

### 6.1.3. Transparencia informativa

La empresa debería tratar siempre de informar con fiabilidad y rigor, tanto al público como a los mercados financieros. Debe informar periódicamente acerca de su actividad, estructuras, principales accionistas, altos directivos, factores de riesgo, situación financiera y resultados, y desglosar esta información por áreas de trabajo o zonas geográficas.

No debe limitarse la información a la meramente económica: la empresa debe proporcionar también información veraz y completa acerca de los aspectos sociales y medioambientales de sus actividades. Asimismo también debe informar sobre los aspectos que afectan a sus trabajadores o a cualquier otro grupo de interés. También debe publicitar sus códigos de conducta y de buen gobierno. Siempre que sea posible la empresa debe elaborar informes según un formato estándar, como por ejemplo el GRI.

## ENRON CORPORATION

Enron Corporation fue una empresa energética con sede en Houston, que en 2001, justo antes de su quiebra, contaba con cerca de 21.000 empleados. Originalmente se dedicaba a la transmisión y distribución de electricidad y gas. Posteriormente creció y se introdujo en nuevos sectores como el de las comunicaciones, los seguros y la gestión de riesgos. La revista Fortune la designó como la empresa más innovadora de los Estados Unidos durante cinco años consecutivos, entre 1996 y 2000.

Una serie de técnicas contables fraudulentas, apoyadas por su empresa auditora, la entonces prestigiosa Arthur Andersen, permitieron que fuera considerada como la séptima empresa de los Estados Unidos, y líder en sus áreas de negocio. Sin embargo, Enron se convirtió en el mayor fracaso empresarial de la historia y en el arquetipo de fraude empresarial planificado.

Tras una serie de escándalos sobre el uso de prácticas irregulares de contabilidad, Enron llegó al borde de la bancarrota en noviembre de 2001. Las acciones de la empresa cayeron en muy poco tiempo cuando se hizo público que la mayoría de las ganancias de Enron eran el resultado de negocios con una de sus subsidiarias, lo que les permitía "maquillar" en los balances financieros las gigantescas pérdidas que había sufrido.

Una vez detectado el fraude se iniciaron acciones judiciales que concluyeron en 2006, con penas de cárcel para algunos directivos.

Además, el caso Enron provocó la caída de la empresa Arthur Andersen, la quinta auditora del mundo, acusada de obstrucción a la justicia y de destruir y alterar documentos en relación con este caso.

## CONSECUENCIAS DEL CASO ENRON

El caso Enron fue el principal detonante en la elaboración de la Ley Sarbanes Oxley en EEUU, la cual tiene por objeto el establecer medidas de control interno más rígidas y eficientes para evitar que otras empresas realicen fraudes como los de Enron. Esta Ley obliga a los auditores a analizar mejor las pruebas antes de emitir una opinión que avale la información presentada en los estados financieros.

Este caso también fue un impulsor de la RSC, por las implicaciones que tiene en relación a la gestión y buen gobierno de las empresas y las consecuencias que pueden tener para sus accionistas, clientes y empleados sus prácticas fraudulentas.

## TATA

Tata Group es la compañía más grande de la India según su capitalización de mercado, con 17.600 millones dólares en ingresos y 1.900 millones en ganancias en 2006. Tiene unos 245.000 empleados. Se trata de una empresa forjada a partir de la lucha de India por independizarse de Reino Unido.

Tata es una empresa muy competitiva y liberal. Los sueldos medios de India, de 1,20 dólares por hora, le permiten ser más competitivos incluso que China. Uno de los más grandes de sus 32 negocios, Tata Steel, ha recortado su personal a casi la mitad en los últimos 15 años para convertirse en la empresa de menores costos en este competitivo sector. Sin embargo, ha mantenido su promesa de pagar su sueldo completo hasta su jubilación a todos los obreros despedidos.

Aunque India es un país proclive a las protestas sindicales, Tata Steel no ha tenido una sola huelga en 75 años. La planta de automóviles de Tata en Pune ha pasado 16 años sin huelgas, y Sujit Patil, representante sindical, dice que su gente trabaja diariamente con la dirección, lo que constituye un estado de relaciones laborales “muy diferente” del que existe en otras compañías indias.

Los empleados de Tata disfrutan de cobertura médica gratuita, permisos de maternidad, aunque no es legalmente obligatorio en muchos países donde opera.

Los ejecutivos de Tata son conocidos por sus rígidas normas éticas. Muchos de ellos han estudiado en universidades europeas y norteamericanas y conocen bien los modelos de gestión empresarial occidentales, pero en algunos casos, no las aprueban ni aplican por considerar que violan la forma de trabajo de Tata.

Además, Tata tiene una importante acción social. Por ejemplo, el 66% de las ganancias de su rama de inversión, Tata Sons, está destinado a acciones sociales, desarrollando programas de salud y de desarrollo especialmente en zonas rurales.

**Fuente:** Elaboración propia, a partir de información de Newsweek México del 20 de septiembre del 2007

### 6.3.2. Aspectos laborales

La empresa no debe aprovecharse de la escasa legislación en materia laboral que existe algunos países para crear empleo precario, aplicar horarios abusivos o pagar salarios excesivamente bajos.

Las empresas deben respetar el derecho de sindicación de los trabajadores y el derecho a la negociación colectiva. No se deben establecer medidas discriminatorias contra los empleados sindicados.

Se debe velar por que no exista ningún tipo de discriminación entre hombres y mujeres, ni a la hora de ser contratados ni a la hora de ser promocionados a puestos superiores.

Es importante respetar la igualdad de oportunidades y de trato, independientemente de la raza, género, creencias, ideología, orientación sexual, nacionalidad, origen social, salud, edad, discapacidad o cualquier otro motivo. Se debe fomentar el respeto a la dignidad del trabajador, y emprender actuaciones ante comportamientos que supongan un atentado directo a esa dignidad, especialmente aquellos que se circunscriben en los conceptos de acoso sexual, violencia en el lugar de trabajo o acoso moral.

En ningún caso se debe utilizar trabajo forzoso ni bajo coacción, que incluye el trabajo en servidumbre y el trabajo carcelario no voluntario o no remunerado.

## 6. La RSC por grupos de interés

Se debe fomentar la erradicación del trabajo infantil, en la propia empresa y en la cadena de proveedores.

El *Convenio sobre la edad mínima* (nº 138), y el *Convenio sobre las peores formas de trabajo infantil* (nº 182) desarrollados por la OIT (Organización Internacional de Trabajadores), establecen los límites de los tipos de trabajo que se consideran inaceptables con arreglo a las normas internacionales.

De acuerdo con las definiciones de los organismos internacionales debe diferenciarse el concepto de “trabajo infantil” del de “niños económicamente activos”. Estos últimos serían aquellos niños mayores de 12 años que trabajan sólo unas cuantas horas a la semana y que llevan a cabo trabajos ligeros permitidos; y los mayores de 15 años que llevan a cabo trabajos que no se califican como peligrosos. Se considera “trabajo peligroso” cualquier actividad realizada por niños que tiene o puede producir efectos perjudiciales en la seguridad, la salud y el desarrollo moral de los niños. El carácter peligroso también puede deberse a una carga de trabajo excesiva, a las condiciones físicas del trabajo, y/o a la intensidad del trabajo por su duración. El trabajo peligroso está prohibido para los menores de 18 años.

En 1992 la OIT puso en marcha el Programa Internacional para la Erradicación del Trabajo Infantil (IPEC). El IPEC se convirtió rápidamente en el programa mundial de mayor envergadura centrado exclusivamente en el problema del trabajo infantil. En la actualidad cuenta con fondos proporcionados por 30 países y desarrolla actividades en 86 países.

Otros aspectos que la empresa debe incentivar son:

La empresa debe incentivar la cooperación con las comunidades locales de las regiones donde trabaja, y también con las empresas locales, tratando de favorecer el desarrollo de la región. Debe tratar siempre de favorecer el empleo local y la inclusión social. La empresa debe esforzarse por contratar en la medida de lo posible a personal local, potenciando así que su actividad tenga un impacto positivo en las comunidades.

Se debe promover la formación de los empleados, con objeto de mejorar su cualificación, especialmente para aquellos trabajadores de menor nivel educativo. La formación debe tener carácter permanente, para asegurar la continuidad en el empleo. Puede llevarse a cabo tanto con actividades educativas dentro de la propia empresa como mediante ayudas económicas y flexibilidad horaria que permitan al trabajador realizar estudios fuera del lugar de trabajo. En algunos casos es posible la colaboración de la empresa con alguna autoridad nacional o local competente en esta materia. Esto cobra

especial interés en aquellas regiones donde el personal, por lo general poco cualificado, no posee estudios primarios porque en su momento no dispuso de los medios necesarios para acceder a la educación.

La empresa debe fomentar la promoción profesional, y favorecer la autonomía y la creatividad en el trabajo. También debe respetarse la iniciativa y la opinión de cada empleado.

Se debe informar al personal de manera transparente sobre la situación de la empresa, así como sobre sus perspectivas de futuro, generando con ello confianza y fiabilidad.

