISO 14.000,

OHSAS 18.000, etc...). Son normas internacionales que han sido avaladas y adoptadas como propias por más de 175 países, por lo que representan el consenso universal de los especialistas del mundo entero sobre el tema. El éxito de las normas ISO 9.000 se encuentra reflejado en la evolución que ha experimentado en el mundo el número de certificados otorgados respecto a ellas, los que a finales del 2009 se ubicaban en 1.065.000 aproximadamente en 193 países. A esto debe agregarse las que están con la implementación en curso. Cuando nos referimos a certificación debemos considerar en primera instancia la norma en base a la cual se certifica y el grado de participación y de representación que el organismo emisor tiene para su desarrollo, de allí por ejemplo la relevancia de la norma ISO 9.000.

Por otra parte debemos tomar en consideración el organismo independiente que certifica, es decir que tenga la adecuada solvencia para expedir la certificación.

Estas apreciaciones nos llevan a analizar entonces la norma sobre la cual se realizará la certificación, la representatividad de su emisor, el grado de participación y el proceso en sí de aprobación de la norma, pues son aspectos que la transformarán en referente.

Situación de Uruguay en materia de certificaciones en RS.

En este marco es que Uruguay comienza a transitar por el proceso de desarrollo de una norma de carácter nacional certificable en materia de Responsabilidad Social. En esta línea en el mes de marzo de 2012 se realiza una reunión en UNIT donde se citaron todas las instituciones que participaron en el desarrollo de la guía ISO 26.000 y otras que debido al acontecer nacional son relevantes. Más de 20 organizaciones acudieron a dicha reunión en donde se plantearon 3 posturas:

- Sí al desarrollo de una norma de carácter nacional certificable.
- No desarrollar la norma.
- Comenzar a trabajar en el desarrollo de una norma nacional certificable, finalizada la misma elevarla a aprobación de todos los organismos que integran el Comité Nacional en RS que funciona bajo la órbita de UNIT, siguiendo los procesos formales que se requieren para la aprobación de la misma.

Dicha votación no contó con votos para no desarrollar la norma. Los votos se repartieron: una parte en sí al desarrollo de la norma de carácter nacional certificable, y la otra parte respaldó el hecho de comenzar a trabajar en ella, finalizada la misma seguir el proceso de aprobación. Dado que no hubo oposición, el Comité resolvió comenzar a trabajar en una norma nacional certificable, para lo que designó un Comité especializado de carácter reducido, integrado por: UNIT, LATU, FCCEE – UDELAR, ACDE, DERES, ANCAP y MSP, los 7 miembros que lo integran (uno por cada institución) son los encargados de comenzar a trabajar en los borradores de la norma, y de ir presentando los avances al resto del Comité en forma periódica para su validación. Asimismo se resolvió estar atentos a la evolución que el tema en materia de certificaciones está teniendo internacionalmente, seguimiento que quedó a cargo de UNIT por su vinculación con instituciones internacionales tanto en materia de emisión de normas, como de organismos de certificación.

Para ello en forma previa se resolvió estudiar algunas de las normas que existen a nivel internacional, las que pudieran ser tomadas como complemento a la base de desarrollo que es la guía ISO 26.000, de forma que pudieran servir como antecedente del trabajo.

Desarrollo de algunas iniciativas en materia de normas a nivel internacional

A continuación detallamos algunas de las iniciativas que existen a nivel internacional, realizamos un breve desarrollo y definimos el grado de relevancia que pudiera llegar a tener en el desarrollo de la norma nacional. Cabe mencionar que las iniciativas aquí desarrolladas fueron algunas de las presentadas por UNIT como normas que en el mercado se estaban considerando en materia de Responsabilidad Social y que tienen relativa difusión. Obviamente el detalle no es exhaustivo solo hacemos referencia a alguno de los antecedentes que se consideraron a la hora de dar inicio al tratamiento de una norma certificable en el Uruguay.

1) Norma SA 8000.

Dicha norma fue desarrollada en el año 2001 por Social Accountability International (SAI).

