

# “RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA EN LAS EMPRESAS DE NEGOCIOS”

D. Pedro Rivero Torre

Presidente de la Comisión de Responsabilidad Social  
de la AECA

Vicepresidente y Director General de UNESA

Catedrático de Economía Financiera y Contabilidad de la  
Empresa de la Universidad Complutense de Madrid.

**UNIVERSIDAD DEL PAIS VASCO**

(Bilbao, 18 de Noviembre de 2005)

# CONCEPTO Y ANTECEDENTES

## ■ 1. Concepto:

La responsabilidad social corporativa es el **compromiso voluntario de las empresas** con el desarrollo de la **sociedad** y la preservación del medioambiente, desde su composición social y un **comportamiento responsable** hacia las personas y grupos sociales con quienes interactúa (grupos de interés o stakeholders).

## ■ 2. ¿Porqué surge la Responsabilidad Social?

### • a) Causas:

- Nacimiento del **mercado globalizado**.
- Necesidad de crear **valor a muy corto plazo**.
- **Soluciones contables** inadecuadas.

### • b) Efectos:

- Las irregularidades producen **pérdida de confianza** en las empresas.

### • c) Reacción:

- **De las empresas:** un "nuevo régimen de gobierno" y la instauración de "**políticas de responsabilidad social**."
- **De los Estados:** cierta **regulación normativa**.

# CARACTERES

## ■ 3. Triple dimensión:

La responsabilidad social corporativa contempla el impacto de la acción de la empresa en una triple dimensión: económica, social y medioambiental y tiene como principales objetivos:

- **La consecución del desarrollo sostenible**
- **La satisfacción de las necesidades y la generación de valor para todos los grupos de interés en el largo plazo**

## ■ 4. Concepto global y cultura de empresa:

- Una empresa es o no socialmente responsable desde el **punto de vista del conjunto** de sus actuaciones.
- Nueva **cultura empresarial** y filosofía de gestión.
- Búsqueda de **Reputación** como valor útil.
- **Ventaja competitiva** - voluntariedad.

# GRUPOS DE INTERES Y OBJETIVO

- 5. Los Grupos de interés de las empresas:
  - a) Grupos de interés internos:
    - *Empleados y accionistas/propietarios.*
  - b) Grupos de interés externos:
    - *Clientes, proveedores, competidores, agentes sociales, administraciones públicas, poderes públicos de la Unión Europea, el Estado, las Comunidades Autónomas y las Administraciones locales, comunidad local, sociedad y público en general, Medio ambiente y generaciones futuras.*
  
- 6. Objetivo de la Responsabilidad Social:
  - atender las necesidades de los diferentes grupos de interés, desde la triple dimensión económica, social y medioambiental.
  - a) Necesidades genéricas o comunes
  - b) Necesidades específicas

# MODELO E IMPLEMENTACION

- 7. Modelo de Responsabilidad Social:
  - a) Aspectos: económicos, medioambientales y sociales.
  - b) Entorno de la Empresa: países en vías de desarrollo y desarrollados.
  
- 8. Implantación en la empresa:
  - a) Consejos de Administración:
    - Instauran los valores y principios de la RSC en la compañía.
  - b) Proceso de implementación:
    - Diseñar el concepto e imagen de RSC que se quiere ofrecer.
    - Analizar e identificar actuaciones o situaciones de riesgo.
    - Elaborar códigos de conducta y comportamiento ético.
    - Instaurar sistemas de auditoría interna y externa.
    - Instaurar sistemas de control que verifiquen el cumplimiento.
    - Extender el sistema a toda la cadena de producción

# GESTION Y CONTROL

## ■ 9. Gestión y control interno:

- a) Comportamiento socialmente responsable interno: Con empleados y Propietarios-Accionistas.

- b) Comportamiento socialmente responsable externo: Con clientes, proveedores, competidores, la comunidad local y la sociedad en general.

10. La Información corporativa: dado que la transparencia es un principio básico, la información adquiere un papel esencial.