Es importante proporcionar un empleo estable y adecuadamente remunerado. Debe incluirse todo aquello que dé derecho a la protección social (jubilación, seguro de desempleo, seguro de enfermedad y accidentes, etc.), superando si fuera preciso las protecciones sociales a las que obliga la ley si se tratase de un país con una legislación débil, e igualándolas a las del país de origen de la empresa.

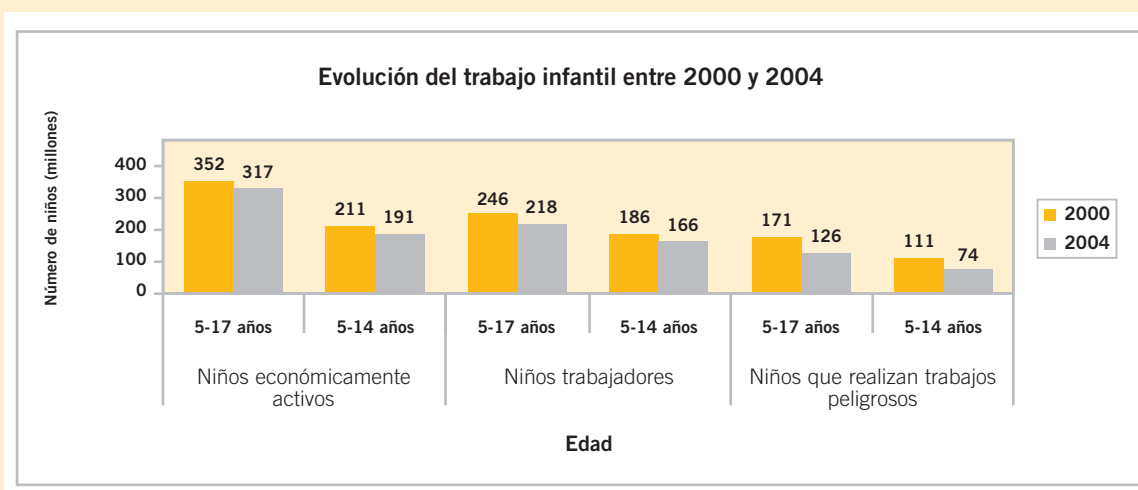
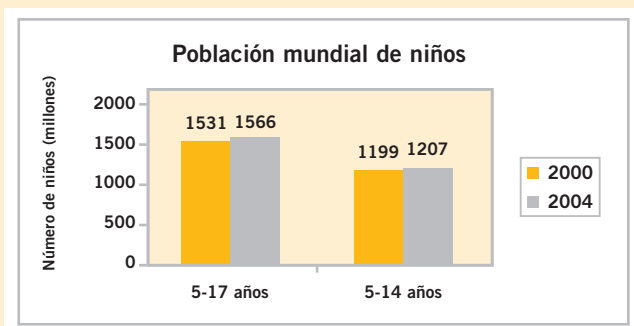
También son importante los programas y ayudas para la contratación a personas discapacitadas.

Cuando la empresa contemple reestructuraciones en sus actividades que puedan afectar a los medios de subsistencia de sus trabajadores, como el cierre de un centro que implique ceses o despidos colectivos, debe notificarlo, con una antelación razonable, a los representantes de sus trabajadores y, en su caso, a las autoridades públicas competentes. La empresa debe colaborar con todos los afectados mediante procesos de información y consulta abiertos, y tener en cuenta sus intereses para atenuar, en la medida posible, los efectos adversos. Además, la reestructuración debe prepararse bien, calculando todos los costes directos e indirectos de las estrategias y medidas alternativas y evaluando todas las opciones que permitan reducir los despidos, por ejemplo, ofreciendo cursos de reciclaje profesional a los empleados. Las empresas deben asumir su cuota de responsabilidad por lo que respecta al mantenimiento de la empleabilidad de su personal.

Según el Libro Verde de la RSC de la Comisión Europea menos del 25% de las operaciones de reestructuración logran sus objetivos de reducción de costes, incremento de la productividad y mejora de la calidad y del servicio al consumidor, debido a que a menudo se daña la moral, la motivación, la lealtad y la productividad de los trabajadores. El Libro Verde también menciona que la experiencia de las reestructuraciones realizadas en Europa ha demostrado que resulta más fructífera si en ella colaboran las autoridades públicas, las empresas y los representantes de los trabajadores.

## EVOLUCIÓN DEL TRABAJO INFANTIL DEL 2000 AL 2004

La OIT publicó en 2006 un informe titulado *La eliminación del trabajo infantil, un objetivo a nuestro alcance* en el que se recogen datos estadísticos de la evolución mundial en este campo. Los resultados de dicho informe se muestran en el cuadro:



Fuente: OIT, 2006.

En 2004 había aproximadamente 218 millones de niños trabajadores. De estos últimos, 126 millones realizaban trabajos peligrosos.

Sin embargo, si comparamos los datos del año 2004 con los del año 2000 las cifras son alentadoras. El número de niños trabajadores de 5 a 14 años de edad se redujo un 11% entre 2000 y 2004, pasando de 186,3 a 165,8 millones de niños. Es particularmente importante el hecho de que la disminución es más pronunciada en lo que atañe a los trabajos peligrosos realizados por niños. El número de niños que realizan trabajos peligrosos disminuyó, en general, en un 26%, y en el grupo de edad comprendido entre los 5 y los 14 años en un 33%.

Esta reducción se ha dado en todos los lugares del mundo, aunque ha sido especialmente extraordinaria en los países de América Latina y El Caribe.

## 6. La RSC por grupos de interés

### 6.2. RSC Y PROVEEDORES

Las empresas son en general proveedoras de otras empresas, y a su vez necesitan proveedores para realizar su actividad. La empresa socialmente responsable debe exigir a sus proveedores también un comportamiento responsable, y debe evaluarlo.

Se pueden considerar dos tipos de proveedores: los primarios, que producen, elaboran, y/o suministran materias primas o productos básicos, como la energía; y los secundarios, que producen o distribuyen productos elaborados o servicios.

Algunas veces no es posible seleccionar un proveedor en función de criterios de RSC, por ejemplo, porque no hay alternativas reales, como es el caso de los mercados que funcionan en régimen de monopolio u oligopolio. En este caso, si el proveedor no cumple con unos mínimos de RSC, al menos se debe manifestar el desacuerdo y exigir, como cliente, que los cumpla.

Para exigir a un proveedor un comportamiento socialmente responsable se debe establecer un verdadero diálogo, ya que muchas veces la aplicación de códigos de conducta no son suficientes para abordar aspectos complejos relacionados con los impactos sociales, ambientales, o los relativos a la corrupción.

Por otra parte, hay que tener en cuenta que una empresa no puede exigir a sus proveedores que cumplan ciertos criterios de RSC si a la vez les impone condiciones excesivamente exigentes que los hagan inviables en la práctica. Por ejemplo, no puede pedir a un proveedor que pague salarios dignos y garantice condiciones laborales adecuadas, a la vez que fija precios de compra muy bajos y plazos de entrega muy cortos, que pueden ser incompatibles con lo anterior. Las empresas deben ser coherentes y asumir el coste que tiene la RSC.

Para iniciar una política de RSC hacia proveedores, se puede exigir que asuman y cumplan los principales acuerdos internacionales, como los diez principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y las Directrices de la OCDE para empresas multinacionales.

Las empresas deben intentar integrar a sus proveedores en campañas de sensibilización y fomento de la RSC, creando una cultura de la RSC en cadena, de igual forma a como se hizo, hace algunos años, con la cultura de la calidad.

Los medios de comunicación pueden jugar un papel importante en la difusión del comportamiento de las cadenas de proveedores, similar al que juegan algunas ONG. Existen ejemplos de publicación de casos de empresas socialmente responsa-

bles en los países desarrollados, cuyas subcontratas en países en desarrollo incumplen gravemente los principios básicos de la RSC, que han conseguido que las empresas cambiaran sus prácticas.

### 6.3. RSC Y TRABAJADORES

La RSC no debe limitarse simplemente al cumplimiento de la normativa laboral, aunque éste es el primer paso, sino que debe ir más allá, con el fin de lograr involucrar a los trabajadores, colaborando en su desarrollo social para conseguir el mayor equilibrio entre la vida laboral y la extralaboral. Es importante en una sociedad productiva y competitiva, que los trabajadores desarrollen plenamente sus conocimientos y sus aptitudes.

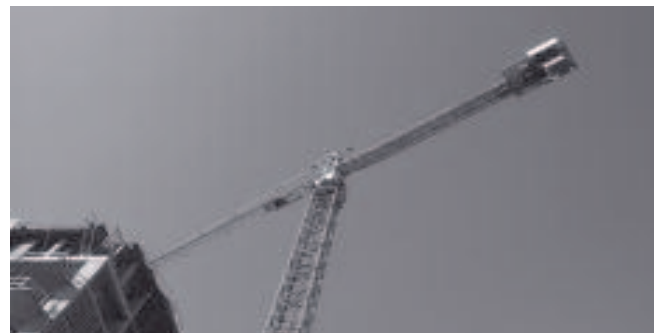
Cuatro de los diez principios del Pacto Mundial, los principios 3, 4, 5 y 6, tratan de las relaciones laborales. Estos principios deben ser de aplicación para todas las empresas, y en todos los países donde opera.