Esta norma tuvo como objetivo inicial su aplicación a la industria manufacturera por “Social

Accountability International” (SAI). El grupo iniciador fue CEPAA (Consejo de la Agencia para la Prioridad Económica) que es una organización sin fines de lucro, fundada en 1997 en Estados Unidos y dedicada a mejorar el ambiente de trabajo y evitar la explotación laboral.

La norma es auditable y certificable, y de manera semejante a una norma ISO, busca la prevención en lugar de la corrección, buscando asegurar que las máximas autoridades de la empresa se involucren, al igual que el personal. Es importante aclarar que la SA 8000 no es una normativa de la serie ISO.

De acuerdo al documento de la SA 8.000: “la presente norma especifica los requisitos de responsabilidad social que permiten a una compañía:

- a) Desarrollar, mantener y aplicar sus principios y sus procedimientos con el objeto de manejar aquellos asuntos que están bajo su control o influencia.
- b) Demostrar a las partes interesadas que sus principios, procedimientos y prácticas están en conformidad con los requisitos impuestos por esta norma.

Los requisitos de esta norma serán de aplicación universal en lo que respecta al “emplazamiento geográfico, sector industrial y tamaño de la compañía” La norma desarrolla una serie de definiciones sobre compañía, proveedores, partes interesadas, entre otras.

Posteriormente desarrolla los requerimientos de responsabilidad social, definiendo determinados criterios a considerar para cada uno de los temas a tratar los que se detallan a continuación:

- 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, en donde se destaca la definición de criterios sobre:

- Política con respecto a la responsabilidad social y a las condiciones laborales
- Revisión por la administración de las políticas, procedimientos, y los resultados
- Nombramiento de representantes de la compañía, que entre otras funciones serán los responsables del cumplimiento de la política
- Planeamiento y aplicación, para que los requerimientos de la norma sean comprendidos en toda organización
- Control de proveedores /subcontratistas y sub – proveedores, que cumplan con esta norma.
- Identificación de problemas e inicio de acciones correctivas, con respecto al cumplimiento o incumplimiento de la política de la compañía.
- Comunicación externa a todas las partes interesadas sobre el cumplimiento de este documento.
- Acceso para verificación, la compañía facilitará información razonable y acceso a aquellas partes interesadas en verificar el cumplimiento de los requerimientos de la norma
- Registros, en este sentido la compañía mantendrá registros apropiados para demostrar el cumplimiento de los requerimientos de la norma.

Si analizamos la norma SA 8000, con relación a la ISO 26.000 algunas de las apreciaciones que estamos en condiciones de manifestar son:

- La guía ISO 26.000 desarrolla una visión amplia de Responsabilidad Social, a estos efectos nos remitimos al trabajo presentado en las Segundas Jornadas Académicas de la FCCEE – 2011 – “Responsabilidad Social: concepto, herramientas y casos estudiados de particular interés” – Autor: Cra. María Noël López.

En términos generales los tópicos que desarrolla son:

- Gobernanza de la organización
- Participación activa y desarrollo de la comunidad
- Derechos humanos
- Prácticas laborales
- Medio ambiente
- Prácticas justas de operación

- Asuntos de consumidores

En este sentido el concepto de Responsabilidad Social es mucho más amplio, la SA 8000 se centra en algunos temas de gobernanza organizacional, derechos humanos y prácticas laborales, dejando de lado otros aspectos que hacen al desempeño organizacional en sus tres aspectos clave: económico, social y medioambiental. Entonces corresponde realizar la siguiente pregunta: ¿la SA 8000 es una norma de Responsabilidad Social? A nuestro juicio no, pues no considera el concepto integral de RS, sino se atiene a una visión restringida que básicamente se concentra en aspectos de derechos humanos y prácticas laborales, por eso no podemos afirmar que sea una norma de RS. Sin embargo ello no la desacredita en lo absoluto, en el foco en el que la misma se centra.