- a) Información verificable

- b) Verificación de los informes: necesaria para aumentar su credibilidad.

- c) Certificación: confirma el grado de cumplimiento. Puede ser interna o externa.

# TIPOS BASICOS DE EMPRESAS DE NEGOCIOS Y RSC

- 11. Por razón de la actividad:
  - a) *Empresas Industriales*
  - b) *Empresas de Servicios*
  - b) *Empresas Financieras.*
- 12. Por razón del producto o servicio y medioambiente:
  - a) *Básico o esencial*
  - b) *Universal*
  - c) *Financiero*
- 13. Por su naturaleza y fines:
  - a) *Lucrativas*
  - b) *No lucrativas*

# ASPECTOS ESENCIALES A TENER EN CUENTA

- 14. Las limitaciones tecnológicas
- 15. La importancia del I+D+I en la RSC
- 16. ¿Qué es y qué no es RSC?
- 17. Transparencia. Información
  - **Información Financiera y Contable**
    - **Operaciones vinculadas**
    - **Intangibles**
    - **Riesgos**
    - **Decalaje: “Valor Teórico-Valor de Mercado”.**
  - **Comparabilidad-GRI**

# ¿QUE HACEN LAS EMPRESAS INDUSTRIALES EN RSC?

- 18.a) En el ámbito medioambiental:
  - Control permanente del cumplimiento legislativo.
  - Política Medioambiental integrada.
  - Transparencia: informes y memorias, identificación y evolución del impacto ambiental, materias primas, emisiones atmósfera y evolución, Residuos.
  - Sistemas de Gestión Medioambiental, normas estandarizadas y certificables por terceros (ISO 14001).
  - Prevención contaminación: **evaluación de riesgos** (diseño, construcción y mantenimiento instalaciones).
  - Ecoeficiencia. Fomentar ahorro energético y uso eficiente energía. Auditoría ambiental.
  - Alinear contratistas y proveedores con sus principios medioambientales. Extender RS a cadena producción.
  - Fomentar diálogo con grupos de interés, cooperando en las soluciones ambientales.

# ¿QUE HACEN LAS EMPRESAS INDUSTRIALES EN RSC?

- 18.b) En el ámbito medioambiental:
  - Fomentar energías renovables. Compromiso **KIOTO**
  - Fomentar la **ID** mayor eficiencia y menor contaminación.
    - *Menor consumo de energía (procesos propios).*
    - *Menor consumo de agua*
    - *Reutilización de escorias y cenizas (cemento y relleno en obras).*
    - *Reducción efectos sobre la flora: reforestación.*

# ¿QUE HACEN LAS EMPRESAS INDUSTRIALES EN RSC?

- 19.a) Ambito Económico:
  - Crisis de confianza y Recuperación
  - Políticas contrarias a escándalos. Sostenibilidad.
  - Mayor demanda social, Globalización, Información
  - Códigos, Informes y Normas. Recuperación confianza, protección inversor.
  - Ley 44/2002 de Reforma del Sistema Financiero y Ley 26/2003.
  - G. Corporativo -conflictos de interés-Equilibrio.
  - **Transparencia** - Informe de Gobierno Corporativo
    - Magnitudes de la empresa: deuda, beneficio, ventas, resultados por negocios, estructura capital, dividendos, rentabilidad acción, evolución bursatil, **sistemas de control y gestión de riesgos**, cuotas de mercado en cada negocio.

# ¿QUE HACEN LAS EMPRESAS INDUSTRIALES EN RSC?

## ■ 19.b) Ambito Económico:

- **Minoritarios:** Reglamento Junta y C. de Administración.
- **Consejeros independientes, Comisiones** de Auditoría, Cumplimiento, Nombramiento y Retribuciones. Retransmisión Junta, voto o delegación medios electrónicos. Nuevo régimen de responsabilidad de diligencia y lealtad de **administradores**. información privilegiada. Conflicto de intereses.
- **Intensificación de Relaciones con accionistas:** Oficina del accionista: información, consultas, quejas reclamaciones, Oficina relaciones con inversores y analistas. Encuentros y presentaciones, Encuestas de satisfacción de inversores.
- **Cotización índices ISR:**
  - Dow Jones Sustainability Index (Best in Class)..
  - Dow Jones Sustainability World Index
  - DJSI Stocx Europeo.