La RSC, en su relación con los trabajadores tiene que tener en cuenta cuatro aspectos: los legales, los laborales, los sociales y los extralaborales.

#### 6.3.1. Aspectos legales

La empresa debe cumplir la normativa legal en materia laboral en todos los países en los que esté establecida o tenga actividad. Debe cumplir y aplicar las normas internas, convenios colectivos, compromisos adquiridos en contratos, conservando los derechos y costumbres adquiridas a lo largo del tiempo.

La empresa, también debe velar por la seguridad y salud laboral de los trabajadores, intentando superar las exigencias legales. Debe llevar a cabo una adecuada política de prevención de riesgos laborales, adoptando las medidas necesarias, por ejemplo, desarrollando acciones y actividades formativas dirigidas a prevenir accidentes, lesiones y enfermedades relacionadas con el trabajo, en todos los países y regiones donde estén ubicadas sus sedes y sus empresas subcontratadas.



## 6. La RSC por grupos de interés

### BALONES DE FÚTBOL EN PAKISTÁN

Pakistán es el mayor exportador de balones de fútbol del mundo, y por ejemplo, provee más del 60% del mercado estadounidense. En 1996 había más de 7.000 niños menores de 14 años que cosían balones, cobrando 0,6 dólares por cada uno. Generalmente ningún niño, ni los más mayores, son capaces de coser más de 4 balones por día.

Con el apoyo de algunos políticos influyentes, la CIOSL (Confederación Internacional de Organizaciones Sindicales Libres) y ONG para los derechos laborales lanzaron una campaña en junio de 1996 para asegurar que "los niños no jugarán más con balones producidos por niños empobrecidos en la otra parte del mundo". Se pidió a la FIFA que no pusiera el sello en pelotas hechas con trabajo infantil. Gracias a la Copa de Europa la campaña logró una alta publicidad: miles de jugadores pidieron a las instituciones del mundo del fútbol que se eliminara el trabajo infantil de la fabricación de balones. Después de negociar con varias organizaciones sindicales, la FIFA anunció que pediría a todos sus afiliados que se adhirieran a un código laboral como condición para usar el sello de la FIFA. El código prohíbe el uso de mano de obra infantil y otras prácticas laborales injustas.

Rápidamente se vieron los primeros resultados de la campaña: Nike y Reebok cambiaron sus prácticas y quisieron asegurarse de que sus balones de fútbol no se hacían con trabajo infantil. En noviembre de 1996 Reebok anunció que sus balones llevarían la inscripción "Garantizado: hecha sin trabajo infantil" para la primavera de 1997. El mismo mes, Nike y una firma pakistani abrieron una planta para coser balones de fútbol en la que aseguraron que no trabajarían niños.

### 6.3.3. Aspectos sociales

Las empresas deben asegurar, tanto a los trabajadores como a sus familias, que sus necesidades primarias de vivienda, sanidad y educación queden debidamente atendidas. Además, también deben preocuparse por el desarrollo intelectual y cultural de los trabajadores. Esto se puede conseguir con algunas de las siguientes acciones:

- Promoción de la comunicación interna, incluyendo cauces de reclamaciones, quejas o denuncias, que permitan tanto una mejora en sus relaciones con los empleados como la posibilidad de conocer sus opiniones y su nivel de satisfacción.
- Establecimiento de programas sociales que faciliten una mayor intercomunicación entre los trabajadores y más allá del entorno laboral. Los programas sociales necesarios se pueden dotar, por ejemplo, con una pequeña parte de los beneficios de cada ejercicio.
- Promoción en los países del Norte de programas de ayuda a los países del Sur que faciliten la participación directa o indirecta de los trabajadores en los mismos.

Cualquier iniciativa que permita una situación social estable debe ser promovida, como por ejemplo, ayudas a la formación, anticipos salariales, préstamos monetarios a bajo interés, asistencia sanitaria mas allá del marco legal, flexibilidad de horarios para mejorar la formación, etc.



## STATOIL, HYDRO Y DERECHOS HUMANOS

La empresa petrolera noruega Statoil ha firmado un acuerdo global con los sindicatos, donde les aseguran derechos laborales en todas las partes del mundo.

Esta misma empresa realiza una cooperación con el Programa de las Naciones Unidas de Desarrollo (PNUD) en Venezuela para capacitar a jueces en temas de los Derechos Humanos.

En cuanto a derechos humanos, un ejemplo destacable es un acuerdo entre Amnistía Internacional en Noruega, y Statoil e Hydro, las dos empresas noruegas más grandes. Según el acuerdo, Amnistía Internacional recibe un dinero de la empresa y capacita a los empleados en el tema de derechos humanos. Hay cursos que son obligatorios para empleados que van a trabajar en ciertas áreas del mundo. Esta colaboración no quita el derecho de Amnistía Internacional, de criticar a las empresas por su conducta de derechos humanos si fuera necesario.

### 6.3.4. Aspectos extralaborales

El objetivo de la RSC en los aspectos extralaborales es que el trabajador alcance una calidad de vida similar en el ámbito laboral y extralaboral. Este objetivo incluye la conciliación de la vida laboral, personal y familiar. Si la calidad de vida laboral es buena, pero fuera del entorno del trabajo, el empleado no tiene cubiertas sus necesidades primarias, esto repercutirá negativamente en el trabajo. Por otra parte, si la calidad del entorno del trabajo no es la adecuada, ejercerá alguna influencia negativa en su vida privada. Cada vez más, la vida laboral y la extralaboral están relacionadas.

Se pueden establecer algunas acciones para lograr el equilibrio deseado:

- Finalización real de la jornada laboral en el centro de trabajo, no prolongándola fuera del entorno o ámbito laboral.
- No discriminación, ni en el momento de la incorporación a la empresa ni en el desarrollo profesional, de las personas que tienen responsabilidades maternas o paternas, o de las personas que por su edad o situación personal puedan tenerlas en un futuro.
- Flexibilidad laboral y programas de ayuda, para la atención a los hijos o a personas mayores dependientes, o para atender problemas puntuales, como enfermedades familiares o desgracias inesperadas.

## CAMPAÑA ROPA LIMPIA

La Campaña Ropa Limpia está formada por ONG y sindicatos. En España participan en ella las ONG SETEM e Intermón.

Esta campaña denuncia las malas condiciones laborales que sufren los empleados del sector textil y de material deportivo en los países del Sur al confeccionar prendas para algunas multinacionales. Denuncian, entre otros hechos, los bajos salarios de los empleados, la ausencia de sindicatos o el despido de empleadas al quedarse embarazadas.

La Campaña Ropa Limpia trabaja para conseguir que las condiciones de trabajo sean equivalentes a las establecidas por la OIT e intenta minimizar el impacto de la producción textil sobre el medio ambiente. Debido a que un alto porcentaje de los trabajadores de la industria textil son mujeres, la Campaña Ropa Limpia integra un análisis por géneros en su estrategia y su proyecto de campaña.

## 6. La RSC por grupos de interés

### 6.4. RSC Y CLIENTES Y CONSUMIDORES

En el comportamiento de la empresa con respecto a sus clientes y usuarios, cabe destacar que hay dos enfoques fundamentales: por un lado el de los consumidores de países desarrollados y por otro el de países en vías de desarrollo.

En el primer caso, se trata de que la empresa tenga un comportamiento no abusivo en lo que a publicidad, firma de contratos, condiciones de entrega del producto, etc. se refiere. Es un tema ampliamente abordado por las Organizaciones de Consumidores y Usuarios.

En el segundo caso, se trata de garantizar el Acceso a Servicios Básicos para las personas, por ejemplo, agua, electricidad o medicinas. Servicios que son indispensables para una vida digna y garantizar las posibilidades de desarrollo de las comunidades.

#### 6.4.1. Aspectos generales

Las empresas deben garantizar que los bienes y servicios que proporcionan cumplan todas las normas en materia de salud y seguridad para los consumidores, incluidas las advertencias sanitarias y la información adicional necesaria. Las empresas deben colaborar con las autoridades públicas en la prevención o eliminación de las amenazas para la salud y la seguridad de los ciudadanos que se deriven del consumo o del uso de sus productos.

Las empresas no deben realizar nunca prácticas engañosas en los contratos con sus clientes.

Además la empresa debe establecer procedimientos transparentes y eficaces para el tratamiento de las quejas y recla-

maciones de los clientes, en todos los países donde opera. También debe respetar la privacidad de datos.

La empresa también debe establecer procedimientos para atender las sugerencias de los consumidores y satisfacerlas en la medida de lo posible, especialmente aquéllas que conciernen a la calidad de los productos y servicios, o la información sobre la elaboración de éstos.

En la comercialización de los productos o servicios no se debe utilizar publicidad engañosa, que incite a conductas ilegales o peligrosas, o atente contra la dignidad humana.

