

Aportes para la construcción de responsabilidad social



María Laura Spina (coordinadora)

Ma. Eugenia Basualdo · Cecilia Bornia · Albor Cantard · Ma. Victoria Darsaut ·
Natalia Escobar · Cecilia Morzán · Ma. Sara Puyol · Marcelo Temperini · Germán Toyé

**UNIVERSIDAD
NACIONAL DEL LITORAL**



Consejo Asesor
Colección Ciencia y Tecnología
Graciela Barranco
Ana María Canal
Miguel Irigoyen
Gustavo Ribero
Luis Quevedo
Ivana Tosti
Alejandro R. Trombert

Dirección editorial
Ivana Tosti
Coordinación editorial
María Alejandra Sedrán
Coordinación diseño
Alina Hill
Coordinación comercial
José Díaz

Corrección
Laura Prati
Diagramación interior y tapa
Analía Drago

© Ediciones UNL, 2017.

—

Sugerencias y comentarios
editorial@unl.edu.ar
www.unl.edu.ar/editorial

Aportes para la construcción de responsabilidad social / María Laura Spina et al.; coordinación general de María Laura Spina; prólogo de Claudio A. Bermúdez
1a ed. Santa Fe: Ediciones UNL, 2017.
Libro digital, PDF (Ciencia y Tecnología)

Archivo Digital: descarga y online
ISBN 978-987-749-060-2

1. Responsabilidad Social. I. Spina, María Laura
II. Spina, María Laura, coord. III. Bermúdez,
Claudio A., prolog.

CDD 301

© Ma. Eugenia Basualdo, Celia G. Bornia,
Albor Ángel Cantard, Ma. Victoria Darsaut,
Natalia Escobar, Cecilia Morzán, Ma. Sara Puyol,
Ma. Laura Spina, Marcelo Temperini,
Germán Toyé, 2017.



Aportes para la construcción de responsabilidad social

María Laura Spina
(Coordinadora)

María Eugenia Basualdo
Celia G. Bornia
Albor Ángel Cantard
María Victoria Darsaut
Natalia Escobar
Cecilia Morzán
María Sara Puyol
Marcelo Temperini
Germán Toyé

ediciones UNL

CIENCIA Y TECNOLOGÍA

Índice

PRÓLOGO / 6

Claudio Alejandro Bermúdez

CAPÍTULO I

RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA.

EL CASO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL LITORAL / 8

Albor Ángel Cantard

1. Integración docencia–extensión. Otro modo de enseñar y de aprender / 12
2. Integración de la extensión con la investigación: apropiación social de los conocimientos y generación de nuevos conocimientos socialmente acordados / 13
3. Sistema Integrado de Programas y Proyectos de Extensión (SIPPE). Centros de Extensión Comunitarios UNL / 16

CAPÍTULO II

ASPECTOS CENTRALES DE LA ISO 26000 (IRAM–ISO 26000:2010.

GUÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL) / 24

María Victoria Darsaut; María Eugenia Basualdo; María Sara Puyol

Introducción / 24

1. Análisis de la norma internacional / 27
2. Principios de la responsabilidad social / 30
3. Comportamiento ético / 32
4. Prácticas de responsabilidad social. Reconocer la responsabilidad social e involucrarse con las partes interesadas / 35
5. Materias fundamentales de responsabilidad social / 36
6. Prácticas laborales / 47
7. Medioambiente / 51
8. Prácticas justas de operación / 57
9. Asuntos de consumidores / 60
10. Participación activa y desarrollo de la comunidad / 65
11. Integración de la responsabilidad social en toda la organización / 69
12. Consideraciones finales / 71

CAPÍTULO III

GOBIERNO CORPORATIVO Y RESPONSABILIDAD SOCIAL / 76

María Victoria Darsaut; María Eugenia Basualdo; María Sara Puyol

Introducción / 76

1. Nociones sobre gobierno corporativo / 78
2. Antecedentes y evolución del gobierno corporativo en Europa y América / 79

3. Ámbito de aplicación del gobierno corporativo / 83
4. El gobierno corporativo en la Argentina / 87
5. Consideraciones finales / 95

CAPÍTULO IV

RECICLANDO RSE / 98

Natalia Escobar; Cecilia Morzán; Germán Toyé

Introducción / 98

1. Desarrollo y análisis / 99
2. Conclusión / 138

CAPÍTULO V

NIÑOS CON CAPACIDADES DIFERENTES Y RESPONSABILIDAD SOCIAL / 146

Celia G. Bornia

1. Capacidades diferentes y Responsabilidad Social Empresaria (RSE) / 146
2. ¿De qué hablamos cuando hablamos de discapacidad? / 147
3. Estado actual de la situación de las personas con capacidades diferentes / 152
4. La RSE y la discapacidad / 154
5. Conclusión / 157

CAPÍTULO VI

RESPONSABILIDAD SOCIAL EN RELACIÓN CON LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES O RSE EN RELACIÓN CON LAS TIC / 159

- I. El círculo virtuoso para la protección de datos personales: legislación, control y RSE / 163 ~ *María Laura Spina, Marcelo Temperini*
- II. RSE para el cambio tecnológico y la producción de basura electrónica / 190 ~ *María Laura Spina*
- III. Los grupos vulnerables frente a las tecnologías de la información y las acciones de RS / 204 ~ *María Laura Spina*

SOBRE LAS AUTORAS Y LOS AUTORES / 222

Prólogo

Claudio Alejandro Bermúdez*

El proceso de globalización generó en el mundo actual una verdadera internacionalización de la economía, como la transformación de otras dimensiones del quehacer humano, y produjo como consecuencia que el Estado tuviera que redefinir su rol frente al nuevo contexto, al igual que la sociedad civil. Así, dentro de esta última, las empresas y organizaciones juegan un rol primordial en la realidad y comienzan a tomar otro protagonismo en los aspectos económicos, sociales y ambientales que van más allá del mero cumplimiento de la normativa legal.¹

Por otra parte, las crisis económicas y ambientales llevaron a exigir un comportamiento más ético a tales organizaciones:

En los países más desarrollados el auge del consumo responsable, la demanda de calidad, junto a la creciente valorización del cuidado del ambiente ante los efectos del cambio climático, aceleraron el proceso hacia una cultura de em-

* Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, Universidad Nacional del Litoral. Director CAI+D «Gobierno corporativo y RSE (2009).»

¹ García Marza señala: «La empresa constituye uno de los elementos clave de este nuevo escenario, adquiriendo en ese proceso mayor espacio de libertad mayor liderazgo social y de esta forma, como es lógico, generando mayores expectativas en la sociedad. Para comprobar estas afirmaciones sólo necesitamos reparar en el papel que la sociedad otorga a la empresa en ámbitos como la promoción del bienestar económico y social, en la creación de nuevos puestos de trabajo, en la protección del medioambiente, en la promoción de los derechos humanos básicos, en el desarrollo de los pueblos, etc. Expectativas que no se dejan reducir al beneficio económico o encerrarse en los límites del mero cumplimiento legal» (2004:24).

presas responsables. A su vez, las crisis en varios países en desarrollo generaron fuertes demandas para que las empresas desarrollaran un rol más activo en sus comunidades. (Secilio, 2012:17)

Ello sin perjuicio de que los países centrales también sufrieron la profunda crisis expansiva a causa de la burbuja inmobiliaria de Estados Unidos.

Los trabajos presentados por los distintos autores en esta obra sobre «Responsabilidad Social» (RS) y «Gobierno corporativo» abordan diferentes temáticas atento al carácter transversal que implica el comportamiento ético de esta clase de organizaciones en distintos aspectos como lo son la responsabilidad social universitaria (RSU); ISO 26000; gobierno corporativo y responsabilidad social; niños con capacidades diferentes y responsabilidad social; reciclado de RSE, responsabilidad social con relación a las tecnologías de la información y la comunicación (TIC).

Los autores, en un lenguaje accesible, realizan una contribución a la problemática de la RS y el gobierno corporativo, añadiendo su propia visión, en un ejercicio de indagación de las posibilidades que ofrece la ética en el ámbito dinámico de las empresas y organizaciones que sin dudas servirá como material de reflexión y consulta.

Los trabajos resultan provechosos porque vuelven a poner a la ética en el centro del debate económico y social de las organizaciones e invitan al investigador y a los distintos actores sociales a transitar el camino de una ética aplicada.

La RS no es un invento de algunos iluminados ni la quimera de unos pocos idealistas, sino la respuesta a un cambio evolutivo que la humanidad demanda a las organizaciones para superar la idea de que:

Nuestro tiempo, es tiempo de barbarie porque los individuos pierden la capacidad de representarse como socios que forman parte de una especie, de una sociedad y que habitan en un Planeta finito. La desmesura es tanto como falta o ausencia de reglas y de límites. Y eso es incompatible con los derechos y con el carácter finito de la Tierra, al mismo tiempo que implica olvidar nuestra condición de mortales. Y humano no significa otra cosa que mortal. (Navarro Fernández, 2010:32)

Referencias bibliográficas

- García Marza, D.** (2004). *Ética empresarial: Del diálogo a la confianza*. Madrid: Trotta.
- Navarro Fernández, J.A.** (2010). *Introducción al Derecho Agrario*. Valencia: Tirant Lo Blanch.
- Secilio, G.** (2012, 27 de septiembre). *Sellos sustentables*. Edic. Etic. Agro.

Capítulo I

Responsabilidad Social Universitaria.

El caso de la Universidad Nacional del Litoral

Albor Á. Cantard

Siguiendo las enseñanzas de Francois Vallaey, entendemos a la Responsabilidad Social Universitaria (RSU) como una nueva filosofía de gestión universitaria que pretende renovar el compromiso social de la universidad al mismo tiempo que facilitar soluciones innovadoras a los retos que afronta la educación superior.

En primer término, deberíamos aclarar a qué nos referimos cuando hablamos de responsabilidad social, ya que se ha generado cierta autoproclamación por parte de algunas organizaciones que no merecen tal calificativo (caso ENRON, por ejemplo) y, en este sentido, comencemos por señalar que la responsabilidad social es una teoría de gestión que obliga a la organización a situarse y comprometerse socialmente en y desde el mismo ejercicio de sus funciones básicas, y por lo tanto no es la expresión de su solidaridad filantrópica sino la filosofía de gestión que se practica a diario en todos sus ámbitos de competencia.

Conforme siempre al mismo autor, podemos resumir lo dicho en cuatro procesos interdependientes de autorregulación:

- a) La buena gobernanza de la organización, que implica definir y cumplir congruentemente con su misión, reafirmar el compromiso de asegurar la

transparencia institucional y evitar con ello el desarrollo de cualquier hecho de corrupción en la organización.

b) El diálogo y el involucramiento permanente de todos los integrantes de la organización, de modo de asegurar la rendición de cuentas a las partes interesadas y establecer vínculos y prácticas democráticas que obturen el riesgo de egocentrismo de la organización.

c) La gestión de los impactos medioambientales y sociales con la promoción del desarrollo sustentable, lo que ayuda a luchar contra el riesgo de autismo e indiferencia de la organización.

d) Las alianzas para participar en el desarrollo social y ambientalmente sustentable, hacia una lógica proactiva de implicación en la solución de los problemas sociales del entorno de la organización, lo que colabora en la lucha contra el riesgo de egoísmo de la organización.

Dicho esto, pasemos a ver qué es la RSU, y aquí el autor nos indica cuáles son los impactos que la institución universitaria genera en su entorno, nucleados en cuatro grandes grupos:

1. Impactos en sus políticas de bienestar universitario con alcances a toda su comunidad, tanto estudiantil como docentes y personal de apoyo.
2. Impactos educativos directos sobre la formación de los jóvenes y profesionales.
3. Impactos cognitivos y epistemológicos, ya que orienta la producción del conocimiento y del desarrollo de las tecnologías e influye en la definición de lo que socialmente se llama verdad, ciencia, legitimidad, enseñanza, etcétera.
4. Impactos sobre la sociedad en sus aspectos culturales, sociales, económicos y políticos.