# ¿QUE HACEN LAS EMPRESAS INDUSTRIALES EN RSC?

## ■ 20.a) En el ámbito Social:

- Satisfacer necesidades de los diferentes Grupos de interés

## ■ RR.HH.:

- Compromiso **ético**, derechos humanos laborales.
- **No discriminación.**
- **Beneficios sociales** (planes pensiones, cobertura sanitaria, transporte, servicios de guardería.)
- **Representación sindical, diálogo y NC.**
- **Conciliación** vida laboral y familiar.
- Estudios de **clima laboral.**
- **Salud y seguridad** en el trabajo

## ■ CLIENTES:

- Compromiso de publicidad veraz.
- Compromiso calidad de servicio.
- Defensor del Cliente/Atención al Cliente

# ¿QUE HACEN LAS EMPRESAS INDUSTRIALES EN RSC?

## ■ 20.b) En el ámbito Social:

### ■ PROVEEDORES:

- Procesos de selección transparentes y objetivos
- Límites de contratación (cifras o volumen actividad)
- Exigencia requisitos medioambiente, seguridad y prevención.

### ■ MEDIOS DE COMUNICACIÓN

- Transparencia adecuada. Información para la sociedad.
- Notas de prensa, ruedas de prensa.
- Medición y publicación impactos informativos.

### ■ ACCION SOCIAL

- Apoyo a Fundaciones y ONGs.
- Desarrollo de comunidades locales:
  - Convenios mejora de infraestructuras.
  - Servicios médicos y sanitarios. Medicamentos.
  - Comedores infantiles.

# ¿QUE HACEN LAS EMPRESAS INDUSTRIALES EN RSC?

- 20.c) En el ámbito Social:
  - Iniciativas culturales y académicas:
    - Convenios con Universidades.
    - Patrocinio eventos y premios musicales, teatrales, pictóricos y deportivos. Colaboración con museos.
    - Creación de escuelas y dotación de material escolar.

# ¿QUE HACEN LAS EMPRESAS DE SERVICIOS EN RSC?

- 21. En el ámbito medioambiental:
- Implantación **Sistemas de Gestión** (ISO 14.001).
  - **Sensibilización empleados** en materia medioambiental.
  - Comercialización de **productos verdes**.
  - Recogida de **residuos** (equipos, cables, baterías, cartón, ...)
  - **Reciclaje** de productos utilizados
  - Reducción consumo **papel** (reciclado y fomento de internet)
  - Reducción del consumo de **energía**
  - Reducción del consumo de **agua**
  - Reducción de **emisiones** (sistemas para reducir consumos de energía eléctrica, renovación **flota de vehículos**, transporte **fluvial, vehículos de reparto limpios**).
  - Incorporación en sus procesos de **energías renovables**.
  - Fomento del **uso racional de la energía** (sistemas de control, mejora de instalaciones).
  - Reducción **impacto visual** de sus instalaciones.
  - Reducción de embalajes y reciclado.
  - Gestión sostenible de los recursos (bancos de pesca, bosques).

# ¿QUE HACEN LAS EMPRESAS DE SERVICIOS EN RSC?

## ■ 22. En el ámbito económico:

- **Gobierno Corporativo:** Reglamentos Junta y Consejo, Comisiones Auditoría y Cumplimiento y Retribuciones Consejeros Externos y Consejeros Independientes.
- Cotización en **Fondos Socialmente Responsables.**

## ■ 23.a) En el ámbito social:

### ■ RR.HH:

- **Diversidad e Igualdad.**
- **Conciliación de la vida laboral** y familiar.
- Encuestas de **Clima laboral**
- **beneficios sociales** (pl.pensiones, seguros, cobertura sanitaria).
- **Formación** y sensibilización en los valores de la compañía.
- **Prevención de riesgos** laborales
- Tolerancia "0" con el **trabajo infantil.**
- Integración de **personas discapacitadas.**