Debe tratarse de no fomentar un consumismo exacerbado con la publicidad, sino incentivar un consumo responsable. Existen buenos ejemplos en este sentido, en algunas campañas publicitarias de empresas eléctricas que promueven el ahorro y la eficiencia energética.

La empresa debe proporcionar información clara, veraz y completa para los clientes, usuarios y consumidores sobre las características de los bienes y servicios, incluyendo, por ejemplo su procedencia, composición o método de elaboración. Los usuarios tienen derecho a saber si la elaboración de un producto es respetuosa con el Medio Ambiente o si los trabajadores que lo han fabricado lo han hecho en unas condiciones laborales dignas. Estos procesos de información no siempre son fáciles de poner en práctica, ni de verificar, pero los sistemas de etiquetados que se están implantando recientemente, como los sellos de comercio justo, o las ecoetiquetas, pueden ayudar al consumidor a elegir mejor sus productos.

También se debe informar sobre precios, presupuestos, plazos, garantías, seguros e impuestos.

### RECLAMACIONES DE LOS USUARIOS A LAS EMPRESAS TELEFÓNICAS

Según un informe del Instituto Nacional de Consumo, las reclamaciones de los usuarios en España se concentran de forma muy clara en los sectores telefonía, servicios financieros y vivienda en propiedad. La diferencia es muy significativa con el resto de sectores. En 2006 hubo 158.000 (19,2% del total) reclamaciones sobre telefonía, 155.000 (18,81%) sobre servicios financieros, 139.000 (16,88%) sobre vivienda en propiedad frente a, por ejemplo, 29.000, (3,47%) en reparaciones en el hogar, 14.000 (1,74%) en compañías eléctricas, 2.300 (0,28%) en el sector del agua, o 2.150 (0,26%) en el sector farmacéutico.

Es paradójico que en un sector con una supuesta gran competencia, como es el de la telefonía tanto fija como móvil, el usuario siente sus derechos especialmente vulnerados. También es destacable el alto número de reclamaciones en dos de los sectores empresariales con mayores beneficios, como son el de los servicios financieros y la construcción.



## LOGROS DE LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES

Como ejemplos positivos de acciones positivas frente a los consumidores se pueden citar la presión ejercida por los consumidores a través de las organizaciones de consumidores, y la actividad reguladora efectuada por la administración.

Las asociaciones de consumidores y usuarios logran cierta influencia sobre los reguladores y las empresas mediante sus campañas de denuncia.

Algunos ejemplos recientes de la actividad reguladora de la administración española para proteger a los usuarios pueden ser la obligatoriedad de los cajeros automáticos de entidades bancarias a mostrar las comisiones que cobran o la tarificación por segundos en telefonía y aparcamientos.

### 6.4.2. Acceso a servicios básicos

Las empresas que suministran los bienes y servicios denominados básicos, como agua, medicamentos, etc., tienen el deber de proporcionar a los consumidores y usuarios esos bienes y servicios, en calidad y cantidad suficientes.

Para garantizar el suministro de bienes y servicios básicos, en los casos en que económicamente no sea viable, como puede ser el caso del abastecimiento de agua o electricidad en zonas rurales de países en desarrollo, las administraciones deben colaborar para asegurar el acceso.

La privatización de sectores como el energético o el del agua, ha provocado a menudo que haya un menor control por parte de las administraciones, por lo que se hace incluso más necesario que las empresas sigan conductas socialmente responsables.

La exigencia a las empresas que se implantan en países en desarrollo ha de ser igual a la de sus países de origen o de países estrictamente regulados, como por ejemplo los países de la Unión Europea. Especial atención merecen aspectos como:

- La calidad del servicio.
- Las inversiones en mantenimiento y expansión de las redes e infraestructuras.
- El uso de tecnologías modernas, eficientes y adecuadas para cada caso.
- La atención al cliente.
- Las compensaciones en caso de interrupción del servicio.



Mientras que en España, en el 2006, las reclamaciones de usuarios a empresas del sector eléctrico sólo supusieron un 1,74% del total de reclamaciones, y las relativas al sector farmacéutico tan solo el 0,26%; en los países del Sur, hay sin embargo problemas tan graves como los de Unión FENOSA en República Dominicana y Nicaragua. Esto nos da una idea del “doble rasero” empleado por estas empresas, así como de la diferencia de prioridades entre los países del Norte y los del Sur.

La empresa debe ofrecer precios justos a los usuarios en relación al nivel económico del país donde se implanta. Igualmente debe buscar soluciones para facilitar el pago, como precios más bajos para los clientes con menos recursos. En este sentido, por ejemplo, las compañías eléctricas realizan una discriminación económica de los clientes en función de su consumo, con tarifas tanto más bajas cuanto menor es la potencia contratada. En todo caso, siempre debe tratarse de dialogar con el usuario y facilitar el acceso justo a los servicios.

## 6. La RSC por grupos de interés

### NOVARTIS Y EL GOBIERNO INDIO

Cuando el Gobierno indio denegó a Novartis la solicitud de patente para su fármaco Gilvec, un medicamento contra el cáncer, Novartis denunció al Gobierno indio en los tribunales con la finalidad de restringir el derecho de este país a producir medicamentos genéricos.

El Gobierno de India ha diseñado una ley de patentes que tiene como objetivo proteger la salud pública, afirmando que las patentes sólo deben concederse para medicamentos que sean realmente innovadores. El propósito de esta ley es impedir una práctica frecuente de las compañías farmacéuticas, que consiste en obtener patentes por mejoras de medicamentos ya existentes, con el fin de ampliar al máximo su monopolio sobre los medicamentos en cuestión.

Si Novartis hubiera ganado el juicio, a las personas pobres en la India se les negaría el acceso a medicamentos contra el cáncer a precios más baratos (genéricos)

Además India es el mayor productor de medicamentos a bajo precio de todo el mundo. Una victoria de Novartis hubiera sentado un precedente importante y hubiera puesto en peligro la capacidad de la India para proveer una gran variedad de fármacos, incluyendo los medicamentos contra el VIH/SIDA, que ayudan a millones de pacientes pobres de países en desarrollo. A modo de ejemplo, podemos recordar que gracias a la competencia de los fabricantes de genéricos, el precio de los tratamientos con antirretrovirales de primera línea se ha reducido en un 99%, pasando de una media de 10.000 dólares en el año 2000, al precio actual de 132 dólares por paciente al año. Gracias a esta reducción de costos, cerca de la mitad de los medicamentos que se están usando en los países con menos recursos en el mundo para el tratamiento de pacientes con VIH/SIDA proceden de India.

Después de una importante batalla legal y mediática, finalmente el Tribunal Supremo de la India rechazó la petición de la farmacéutica, y Novartis ha decidido no apelar la sentencia. Este éxito, se debe, sin duda, a la gran presión social que han ejercido diversas ONG que se han involucrado en esta campaña, como Médicos Sin Fronteras u Oxfam Internacional.

Se da la paradoja de que Novartis es una empresa muy activa en marketing social. Asegura cumplir con los 10 principios del Pacto Mundial y posee códigos de conducta propios donde se indica que cuidan las expectativas y preocupaciones de sus grupos de interés. Para Novartis, la mejora la salud y el nivel de vida de todas las personas es una responsabilidad compartida entre el sector privado, el sector público y otros grupos de interés.

*It is the responsibility of all people to ensure that the health and standard of living of all people is a shared responsibility between the private sector, the public sector and other stakeholders. Novartis actively supports efforts towards the improvement of access to treatment"*

Novartis asegura que hace esfuerzos para mejorar el acceso a tratamientos, y que dona gratuitamente muchos medicamentos para personas que los necesitan. Sin embargo, como dicen las ONG que han estudiado el caso, nunca van a llegar esas donaciones a todas las personas necesitadas, mientras que los medicamentos genéricos sí que son una manera práctica y sostenible de procurar medicamentos a bajo coste accesibles para los más pobres.

## UNIÓN FENOSA EN REPÚBLICA DOMINICANA Y NICARAGUA

Unión FENOSA ganó las concesiones para distribución de electricidad en República Dominicana y en Nicaragua. En los dos países surgieron graves problemas que han sido denunciados por las asociaciones de consumidores de estos países y algunas ONG del Norte, relacionados con continuos cortes de suministro, que repercuten gravemente sobre los hospitales, bombeo de agua potable, escuelas, empresas locales (hostelería, tiendas de productos frescos que necesitan refrigeración, etc.), escasa inversión en mantenimiento, no ampliación de la red a las zonas rurales y subida de los precios.

En el caso dominicano Unión FENOSA terminó perdiendo la concesión. En Nicaragua, sin embargo, la empresa continúa ejerciendo su actividad y los problemas siguen sin resolverse.