Vemos entonces que, desde un primer momento, la RSU se diferencia significativamente de la RSE (Responsabilidad Social Empresaria) puesto que las instituciones universitarias asumen misiones y funciones con objetivos y resultados que las empresas desconocen por completo.

La identificación de estos cuatro impactos presentados anteriormente define a su vez cuatro ejes que orientan las acciones de una universidad socialmente responsable, a saber:

1. Campus responsable: gestión socialmente responsable de la organización misma, así los estudiantes aprenden normas de convivencia ética y de conducta ecológica.
2. Formación ciudadana y profesional responsable, de la formación académica y pedagógica, tanto en sus temáticas como en sus metodologías, con

un perfil de egresado que incorpore competencias ciudadanas de responsabilidad social y aporte a modelos y prácticas de desarrollo sustentable.

3. Gestión social del conocimiento de la producción y difusión del saber, no sólo acordando las líneas de investigación universitaria con interlocutores externos, sino también para que los procesos de construcción de los conocimientos se den de modo participativo con actores no académicos.

4. Comunidades de aprendizajes mutuo para el desarrollo, donde se generen espacios de gestión socialmente responsable de la participación social de la universidad en el desarrollo humano sostenible de la comunidad, constituyendo comunidades de aprendizaje mutuo para el desarrollo en las que se beneficie tanto a los estudiantes y los docentes como a los actores externos.

Así Vallaey llega a la definición de RSU como política de gestión de la calidad ética de la Universidad que busca alinear sus cuatro procesos (gestión, docencia, investigación y extensión) con la misión universitaria, sus valores y compromiso social, mediante el logro de la congruencia institucional, la transparencia y la participación dialógica de toda la comunidad universitaria con los múltiples actores sociales interesados en el buen desempeño universitario y necesitados de él, para la transformación efectiva de la sociedad hacia la solución de sus problemas de exclusión, inequidad y sostenibilidad. Para ello se necesita involucrar a los actores de la comunidad universitaria en un autodiagnóstico continuo, con herramientas que garanticen la transparencia, la participación y la mejora continua de la Universidad hacia su responsabilidad social enmarcada en la búsqueda global de un desarrollo más humano y más sostenible.

Permítanme ahora señalar algunos enfoques y ejemplos de mi universidad, la Universidad Nacional del Litoral (UNL), para luego y finalmente plantear una agenda de trabajo para los próximos años con aportes sustantivos a la democratización y empoderamiento de la sociedad, a la cohesión e inclusión social, al desarrollo sustentable y a la calidad de vida.

La UNL, en tanto institución democrática, autónoma, crítica y creativa, asume desde su propia existencia, su misión y compromiso social y cultural, promoviendo, a través de sus políticas institucionales, la más amplia democratización del saber, del conocimiento y de la cultura en diálogo permanente con la sociedad. Esta definición ha permitido y permite definir e interpretar las acciones que responden al bien común; brindando desarrollo académico, científico y tecnológico e interactuando con el Estado y con diferentes actores sociales y socioproductivos.

La UNL, desde su misma creación en 1919, ha sostenido y materializado los principios y postulados de la Reforma Universitaria de 1918, lo que la convirtió en la primera universidad nacional reformista desde su nacimiento. Todos los componentes centrales de la cosmovisión reformista son los que configuran su ADN y los que a lo largo de su rica historia han otorgado sentido y legitimidad a las prácticas llevadas adelante en ella.

La adopción del modelo reformista en las universidades públicas latinoamericanas significa, por propia definición, trascender los espacios universitarios y alcanzar las esferas culturales, económicas y políticas de la sociedad.

La apropiación social del conocimiento que circula en nuestra Institución nos ha permitido construir fuertes vínculos con la sociedad y protagonizar los procesos de cambio en la región. Docentes, estudiantes y graduados, se integran con organismos gubernamentales, privados y de la sociedad civil, tendientes a concretar acciones transformadoras que permitan el mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos individual y colectivamente a través de la búsqueda conjunta de soluciones a los problemas de la cotidianidad, sin dejar de atender de manera simultánea otra de las misiones de la Universidad, esto es pensar y reflexionar en la sociedad del mañana.

Todo sistema democrático se consolida con el fortalecimiento de las instituciones y la participación ciudadana. Es por ello que las instituciones de educación superior deben contribuir a los procesos democratizadores a partir de la apropiación social del conocimiento; como también impulsar relaciones interinstitucionales como la base de sustentación de la democracia deliberativa.

La resignificación de las relaciones entre Universidad y Sociedad pone en debate la inclusión social, cultural y política de los sujetos e interpela a las funciones sustantivas en su compromiso insoslayable de generar y transmitir conocimientos. Este enfoque profundiza el análisis en el campo de la ciencia, la tecnología y la sociedad en lo que hace al valor del conocimiento, a su pertinencia social, a los procesos de enseñanza y aprendizaje, a la determinación de prioridades en las políticas de investigación y extensión y en la apropiación social de los nuevos conocimientos desarrollados.

Y es aquí donde la extensión universitaria adquiere un valor significativo, incorporada ya de esta manera en el primer Estatuto fundante de la UNL en 1919.

Pero a su vez la extensión en la Universidad ha sido la puerta de entrada a la pertenencia social, ya que posibilita su permanente enriquecimiento y fortalecimiento académico, permite pensar y repensar sus propias políticas de crecimiento institucional.

Desde esta perspectiva, la formulación de las políticas de extensión es parte de la construcción de una agenda compartida entre los actores sociales, el

Estado y la comunidad universitaria, con profundo sentido académico y de pertenencia social.

Se reconocen para ello cuatro dimensiones diferentes presentes en cada práctica y acción de extensión: una dimensión sustantiva centrada en el conocimiento en términos de apropiación social y de generación de nuevos conocimientos socialmente acordados; una dimensión social en término de transformación social; una dimensión dialógica en términos comunicacionales que implica no sólo el establecimiento de vínculos entre los diferentes actores sino también el diálogo entre saberes y conocimientos científicos; y una dimensión pedagógica centrada en los procesos de enseñanza y aprendizaje.

Nuestra Universidad exhibe una profunda y muy rica trayectoria en materia de extensión universitaria. Pero sin lugar a dudas es desde las últimas décadas que la extensión forma parte plena de la vida académica e institucional de la Universidad, reconocida en su Estatuto, incorporada en sus Planes de Desarrollo Institucional y fortalecida por un conjunto de normativas e instrumentos de gestión que hacen posible llevar a la práctica los enfoques teóricos conceptuales y metodológicos planteados y definidos por la institución en materia de extensión universitaria.

En las políticas institucionales e instrumentos de gestión de la UNL, destacamos la integración de la extensión con la docencia y la investigación, así como al Sistema Integrado de Programas y Proyectos de Extensión, que contribuyen al desarrollo territorial junto con el Estado y la sociedad.

Presentamos a continuación, de manera somera, estos ejes de trabajo:

1. Integración docencia–extensión. Otro modo de enseñar y de aprender

Como ya hemos visto en el desarrollo del presente trabajo, la integración de la extensión con la docencia implica profundizar la relación universidad–sociedad desde una perspectiva pedagógica en la que los saberes y conocimientos académicos y científicos se ponen en «juego» con los saberes y conocimientos que posee la sociedad al analizar y abordar las situaciones problemáticas, teniendo en cuenta sus complejidades y la diversidad de actores participantes.

La intervención académica en los diversos espacios microsociales (socio-productivos y socioculturales) brinda nuevos y profundos elementos de estudio que enriquecen los procesos de enseñanza y aprendizaje. De esta manera se realiza un aporte sustancial a la formación integral del futuro profesional: no sólo desde el punto de vista técnico sino también en la formación de ciudadanos críticos y comprometidos socialmente.

La UNL ha ido construyendo una muy rica experiencia, a partir del reconocimiento de la dimensión pedagógica y dialógica de la extensión, tal como se lo ha expuesto anteriormente.

Los Proyectos de Extensión de Cátedra (PEC), aprobados por el Consejo Superior de la UNL a partir de 1998 y que forman parte del Sistema Integrado de Programas y Proyectos de Extensión, son un claro ejemplo de la incorporación de las prácticas de extensión en el currículo universitario. Desde la primera convocatoria a proyectos en 1998 hasta la fecha, la gran mayoría de las carreras de grado de la UNL ha tenido experiencias con estos PEC, en los que han participado la totalidad de los estudiantes de las respectivas cátedras propiciantes de cada proyecto, que han dejado todos ellos, aportes significativos tanto en los procesos de enseñanza y aprendizaje así como en la resolución o contribución de solución en las más diversas problemáticas abordadas por dichos proyectos.

Pero los PEC no han sido los únicos ejemplos de este tipo de prácticas, ya que las mismas las encontramos hoy presente en diferentes carreras, incorporadas en sus estructuras curriculares, que sumadas a otros espacios curriculares que las incorporan como las cátedras optativas y electivas —en especial las cátedras electivas de extensión— configuran una importante base institucional que permiten pensar en la incorporación de este tipo de prácticas en la formación de estudiantes en las diferentes disciplinas.

Precisamente, éste es el espíritu de la Resolución N° 274 aprobada por el Consejo Superior en el 2007 que promueve la incorporación de estas prácticas en todas las carreras de grado de la Universidad, habiéndose recorrido ya un importante camino, adoptando la modalidad de prácticas académicas en el campo de la Educación Experiencial e incorporándose en todas las ofertas académicas de grado y pregrado de la Universidad.

2. Integración de la extensión con la investigación: apropiación social de los conocimientos y generación de nuevos conocimientos socialmente acordados

También en el campo de la investigación la integración con la extensión significa no sólo la búsqueda permanente de la apropiación social del conocimiento sino también la construcción de nuevos conocimientos socialmente acordados, en el que los diversos actores sociales participan en la construcción de las agendas para la investigación así como en la evaluación social de los resultados de los nuevos conocimientos alcanzados. Este enfoque profundiza el análisis en el campo de la Ciencia, Tecnología y Sociedad (CTS) en lo

que hace al valor del conocimiento, a su pertinencia social, a la determinación de prioridades en las políticas de investigación y en la valoración social de los nuevos conocimientos desarrollados.

Desde esta perspectiva, se promueve la generación de líneas de investigación que toman como referencia los contextos de aplicación y se caracterizan por su carácter transdisciplinario, por una gran heterogeneidad organizativa y por requerir de un profundo diálogo social que permite identificar de manera colectiva el problema a resolver como principio organizador del conocimiento, pero a su vez, contribuye en la evaluación social de los resultados de las investigaciones, otorgándole mayor pertinencia y calidad a las mismas.

Esta nueva dinámica requiere sumar a las capacidades existentes en la Universidad, el diálogo abierto con otros actores sociales, una mayor atención a los problemas del entorno social y un crecimiento relativo de las actividades de investigación surgidas de una nueva sinergia con el medio socioproductivo.

Precisamente, esta nueva modalidad en la producción de los conocimientos, denominada Modalidad 2 —desarrollada por Michael Gibbons y profundizada por diferentes autores— ha sido la referencia teórico-conceptual de la generación del Programa de Investigación y Desarrollo Orientado a Problemas Sociales y Productivos, aprobado por el Consejo Superior de la UNL, mediante Resolución N° 276/07, e implica un trabajo conjunto entre la Secretaría de Ciencia y Técnica (donde está radicado el Programa) y las Secretarías de Extensión y de Vinculación Tecnológica y Desarrollo Productivo de la UNL.

Esta iniciativa contempla la construcción social de la agenda de las líneas de investigación, la participación de actores sociales, culturales y productivos, así como de organismos estatales de diferentes jurisdicciones y también prevé la apropiación social de los resultados obtenidos.