# ¿QUE HACEN LAS EMPRESAS DE SERVICIOS EN RSC?

## ■ 23.b) En el ámbito social:

### ■ CLIENTES:

- Favoreciendo acceso al mayor número de personas.
- Comercio solidario (precios bajos en productos básicos).
- Preocupación por la **calidad y seguridad** de sus productos o servicios (prendas fabricadas con sustancias no perjudiciales para la salud, productos alimenticios ecológicos y alternativos a los transgénicos, control del producto por laboratorio, programas de inmovilización o retirada de productos -en menos de 2 horas- en colaboración con la Administración, auditorías higiene calidad.
- Encuestas **satisfacción**
- Gestión **Reclamaciones**
- Acceso a los establecimientos para **minusválidos**.
- Garantizar **seguridad clientes** en los establecimientos.

### ■ PROVEEDORES:

- Fomento de su **comportamiento socialmente responsable**.
- Relación comercial **estable**.

• Apoyo a proveedores **locales** (Sector Agrario Español)

# ¿QUE HACEN LAS EMPRESAS DE SERVICIOS EN RSC?

- 23.c) En el ámbito social:
- ACCION SOCIAL:
- Importancia del **I + D + I**, como medio de progreso social.
- Participación en **organizaciones profesionales.**
- **Desarrollo de las comunidades** donde actúan:
  - Infraestructuras de **agua** potable.
  - **Infraestructuras** de comunicación
  - Proyectos **educativos y formativos.**
  - Comedores y donación de **alimentos.**
  - Programas de entrega de **ropa.**
  - Apoyo para la **creación de empresas** (microcréditos).
  - Colaboración con **ONGs.**
  - **Participación** de sus **empleados** en labor social (voluntariado).
  - **Bonificaciones** en sus productos o servicios.
  - Patrocinio de actividades **culturales.**
  - **Recogida de fondos** en sus establecimientos (urnas).
  - **Donaciones** para investigación enfermedades.

# ¿QUE HACEN LAS EMPRESAS

## FINANCIERAS EN RSC?

- **Blanqueo de dinero.** Sistemas de control
- **Plan crisis** mantenimiento de la empresa
- **Etica** en intermediación y consejo a los clientes Códigos de conducta internos.
- **Control exhaustivo de la información privilegiada**
- **Atención al cliente.** Reglamento Defensa Cliente.
- **Planes personas mayores** (seguros, solicitud pensión S.S., alarma en el hogar, servicios médicos, medicamentos).
- **Financiación viviendas VPO.**
- **Planes rentas bajas** (aplazamiento pagos)
- **Apoyo a inmigrantes** ( abaratamiento envio remesas).
- **Fondos de inversión** socialmente responsables.
- **Tarjetas con causa.** Cruz Roja etc...
- **Líneas de crédito** a PYMES
- **Acceso a sectores no "bancanizados"**

# ¿QUE HACEN LAS EMPRESAS FINANCIERAS EN RSC?

## ■ Principios de Ecuador.

- Impulsados (Banco Mundial) criterios sociales para inversiones superiores a 50 Millones de Dolares.
- Lucha contra la **corrupción** en operaciones comerciales internacionales (OCDE).
- Participación **accionariado** entidades socialmente responsables.
- **Control CO 2** consumo de energía eléctrica, viajes en avión y por carretera (ratio X empleado).
- **Ecoeficiencia**: agua, papel, electricidad, toner, etc....
- Control del **efecto ambiental de las financiaciones**.
- **Acceso** a sus clientes a participar en **acciones sociales**:
  - Cuentas especiales para donaciones sin comisiones
- Condiciones especiales **empleados**.
- **Microcréditos** para pequeños empresarios.
- **Certificaciones medioambientales** ISO 14001 edificios.
- Participación **comercio de emisiones**.
  - Acuerdo con CLIMATE EXCHANGE y colabora con CARBON DISCLOSURE PROJET