Unión FENOSA alega que los cortes de suministro son debidos a la falta de generación eléctrica en Nicaragua, que el incremento de precios está causado por la subida del petróleo, y se queja del alto número de usuarios que no pagan sus facturas. Sin embargo, las ONG y el Observatorio de RSC han pedido a la empresa que cambie su conducta y que al menos planifique e informe de los cortes de electricidad que va a haber en cada zona, y que garantice el suministro en los servicios básicos como salud, educación, tráfico, o abastecimiento de agua, servicios que, por el contrario, en España están asegurados por la legislación y son garantizados por la eléctrica. El Observatorio de RSC también pidió a Unión FENOSA que lleve a cabo políticas y mecanismos de diálogo con los usuarios y que trate de solucionar los problemas y de resarcir a los consumidores que han sido perjudicados.

Se da la paradoja de que igual que en el caso de Novartis, Unión FENOSA es una empresa muy activa en tareas de marketing social.

En la Memoria de Sostenibilidad Corporativa 2002, y en su Compromiso con la Sociedad del año 2003, la empresa establece que *“el objetivo principal de todas las actividades que se realizan es satisfacer plenamente las necesidades y expectativas de los clientes actuales”*. Sin embargo en la práctica, la compañía parece establecer un doble rasero entre los clientes españoles y los dominicanos o nicaragüenses.

La Memoria de Sostenibilidad Corporativa 2002 de Unión FENOSA, también dice que *“con la vista puesta en la consecución de este objetivo, se diseñan, desarrollan, producen, sirven y mantienen productos y servicios, y se gestionan adecuadamente las relaciones con los clientes (...)”*, y que los puntos clave para alcanzar la satisfacción de los clientes son la *“Identificación de las necesidades y expectativas de los clientes respecto a productos y servicios”*. Sin embargo, tener acceso a la energía eléctrica es una necesidad no satisfecha de muchos de los nicaragüenses más empobrecidos.

La imposibilidad de llevar a cabo las tareas domésticas o de higiene personal, los negocios, de acudir a la escuela o de recibir el tratamiento médico adecuado por la falta de electricidad, es sin duda la principal queja del ciudadano nicaragüense, que ve como los cortes continuos e imprevistos de la corriente eléctrica siguen ocurriendo, en algunas épocas, a diario.

## 6. La RSC por grupos de interés

### 6.5. RSC Y LAS COMUNIDADES LOCALES

La principal obligación de la empresa con la comunidad donde se ubica es contribuir al desarrollo sostenible de la misma. Para conseguir esto la empresa deben producir o suministrar servicios útiles y en condiciones justas, y excluir todas las actividades que vayan contra el Desarrollo Humano.

La empresa debe tratar de respetar las leyes y costumbres locales de las comunidades en donde trabaja, siempre que éstas no entren en conflicto con las normas internacionales de RSC.

Algunos de los aspectos a implementar por las empresas para tener una relación socialmente responsable con la Comunidad son:

- La producción o suministro de servicios que contribuyan al Desarrollo Sostenible de la Comunidad.
- La contratación de personal que pertenezca a la Comunidad.
- El respeto a los derechos humanos en el área que afecta a la actividad de la empresa.
- La participación en proyectos de desarrollo local y regional.
- La participación en actividades de carácter social a nivel local y regional en los que la empresa tenga alguna relación.

Destacan especialmente los efectos de la actividad de algunas empresas en países del Sur sobre las comunidades indígenas. Es necesario, entre otros, que se respeten los emplazamientos donde habitan las comunidades indígenas, se garanticen los recursos naturales gracias a los que subsisten, los derechos laborales y se respeten sus costumbres y tradiciones. Asimismo las empresas de biotecnología no deben apropiarse indebidamente de los conocimientos sobre plantas medicinales o remedios curativos que las comunidades han mantenido y desarrollado a lo largo de muchas generaciones. Deben ser considerados sus derechos de propiedad intelectual.



### REPSOL EN PERÚ

En Perú varias organizaciones están denunciando la concesión de explotaciones de hidrocarburos en zonas naturales de la Amazonía, donde hay presencia de Comunidades indígenas, sin llevar a cabo estudios previos sobre el impacto de su actividad extractiva. El trabajo de empresas petroquímicas ha generado un grave conflicto ya que los procesos de información y consulta, compensación de daños y control del impacto ambiental no se han realizado teniendo en cuenta la realidad de las comunidades indígenas.

Destaca el caso de la multinacional española Repsol YPF, que aunque declara en su política de RSC “su compromiso y respeto a los derechos humanos”, es denunciada de forma creciente por su actuación en las comunidades indígenas de Perú. En el informe de Intermón Oxfam “*Pueblos sin derechos. La responsabilidad de Repsol YPF en la Amazonía peruana*”, de julio de 2007, se refleja con detalle esta problemática.

## ENDESA EN CHILE

Otro importante caso ampliamente documentado es el de la empresa española Endesa en Chile. En 1997 comenzó a construir una presa en el Alto Biobío, el río más largo de Chile, para la central hidroeléctrica de Ralco, lo que provocó que la comunidad indígena mapuche que era propietaria del territorio fuese reubicada en otra zona. Las denuncias contra Endesa en este proyecto se centran en los métodos empleados por la empresa para conseguir la propiedad de los territorios ocupados por los mapuches y el trato a que fueron sometidos aquellos indígenas que mostraron su oposición al proyecto.

### 6.6. RSC Y MEDIO AMBIENTE

Existe un reconocimiento de la existencia de problemas ambientales causados por las actividades humanas. En estas actividades humanas la participación de las empresas es fundamental, ya que son los principales actores económicos de nuestras sociedades.

Hay unos referentes fundamentales al tratar la problemática ambiental, como son las Cumbres de la Tierra de Naciones Unidas, la de Río de 1992 y la Johannesburgo de 2002. En esta última se estableció la necesidad de un Pacto Mundial en el que se aumentase la responsabilidad y la rendición de cuentas en las cuestiones ambientales por parte de las empresas. El Pacto Mundial tiene tres principios (el 7, 8 y 9) dedicados al Medio Ambiente.

La protección ambiental también aparece en las versiones consolidadas del Tratado de la Unión Europea y del Tratado Constitutivo de la Comunidad Europea como un pilar básico (artículo 174). En la Constitución Española los derechos y responsabilidades ambientales se encuentran recogidos en el artículo 45.

Cada vez hay una mayor preocupación ambiental de la sociedad y de los poderes públicos, que presionan al mundo empresarial para que tenga en cuenta la cuestión ambiental.

#### 6.6.1. Desarrollo sostenible y Medio Ambiente

La Conferencia de las Naciones Unidas sobre Medio Ambiente celebrada en Estocolmo en 1972 definió el medio ambiente como el conjunto de componentes físicos, químicos, biológicos y sociales capaces de causar efectos directos o indirectos, en un plazo corto o largo, sobre los seres vivos y las actividades humanas.

De acuerdo a la Directiva 97/11 CE, el Medio Ambiente se puede entender como el sistema constituido por los siguientes elementos:

- El ser humano, la fauna y la flora,
- El suelo, el agua, el aire, el clima y el paisaje,
- Los bienes materiales y el patrimonio cultural,
- La interacción entre los factores mencionados en los guiones anteriores.

El origen del término Desarrollo Sostenible se encuentra en el *Informe Brundtland* (1987) promovido por Naciones Unidas, que se define como, *“Aquel desarrollo que satisface las necesidades de las generaciones presentes sin comprometer las posibilidades de las del futuro para atender sus propias necesidades”*

La declaración de Río sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo (1992), recoge este concepto, y en su Principio tercero, establece que *“El derecho al desarrollo debe ejercerse en forma tal que responda equitativamente a las necesidades de desarrollo y ambientales de las generaciones presentes y futuras”*.

El desarrollo sostenible no se basa únicamente en cuestiones ambientales, podemos entender como desarrollo el aumento de la calidad de vida, dependiendo ésta de, entre otros, el factor económico, social y ambiental.

Dentro del factor económico, el desarrollo supone mejoras en el acceso a la alimentación, vivienda, etc. Como factor social estamos hablando de mejoras en sistemas de educación, salud, seguridad, participación democrática, etc. Finalmente, para el factor ambiental, la calidad de vida o el desarrollo deben

## 6. La RSC por grupos de interés

permitir una vida saludable en armonía con la naturaleza, conservando los ecosistemas, la biodiversidad, el paisaje, la pureza del aire, la cantidad y calidad de las aguas, el estado y limpieza del suelo y a las condiciones de la escena urbana.

### 6.6.2. Desarrollo sostenible en términos ambientales para la empresa

En términos ambientales el comportamiento de las empresas puede analizarse según:

**Los insumos que utiliza:** agua, energía, materias primas.

**Los elementos físicos que la forman:** edificios, infraestructuras, instalaciones y equipos que transforman y ocupan el espacio.

**Los efluentes que emite:** emisiones, vertidos y residuos.

Para contribuir al desarrollo sostenible, en términos ambientales, una empresa debe cumplir con las siguientes condiciones:

- Respecto al consumo de insumos, cuando se trate de recursos naturales renovables, como el agua, recursos biológicos vegetales y animales, o los recursos edáficos, debe respetar las tasas de renovación. Cuando se trate de recursos no renovables que se consumen con el uso, como los recursos minerales o los combustibles fósiles, debe limitar su tasa de utilización, hacer un uso eficiente y favorecer su reutilización.
- Respecto a la transformación y ocupación del espacio, debe respetar la capacidad de acogida y tener en cuenta los riesgos ambientales del terreno.
- Respecto a la emisión de efluentes y residuos, debe respetar la capacidad autodepuradora de las aguas, la capacidad dispersante de la atmósfera, y la capacidad de procesado de los suelos.