Para la determinación de los temas prioritarios se tienen en cuenta, además, las líneas del Plan estratégico nacional de ciencia, tecnología e innovación; los ejes prioritarios del CIN (Consejo Interuniversitario Nacional); los temas de interés relevados por el gobierno de la provincia de Santa Fe y de algunos municipios de la provincia; las problemáticas más importantes relevadas por las Secretarías de Extensión y de Vinculación Tecnológica y Desarrollo Productivo; los temas de interés aportados por el Consejo Social de la Universidad y aquellos surgidos en documentos consensuados por parte de la comunidad internacional, tales como los Objetivos del Milenio del PNUD.

Los proyectos de investigación orientados de la UNL se caracterizan por tres momentos claves en la generación de conocimiento: el primero es la definición de una agenda socialmente acordada, el segundo es la vinculación entre actores científicos y no científicos para la elaboración y la ejecución del proyecto, y el tercero es la apropiación social de los resultados.

Estos primeros pasos se transitaron en 2008, cuando la novedad de este tipo de proyectos era un desafío a la hora de formular las propuestas y se hacía necesario explicar que no se trataba de proyectos de extensión universitaria, ni proyectos de investigación de la convocatoria regular. A este desafío se sumaba el de construir la agenda e implementar las evaluaciones, atendiendo a la definición de ejes prioritarios robustos socialmente, por un lado, y por otro a la rigurosidad científica de la producción de conocimiento. Ya que la ciencia que se desarrolla en el contexto de una aplicación no es por ello ni más sencilla ni más local, ni tiene menores estándares de calidad que la ciencia básica, sino que, por el contrario, debe seguir métodos universales para estudiar lo más próximo, tiene que construir las hipótesis más creativas para atender los problemas que los actores sociales formulan y relacionarse con la producción teórica más reciente de las disciplinas en las cuales se apoya para brindar los mejores productos.

De esta experiencia de la UNL testimonia el papel que la misma ha jugado en el debate sobre los Proyectos de Desarrollo Tecnológico y Social (PDTS), una iniciativa del Ministerio de Ciencia y Tecnología de la Nación nacida en 2011 que buscaba brindar un ámbito de trabajo legitimado por la comunidad científica a quienes optaran por la investigación orientada. Concebida para los grandes proyectos estratégicos con financiamiento de la Nación, como el desarrollo de reactores nucleares o satélites, la discusión rápidamente se extendió por todo el país e involucró a las universidades nacionales a través de su Consejo Interuniversitario. Se realizaron talleres, se participó de numerosos debates, se emitieron documentos de consenso y finalmente se arribó a un banco que contiene todos los proyectos del país que obtienen la categoría «PDTS». En este proceso, que duró dos años, la UNL participó desde el inicio con el respaldo de sus proyectos orientados, con la experiencia ganada en evaluaciones y en definición de temas. Los proyectos orientados de la UNL integran el banco nacional de PDTS entre los primeros proyectos universitarios.

De esta manera, este programa de investigación se ha constituido en un **caso testigo** en el Sistema Universitario dadas sus características singulares. Presenta en la actualidad una muy rica experiencia, con tres convocatorias de proyectos de investigación orientados ya realizadas, y en la actualidad se halla en proceso de convocatoria la cuarta edición de proyectos de investigación orientados.

3. Sistema Integrado de Programas y Proyectos de Extensión (SIPPE). Centros de Extensión Comunitarios UNL

Este Sistema Integrado de Programas y Proyectos de Extensión (SIPPE) constituye uno de los instrumentos de gestión más importantes de la UNL en sus políticas de extensión. Se viene desarrollando desde el año 1995 por Resolución del Consejo Superior N° 143/95 y tiene la más amplia participación de estudiantes, docentes, graduados, voluntarios y representantes de la comunidad. Cuenta en la actualidad con 10 Programas Institucionales de Extensión y han sido aprobados más de 500 proyectos en sus diferentes modalidades.

El Sistema promueve la incorporación curricular de la extensión; la apropiación social de los conocimientos, la identificación de nuevas líneas de investigación; la integración de la extensión con la docencia y la investigación; y la interdisciplina e integración de docentes, estudiantes, graduados e integrantes de la comunidad en los diferentes proyectos. Se han abordado las problemáticas más diversas y en cada uno de estos proyectos de extensión se establecen relaciones con diferentes instituciones, organismos públicos y organizaciones de la sociedad civil. Es importante mencionar además, que en el marco del Sistema Integrado se analiza y desarrolla todo tipo de convocatorias de proyectos realizadas por organismos externos a la Universidad, tales como Secretaría de Políticas Universitarias (SPU-PPUA); Voluntariado Nacional-Ministerio de Educación y otros organismos públicos.

Como lo expresa la Resolución del Consejo Superior N° 192/06:

Los Programas y Proyectos de Extensión son los dispositivos de gestión que posibilitan la articulación y vinculación de los equipos académicos con los grupos y organizaciones sociales. Su objetivo principal es la promoción del desarrollo local y regional y la mejora en la calidad de vida de los ciudadanos, a partir del desarrollo de diversas líneas de acción vinculadas a temáticas y/o problemáticas del medio socioproductivo y la promoción de espacios de articulación con las prácticas de docencia e investigación.

Los Programas y Proyectos deben impactar en el desarrollo de experiencias interdisciplinarias de intervención; el desarrollo de metodologías de identificación de problemas y demandas sociales; la formación continua y la socialización de conocimientos; la producción de nuevos conocimientos y metodologías; la incorporación al currículo de contenidos relacionados con problemas sociales; y la incorporación a todos los actores universitarios (estudiantes, graduados, docentes y no docentes) a actividades de extensión, propiciando actitudes de compromiso social.

El SIPPE está conformado por programas institucionales y de diferentes modalidades de proyectos que se han ido definiendo a partir del desarrollo del Sistema a lo largo de 19 años de experiencia. Por una parte, ofrece distintas propuestas al medio social y, por otra contribuye con la incorporación de la extensión a la vida académica de la Universidad. Las modalidades de Proyectos de Extensión son: Proyectos de Extensión de Interés Social (PEIS, 1995); Proyectos de Extensión de Cátedra (PEC, 1998); Acción de Extensión al Territorio (AET, 2004) y Proyectos de Extensión de Interés Institucional (PEII, 2001). Este Sistema Integrado está acompañado por dispositivos institucionales que tienden al fortalecimiento del mismo, tales como financiamiento; becas de extensión para docentes, graduados y estudiantes, convenios y acuerdos interinstitucionales; capacitación; monitoreos y evaluaciones, entre otros.

Cada una de estas modalidades de proyectos presenta objetivos particulares, difiere de sus alcances, tiempos de ejecución y exigencias institucionales. Sin embargo, contienen definiciones comunes al considerar a los proyectos como unidades autónomas de acción; cada proyecto está estructurado siguiendo una secuencia de marco lógico, de forma tal de asegurar con un importante grado de factibilidad y que mediante el desarrollo del conjunto de actividades interrelacionadas planteadas, y en función de los recursos disponibles, se puedan alcanzar los objetivos propuestos.

Todos los proyectos deben ser aprobados por el Consejo Superior y cuentan con las evaluaciones y acuerdos del Consejo Asesor de Extensión. Tienen tres tipos de evaluaciones: de admisibilidad, de pertinencia y de calidad (coherencia y consistencia de los proyectos), en tanto en esta última participan evaluadores externos a la UNL.

La UNL define cada año la inversión presupuestaria que destinará al Sistema Integrado de Programas y Proyectos de Extensión para posibilitar el desarrollo los mismos. También es importante mencionar que la gran mayoría de los proyectos logran obtener diversos recursos adicionales —contrapartes— suministrados por las organizaciones, instituciones y organismos públicos relacionados. Estas contrapartes muchas veces no son monetarias sino más bien en forma de productos o servicios (disponibilidad de un local o bien servicios telefónicos, Internet, transporte, insumos varios; disponibilidad de colaboradores y voluntarios aportados por las instituciones u organizaciones, entre otros).

Los diferentes proyectos de extensión llevados adelante por la UNL —más allá de sus modalidades— presentan las características de *proyectos de desarrollo social*, ya que cada uno de ellos está relacionado con un conjunto de problemáticas identificadas, vinculadas a un sector social muy bien definido y localizado en un determinado territorio.

Para ello, resulta imprescindible que cada proyecto deba reconocer a la sociedad en todas sus dimensiones, es decir, desde su complejidad, diversidad de actores, sus problemáticas y demandas. A partir de allí deben generarse espacios de comunicación para el trabajo conjunto, desde la identificación de los temas–problemas a abordar hasta la puesta en marcha de las diferentes estrategias de intervención. Por esta razón, se promueve en forma permanente la búsqueda de acuerdos interinstitucionales que estén planteados en el momento mismo de la generación del proyecto, otorgándole de esta manera una mayor fortaleza a la iniciativa a desarrollar en forma conjunta.

En el marco del SIPPE se encuentran instituidos también los Programas de Extensión que se han ido creando con referencia a los temas más importantes de la agenda pública. En la actualidad son 9 los Programas existentes: Equidad en Salud; Derechos Humanos; Delito y Sociedad; Universidad, Género y Sociedad; Alimento Social; Ambiente y Sociedad; Economía Social y Solidaria; Formación y Capacitación laboral y Voluntariado Universitario. Además, se encuentran en diferentes grados de desarrollo proyectos institucionales que tienden a la conformación de futuros programas institucionales en Desarrollo Rural; Discapacidad; Hábitat y Adultos Mayores.

Los programas posibilitan llevar adelante esta nueva estrategia institucional mediante la articulación de proyectos de extensión en sus diversas modalidades con las prácticas de educación experiencial, con proyectos de investigación, con la acción territorial y contribuyendo con las políticas públicas.

Estos programas cuentan con un Consejo de Dirección integrado por todas las Unidades Académicas vinculadas a la temática del mismo y por un equipo interdisciplinario integrado por docentes, estudiantes y graduados bajo la dirección de un docente–investigador de la UNL, de reconocida trayectoria en la temática.

Como parte constitutiva de las políticas de extensión de la UNL, se hallan los llamados Centros de Extensión Comunitarios, creados en 2006 por el Consejo Superior. Estos centros representan espacios interinstitucionales y comunitarios distribuidos en el territorio; han sido concebidos como espacios en los que se acuerdan las principales agendas de trabajo con la comunidad, se detectan temas–problema que dan lugar a la generación de acciones de extensión, permiten articular en el territorio las acciones generadas por los diferentes programas y proyectos, y posibilitan la realización de monitoreos y evaluaciones sociales de las prácticas e intervenciones efectuadas. De esta manera se ha ido construyendo un modelo de intervención territorial en el que los programas, proyectos y trabajos con la comunidad se encuentran en diálogo permanente e interactivo.

La educación superior está en condiciones de hacer aportes significativos en términos de cohesión e inclusión social. No sólo mediante el pleno ejercicio de sus funciones sustantivas de docencia, extensión e investigación con calidad y pertinencia, sino articulando esfuerzos con el Estado y las organizaciones de la sociedad civil en el diseño, implementación y evaluación de políticas públicas que promuevan el desarrollo sustentable, el pleno ejercicio de los derechos humanos, el empoderamiento de la sociedad, la construcción permanente de ciudadanía, el fortalecimiento de los sistemas productivos y el impulso al desarrollo tecnológico y de los procesos de innovación.

Merecen ser destacados también: el Programa UNL Accesible, cuyo objetivo es garantizar el cumplimiento de los derechos de las personas con discapacidad, contribuyendo al logro de universidades accesibles y no excluyentes (accesibilidad física, biblioteca B raille, etc.). Además el sistema de becas a estudiantes, ayuda económica, material de estudio, transporte, comedor universitario, residencias estudiantiles; recientemente las Becas Pablo Vri-laud, destinadas a estudiantes que aún no han ingresado a la Universidad; y la experiencia de la Tecnicatura en Administración Agropecuaria, orientada a estudiantes de pueblos originarios de la región andina.

Por último, me referiré a las experiencias de presupuesto participativo.