A medida que uno avanza en el estudio de la SA 8000 comprende por qué es una norma cuyo propósito es la certificación. En todos y cada uno de los requerimientos de Responsabilidad Social establece en tono imperativo lo que la organización debe hacer para cumplir con el aspecto tratado (por ej. Trabajo infantil, trabajos forzados, etc.....) a lo largo del texto las expresiones son: “establecerá, documentará, mantendrá, comunicará, entre otras”, lo que se transforma en la base para realizar la certificación. Por otra parte la ISO 26.000 es una guía, es decir desarrolla los conceptos pero como tal no es certificable. El aspecto antes mencionado es uno de los temas clave, a la hora de considerar que es una guía como tal y no una norma.

En conclusión para transformar la guía ISO 26.000 en una norma de carácter certificable implica que esta sea transformarla en su redacción para que justamente pueda ser la base de la certificación. De allí la inquietud que se plantea a nivel nacional de desarrollar una norma de carácter certificable basada en la ISO 26.000 y no considerar que la norma SA 8000 pueda asimilarse a ella. El tema central es que es una visión parcial de RS, solo se centra en dos temas y por otra parte un aspecto que no es menor es que la SA 8000 no ha sido desarrollada por un organismo dedicado al desarrollo de normas certificables, como puede ser la International Standard Organization (ISO) que tiene toda una metodología para el desarrollo de normas basada en la participación y en el cumplimiento de determinados pasos que se constituyen en un proceso estandarizado para su aprobación, el que contiene varias etapas definidas como ha sucedido con la aprobación de la ISO 9.000, o la ISO 14.000.

Hace un par de años una empresa uruguaya fue certificada SA 8000 y este hecho fue difundido afirmándose que era una certificación en Responsabilidad Social, ello generó confusión en el mercado, no pudiendo afirmarse que tal certificación es en RS, sí puede afirmarse que es una certificación de cumplimiento de la SA 8000, limitada exclusivamente a lo que la misma se refiere.

En términos generales podemos concluir que la SA 8000 puede ser considerada un antecedente, pero no tiene la dimensión que se pretende abarcar en materia de Responsabilidad Social con el desarrollo de la norma nacional.

1) Norma SGE 21

La norma SGE 21/2008 (Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable) ha sido desarrollada por Forética y se la conoce como una norma para la evaluación de la gestión ética y socialmente responsable en las organizaciones.

Forética es una asociación de empresas y profesionales de la RSE líder en España que tiene como misión fomentar la cultura de la gestión ética y la responsabilidad social dotando a las organizaciones de conocimiento y herramientas útiles para desarrollar con éxito un modelo de negocio competitivo y sostenible. Dentro de la asociación conviven empresas de todos los tamaños y sectores de actividad, además de asociaciones profesionales, organizaciones del tercer sector o académicos de reconocido prestigio, entre otros.

Actualmente se encuentra vigente la edición 2008 de la Norma SGE 21 que se ha constituido en la tercer revisión desde su lanzamiento. El documento es considerado por la Organización como el primer Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable europeo que permite, de manera voluntaria, alcanzar una certificación.

En el Objeto de la norma se señala que el documento pretende establecer, implantar y evaluar en las organizaciones el Sistema de Gestión referido. Llegar a certificar la gestión de la organización de acuerdo con esta norma implica, de acuerdo al documento, adquirir voluntariamente un compromiso con la sostenibilidad en materia económica, social y ambiental. Además supone aplicar los valores éticos, incorporados en la presente norma, demostrarlos y mantenerlos. La norma consta de los siguientes capítulos:

1. Presentación
2. Objeto
3. Ámbito
4. Documentos de referencia
5. Descripción de la norma
6. Áreas de gestión

Los cinco primeros capítulos son muy breves y contienen información básica del concepto que se desarrolla, a excepción del capítulo 6).