Para las empresas también se convierte en un factor fundamental el comportamiento ambiental de los productos o ser-

vicios que ponen en el mercado: los consumos, emisiones, residuos y vertidos que genera el producto tanto en su uso como en su desecho.

### 6.6.3. Herramientas empresariales para mejorar el comportamiento ambiental

Las empresas que pretendan colaborar en el desarrollo sostenible en el campo ambiental, disponen de distintas herramientas de gestión:

- Herramientas preventivas, como la realización de estudios de impacto ambiental previos a la implantación de la actividad, adoptando las mejores técnicas disponibles con mejor comportamiento ambiental, o el diseño ambiental de los productos y servicios ofertados. En el momento de la concepción de los productos es necesario tener en cuenta los posteriores efectos ambientales que generarán en el medio.
- Herramientas correctivas, como la implantación de sistemas de gestión ambiental, por ejemplo basados en ISO 14001 o Reglamento EMAS, la realización de Análisis de Ciclo de Vida del Producto, o el marketing ecológico y etiquetado ecológico.

### 6.6.4. Buenos y malos ejemplos de prácticas medioambientales

Desgraciadamente, tanto en las últimas décadas como en la actualidad, se ven múltiples ejemplos de malas prácticas medioambientales:

#### Campañas de información ambiental no rigurosas

El intento de diferenciarse en el mercado que realizan las empresas, publicitando el buen comportamiento ambiental de sus productos, debe estar basado en datos fiables y no deberían atribuirse a los productos características ambientales no contrastadas.



## CAMPAÑAS AMBIENTALES POCO RIGUROSAS

Como ejemplo de este problema podemos citar la condena de la justicia francesa a la multinacional Monsanto por hacer publicidad de un herbicida tratándolo como totalmente biodegradable o asimilable por el ecosistema.

En España, la eléctrica Iberdrola fue denunciada en 2004 por la Organización de Consumidores y Usuarios por publicidad engañosa de su campaña *Energía Verde*. También fue denunciada por la Asociación de Usuarios de Servicios Bancarios (Ausbanc), que se basaron para efectuar la demanda en un informe sobre la campaña elaborado por la Comisión Nacional de la Energía (CNE). La demanda fue desestimada, pero la compañía ha mejorado notablemente su publicidad medioambiental desde entonces.

### Accidentes ambientales graves

A lo largo de las últimas décadas se han vivido graves accidentes, tales como los ocurridos en Seveso, Bophal, o Aznalcóllar, que han tenido consecuencias desastrosas para el medio ambiente.

En algunos casos no es posible eliminar totalmente el riesgo de accidente, pero siempre es indispensable que las empresas, y en particular las que realizan actividades que conllevan un mayor riesgo, tengan un plan de prevención y mitigación, como indica la Directiva Seveso.

## GRAVES ACCIDENTES AMBIENTALES

**Seveso (1976):** El 11 de julio de 1976, en las instalaciones de la multinacional Roche en Seveso (Italia), se produjo la emisión de dioxinas muy tóxicas. A consecuencia del mismo, más de 200.000 personas tuvieron que ser evacuadas.

**Bophal (1984):** La explosión de una fábrica de fertilizantes en Bophal (India) originó una nube tóxica que causó la muerte a miles de personas y generó más de decenas de miles de enfermos crónicos.

**Exxon Valdez (1989):** El 24 de marzo de 1989 el petrolero Exxon Valdez derramó en la bahía de Prince William Sound, Alaska, 37.000 toneladas de hidrocarburo contaminando más de 2.000 kilómetros de costa.

**Aznalcóllar (1998):** El 25 de abril de 1998, en las instalaciones de la multinacional Boliden en Aznalcóllar (Sevilla), se produjo la rotura de una balsa de residuos vertiendo alrededor de 3.000.000 m<sup>3</sup> de fangos y 4.000.000 de m<sup>3</sup> de aguas ácidas, obteniendo como resultado 4.500 hectáreas de tierra contaminadas.

**Baia Mare (2000):** El 30 de enero de 2000 se rompió un dique de contención de la fundición Aurul de Sasar (Rumania), donde se trataban los residuos de la mina de oro de Baia Mare. El resultado fue que unos 100.000 m<sup>3</sup> de barro y aguas residuales (conteniendo altas concentraciones de cianuro) se vertieron al río Lapus y finalmente llegaron al Danubio afectando gravemente a la biodiversidad y los ecosistemas.

## 6. La RSC por grupos de interés

### Dumping ambiental

Se considera dumping ambiental o ecológico al establecimiento de precios artificialmente bajos que se consiguen con métodos productivos muy contaminantes y perjudiciales para el medio ambiente. Estos precios de venta no incorporan el agotamiento de los recursos ni las externalidades que se originan. El dumping ambiental supone una competencia desleal, por no integrar los requisitos legales y costes ambientales seguidos por los competidores.

Sin embargo, también cabe destacar buenos ejemplos. Debido a que la preocupación medioambiental se ha incrementado notablemente en los últimos años, muchas empresas están llevando a cabo prácticas que constituyen ejemplos a seguir:

- **Sensibilización y educación ambiental**

Una de las actividades que muchas de las empresas responsables están realizando es la sensibilización a nivel ambiental de sus empleados y de la sociedad en general, por ejemplo la Obra Social de Caja Madrid incluye dentro de sus ejes de actuación la realización de campañas de sensibilización ambiental como *Campaña de prevención de incendios* y *Autobús Planeta sano*. Otro caso sería el de la Fundación Eroski que pone en funcionamiento la campaña *Tragamóvil* para el reciclado de los teléfonos móviles o campaña de Voluntariado Corporativo Ambiental.

- **Diseño de productos menos contaminantes**

Con el objetivo de minimizar la contaminación es fundamental considerar criterios ambientales en la concepción o diseño de los bienes de consumo que se presenten al mercado.

- **Reducción en el empleo de materias primas en envases y embalajes**

En nuestras sociedades de consumo los envases son un problema ambiental, tanto por el consumo de materias primas no renovables para su fabricación como, por las cantidades de residuo que generan después de su uso. Algunas empresas trabajan para reducir los pesos de sus envases y embalajes y favorecer el reciclaje y la reutilización de los residuos generados.

- **7000 empresas españolas con Sistemas de Gestión Ambiental certificados.**

La implantación de un sistema de gestión ambiental en las empresas persigue la integración de la componente ambiental en las decisiones empresariales. Los sistemas de gestión ambiental basados en ISO 14001:2004 o Reglamento EMAS parten de un análisis de la problemática ambiental de las empresas para la planificación de actividades tendentes a la mejora continua y la prevención de la contaminación.

### VEHÍCULOS HÍBRIDOS DE TOYOTA

Como ejemplo de diseño de productos menos contaminantes, destaca el esfuerzo realizado por el sector de la industria del automóvil en la reducción de las emisiones atmosféricas.

La marca japonesa Toyota, ha introducido en los mercados los nuevos vehículos híbridos que combinan el consumo de combustibles fósiles tradicionales con el consumo de energía eléctrica.

### 6.7. RSC Y COMPETENCIA

Aunque a primera vista no parezca muy obvio, las empresas competidoras son también unos *stakeholders*, pues el comportamiento de una empresa afecta a las otras empresas que producen productos o servicios similares.

No se trata aquí de evaluar, ni la validez de los sistemas económicos vigentes, ni los efectos positivos y negativos de la globalización creciente, sino de destacar que cualesquiera que sean los modelos económicos, es indispensable disponer de reglas para el buen funcionamiento de los mercados nacionales e internacionales.



La OCDE en sus Directrices para empresas multinacionales indica que *“La finalidad de la política de la competencia es contribuir al bienestar social y al crecimiento económico, estableciendo y preservando condiciones de mercado en las que la naturaleza, la calidad y el precio de los bienes y servicios estén determinados por los mecanismos del mercado, a menos que las autoridades estimen necesario el cumplimiento de otros objetivos”*

Por una parte, la buena competencia es de interés general para la sociedad, por lo que se han establecido reglas internacionales para protegerla. Estas reglas están siendo integradas en las legislaciones de cada país. Además, la competencia en el mercado, no deben desarrollarse de manera descontrolada. Las autoridades deben regular el mercado para conseguir sus objetivos económicos, ambientales o sociales.

El tema de la regulación de la competencia es extremadamente complejo, pero la filosofía de la RSC puede ser utilizada para evitar los abusos de poder y proteger a los más débiles.

Se puede distinguir entre dos tipos de comportamientos contrarios a la libre competencia por parte de las empresas: los acuerdos ilegales entre competidores, y las actuaciones ilegales contra competidores.