Retomando algunas de las ideas iniciales, la RSU necesita de una buena gobernanza para lograr el fortalecimiento del involucramiento y la participación de la totalidad de los miembros de la comunidad universitaria; y uno de los ejes que orientan las acciones de la UNL es el de «formar mujeres y hombres libres que, respetuosos de los derechos inviolables e inalienables de la persona humana y el desarrollo sustentable así como la defensa de los valores democráticos, trabajen por una Argentina inclusiva, solidaria, con mayor libertad, igualdad, equidad».¹

Sin lugar a dudas, uno de los indicadores que pueden demostrar el grado de responsabilidad social de una institución es el presupuesto, y no sólo respecto de cuántos recursos dispone para estos fines, sino también de cómo se construye el mismo, ya que esto demuestra los grados de participación en la gobernanza.

Tradicionalmente, el sistema universitario público ha tenido una práctica de discusión democrática de la distribución de los recursos a través del Consejo Superior, órgano universitario en el que están representados los distintos claustros de la comunidad universitaria.

¹ Preámbulo del Estatuto de la UNL. 27 de marzo de 2013. Resolución N° 480/2013, Min. de Educación. Aprobado en sesión extraordinaria de la Asamblea Universitaria, 4 de octubre de 2012.

Sin perjuicio de ello, y ampliando la participación, la UNL, desde 2010, introdujo la práctica de Presupuesto Participativo, que consiste en una herramienta de democracia de proximidad, que permite el involucramiento de toda la comunidad universitaria en los procesos de toma de decisiones con relación a los gastos e inversiones a realizar en una Institución de Educación Superior (IES) con una parte del presupuesto destinada a tal efecto.

La Red Argentina de Presupuesto Participativo lo ha definido como el «proceso de intervención directa, permanente, voluntaria y universal en el cual la ciudadanía, conjuntamente con el gobierno, delibera y decide qué políticas públicas se deberán implementar con el presupuesto estatal».

A través de esta herramienta, la UNL, por decisión del Consejo Superior (máximo órgano de administración), logró combinar las prácticas de democracia representativa con prácticas de democracia directa con el objetivo de mejorar la calidad institucional y profundizar la democracia institucional.

Si bien este instrumento ha sido considerado una buena práctica a nivel de los municipios que reconoce, como uno de los primeros antecedentes el caso de Porto Alegre (Brasil), de más de veinte años de implementación, y pese a haberse extendido a Estados locales de los cinco continentes, no es una práctica común en el ámbito universitario, en tanto la UNL fue la primera universidad en introducirlo al sistema universitario argentino.

La incorporación de esta buena práctica se dio en el marco de un proceso de planificación institucional que privilegia la «construcción legítima de autoridad y asignación de recursos» como una de sus tres líneas estratégicas.

Por otra parte, durante todo el año 2012 la UNL llevó adelante un proceso de discusión institucional que culminó con la reforma de sus estatutos, y asumió el compromiso institucional de «fomentar la participación responsable de todos los miembros de la comunidad universitaria del litoral en la vida institucional y el desarrollo de las actividades sustantivas, a cuyos fines generará los instrumentos de democracia de proximidad, garantizando el acceso a la información».

Esta buena práctica tiene objetivos vinculados a la cultura organizacional:

- Fortalecer el modo de gestión democrático a través de la participación responsable de los universitarios del Litoral.
- Concebir al presupuesto como un instrumento político y no como una mera herramienta técnica.

Y otros relacionados con la formulación presupuestaria:

- Contar con una valoración previa de los destinatarios de los recursos respecto de los problemas en el territorio y sus posibles soluciones, así como sus prioridades.
- Establecer nuevas necesidades en la agenda de las políticas a financiar.
- Ampliar la posibilidad de obtención de recursos.

Al cabo de la implementación de tres ediciones entendemos como positiva la experiencia desde varios aspectos:

- Mejora en la calidad institucional: se ha logrado implementar un mecanismo participativo novedoso en el ámbito universitario y se han alcanzado niveles de participación muy superiores a los de otras instituciones en las que su uso constituye una práctica consolidada.
- Legitimación en la asignación de los recursos: toda vez que el destino de los fondos cuenta con el sustento de la votación de la comunidad y contrario sensu, los proyectos que no han alcanzado los avales suficientes se ven obligados a moderar su reclamo de presupuesto.
- Incorporación de necesidades en la agenda: aun en los casos en que los proyectos no alcancen la cantidad de apoyos necesarios para ser dotados de financiamiento, permitió demostrar a la gestión la necesidad subyacente de arbitrar políticas que tiendan a satisfacer esas necesidades.

En este sentido, un proyecto presentado en la primera edición que refería a la generación de un programa de becas para jóvenes de sectores económicamente excluidos, que aún no ingresaron a la universidad, se terminó convirtiendo en un Proyecto y Acción en el marco del Plan de Desarrollo Institucional aprobado por la Asamblea Universitaria (órgano de gobierno que fija los lineamientos políticos de la Universidad).

En la segunda edición el proyecto más votado fue la compra de libros para la Biblioteca Gálvez (Biblioteca de la UNL abierta a la comunidad); y en la tercera la mayoría de los proyectos estaban vinculados a proyectos que potenciaban el uso de bicicletas para ir a los diferentes campus y otros referentes a la preservación del ambiente.

Finalmente, creemos, que desde esta visión y con el trabajo realizado, se resignifica el sentido de la pertinencia y responsabilidad social de la Universidad, se reafirma su compromiso y misión social, se profundizan los objetivos planteados en el vínculo de la Universidad con la sociedad, con el que no sólo se intenta contribuir al bienestar y a la calidad de vida de la población sino que además se plantea esta relación sobre la base de una gran necesidad académica que enriquece las funciones de investigación, las propuestas curriculares de las carreras y la generación de nuevas líneas de extensión.

Estamos convencidos de que el poder público es la principal instancia capaz de construir puentes en la sociedad con capacidad de impulsar y sostener procesos de cohesión e inclusión social y, como se ha dicho, en una sociedad hiperdiversificada y corroída por el individualismo negativo no hay cohesión social sin protección social (Castel). Por lo que no queremos terminar este escrito sin dejar planteados algunos lineamientos para la acción:

1. Institucionalización y reconocimiento académico de los diversos mecanismos y acciones llevados a cabo por cada una de las instituciones de educación superior con claro compromiso social que traduzcan sus aportes efectivos en materia de inclusión y cohesión social.
2. Integración de la docencia con la extensión, entendiendo a esta última como todo tipo de acción de comunicación e interacción con la sociedad en las que se ponen en juego conocimientos y saberes en la búsqueda de una mayor y mejor calidad de vida.
3. Integración de la extensión con la investigación, planteamos aquí la generación de programas de investigación orientados a problemas sociales y productivos de cada región.
4. Fortalecimiento de las Organizaciones de la Sociedad Civil (osc) y de las redes interinstitucionales instaladas en el territorio.
5. Fortalecimiento de la relación Estado–Universidad. En este punto es necesario definir el rol de las Instituciones de educación superior ante las políticas públicas y la relación de las universidades con el Estado en sus diferentes jurisdicciones.
6. Integración del sistema educativo en sus diferentes niveles. Este lineamiento presenta directa relación con el punto anterior en lo que hace a las políticas públicas en materia de educación (ingreso, permanencia, apoyos pedagógicos, etcétera).
7. Promoción del desarrollo productivo sustentable local y regional, con generación de renovados procesos de vinculación entre la investigación científica y tecnológica y el mundo de la producción, establecimiento de eficientes mecanismos de cooperación y colaboración en la definición de estrategias comunes desde una perspectiva local y regional.
8. Cooperación internacional para la inclusión y cohesión social a partir de las políticas de internacionalización de la educación superior impulsadas por cada una de las universidades.

En definitiva, partimos del convencimiento de asumir que calidad, autonomía, democracia, pertinencia, compromiso social e integración son conceptos inseparables de un modelo de Universidad con Responsabilidad Social, que contribuye de manera sustantiva a la cohesión e inclusión social y al desarrollo sustentable.

Referencias bibliográficas

Castel, Robert. «La metamorfosis de la cuestión social» (pag. 478)

Estatuto 1919.

Estatuto de la UNL. 27 de marzo de 2013. Resolución N° 480/2013. Ministerio de Educación de la Nación. Aprobado en sesión extraordinaria de la Asamblea Universitaria, 4 de octubre de 2012.

Estatuto de la UNL. Preámbulo.

Ley de creación de la UNL 17 de octubre de 1919.

Gibbons, M. (1997), La nueva producción del conocimiento

www.ses.unam.mx/docencia/2007II/Lecturas/Mod1_Gibbons.pdf Michael Gibbons, Camille Limoges, Helga Nowotny, Simon Schwartzman, Peter Scott y Martin Trow. La nueva producción del conocimiento

Objetivos del Milenio (ODM), 2000-2015 Naciones Unidas.

Objetivos Desarrollo Sostenible (ODS), 2015 Naciones Unidas. Agenda 2030.

Plan Estratégico Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación.

Resolución 143/95 Consejo Superior UNL. Sistema Integrado de Programas y Proyectos de Extensión.

Resolución 192/06 Consejo Superior UNL.

Resolución N° 274 Consejo Superior 2007.

Resolución N° 276/07 Consejo Superior UNL. «Programa de Investigación y Desarrollo orientado a Problemas Sociales y Productivos».

Vallays, F. ¿Qué es la Responsabilidad Social Universitaria? Pontificia Universidad Católica del Perú fvallaes@pucp.edu.pe, <http://creasfile.uahurtado.cl/RSU.pdf>

Capítulo II

Aspectos centrales de la ISO 26000 (IRAM–ISO 26000:2010. Guía de responsabilidad social)

María Victoria Darsaut; María Eugenia Basualdo; María Sara Puyol
Universidad Nacional del Litoral

ISO 26000 es una poderosa herramienta que ayudará a las organizaciones a pasar de las buenas intenciones a las buenas acciones.

(Rob Steele, secretario general, ISO)

Introducción

La elaboración de la Norma ISO 26000 (Secretaría Central de ISO, 2010) que analizaremos en el presente trabajo, estuvo a cargo de la Organización Internacional para la Estandarización (International Organization for Standardization), más conocida como ISO.

Esta entidad internacional, cuya Secretaría General tiene su sede en Ginebra —Suiza— fue fundada en el año 1947 y surgió como una federación de organismos nacionales de normalización. Así, los delegados de 25 países reunidos en el Instituto de Ingenieros Civiles en Londres (Inglaterra) decidieron crear una nueva organización internacional con el fin de facilitar la coordinación y unificación de las normas internacionales industriales (<http://www.iso.org>).

Debido a que el nombre de «Organización Internacional para la Estandarización» dio lugar a distintas siglas en diferentes idiomas («IOS» en Inglés y «OIN» en francés, por ejemplo), los fundadores optaron por la sigla «ISO», nombre que se deriva del griego *isos*, que significa «igual». Por ello en todos los países la forma abreviada del nombre de la organización es ISO (ídem).

Se trata de una organización independiente y no gubernamental cuyos miembros son los organismos nacionales de estandarización de 161 países. Ellos proponen los nuevos estándares, participan en su desarrollo y colaboran con la Secretaría Central de ISO en los 3368 grupos técnicos que en la actualidad desarrollan las normas de estandarización (ídem).

Desde su origen ISO ha publicado más de 19 500 normas internacionales en casi todos los ámbitos de la tecnología y la economía (ídem).

Como se señala en el Prólogo de la ISO 26000, generalmente la preparación de aquellas se realiza a través de los Comités Técnicos. Cada organismo miembro interesado en una materia para la cual se haya establecido un comité, tiene el derecho de estar representado en éste. Las organizaciones internacionales, públicas y privadas, en coordinación con ISO, también participan en el trabajo. Los proyectos de Normas Internacionales adoptados por los mencionados Comités se envían a los organismos miembros para su votación. La publicación como norma internacional requiere de, por lo menos, el voto favorable del 75 % de los organismos miembros que pueden votar (ISO 26000, Prólogo).