El capítulo 6 de la norma, base para la implantación y certificación consta de nueve áreas de gestión que establecen los requisitos que se consideran adecuados para demostrar las evidencias de su implantación. Las nueve áreas de gestión son las desarrolladas a continuación:

○ *Alta dirección.*

En esta área se destacan los siguientes aspectos que deberán cumplirse:

- El cumplimiento de la legislación y la normativa, como mínimo
- La alta dirección deberá definir y mantener en la organización una Política de Gestión Ética y RS
- La alta dirección elaborará un Código de Conducta.
- La alta dirección creará un Comité de Gestión Ética y Responsabilidad Social de carácter consultivo.
- La alta dirección nombrará un responsable de gestión Ética y Socialmente responsable.
- Se definirán objetivos medibles, comparables, y verificables, e indicadores para su evaluación en materia de RS.
- Se desarrollará un modelo documentado de relación con los grupos de interés.
- La información que se proporcionará será segura, aspecto que debe garantizar la organización.
- Se establecerá una política pública de lucha contra la corrupción
- La organización realizará anualmente auditorías internas del sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable, es decir se promoverá el seguimiento y la evaluación.

- La alta dirección revisará el Sistema al menos anualmente para asegurarse de su adecuación y eficacia, a través de indicadores de seguimiento y elaboración de planes de mejora continua.
- La alta dirección presentará, al menos cada dos años, un informe de Responsabilidad Social y comunicación pública de la misma.

○ *Clientes*

En esta área se destacan los siguientes aspectos que deberán cumplirse:

- Investigación, desarrollo e innovación responsable.
- La organización realizará evaluaciones de la satisfacción del cliente, analizando sus resultados y efectuando su seguimiento.
- Se presentará una información clara y honesta de su oferta comercial. Al respecto la norma se refiere también a aspectos contractuales, de garantía, manejo de las reclamaciones de clientes, etc.
- Se adoptarán normas para la seguridad del producto
- Se adoptarán acciones concretas para lograr la accesibilidad global en sus productos.
- Se establecerán pautas para el desarrollo de una publicidad responsable.

○ *Proveedores*

En esta área se destacan los siguientes aspectos que deberán cumplirse:

- De definirá un sistema de compras responsable.
- Se establecerá un sistema de diagnóstico y evaluación de proveedores en función de los niveles de riesgo, y una metodología de evaluación de proveedores.
- La organización colaborará con los proveedores fomentando las buenas prácticas, medidas de apoyo y mejoras.

○ *Personas que integran la organización.*

En esta área se destacan los siguientes aspectos que deberán cumplirse

- Derechos humanos, la organización evidenciará que en materia de derechos humanos, se lleva a cabo un control y seguimiento del cumplimiento de los mismos.
- Se gestionará apropiadamente la diversidad

- Se propiciará la igualdad de oportunidades y la no discriminación
- La organización facilitará la conciliación de la vida personal, familiar y laboral.
- La organización desarrollará los mecanismos que garanticen la seguridad, y salud laboral.
- La organización mantendrá actualizada la descripción de los puestos de trabajo.
- Se deberán evaluar las necesidades de formación y fomento de la empleabilidad.
- Seguimiento del clima laboral – al menos cada 3 años se realizará una evaluación del clima laboral
- Reestructuración responsable, reduciendo los impactos negativos.
- Creación de un canal de resolución de conflictos.

○ *Entorno social*

En esta área se destacan los siguientes aspectos que deberán cumplirse

- Evaluación y seguimiento de las repercusiones de la actividad de la organización.
- Transparencia de su actividad con respecto a su entorno
- Se desarrollarán las acciones solidarias, elaborando un informe anual que las especifique.

○ *Entorno ambiental*

En esta área se destacan los siguientes aspectos que deberán cumplirse

- Prevención de la contaminación y estrategia para el cambio climático.
- Identificación de actividades e impactos
- Establecimiento de un programa de gestión ambiental
- Desarrollo de un plan de riesgos para evaluar, prevenir y gestionar los riesgos ambientales propios de la actividad.
- Comunicación ambiental: cada dos años se presentarán informes al respecto.

○ *Inversores*

En esta área se destacan los siguientes aspectos que deberán cumplirse

- Se establecerá un protocolo de relaciones con inversores o código de Buen Gobierno.
 - Transparencia de la información
- *Competencia*
- En esta área se destacan los siguientes aspectos que deberán cumplirse
- Desarrollo de competencia leal
 - Cooperación y alianzas promovidas mediante foros, etc.
- *Administraciones públicas*
- En esta área se destacan los siguientes aspectos que deberán cumplirse
- Colaboración con las Administraciones para el desarrollo de una cultura de gestión ética y socialmente responsable en la comunidad.