### 6.7.1. Asociaciones entre competidores o cárteles

Tal como dice la Dirección General de Competencia de la Comisión Europea, los cárteles protegen a sus participantes de la competencia, lo que permite a estos subir los precios y eliminar la presión para mejorar los productos o encontrar caminos más eficientes para producirlos. Sus clientes (empresas y consumidores) en consecuencia pagarán más por una calidad inferior y una elección menor.

Según las Directrices de la OCDE, *“Las empresas deberán abstenerse de celebrar o cerrar acuerdos entre competidores contrarios a la competencia para fijar los precios, realizar ofertas concertadas, establecer límites a la producción o contingentes, o repartirse o subdividir los mercados mediante el reparto de clientes, proveedores, zonas geográficas o ramas de actividades”*

La Dirección General de Competencia de la Comisión Europea, no sólo ha elaborado una reglamentación para prohibir estas prácticas que distorsionan la competencia (artículo 81 del Tratado de la Comunidad Europea), sino que ha puesto en marcha un mecanismo para combatirlos.

Si una empresa, parte de un cártel, denuncia la existencia de este cártel aportando pruebas, se puede beneficiar de una impunidad total o parcial mediante el mecanismo de clemencia (*leniency application*) que ha demostrado ser muy eficaz en los EEUU y ha sido desarrollado también por la Comisión.

### 6.7.2. Actuaciones contra competidores

Según la Guía de RSC elaborada por AENOR *“Ética. Sistema de gestión de la Responsabilidad Social de la empresa”*, las políticas y estrategias comerciales deberían garantizar la no realización de prácticas de competencia desleal. Las empresas deben respetar los derechos de propiedad (tangibles e intangibles) de los competidores, sin recurrir a prácticas como el espionaje industrial, y no deben difundir información falseada o tendenciosa sobre los competidores.

Apreciar si una información es falsa o tendenciosa no es sencillo, depende de la ley que varía de un país a otro, de la apreciación de los expertos y de la decisión de los jueces. Por ejemplo, la misma publicidad puede ser legal en un país e ilegal en otro.

De la misma manera, hoy, con el desarrollo de los medios de observación de las comunicaciones a nivel mundial, es cada vez más difícil poner la frontera entre la investigación inteligente de las comunicaciones y el espionaje industrial.

En realidad, como no hay reglas universales claras, sería necesario que las empresas, por lo menos las más grandes, tuvieran un Código de Conducta que precisase cuáles son las pautas de comportamiento a seguir frente a sus competidores.

Pero una actuación socialmente responsable debe ir más allá del mero respeto de la ley para evitar el abuso de poder.

Hemos visto que una empresa con más medios financieros que el propio Estado tiene la posibilidad de abusar de su poder frente a los pequeños productores de materias primarias, por ejemplo agrícolas.

El mismo fenómeno aparece con el tema del derecho de las patentes:

la protección de los derechos de los autores de una invención es algo deseable, pero no es aceptable que un laboratorio que tiene el monopolio de un medicamento pueda imponer precios injustificados y totalmente fuera del alcance de los enfermos en países pobres.

## 6. La RSC por grupos de interés

La declaración de Doha (2002) de la Organización Mundial del Comercio sobre los ADPIC (Acuerdos sobre Derechos de la Propiedad Intelectual y Comercial) ha intentado corregir esta situación recomendando una actitud flexible. Así, un gobierno, bajo ciertas condiciones, tiene la posibilidad de emitir “licencias obligatorias” según las cuales unas empresas o personas pueden fabricar, usar, vender o importar un producto fabricado por un procedimiento patentado, sin el permiso del titular de la patente.

Un caso muy llamativo es el del laboratorio Merck titular de las patentes del Efavirenz, un producto recomendado en el actual tratamiento del VIH/SIDA. Tailandia considera que el precio que impone Merck es demasiado alto y que el suministro no es fiable por lo que va a emitir una “licencia obligatoria” para importar genéricos de la India y favorecer una producción local. Más recientemente, Brasil ha emitido una “licencia obligatoria” del mismo medicamento.

En resumen, es positivo que haya competencia entre empresas porque revierte en beneficio del consumidor, y a largo plazo, de la empresa. Sin embargo, las administraciones tienen que regular el mercado cuando este puede poner en peligro los Derechos Humanos, y en especial el derecho a la vida, o el acceso a los servicios básicos.

### 6.8. RSC Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

En este apartado se tratan los aspectos a tener en cuenta por una empresa para tener una relación responsable con las administraciones. Más adelante se abordará el papel de las administraciones como promotoras de la RSC.

Una empresa, en su relación con las Administraciones Públicas, debe respetar la legislación vigente del país en que opera y respetar las obligaciones que emanan de las convenciones internacionales.



Las empresas no deben abusar de su poder frente a administraciones débiles, ni deben beneficiarse de administraciones corruptas o de la ausencia de regulación o control.

Este aspecto es importante en la medida en que las empresas son cada vez más poderosas. Según Naciones Unidas, entre 1990 y 2000, la potencia económica de las 100 empresas más grandes ha pasado del 3,5% al 4,3% de la riqueza mundial.

### 6.8.1. Colaboración y transparencia

Aunque tengan un papel muy particular, siendo juez y parte, las administraciones públicas son unos de los *stakeholders* y la empresa tiene que colaborar de manera transparente con ellas. Concretamente, la empresa:

- Debe rendir cuentas en cualquier lugar y a todos los niveles de la Administración, desde la local a la nacional.
- Debe publicar un informe de RSC según los formatos predefinidos, cuando estos existan, y si no utilizar un formato internacionalmente reconocido, como por ejemplo, el GRI.
- Debe aceptar plenamente la evaluación de esta información según las reglas impuestas o aconsejadas por las Administraciones. Esta evaluación tiene que ser realizada por entidades independientes, en particular por represen-

tantes de la sociedad civil, como, por ejemplo, el Observatorio de la RSC en España.

- No debe aplicar en el Sur criterios menos exigentes que en el norte (*doble rasero*). Sin embargo, cuando sea necesario debe adaptar los instrumentos de medida o de información a la situación local para facilitar la comprensión de datos complejos a Administraciones menos desarrolladas.

### 6.8.2. Lucha contra la corrupción

Se puede decir que la corrupción es una lacra que permite a unos pocos enriquecerse en detrimento del conjunto de la sociedad. Por desgracia, en muchos países pobres, con Estados débiles, la corrupción es grande, lo que hace más difícil su desarrollo económico, social y medioambiental.

África tiene desde hace mucho tiempo la reputación de tener más estados corruptos: de acuerdo al informe de 2007 de Transparencia Internacional sobre la gobernabilidad limpia, en la lista de los 50 países menos corruptos, sólo aparecen dos africanos, Botsuana y Mauritania.

En este mismo informe se señala que dentro de los países latinoamericanos, el menos corrupto es Chile ocupando el puesto 21. España se encuentra en la posición 23, y la corrupción se concentra en algunos sectores como el inmobiliario.

## LA CORRUPCIÓN EN ÁFRICA

*Según una encuesta realizada por el Banco Mundial, la corrupción le cuesta a África unos 148.000 millones de dólares al año, e incrementa el coste de todos los bienes al menos en un 20 %.*

*"La corrupción está por todas partes, en los pueblos... en todas partes", reconocía la Ministra del Territorio de Zambia, Gladis Nyirango, en una conferencia panafricana sobre corrupción en África, que se mantuvo durante el 23 y 24 de febrero de 2007 en Johannesburgo. Horas después, fue despedida de su cargo"*

Fuente: Mail and Guardian del 4/03/2007, citado por la Plataforma O,7

## 6. La RSC por grupos de interés

Un factor positivo en la lucha contra la corrupción es que cada vez más multinacionales se dan cuenta que a largo plazo la corrupción, aparte de dar una mala imagen a las empresas, no es rentable ni para la sociedad ni para ellas. Por eso, varias multinacionales han empezado a actuar para erradicarla, transformando el círculo vicioso de la corrupción en un círculo virtuoso del desarrollo y la rentabilidad.

Aunque la corrupción es difícil de detectar y evaluar, esto no impide que se puedan tomar medidas para reducirla.

### Buenas prácticas empresariales contra la corrupción

El principio 10 del Pacto Mundial fue añadido después de muchas discusiones en 2004, y trata sobre la corrupción. Para la implementación de este principio, el Pacto Mundial aconseja utilizar los *Principios empresariales para contrarrestar el soborno*, los *Pactos de integridad* y el *Índice de Percepción de la Corrupción* definidos por Transparencia Internacional.

La Cámara de Comercio Internacional ha definido también unas Reglas de Conducta, actualizadas en 2005, para combatir la extorsión y el soborno.

Existen otras iniciativas recientes en el mismo sentido, como la Iniciativa de *Transparencia en las Industria Extractivas* (EITI), o la campaña *Hagan público lo que pagan* (PWPY).

Todas las iniciativas aconsejan a las empresas:

- La prohibición de ofrecer o aceptar sobornos.
- La publicación de sus aportaciones a organizaciones políticas, caritativas o de otra índole.
- La prohibición, o por lo menos control, de los regalos.