Entre las normas ISO más utilizadas se encuentran las referentes a los nombres de lenguas (ISO 639), los sistemas de calidad (ISO 9000, 9001 y 9004), de gestión medioambiental (ISO 14000), para signos y símbolos matemáticos y magnitudes del sistema internacional de unidades (ISO/IEC 80000) y las medidas de papel (ISO 216) que contempla los tamaños DIN-A4, DIN-A3, entre otras.

Tal como reseña Adriana Rosenfeld en su artículo «Una guía para todos» (Rosenfeld, diciembre 2010–febrero 2011:4), el origen de la ISO 26000 se remonta al año 2001, cuando el Consejo de ISO reconoció la importancia, la complejidad de los contenidos de la responsabilidad social y la multiplicidad de herramientas existentes en la materia.

El encargado de analizar la viabilidad del desarrollo de una norma sobre Responsabilidad Social Corporativa (RSC) fue el Comité ISO sobre Políticas de Consumidores (COPOLCO), que elaboró un informe que fue adoptado por ISO en septiembre de 2002.

Como consecuencia de esto, la Organización estableció un Grupo Consultivo Estratégico, que luego de 18 meses redactó un informe en el que se arribaron a varias conclusiones. Entre ellas, que era pertinente desarrollar una norma internacional que brindara un entendimiento común sobre res-

ponsabilidad social —no corporativa, ni empresaria—, así como que dicha norma debería constituirse en una guía que no fuera utilizada a los fines de su certificación por terceras partes.

En el año 2004 se celebró la Conferencia Internacional de ISO sobre Responsabilidad Social cuyos resultados y los antecedentes referidos precedentemente dieron origen a un nuevo Grupo de Trabajo ISO Responsabilidad Social (ISO/TMB/WGSR) que tuvo la misión de desarrollar una norma internacional accesible, clara y práctica, que proporcionara directrices sobre responsabilidad social para diferentes tipos de organizaciones públicas y privadas (no solamente empresas), localizadas tanto en países desarrollados como en desarrollo. El proceso fue altamente participativo y legítimo, pues la adhesión fue la más grande y amplia que se haya conformado para desarrollar un estándar ISO (Rossenfeld, 2010–2011).

Como se dijo, la Norma Internacional ISO 26000 fue producto del trabajo conjunto de expertos de más de 90 países y 40 organizaciones internacionales y regionales involucradas en diversos aspectos de la responsabilidad social. Para su desarrollo se utilizó un enfoque de múltiples partes interesadas, abarcando: consumidores, gobierno, industria, trabajadores, organizaciones no gubernamentales y de servicios, investigadores y académicos, entre otros (ISO 26000, 2010).

En el mes de mayo de 2010 se culminó con el proceso de negociación y fue aprobada con más del 94 % de votos favorables. El 1° de noviembre de 2010 se publicó la norma ISO 26000 de Responsabilidad Social a nivel mundial en idiomas inglés, francés y español.

IRAM¹–ISO 26000:2010 es la adopción a nivel nacional de la Norma Internacional ISO 26000, cuyo análisis será el objeto del presente trabajo.

¹ Asociación civil sin fines de lucro, fundada en el año 1935 por representantes de los diversos sectores de la economía, del gobierno y de las instituciones científico-técnicas. Desde 1937, a lo largo de los años y en mérito a su actividad, IRAM fue reconocido como Organismo Nacional de Normalización por sucesivas legislaciones nacionales. En el año 1994, fue ratificado en su función por el Decreto PEN N° 1474/1994, en el marco del Sistema Nacional de Normas, Calidad y Certificación. Es el único representante argentino ante las organizaciones regionales de normalización, como la Asociación Mercosur de Normalización (AMN) y la Comisión Panamericana de Normas Técnicas (COPANT), y ante las organizaciones internacionales: International Organization for Standardization (ISO) e International Electrotechnical Commission (IEC), en este caso, en conjunto con la Asociación Electrotécnica Argentina (AEA). Lidera los comités técnicos nacionales que analizan los documentos en estudio, canaliza las propuestas nacionales, fija la posición de Argentina ante estos organismos y está presente en la conducción de varios de los comités técnicos internacionales. En el campo de la certificación, forma parte de las redes internacionales: The International Certification Network (IQNET) y Worldwide System for Conformity Testing and Certification of Electrotechnical Equipment and Components (IECEE). La actividad de IRAM en estos organismos excede lo técnico, ya que participa de las instancias políticas de decisión de la mayoría de las organizaciones nombradas. Fuente: <http://www.iram.org.ar>

Uno de los grandes aportes de esta norma es que define a la Responsabilidad Social como la:

responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medioambiente, mediante un comportamiento ético y transparente que: contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad; tome en consideración las expectativas de sus partes interesadas; cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento; y esté integrada en toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones.²

1. Análisis de la norma internacional

El esquema de la ISO 26000 se estructura en siete capítulos y dos anexos.

En el Capítulo 1 la norma define su objeto y campo de aplicación, consistente en brindar orientación a todo tipo de organizaciones —independientemente de su tamaño o localización— sobre los conceptos, términos y definiciones vinculados a la responsabilidad social, así como acerca de sus antecedentes, tendencias actuales y características. También sobre los principios, asuntos y materias fundamentales de la responsabilidad social; sobre la integración, implementación y promoción de un comportamiento socialmente responsable dentro de la organización y en su esfera de influencia; sobre la identificación e involucramiento con las partes interesadas, tanto como acerca de la comunicación de compromisos, desempeño y otra información relacionados con ella.

Cabe tener presente que cuando la ISO habla de organizaciones lo hace teniendo en cuenta el concepto que brinda en el capítulo siguiente. Así, para la norma una organización es una «entidad o grupo de personas e instalaciones con responsabilidades, autoridades y relaciones establecidas y objetivos identificables». A renglón seguido excluye a «las acciones de los gobiernos propias de su papel soberano para la elaboración y el cumplimiento de la ley, la práctica de la autoridad judicial, el ejercicio de los deberes destinados a establecer políticas de interés público o a cumplir las obligaciones del Estado».³

Se señala también en el Apartado 1 de la Guía que ésta procura ayudar a las organizaciones a contribuir al desarrollo sostenible, teniendo como propósito impulsarlas a ir más allá del cumplimiento legal. El desarrollo soste-

² ISO 26000, Capítulo 2, Apartado 2.18, p. 4.

³ ISO 26000, Capítulo 2, Apartado 2.12, p. 3.

nible es definido en el capítulo siguiente como el «desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades».⁴

Seguidamente se aclara que la ISO 26000 no es una norma de sistemas de gestión ni resulta adecuada a los fines de certificación o uso regulatorio o contractual dado que, al no contener requisitos, sería inviable que alguna certificación pueda demostrar conformidad con ella.

También se precisa que para los propósitos del Acuerdo de Marrakech, que establece la OMC no se pretende que la Guía sea interpretada como una «norma internacional», «directriz» o «recomendación»; así como que tampoco pretende sentar bases para acciones legales, quejas, argumentaciones u otras demandas en proceso internacional, local o de otro tipo, ni ser citada como evidencia de la evolución del derecho internacional consuetudinario.

Para culminar de delinear su objeto y campo de aplicación, señala que no intenta impedir el desarrollo de normas nacionales que sean más específicas o exigentes.

A continuación, en el Capítulo 2,⁵ se brindan términos y definiciones considerados fundamentales para entender la responsabilidad social, que iremos reseñando a lo largo de este trabajo.

En el Capítulo 3: «Comprender la responsabilidad social»⁶ se describen los factores más importantes y las condiciones que han influido en su desarrollo y que continúan afectando su naturaleza y práctica. En él se plasma el propio concepto de responsabilidad social, citado en el punto anterior, su significado y modo de aplicación a las organizaciones.

Entre los antecedentes históricos se destaca que si bien desde finales del siglo XIX algunas organizaciones y gobiernos realizaban acciones en aspectos considerados como responsabilidad social, dicho término comenzó a utilizarse en forma generalizada a finales de la década de 1970.

Asimismo, se resalta que, en sus orígenes, el eje estaba puesto principalmente en las empresas por lo que se hizo habitual utilizar el término «responsabilidad social corporativa». Sin embargo, a medida que diferentes organizaciones tomaron conciencia de su papel clave en la contribución al desarrollo sostenible comenzó a emplearse la denominación «responsabilidad social».

De igual modo, la norma reseña que, en sus primeras manifestaciones, se identificaba a la responsabilidad social con la filantropía. Con el correr del

⁴ ISO 26000, Capítulo 2, Apartado 2. 23, p. 4.

⁵ ISO 26000, Capítulo 2, p. 2.

⁶ ISO 26000, Capítulo 3, pp. 5–10.

tiempo, otras cuestiones como las prácticas laborales, el medioambiente y la protección al consumidor fueron integrándose como elementos fundamentales.

Finalmente, en ese apartado deja abierta la puerta a la incorporación de otras materias y asuntos relacionados con las buenas prácticas.

En el punto 3.2 dedicado a las tendencias actuales en responsabilidad social⁷ se enfatiza acerca de los motivos por los que se considera existe una toma de conciencia cada vez mayor en este tema. Entre ellos, la globalización, las facilidades de comunicación, el reconocimiento de una responsabilidad mundial en la lucha contra la pobreza, el impacto internacional de algunos asuntos ambientales y de salud, y la creciente interdependencia económica y financiera.

Al tratar las características de la responsabilidad social⁸ se remarca el carácter voluntario de la toma de decisiones relacionadas con cuestiones socioambientales por parte de las organizaciones y su rendición de cuentas por el impacto que produzcan en la sociedad y el medioambiente.

Resulta importante destacar el apartado referido a la relación entre la responsabilidad social y desarrollo sostenible⁹ dado que estos términos suelen utilizarse de manera indistinta, señalando que si bien entre ambos existe una relación cercana, se trata de conceptos diferentes.

Por un lado, el desarrollo sostenible —ya conceptualizado— resulta ser un objetivo rector con reconocimiento mundial después del informe *Nuestro Futuro Común* publicado en 1987 por la Comisión Mundial sobre Medioambiente y Desarrollo de las Naciones Unidas. Se destaca que su objetivo es satisfacer las necesidades de la sociedad respetando los límites ecológicos del planeta, sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones de satisfacerlas. Asimismo, se mencionan las tres dimensiones que abarca: económica, social y ambiental, las cuales son interdependientes.

Por otro lado, la responsabilidad social se centra en la organización y refiere a las responsabilidades de ésta respecto de la sociedad y el medioambiente. Consigna la ISO 26000 que ambas cuestiones se encuentran estrechamente ligadas, dado que la triple dimensión que se le reconoce al desarrollo sostenible puede considerarse como abarcativa de las expectativas de la sociedad y ello puede ser tomado en cuenta por las organizaciones al momento de tomar decisiones relacionadas con la responsabilidad social. En consecuencia, el objetivo primordial de toda organización socialmente responsable debería ser contribuir al desarrollo sostenible. Por su parte, el objetivo del desarrollo

⁷ ISO 26000, Capítulo 3, Apartado 3.2, p. 6.

⁸ ISO 26000, Capítulo 3, Apartado 3.3, pp. 7 y ss.

⁹ ISO 26000, Capítulo 3, Apartado 3.3.5, p. 10.

sostenible consiste en alcanzar la sostenibilidad de la sociedad en su conjunto y del planeta.

En el último apartado del Capítulo 3, se analiza la relación entre el Estado y la responsabilidad social¹⁰ y se puntualiza que la Guía no puede ni pretende reemplazar o modificar el deber del Estado de actuar por el interés público. Reconoce que éste es el único con poder de crear y hacer cumplir las leyes y que su funcionamiento adecuado es imprescindible para el desarrollo sustentable.

Destaca el rol esencial del Estado en garantizar la aplicación efectiva de las leyes y regulaciones con el fin de fomentar una cultura de cumplimiento de las normas y que, si bien los gobiernos pueden apoyar de diversas maneras a las organizaciones en sus iniciativas para operar de manera socialmente responsable, esto no puede ser entendido como un sustituto del ejercicio eficaz de los deberes y responsabilidades del Estado.