Si comparamos los temas que trata esta norma certificable (de allí la importancia de incluirlos en el presente trabajo al menos en forma resumida), nos encontramos que de una forma u otra los mismos toman parcialmente los aspectos centrales de la ISO 26.000. A los efectos de correlacionar la misma incluimos los tópicos desarrollados por la ISO 26.000 y entre paréntesis los que se vincularían con la norma que estamos detallando.

- Gobernanza de la organización (Alta dirección, proveedores, inversores, administraciones públicas)
- Participación activa y desarrollo de la comunidad (entorno social)
- Derechos humanos (personas que integran la organización)
- Prácticas laborales (personas que integran la organización)
- Medio ambiente (entorno ambiental)
- Prácticas justas de operación (competencia)
- Asuntos de consumidores (Clientes)

Como podemos analizar los tópicos que trata la norma SGE 21 todos son tratados de una forma u otra por la guía ISO 26.000. Sin embargo esta última es mucho más extensa y profunda en su desarrollo considerando otros aspectos aquí no incluidos. Sin embargo cabe mencionar que la SGE 21 es una norma certificable y por lo tanto en la medida que el país se

embarcará en la realización de una norma de este tipo, gran parte de los aspectos antes descritos pueden servir de orientación para el desarrollo nacional. La SGE 21 en su redacción es muy específica y deja de lado algunos aspectos que se consideran centrales en la ISO 26.000 y en la cual esta última es muy específica y profundiza especialmente en ellos, como por ejemplo los conceptos de cadena de suministro, esfera de influencia, partes interesadas y demás.

En conclusión la guía ISO 26.000 es mucho más profunda que la norma SGE 21. Si bien para el desarrollo de la norma nacional puede considerarse un antecedente, entendemos que la norma nacional deberá ser más profunda ya que tiene como objetivo alinearse a la ISO 26.000. Existe otro aspecto que es de interés destacar y es que el organismo emisor de la SGE 21 es una organización sin fines de lucro, es decir que la norma no ha sido desarrollada por especialistas en el desarrollo de normas como son los organismos de normalización (por ej. ISO) y por lo tanto no siguen el proceso que el documento debe tener para su aprobación. Si bien esta norma es bastante más amplia que la SA 8000 en sus conceptos, tampoco puede considerarse que cumple los requisitos que una norma nacional requiere para ser emitida por un organismo de normalización, aunque si podrá considerarse como antecedente para su desarrollo.

En términos generales podemos concluir que la SGE 21 puede ser considerada un antecedente, pero no tiene la dimensión, ni la profundidad que se pretende abarcar en materia de Responsabilidad Social con el desarrollo de la norma nacional, entre otros considerando cual es el proceso de aprobación de una norma y quien es el organismo que la respalda y emite.

2) RS 10 – Sistema de gestión de la Responsabilidad Social

Este documento que tiene carácter de norma ha sido desarrollado por AENOR (Asociación Española de Normalización y Certificación), en este aspecto el organismo emisor es un diferencial en relación a los casos anteriores pues lo emite AENOR que es el equivalente al organismo uruguayo de certificación es decir UNIT, órbita en la que se desarrolló la discusión de la guía ISO.26000. El organismo emisor, a diferencia de los anteriores es una organización dedicada a la normalización y certificación (de un país, España, cabe aclarar).

En este sentido y como diferencial a los antecedentes anteriores creemos relevante desarrollar brevemente la estructura de la norma que demuestra un ejemplo de estructura de

normalización en materia de RS y que se diferencia de las anteriores normas desarrolladas, aspecto que no es menor.

El índice de la norma es el siguiente:

0 – Introducción

- 1- Objeto y campo de aplicación
 - 2- Normas para consulta
 - 3- Términos y definiciones
 - 4- Sistema de Gestión de la responsabilidad social
 - 5- Responsabilidad de la dirección
 - 6- Gestión de los recursos
 - 7- Requisitos de los sistemas de responsabilidad ante los grupos de interés
 - 8- Medición, análisis y mejora
- Anexo A (informativo). Documentos internacionales de referencia
Anexo B (informativo). Bibliografía.