Es indispensable tener en cualquier empresa un organismo de alto nivel encargado de implementar la política anticorrupción, formar a los empleados en cuanto a su actuación y a su derecho a denunciar de forma anónima las prácticas incorrectas sin riesgo de represalias.

Tener un Código de Conducta y establecer informes de seguimiento de la lucha contra la corrupción es altamente recomendable.

### 6.8.3. No injerencia

La corrupción y la injerencia van estrechamente ligadas, dado que se corrompe para obtener una ventaja ilegítima o bordeando la legalidad.

Que una empresa intente convencer a las Administraciones Públicas para favorecer sus intereses puede ser aceptable a condición de que, como indica la Guía de AENOR, se establezcan “clara y de manera transparente las condiciones en que la empresa, a través de sus directivos y empleados, podrá participar en este tipo de actividad”

La injerencia por soborno existe en el mundo entero, pero por desgracia más en los países empobrecidos. Se puede notar que comprar una empresa estatal a un precio muy por debajo de su valor real puede no ser ilegal, pero es claramente muy poco ético.

Existen algunos casos de injerencia, que van más allá de la corrupción. Algunas empresas para aprovecharse de las riquezas naturales de Estados frágiles, a menudo apoyadas por su propio gobierno, están creando milicias privadas o fomentando conflictos armados.

El primer paso para luchar contra la corrupción y prohibir la injerencia es tener unas reglas escritas apoyadas por la alta dirección. Estas reglas tienen que ser validadas a nivel mundial y deben insistir sobre la actuación de sus representantes y empleados en países donde el nivel de corrupción es más alto.

Es difícil impedir la injerencia por parte de las empresas en países donde las autoridades locales y estatales son corruptas. Por eso, una actuación decidida de las Autoridades Públicas de los países donde están las sedes de dichas empresas es indispensable.

En este sentido, es destacable que el Presidente Director General de la petrolera francesa TOTAL, la cuarta petrolera del mundo, haya sido detenido y procesado por la justicia francesa por sobornos a funcionarios extranjeros en Irak, en relación con el programa *Petróleo por Alimentos*, y en Irán, en relación con la adquisición de los derechos de explotación del yacimiento South Pars.

## LA EXPLOTACIÓN DE LOS RECURSOS NATURALES EN LOS ESTADOS FRÁGILES

“Hay muchos ejemplos de naciones africanas que aparentemente han sido bendecidas con el don de las riquezas naturales, pero que han visto cómo esto ha sido más una maldición. Las enormes reservas minerales de la República Democrática del Congo, como el cobre o el cobalto, ayudaron a absorber dentro de sus fronteras a cinco ejércitos extranjeros para luchar en la recientemente concluida guerra civil, mientras que las minas de diamantes de Sierra Leona eran una de las principales fuerzas que estaban detrás del conflicto del país del oeste de África, en los 90.”

### 6.8.4. Obligaciones fiscales

Las empresas deben cumplir con las obligaciones fiscales en los países donde operan. Sin embargo, algunas empresas aprovechan los vacíos legales o utilizan prácticas contables fraudulentas, para evitar pagar los impuestos que les corresponde. Esto es especialmente fácil de hacer para las empresas multinacionales implantadas en numerosos países, que pueden, por ejemplo, transformar ganancias en pérdidas en un país donde la tasa de imposición es alta.

Aunque en la actualidad, y debido a la persecución de las redes internacionales criminales y terroristas, hay más cooperación entre Estados para el control de las operaciones de movimientos de capital, es extremadamente difícil perseguir el fraude fiscal internacional, por lo que la responsabilidad social de las empresas es fundamental en este ámbito.

Otro asunto interesante lo constituyen los paraísos fiscales, en particular en las islas del Caribe, y en Asia, pero también en Europa, como Gibraltar, Mónaco, o la Isla de Man. En la lucha contra la evasión fiscal a través de los paraísos fiscales desataca el trabajo de ATTAC (Asociación por la Tasación de las Transacciones financieras especulativas y la Acción Ciudadana).

ATTAC quiere “establecer mecanismos democráticos de regulación y control de los mercados y del sistema financiero internacional”, y plantea medidas de control democrático, como gravar con un impuesto, conocido como Tasa Tobin, las transacciones especulativas en los mercados de divisas y suprimir los paraísos fiscales.

Otro ejemplo de irresponsabilidad empresarial se encuentra en el transporte marítimo, con la utilización de banderas de conveniencia.

Liberia y Panamá tienen las flotas comerciales más grandes del mundo porque permiten transportar mercancías pagando pocos impuestos y sin tomar las medidas de protección ambiental adecuadas, y muchas empresas se aprovechan de esta situación.

La legislación internacional en los aspectos fiscales se está desarrollando de manera demasiado lenta. Sin embargo una empresa responsable tiene la obligación de no aprovecharse de los vacíos legales internacionales.

## 6.9. RSC Y ALIANZAS Y COLABORACIONES

En el mundo empresarial es común la realización de alianzas estratégicas entre compañías, que pueden tener la forma de contratos de colaboración, unión temporal de empresas, o la creación de sociedades participadas. Los motivos para estas alianzas y colaboraciones pueden ser muy variados, desde facilitar el acceso a un mercado o emprender negocios que requieran grandes inversiones, la investigación y el desarrollo de nuevos productos.

Las empresas que participen en alianzas, deberían promover en sus posibles socios una política y estrategias de RSC que se encuentren de acuerdo a sus propios principios en esta materia.

# 7. Políticas públicas para impulsar la RSC

Las administraciones públicas pueden desempeñar un papel importante en el impulso de la RSC desde tres ámbitos de trabajo: como regulador, como propietario de empresas y como comprador.

Las administraciones públicas, como garantes de los derechos básicos y del interés público, no pueden quedarse ajenas a la implementación de la RSC, y deben impulsar unas reglas mínimas para que dentro del marco de la RSC se establezca un diálogo fructífero entre las empresas y sus grupos de interés.

Como propietarios de las empresas públicas, la administración debe dar ejemplo en la aplicación de los principios de RSC, y exigirlos en su cadena de proveedores.

Como comprador de bienes o servicios, y financiador de proyectos, la administración debe exigir el respeto de los principios de la RSC a cualquier empresa que quiera contratar con ella, o a cualquier organización que desee recibir una ayuda o subvención.

## 7.1. POLÍTICAS PÚBLICAS EN ESPAÑA

Las Administraciones Públicas, desde las locales a las nacionales, tienen la posibilidad y la obligación de promover políticas favorables al desarrollo de la RSC. Esto lo pueden hacer a través de distintos mecanismos, como:

- La información de la sociedad sobre la RSC.
- La sensibilización de los agentes socioeconómicos.
- La formación y educación de los profesionales, especialmente a través de la Universidad.
- La regulación directa a través de leyes, de recomendaciones y favoreciendo la creación de normas y guías.
- El control de la información sobre los productos y servicios ofrecidos a los consumidores (etiquetaje)

La OCDE prevé que haya un Punto Nacional de Contacto (PNC) encargado de informar sobre las Directrices para

empresas multinacionales, y servir de mediador entre las empresas y la sociedad, si es necesario. Una resolución de la Comisión Europea, de febrero 2007, apoya esta iniciativa. Sería necesario que el PNC español tenga el apoyo político indispensable por parte del gobierno para cumplir con su labor.

Existen otros temas de promoción de la RSC desde las políticas públicas, como la Contratación Pública, la Ayuda Oficial al Desarrollo, la Inversión Socialmente Responsable, la Rendición de Cuentas y el Consejo de RSC. El Observatorio de la RSC tiene un posicionamiento sobre estos temas, que se recoge en el Anexo, y que marca la pauta a seguir.

## 7.2. POLÍTICAS PÚBLICAS EN EL EXTRANJERO

La Administración tiene que vigilar el comportamiento de las empresas españolas, incluyendo a las empresas públicas, para que respeten los principios de la RSC no solo en España sino también fuera.

La administración tiene que asegurarse que España cuenta con una representación adecuada en los foros internacionales donde se elaboran las bases de la RSC, en Europa y a nivel mundial, como en las Naciones Unidas o la OCDE.

Un tema de especial importancia es que el Estado adopte los instrumentos jurídicos internacionales para luchar contra la corrupción, tomando las medidas necesarias para introducir en la legislación española, entre otras disposiciones el Convenio de la OCDE contra el Soborno Transnacional (1999) y la Convención de Naciones Unidas contra la Corrupción (2005). La importancia de estos textos radica en que dan el poder a las autoridades de un país para controlar el comportamiento de sus empresas, incluso fuera de su territorio.

Ingeniería Sin Fronteras, como ONG de Desarrollo está interesada en las actuaciones del Estado español que afectan a los países del Sur, y en particular en la atribución de la Ayuda Oficial al Desarrollo española (AOD). ISF cree que cuando esta ayuda se gestione a través de empresas, estas deben cumplir unos requisitos mínimos de RSC, como señala el posicionamiento del Observatorio de la RSC (ver Anexo). ■