2. Principios de la responsabilidad social¹¹

En el Capítulo 4 la ISO enumera siete principios que toda organización debería respetar a los fines de cumplir con el objetivo primordial de maximizar su contribución al desarrollo sostenible. Ellos son: rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas, respeto al principio de legalidad, respeto a la normativa internacional de comportamiento y respeto a los derechos humanos.

La Guía los define como la «base fundamental para la toma de decisiones o para determinar un comportamiento»¹² y, si bien no es una lista definitiva o taxativa, lo que se plantea es que cada organización debería basar su comportamiento en normas técnicas, directrices o reglas de conducta que estén de acuerdo con los principios apuntados y los específicos para cada materia fundamental.

Por último, cabe destacar que todos ellos están enunciados de la misma manera, es decir, señalando cómo debería obrar una organización en relación con cada principio para ser socialmente responsable.

Analizaremos a continuación cada uno de ellos:

¹⁰ ISO 26000, Capítulo 3, Apartado 3.4, p. 10.

¹¹ ISO 26000, Capítulo 4, pp. 11 y ss.

¹² ISO 26000, Capítulo 2, Apartado 2.14, p. 3.

2.1. Rendición de cuentas¹³

El primer principio enunciado consiste en que toda organización debería rendir cuentas por los impactos que genere en la sociedad, la economía y el medioambiente y por ello, aceptar un escrutinio adecuado y responder en consecuencia.

La rendición de cuentas es entendida en la norma internacional como la «condición de responder por decisiones y actividades ante los órganos de gobierno de la organización, autoridades competentes, y más ampliamente, ante sus partes interesadas».¹⁴

En concreto, implica dos aspectos: uno, la obligación a cargo de la Dirección de una organización de responder ante quienes controlan los intereses de ésta, y otro, el deber de responder ante las autoridades competentes con relación a las leyes y regulaciones. Asimismo, se plantea el compromiso de la organización y su Dirección de responder ante la sociedad toda por los impactos que genere su actividad.

La rendición de cuentas supone por un lado, aceptar la responsabilidad que le cabe a la organización ante los errores que puedan cometerse y por otro, adoptar medidas para repararlos y evitar su reiteración. Es decir, la organización debería responder por los impactos de sus decisiones y actividades, especialmente las consecuencias negativas en la triple dimensión: económica, social y medioambiental.

2.2. Transparencia¹⁵

La ISO define a la transparencia como la «apertura respecto a las decisiones y actividades que afectan a la sociedad, la economía y el medioambiente» y la «voluntad de comunicarlas de manera clara, exacta, oportuna, honesta y completa».¹⁶

Por ello, al enunciar este segundo principio señala que una organización debería ser transparente en sus decisiones y respecto de las actividades que impactan en la sociedad y el medioambiente. Ello implica, que debería revelar en forma clara, objetiva, precisa y completa la información sobre las políticas, decisiones y actividades de las que es responsable. Dicha información debería ser fácilmente disponible, oportuna y entendible para quienes podrían verse afectados.

¹³ ISO 26000, Capítulo 4, Apartado 4.2, p. 11.

¹⁴ ISO 26000, Capítulo 2, Apartado 2.1, p. 2.

¹⁵ ISO 26000, Capítulo 4, Apartado 4.3, pp. 11 y 12.

¹⁶ ISO 26000, Capítulo 2, Apartado 2.24, p. 5.

La transparencia a la que alude la Guía abarca todas las actividades de la organización, es decir, su propósito, naturaleza y localización así como los intereses que controlan su actividad, la manera en que se toman, implementan y revisan sus decisiones, la forma de rendir cuentas y la definición de roles. También implica revelar y comunicar qué normas y criterios se tienen en cuenta a la hora de evaluar su desempeño en relación a la responsabilidad social; los orígenes, cantidades y aplicación de sus recursos financieros y, por último, la identificación de sus partes interesadas y los impactos conocidos y probables de sus decisiones y actividades en dichas partes, en la sociedad, la economía y el medioambiente.

3. Comportamiento ético¹⁷

Este principio supone que toda organización para ser socialmente responsable debería tener un comportamiento ético, es decir, basado en los valores de la honestidad, equidad e integridad, manifestando de esa manera, una preocupación por las personas, los animales y el medioambiente.

Al definirlo en el Apartado 2.7 del Capítulo 2 consigna que es aquel «comportamiento acorde con los principios de correcta o buena conducta aceptados en el contexto de una situación determinada y que es coherente con la normativa internacional de comportamiento».¹⁸

La norma plantea diferentes pautas a través de las cuales una organización podría promover un comportamiento ético. Entre ellas podemos señalar: la identificación y declaración de sus valores y principios fundamentales y el desarrollo y utilización de estructuras de gobernanza que ayuden a promoverlo dentro de ésta, en su toma de decisiones y en sus interacciones con otros. Asimismo, propone identificar, adoptar y aplicar normas de comportamiento ético apropiadas a su propósito y actividades y comunicarlas debidamente dentro de la organización.

Otra forma de promover el comportamiento ético se puede dar a través de la prevención o resolución de conflictos de interés en toda la organización que, de no resolverse, podrían conducir a un comportamiento no ético. Para ello, propone establecer y mantener mecanismos de supervisión y efectuar un seguimiento adecuado reforzando el comportamiento ético. En ese sentido, deberían existir medios para facilitar que se informen comportamientos antiéticos dentro de la organización sin miedo a represalias.

¹⁷ ISO 26000, Capítulo 4, Apartado 4.4, p. 12.

¹⁸ ISO 26000, Capítulo 2, Apartado 2.7, p. 2.

3.1. Respeto a los intereses de las partes interesadas¹⁹

La ISO define a las partes interesadas como el «individuo o grupo que tiene interés en cualquier decisión o actividad de la organización».²⁰ Por ello, al enunciar este cuarto principio establece que toda organización debería respetar, considerar y responder a los intereses de sus partes. Es decir, recepta claramente la llamada «teoría de los *stakeholders*», al señalar que, aunque los objetivos de una organización pueden limitarse a los intereses de sus dueños, socios, clientes o integrantes, podrían existir otros individuos o grupos con derechos, reclamaciones o intereses específicos que deberían tenerse en cuenta.

En consecuencia, toda organización tendría que identificar a sus partes interesadas, reconocer y respetar tanto sus intereses como sus derechos y responder ante sus inquietudes.

3.2. Respeto al principio de legalidad²¹

Para la ISO, una organización debería aceptar que el respeto al principio de legalidad es obligatorio. Esto implica la supremacía del derecho ya que ninguna organización o individuo pueden estar por encima de la ley, lo cual incluye a los propios gobiernos del país en el que se encuentre la organización.

La antítesis de este principio es el ejercicio arbitrario del poder. En el ámbito de la responsabilidad social implica que una organización cumple con todas las leyes y regulaciones aplicables, por lo cual, primero debe conocerlas, para luego informar a quienes son parte de la organización su obligación de observarlas e implementarlas.

Para acatar debidamente este principio, una organización debería sujetarse a la ley del lugar en el que se encuentre, asegurarse de que sus relaciones y actividades cumplen con el marco legal previsto y aplicable, mantenerse informada de todas las obligaciones legales y revisar periódicamente su grado de cumplimiento.

¹⁹ ISO 26000, Capítulo 4, Apartado 4.5, p. 13.

²⁰ ISO 26000, Capítulo 2, Apartado 2.20, p. 4.

²¹ ISO 26000, Capítulo 4, Apartado 4.6, p. 14.

3.3. Respeto a la normativa internacional de comportamiento²²

La ISO define a la normativa internacional de comportamiento como las «expectativas de comportamiento organizacional socialmente responsable derivadas del derecho internacional consuetudinario, principios de derecho internacional generalmente aceptados o acuerdos intergubernamentales, reconocidos de manera universal o casi universal».²³ Aclara que, si bien todos ellos están dirigidos principalmente a los Estados, expresan metas y principios a los que pueden aspirar todas las organizaciones.

Este principio consiste en que una organización debería respetar la normativa internacional de comportamiento, tanto como el principio de legalidad.

Ello es así porque la norma advierte diferentes situaciones de conflicto que se pueden presentar entre la ley y la normativa internacional de comportamiento. Por ejemplo, señala que cuando una norma o su implementación no proporcionen las salvaguardas ambientales o sociales adecuadas, una organización debería esforzarse por respetar —como mínimo— la normativa internacional de comportamiento.

En aquellos países en los cuales la ley o su implementación entren en conflicto con la normativa internacional señalada, una organización debería esforzarse por respetar esta última en la mayor medida posible.

Otro supuesto que podría verificarse sería el conflicto entre la ley y la normativa internacional de comportamiento cuando el hecho de no cumplir con ésta implique consecuencias significativas, caso en el que se sugiere que esa organización revise, en lo posible, la naturaleza de sus relaciones y actividades en esa jurisdicción.

También indica que con el fin de resolver cualquiera de esos conflictos, la organización debería considerar los canales legítimos para tratar de influir en las organizaciones y autoridades competentes, evitando siempre ser cómplice en las actividades de otra entidad que no sean coherentes con la normativa internacional de comportamiento.

²² ISO 26000, Capítulo 4, Apartado 4.7, p. 14.

²³ ISO 26000, Capítulo 2, Apartado 2.11, p. 3.

3.4. Respeto a los derechos humanos²⁴

El último de los principios enunciados por la ISO 26000 consiste en que una organización debería respetar los derechos humanos y reconocer, tanto su importancia como su universalidad, teniendo en cuenta que por ello, son aplicables de forma indivisible en todos los países, culturas y situaciones.

En concreto, debería respetar y promover, en la medida de lo posible, los derechos establecidos en la Carta Universal de los Derechos Humanos.

Si la organización se encontrase ante un caso en el que los derechos humanos no se protegen, debería efectuar acciones destinadas a respetarlos y evitar beneficiarse de esas situaciones. En aquellos casos en los que la ley o su implementación no proporcionen la protección adecuada de los derechos humanos debería acatar el principio de respeto a la normativa internacional de comportamiento ya enunciado.

4. Prácticas de responsabilidad social. Reconocer la responsabilidad social e involucrarse con las partes interesadas²⁵

En el Capítulo 5, la norma tiene en cuenta dos prácticas que considera relevantes para que una organización pueda ser socialmente responsable, las que deberían tenerse en cuenta al momento de abordar las materias fundamentales que enumera en el capítulo siguiente.

La primera de estas prácticas es el reconocimiento por parte de la organización de su responsabilidad social; la segunda, la identificación de sus partes interesadas y el involucramiento con éstas.

Cuando una organización reconoce su responsabilidad social debe identificar los asuntos que surgen como consecuencia de los impactos de las decisiones y actividades que desarrolla, así como la manera en que estos deberían abordarse para propender al desarrollo sustentable.

En este caso, surgen tres relaciones que deben tenerse en cuenta: entre la organización y la sociedad, entre la organización y sus partes interesadas y entre las partes interesadas y la sociedad.

También resulta de ayuda para esta práctica la identificación de los asuntos concernientes a la responsabilidad social dentro de las siete materias fundamentales que establece la ISO, tema que analizaremos posteriormente.

²⁴ ISO 26000, Capítulo 4, Apartado 4.8, p.15.

²⁵ ISO 26000, Capítulo 5, Apartado 5.1, 5.2 y 5.3, pp. 15–31.

La segunda de estas prácticas es la identificación y el involucramiento con las partes interesadas y los intereses que puedan tener en las decisiones o actividades de la organización. Lo que resulta clave es que la relación que se crea entre ambas no necesariamente debe ser una relación formal, pues existe independientemente de que ellas sean conscientes de dicho vínculo.