Si simplemente analizamos el índice de esta norma con relación a la SGE 21 destacamos que el mismo implica que se incluyan otros puntos que son relevantes para el desarrollo de la norma, como puede ser el marco de términos y definiciones, relevante en una norma de certificación en donde se establece lo que se entiende por cada concepto. En este glosario se definen aspectos centrales y alineados con la guía ISO 26.000 como son cadena de valor, desarrollo sostenible, esfera de influencia, partes interesadas, manual de responsabilidad social, entre otros. Estos aspectos son abordados con profundidad en esta norma a diferencia de las dos normas desarrolladas anteriormente.

Otro de los capítulos centrales se relaciona con el Sistema de Gestión de la responsabilidad social, en donde se establece que la organización debe establecer, documentar, implementar, mantener, y mejorar continuamente un sistema de gestión de la responsabilidad social de acuerdo con los requisitos del documento y determinar cómo va a cumplir estos requisitos. Asimismo se establece que la documentación del sistema de gestión de la responsabilidad social debe incluir:

- Un manual de Responsabilidad Social
- La política y los objetivos, metas y programas en materia de responsabilidad social.
- Los procedimientos y los registros requeridos por este documento.
- La documentación, incluyendo los registros que la organización determina que son necesarios para asegurarse la eficaz planificación, operación y control de sus actividades.

La organización debe establecer y mantener los registros que sean necesarios para demostrar la conformidad con los requisitos del documento y para demostrar los resultados logrados. Este es un aspecto central pues implica que la organización destine un recurso valioso como es el tiempo, en la creación de un sistema de gestión, con los requisitos antes establecidos, y se constituye en la base de inicio de un proceso de certificación.

Reforzando los aspectos antes establecidos en el capítulo 6 – gestión de recursos se establece que la alta dirección debe asegurarse de la disponibilidad de recursos esenciales para establecer, implementar, mantener, y mejorar el sistema de gestión de la responsabilidad social. Los recursos incluyen los recursos humanos y habilidades especializadas, la infraestructura de la organización y los recursos financieros y tecnológicos.

En el capítulo 7 – requisitos del sistema de gestión de la responsabilidad social ante los grupos de interés., es en donde la norma profundiza el relacionamiento con los grupos de interés, y como se documentará esta información y mantendrá actualizada. La norma rescata los grupos de interés significativos y desarrolla los siguientes requisitos de la organización:

- ante los propietarios, accionistas, inversores y socios.
- ante los empleados
- ante los clientes, usuarios y consumidores
- ante los proveedores de productos y servicios
- ante sus alianzas y colaboraciones
- ante los competidores
- ante la administración
- ante la comunidad y sociedad.

Si consideramos los temas fundamentales de la ISO 26.000 podemos correlacionarlos con los desarrollados por la presente norma.

- Gobernanza de la organización (se incluye en los capítulos precedentes en donde se desarrollan los temas de sistemas, procedimientos, manuales, recursos, etc.)
- Participación activa y desarrollo de la comunidad (entorno social)
- Derechos humanos (personas que integran la organización)
- Prácticas laborales (personas que integran la organización)
- Medio ambiente (entorno ambiental)
- Prácticas justas de operación (competencia)
- Asuntos de consumidores (Clientes)

Todos estos temas han sido considerados en los diferentes capítulos como la creación de un sistema de gestión de la responsabilidad, y el compromiso que la alta gestión debe tener con el mismo y el tratamiento de los grupos de interés.

En conclusión con relación a la norma RS 10 “Sistema de gestión de la responsabilidad social”, podemos afirmar que toma en consideración la guía ISO 26.000, si bien esta última conceptualmente es más profunda, en todos y cada uno de los aspectos desarrollados precedentemente. Por otra parte la RS 10 ha sido desarrollada por un organismo de normalización AENOR (el equivalente a UNIT pero en España) lo que nos permite afirmar que la norma se encuentra desarrollada por especialistas en normalización, lo que la diferencia de las otras dos normas descriptas anteriormente.