En ese marco, los intereses que tengan las partes interesadas se refieren a todo aquello que pueda ser la base real o potencial de una reclamación, es decir, la exigencia de algo que se debe o el respeto de un derecho, lo cual no necesariamente implica una demanda de tipo financiero o legal, dado que a veces, puede representar sólo el derecho a ser escuchado.

El otro aspecto de esta práctica, luego de identificar a las partes interesadas, comprende involucrarse con ellas a través del diálogo, con lo que la organización puede tener una base fundamentada para tomar sus decisiones.

Este involucramiento siempre debe ser interactivo y significar una comunicación en dos direcciones. Puede tener diversas formas (reuniones individuales, conferencias, talleres, audiencias públicas, discusiones en mesas redondas, comités asesores, procedimientos de información y consulta establecidos de manera regular, negociaciones colectivas, etc.) y responder tanto a una iniciativa propia de la organización como ser la respuesta a una inquietud de la parte interesada.

5. Materias fundamentales de responsabilidad social²⁶

En el Capítulo 6, la ISO establece que a los fines de definir el alcance de su responsabilidad social, identificar sus asuntos pertinentes y establecer sus prioridades, una organización debería abordar las materias fundamentales que ella identifica y que cubren los impactos más probables de tipo económico, ambiental y social.

Las materias fundamentales de responsabilidad social sobre las que brinda orientación la Guía son siete: gobernanza de la organización, derechos humanos, prácticas laborales, medioambiente, prácticas justas de operación, asuntos de consumidores y participación activa y desarrollo de la comunidad.

Antes de comenzar a analizar cada una de ellas en particular, es necesario efectuar algunas precisiones: cada materia incluye una serie de asuntos que son descriptos junto con las acciones y expectativas relacionadas con ellos.

²⁶ ISO 26000, Capítulo 6, p. 21–22.

No todos los asuntos considerados en las distintas materias resultarán pertinentes para todas las organizaciones. En consecuencia, cada una de éstas debería determinar cuáles les resultan significativos para sus decisiones y actividades. Dado que la responsabilidad social es dinámica y refleja la evolución de las inquietudes sociales, ambientales y económicas, no se descarta la aparición de nuevos asuntos de interés en el futuro.

No existe un orden predeterminado en el que la organización debería encarar las materias fundamentales y sus asuntos, pero la norma propone un abordaje holístico, es decir, considerar la totalidad de materias y asuntos y su interdependencia, en lugar de concentrarse en uno solo.

Todas las acciones que sean encaradas por la organización sobre estas materias fundamentales y sus asuntos deberían basarse en los principios y prácticas de responsabilidad social que hemos enunciado precedentemente.

Por último, se señala que, aunque todas las materias fundamentales están relacionadas y son complementarias, la naturaleza de la gobernanza de la organización es un tanto diferente del resto, dado que una gobernanza eficaz permite tomar acciones en el resto de las materias y sus asuntos y de esa manera, implementar adecuadamente los siete principios de responsabilidad social.

5.1. Gobernanza de la organización²⁷

En el Capítulo 2, y al abordar esta materia fundamental, la ISO 26000 la define como el «sistema por el cual una organización toma e implementa decisiones con el fin de lograr sus objetivos».²⁸

Además, señala que puede incluir tanto mecanismos de gobernanza formal —basados en estructuras y procesos definidos— como informales que surjan en conexión con la cultura y los valores de la organización.

Cabe destacar que la Guía considera a la gobernanza como una función fundamental para todas las organizaciones ya que constituye el marco para la toma de decisiones dentro de éstas. Además, resulta el factor más importante para hacer posible que una organización se responsabilice por los impactos de sus decisiones y actividades y para integrar la responsabilidad social en toda la organización y sus relaciones. En consonancia con ello, la coloca en el centro de las materias fundamentales y la considera no sólo eso, sino un medio para aumentar la capacidad de las organizaciones de comportarse de manera socialmente responsable respecto a las otras materias fundamentales.

²⁷ ISO 26000, Capítulo 6, Apartado 6.2, pp. 23–25.

²⁸ ISO 26000, Capítulo 2, Apartado 2.13, p. 3.

Para ser eficaz, la gobernanza debería basarse en la incorporación de los principios de la responsabilidad social en la toma de decisiones y en su implementación. El liderazgo es clave para una gobernanza eficaz y para tomar decisiones, motivar a los empleados a que practiquen la responsabilidad social y lograr su integración a través de la cultura de la organización.

A los fines de la toma de decisiones toda organización cuenta con procesos y estructuras que pueden ser formales y complejos o informales y basados en la cultura y los valores de la organización. En este sentido, la norma describe una serie de acciones y expectativas relacionadas con esta materia, consignando que dichos procesos y estructuras deberían no sólo permitirle desarrollar estrategias, objetivos y metas que reflejen su compromiso hacia la responsabilidad sino también realizar rendiciones de cuentas por parte de sus líderes; usar eficientemente los recursos financieros, naturales y humanos; promover oportunidades justas para que los grupos minoritarios (incluyendo mujeres y grupos raciales y étnicos) puedan ocupar cargos directivos en la organización y, promover la participación eficaz de los empleados de todos los niveles, en las actividades de ésta relacionadas con la responsabilidad social.

5.2. Derechos humanos²⁹

Como la misma norma los define, son aquellos «derechos básicos que le corresponden a cualquier ser humano por el hecho de serlo»,³⁰ y los agrupa en dos categorías, la primera: los derechos civiles y políticos (derecho a la vida, la libertad, igualdad ante la ley y libre expresión, entre otros), y la segunda: los derechos económicos, sociales y culturales (derecho al trabajo, a la salud, a la educación, a la seguridad social, etcétera).

Señala que tanto el Estado como las organizaciones tienen el deber y la responsabilidad de respetar, proteger, cumplir y hacer realidad los derechos humanos, los cuales presentan la característica de ser inherentes, inalienables, universales, indivisibles e interdependientes.

En el caso de las organizaciones, destaca que su obligación de respetar todos los derechos humanos es independiente de la capacidad o disposición del Estado para cumplir con su deber de protegerlos.

Agrega, en el mismo apartado, que la responsabilidad de las organizaciones en este aspecto implica una aceptación pasiva y una participación activa, así como el ejercicio de la debida diligencia, lo que supone para la organiza-

²⁹ ISO 26000, Capítulo 6, Apartado 6.3, p. 25–36.

³⁰ ISO 26000, Capítulo 6, Apartado 6.3, p. 25.

ción tomar acciones más allá de lo estrictamente necesario en el curso normal de los negocios, en aquellos casos en los que el Estado falla al momento de proteger estos derechos.

En segundo lugar, la norma contempla ocho asuntos puntuales relacionados con los derechos humanos: la debida diligencia; las situaciones de riesgo para estos; la necesidad de evitar la complicidad; la resolución de reclamaciones; la discriminación y los grupos vulnerables; los derechos civiles y políticos; los derechos económicos, sociales y culturales y los principios y derechos fundamentales en el trabajo, que analizaremos a continuación:

Asunto 1. La debida diligencia:³¹ cada organización tiene la responsabilidad de ejercer la debida diligencia con el fin de identificar, prevenir y abordar los impactos reales o potenciales sobre los derechos humanos que sean la consecuencia de sus actividades o de las de aquellos con los que se relaciona. También implica estar alerta acerca de la responsabilidad que tiene de influir en el comportamiento de otros, cuando estos puedan ser causa de violaciones de derechos humanos en las que la organización podría verse involucrada.

La norma aclara que la debida diligencia es de aplicación a todas las materias fundamentales y por ello, en el Capítulo 7, al hablar sobre la integración de la responsabilidad social en toda la organización, le dedica un apartado especial. Sin embargo, en lo relacionado específicamente con los derechos humanos, todo proceso de debida diligencia —siempre teniendo en cuenta el tamaño y las circunstancias de cada organización— debería incluir: una política de derechos humanos que ofrezca una orientación significativa tanto a quienes forman parte de la organización, como a los que estén ligados estrechamente a ella. También, cada una debería establecer claramente los medios para evaluar la manera en que las actividades existentes y propuestas podrían afectar a los derechos humanos y los medios para integrar esta política en toda la organización y registrar su desempeño, a los fines de realizar los ajustes necesarios en cuanto a las prioridades y al enfoque.

Asunto 2. Situaciones de riesgo para los derechos humanos:³² la Guía, al describirlo, señala que existen determinadas condiciones y ambientes en los que las organizaciones puedan tener que enfrentar mayores desafíos relacionados con esta materia y en los que podría verse incrementado el riesgo de abuso. Entre las circunstancias enumeradas se destacan: los conflictos o la inestabilidad política, la ausencia de derechos políticos o civiles, la participación en acti-

³¹ ISO 26000, Capítulo 6, Apartado 6.3.3, p. 27.

³² ISO 26000, Capítulo 6, Apartado 6.3.4, p. 28.

vidades extractivas y otras que podrían afectar recursos naturales o perjudicar a las comunidades, la pobreza, desastres naturales, actividades que pueden afectar o involucrar niños y cadenas de valor complejas que impliquen un trabajo desempeñado sobre una base informal que no cuenta con protección legal.

En todos esos casos, la ISO recomienda obrar con extremo cuidado y, puntualiza que, resulta altamente probable que se requiera desarrollar un proceso de debida diligencia mucho mayor que en otros supuestos para asegurar el respeto de los derechos humanos.

Agrega que, cuando una organización deba actuar en lugares en los cuales ocurran alguno o algunos de los hechos antes enunciados, seguramente se enfrentará con juicios valorativos complejos respecto a su comportamiento esperado. En ese caso, recomienda que sus decisiones se basen en el respeto a los derechos humanos en forma primordial y, al mismo tiempo, que contribuyan a promover y defender el cumplimiento global de estos.

Asunto 3. Evitar la complicidad:³³ en primer lugar, la ISO define a la complicidad —en un contexto legal— como un acto u omisión que tiene un efecto sustancial en la comisión de un acto ilícito, conociéndolo o teniendo la intención de contribuir a su realización. Agrega que se asocia a este concepto la acción de ayudar e instigar un acto ilícito o una omisión.

En segundo lugar y en un contexto no legal, se considera a la complicidad derivada de las expectativas sociales de comportamiento en un sentido amplio. Así, una organización podría ser considerada cómplice cuando ayuda a otros a cometer actos contrarios a la normativa internacional de comportamiento o cuando permanece en silencio o se beneficia con ellos. Además, supone que la complicidad no podría soslayarse cuando la organización a través de la debida diligencia debería conocer el impacto negativo que dichos actos pueden originar en la sociedad, la economía o el medioambiente.

Luego, la norma describe tres formas de complicidad: la directa, la beneficiosa y la tácita. Como su nombre lo indica, la complicidad directa se verifica cuando una organización en forma deliberada ayuda a violar los derechos humanos. La complicidad beneficiosa se da cuando una organización —o sus filiales— obtiene un beneficio directo como consecuencia de los abusos de los derechos humanos cometidos por terceros. Finalmente, la complicidad tácita puede consistir en el hecho de que una organización no denuncie ante las autoridades competentes aquellas violaciones sistemáticas de los derechos humanos de las que tenga conocimiento.

³³ ISO 26000, Capítulo 6, Apartado 6.3.5, p. 28.

Las acciones y expectativas relacionadas con este asunto tienen en cuenta la importancia que debe dársele a las disposiciones de seguridad. Para ello, es importante que la organización verifique que éstas respeten los derechos humanos y sean coherentes con la normativa interna e internacional. Pone de resalto que el personal de seguridad debería estar formado adecuadamente, en especial respecto de las normas antes mencionadas y que cualquier queja sobre este personal o los procedimientos que empleen deberían investigarse con prontitud y de manera independiente. Por último, orienta a las organizaciones para que, en ejercicio de la debida diligencia, se asegure que no participa, facilita o se beneficia de las violaciones de los derechos humanos cometidas por las fuerzas de seguridad pública del país en el que se encuentra.