En base a los aspectos antes mencionados, la norma RS 10 por su estructura, conceptos y organismo que la desarrolló puede considerarse un antecedente valioso a la hora de realizar la norma nacional. Sin embargo cabe mencionar que en numerosos aspectos la guía ISO 26.000 es más profunda en su alcance, competirá tomar esto en cuenta por parte del comité nacional encargado del desarrollo uruguayo.

3) Otras iniciativas recientes en materia de normas certificables

Recientemente, y en forma posterior al planteo por parte del Comité nacional surge una nueva iniciativa internacional la cual desarrollaremos brevemente y en forma complementaria a las anteriores. Competirá al comité nacional considerar su contenido, antecedente y eventual aplicación.

La norma a la cual nos referimos es la IQNet SR10: sistema de gestión de la responsabilidad social, la que toma como base para su desarrollo la norma propuesta por AENOR, antes detallada. De acuerdo a lo establecido por AENOR es una norma de fácil comprensión, la que contiene indicaciones claras y requisitos auditables. Su aplicación contempla a todos los grupos de interés de una organización, facilitando comunicarse con ellos y comprender y gestionar sus expectativas, de forma eficaz.

IQNet es una red mundial de certificación, integrada por 36 entidades. Entre sus miembros se encuentran DQS (Alemania), SQS (Suiza), CISC (Italia), AENOR (España). En este caso, a diferencia de las anteriores propuestas el emisor es una organización de certificación, aspecto que es diferente a un organismo emisor de normas como es ISO. Este aspecto también es necesario considerarlo a la hora de desarrollar el trabajo nacional.

La norma recientemente aprobada puede encontrarse en www.iqnet-certificación.com.

La norma se encuentra estructurada con un índice claro de contenido, que se basa en la norma AENOR RS 10. Consta de una introducción, objeto y campo de aplicación, normas de consulta, términos y definiciones, sistema de gestión de la RS (requisitos generales y de documentación, como ser la definición de un manual y el control de los documentos y los registros), responsabilidad de la Dirección (compromiso, responsabilidad, autoridad y comunicación y revisión del sistema por la dirección), gestión de recursos y los siguientes capítulos que desarrollaremos con un poco más de profundidad. Los capítulos que desarrollaremos a continuación son centrales y se alinean con ISO 26.000, incluiremos brevemente sus principales conceptos:

- Requisitos del sistema de gestión de la responsabilidad ante los grupos de interés:
 - Propietarios, accionistas e inversores
 - Empleados
 - Clientes, usuarios, y consumidores
 - Proveedores de productos y servicios y colaboradores
 - Alianzas y colaboraciones
 - Competidores
 - Administración
 - Comunidad y sociedad
 - Medio ambiente.

- Posteriormente desarrolla un capítulo sobre medición, análisis y mejora e incluye Anexos informativos, en particular en donde se establece capítulo a capítulo la correlación con la ISO 26.000 y esta norma, lo que permite ver su alineación.

En conclusión con relación a la norma antes desarrollada, podemos afirmar que toma en consideración la guía ISO 26.000 estableciendo la correlatividad en los diferentes capítulos. Por otra parte ha sido desarrollada por organismos de certificación (red IQNet) tomando como base la RS 10 la que ha sido desarrollada por un organismo de normalización AENOR (el equivalente a UNIT pero en España), lo que nos permite considerarla como otro antecedente de relevancia.

Competerá al comité nacional considerarla como otro antecedente más para el desarrollo nacional.

Conclusiones y próximas etapas.

Estudiados los antecedentes antes descriptos, podemos concluir que para el desarrollo de la norma nacional, la SA 8000 y la SGE 21 son iniciativas puntuales, parciales, no solo por las

características de sus emisores sino porque no han seguido el proceso de desarrollo de una norma como lo establecen los estándares correspondientes. Por otra parte o bien tratan parcialmente los aspectos centrales de la ISO 26.000, o bien no los tratan con la profundidad que a nuestro juicio amerita. Sin embargo las mismas pueden ser consideradas como un antecedente para el desarrollo nacional.

Con relación a la propuesta de AENOR (RS 21), dado que se ha desarrollado por un organismo de normalización (España) y que toma como base la ISO 16.000, entre otras, entendemos que puede considerarse a su vez un antecedente interesante para el desarrollo local, si bien la guía ISO 26.000 es bastante más profunda en ciertos temas por lo cual habría que hacer mayor hincapié en los mismos.

En la reunión del Comité Nacional creado bajo la órbita de UNIT en el mes de marzo de 2012, se planteó la posibilidad de la adopción de la norma RS 21 para el Uruguay. Al respecto el comité resolvió no adoptarla como tal, pero si considerarla un antecedente relevante a la hora de embarcarse en el desarrollo nacional. Una de las razones para ello es que el planteo para el desarrollo nacional profundice más en el contenido de la guía ISO 26.000, se pretende desarrollar una norma con mayor profundidad en los diferentes temas. Obviamente se la considerará un insumo de carácter relevante para el desarrollo local.

En base a los antecedentes desarrollados y en particular la propuesta de AENOR, es que Uruguay comenzará a desarrollar una norma nacional certificable en materia de Responsabilidad Social.

Cabe mencionar que en los debates del Comité creado bajo la órbita de UNIT se informó que los organismos internacionales de normalización y certificación se encontraban en un proceso de análisis para determinar si la norma propuesta por AENOR podría ser adoptada por todos y cada uno de los diferentes organismos.

En función de ello el Comité nacional resolvió empezar a trabajar en la norma local, estando atento especialmente UNIT a las tendencias internacionales que se sigan al respecto. Posteriormente a ello fue lanzada internacionalmente la norma propuesta por IQNet.

Al presente se constituyó el equipo de trabajo, y se está en los inicios del desarrollo de la norma local, por el momento no se ha evaluado la norma propuesta por IQNet y las consecuencias que la misma podría tener en el incipiente desarrollo local, tema que será tratado en los próximos meses de acuerdo a conversaciones mantenidas en el mes de julio de 2012 con la secretaria técnica del comité nacional creado bajo la órbita de UNIT, Ing. Carolina Bartesaghi.

Bibliografía

- Publicación: “Responsabilidad Social: concepto, herramientas y casos estudiados de particular interés” Segundas Jornadas Académicas de la FCCEE – 2011. Autor: Cra. María Noël López Gagnone
- Publicación: “Responsabilidad Social desde la Academia” - Primeras Jornadas Académicas de la FCCEE – 2010. Autor: Cra. María Noël López Gagnone
- WBSCD – www.wbcsd.org
- OCDE – www.oecd.org
- CSR Europe – www.csreurope.org
- Libro Verde: Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas – www.jussemer.org
- Ethos – www.ethos.org.br
- Publicación oficial del Instituto Uruguayo de Normas Técnicas – Norma UNIT – ISO 26.000 (abril de 2011)
- Global Reporting Initiative – www.globalreporting.org
- Global Reporting Initiative – Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad - 2006
- Publicación de ASQ: American Society for Quality – “Common Ground: Quality and Social Responsibility” – 1997
- Global Compact – www.unglobalcompact.org
- Responsabilidad Social: un Cuarto Estado Financiero Básico – Cr. L. Perera Aldama – socio de PwC. Editado con el apoyo de Acción empresarial – Chile- 2003
- DERES. Publicación: Balance Social – Manual para la preparación e implementación del Balance Social en Uruguay – 2003
- Facultad de Ciencias Económicas y de Administración www.ccee.edu.uy – Investigación en administración y contabilidad – Ética y Responsabilidad Social. Al respecto nos remitimos a todas y cada una de las monografías incluidas en la línea de investigación y a la bibliografía que en ellas se recoge.
- SGE 21 – Forética – www.forética.org
- SA 8000 – SAI – www.sa.intl.org
- RS 10 – Sistema de gestión de la responsabilidad social. Requisitos. AENOR ediciones. Publicación proporcionada por UNIT a los integrantes del comité espejo. www.aenor.es
- IQNet www.iqnet-certificación.com.