Además, establece que toda organización al constatar que los bienes o servicios que proporciona a una entidad se utilicen para cometer abusos de los derechos humanos debería dejar de hacerlo. También debería abstenerse de establecer alianzas o contratar con quienes cometan abusos de los derechos humanos en el contexto de dicha relación. Con respecto a los bienes que adquiere de terceros, debería informarse sobre las condiciones sociales y ambientales en las que dichos bienes y servicios son producidos. Debería verificar que no es cómplice en desplazamientos de personas de sus tierras, salvo que estos se hayan realizado de conformidad con la ley nacional y la normativa internacional. Finalmente, toda organización debería considerar hacer declaraciones públicas u otras acciones que demuestren su intransigencia en materia de violación de derechos humanos.

Asunto 4. Resolución de reclamaciones:³⁴ una organización debería establecer mecanismos eficaces de resolución de reclamaciones relativas a abusos contra los derechos humanos —sin perjuicio del rol del Estado— para que aquellos que consideren que se ha cometido alguna violación puedan comunicar dicho problema ante la organización e intentar ser compensados por ello.

Esto debe interpretarse como una oportunidad adicional de canalizar la resolución de reclamaciones y no como una manera de restarle importancia a las instituciones estatales, especialmente a los mecanismos judiciales.

Las acciones y expectativas previstas para este asunto refieren a la importancia de establecer mecanismos de resolución en el ámbito de una organización para su propio uso y el de sus partes interesadas. La norma indica que estos mecanismos, en primer lugar, deben ser legítimos, es decir, incluir estructuras de gobernanza transparentes e independientes para evitar interfe-

³⁴ ISO 26000, Capítulo 6, Apartado 6.3.6, p. 30.

rencias de las partes. Asimismo, ser accesibles, en el sentido de hacer conocer su existencia y ofrecer asesoramiento a las partes agraviadas con impedimentos tales como el idioma, el analfabetismo, la distancia, la discapacidad o el miedo a las represalias. Deberían ser predecibles, con procedimientos claros y conocidos, ofreciendo transparencia en cuanto a los procesos y resultados. Por otra parte, deberían ser equitativos, para que todas las partes agraviadas puedan acceder a las fuentes de información, asesoramiento y conocimiento necesarias para involucrarse en un proceso justo. También deberían ser mecanismos compatibles con los derechos humanos reconocidos en el ámbito internacional y ser claros y transparentes. Sin perjuicio de la confidencialidad que puede ser necesaria en algunos casos, tanto el proceso como el resultado deberían estar suficientemente abiertos al escrutinio público. Finalmente, deberían estar basados en el diálogo y la mediación.

Asunto 5. Discriminación y grupos vulnerables:³⁵ la discriminación es conceptualizada como cualquier tipo de distinción, exclusión o preferencia que tiene el efecto de anular la igualdad de trato o de oportunidades, cuando ello se basa en prejuicios, más que en motivos legítimos. Al respecto, la ISO enumera una serie de motivos ilegítimos: la raza, el color, el género, la edad, el idioma, la propiedad, la nacionalidad o el país de origen, la religión, etnia o procedencia social, casta, la discapacidad, el embarazo, la pertenencia a un pueblo indígena, la afiliación a un sindicato, la afiliación u opinión política. Luego, establece motivos prohibidos emergentes, como el estado civil o la situación familiar, las relaciones personales y el estado de salud (como ser portador o padecer HIV/SIDA).

Se consigna especialmente que uno de los principios fundamentales del derecho internacional en materia de derechos humanos es la prohibición de discriminar.

Se destaca que aquellos grupos que han sufrido una discriminación permanente que les ha generado desventajas arraigadas se encuentran más expuestos a padecer nuevas discriminaciones, por lo que las organizaciones deberían poner mayor atención en ellos.

En tanto, señala que la discriminación también puede ser indirecta cuando una disposición, criterio o práctica, que en apariencia es imparcial, coloca a determinados sujetos con algún atributo singular en desventaja con relación a otros, excepto que ello tenga una justificación objetiva motivada en un propósito legítimo.

³⁵ ISO 26000, Capítulo 6, Apartado 6.3.7, p. 31.

Las acciones y expectativas de este asunto refieren al esfuerzo que deberían hacer todas las organizaciones para asegurar que ninguno de sus empleados, socios, clientes, partes interesadas, miembros, ni nadie que tenga algún tipo de contacto o a quien pueda producir un impacto, sea discriminado.

Para lograrlo debería verificar las operaciones propias y las de otras partes dentro de su esfera de influencia, para determinar si existe discriminación directa o indirecta. Igualmente, debería asegurar que no contribuye al ejercicio de prácticas discriminatorias a través de las relaciones ligadas a sus actividades y si comprobara que se verifica alguna de ellas, debería ayudar a dichas partes a prevenir la discriminación y, llegado el caso, reconsiderar su relación con ese tipo de organizaciones.

Otra de las acciones recomendadas es tratar de que los miembros de grupos vulnerables tomen conciencia sobre sus derechos y también contribuir a compensar situaciones de discriminación o legados de discriminaciones pasadas.

Posteriormente, la norma describe una serie de acciones y expectativas específicas relacionadas con ciertos grupos vulnerables. En primer lugar coloca a las mujeres y niñas y resalta que toda organización debería respetar sus derechos y promover un tratamiento igualitario entre ambos sexos en las esferas económica, social y política.

En segundo lugar, se refiere a las personas con discapacidad y sugiere que una organización debería garantizar que se otorgue dignidad, autonomía y plena participación en la sociedad a hombres y mujeres con esta condición.

Otro grupo son los niños, respecto de los cuales señala que al tomar medidas que puedan afectarlos, siempre debe tenerse una consideración primordial respecto de sus intereses. Asimismo, indica que deberían respetarse siempre los principios de la Convención sobre los Derechos del Niño, que incluyen la no-discriminación, el derecho del niño a la vida, a la supervivencia, al desarrollo y a la libre expresión. Y, consigna que las organizaciones deberían contar con políticas para prevenir que sus empleados se involucren en la explotación sexual de los niños y en cualquier otro tipo de explotación.

Con relación a los pueblos indígenas, la Guía consigna que una organización, al momento de tomar sus decisiones debería reconocer y respetar tanto los derechos colectivos como los individuales que tienen quienes pertenecen a dichos pueblos. Dentro de los derechos colectivos menciona la autodeterminación, el acceso y gestión de sus territorios tradicionales, agua y recursos, el mantenimiento y disfrute de sus costumbres, cultura, idioma y conocimiento tradicional y la gestión de su propiedad intelectual y cultural.

Otro grupo que es considerado como vulnerable por la norma son los migrantes y los trabajadores migrantes y sus familias, por lo que una organización debería respetar y promover el respeto de sus derechos humanos.

La discriminación negativa de personas por su ascendencia, o casta, basada en la idea equivocada de que algunas de ellas puedan ser consideradas impuras o menos valiosas por el grupo en el que nacieron debería ser evitada por toda organización.

También las personas discriminadas por razón de su raza, identidad cultural y origen étnico, basadas en el hecho de la inferioridad por el color de la piel o la cultura, deberían ser tenidas en cuenta como grupo vulnerable por una organización, sobre todo en regiones que históricamente han sufrido la esclavitud o la opresión de un grupo racial sobre otro.

En los otros grupos vulnerables que menciona la norma, se incluyen a los ancianos, los desplazados, los pobres, los analfabetos, las personas portadoras o que padecen HIV/SIDA y las minorías y grupos religiosos.

Asunto 6. Derechos civiles y políticos:³⁶ en este punto la Guía incluye derechos absolutos tales como el derecho a la vida, a una vida digna, a la libertad e integridad de la persona y el derecho al debido proceso legal y audiencia justa al enfrentarse a cargos criminales, entre otros. Comprende la libertad de opinión y expresión, la libertad de reunión pacífica y asociación, la de adoptar y practicar una religión, la libertad de pensamiento, de no sufrir intromisiones arbitrarias en la privacidad, en la familia, el hogar o la correspondencia, el derecho a acceder a servicios públicos y el derecho a participar en elecciones.

Las acciones y expectativas referidas a este asunto se centran en el deber prioritario de las organizaciones de respetar todos los derechos civiles y políticos de los individuos antes mencionados.

Asunto 7. Derechos económicos, sociales y culturales:³⁷ la norma consigna que toda persona, como miembro de la sociedad, tiene derechos económicos, sociales y culturales indispensables para su dignidad y desarrollo personal. Entre ellos, se destacan el derecho a la educación, al trabajo en condiciones favorables y justas, la libertad de asociación, un nivel de salud y de vida adecuados, protección social necesaria y el derecho a practicar una religión y a preservar su identidad cultural.

Las acciones y expectativas relacionadas con este asunto refieren a la debida diligencia que tiene que ejercitar una organización en orden a respetar estos derechos, asegurándose de no involucrarse en actividades que los infrinjan.

³⁶ ISO 26000, Capítulo 6, Apartado 6.3.8, p. 33.

³⁷ ISO 26000, Capítulo 6, Apartado 6.3.9, p. 33.

Asunto 8. Principios y derechos fundamentales en el trabajo:³⁸ estos son considerados derechos humanos básicos y tienen como eje a los asuntos laborales. Al describir este apartado, la norma toma en cuenta la enumeración que efectúa la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en cuanto a derechos fundamentales en el trabajo, entre los que podemos consignar: la libertad de asociación y reconocimiento eficaz del derecho a la negociación colectiva; la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio; la abolición del trabajo infantil y la eliminación de la discriminación en relación con el empleo y la ocupación.

Con relación a las acciones y expectativas, la ISO deja aclarado que, independientemente de que estos derechos puedan estar regulados en legislaciones nacionales, una organización debería asegurarse de abordar algunos aspectos específicos con respecto a cuestiones puntuales. A saber:

- La libertad de asociación y negociación colectiva. En este punto, remarca que los trabajadores y los empleadores, sin ninguna distinción y sin autorización previa, tienen el derecho de constituir las organizaciones que estimen convenientes y afiliarse a ellas con la sola condición de observar sus estatutos. Cabe señalar que este derecho se encuentra desarrollado en la materia fundamental: Prácticas Laborales, que analizaremos posteriormente.
- El trabajo forzoso. La norma establece que ninguna organización debería involucrarse ni beneficiarse del trabajo forzoso. Esto implica, básicamente, la prohibición de exigir la realización de trabajo a cualquier persona, bajo amenaza de castigo o que éste sea efectuado de manera no voluntaria.
- La igualdad de oportunidades y la no discriminación. Se remarca que toda organización debería confirmar que sus políticas de empleo están libres de discriminación. Todo ello refiere básicamente al principio general según el cual las políticas y prácticas de contratación, la remuneración, las condiciones laborales, el acceso a la formación y a la promoción, y la finalización de un empleo deberían estar basadas únicamente en las exigencias del trabajo. Por último, establece que las organizaciones deberían tomar medidas a los fines de evitar el acoso laboral.
- El trabajo infantil. La norma fija, como principio general, que ninguna organización debería emplear o beneficiarse del trabajo infantil y destaca que su erradicación efectiva requiere una amplia colaboración de la sociedad. Para ello, las organizaciones deben cooperar entre sí y con las agencias gubernamentales para liberar a los niños del trabajo y permitirles incorporarse a una educación libre, a tiempo completo y de calidad.

³⁸ ISO 26000, Capítulo 6, Apartado 6.3.10, p. 34.

Al analizar este asunto, la norma también hace referencia a los instrumentos internacionales que rigen en cuanto a la edad mínima, en especial, a las convenciones de la OIT³⁹ que proporcionan el marco de referencia para la legislación nacional. En ese sentido, y acorde a la normativa internacional señalada, esa edad nunca puede ser menor a la edad necesaria para completar la enseñanza obligatoria, y en ningún caso, inferior a los quince años. Sin embargo, y contemplando aquellos países en los que los establecimientos económicos y educativos estén menos desarrollados, esa edad podría llegar a ser más baja. También considera como otra excepción el desempeño de «trabajo ligero», es decir, aquel que no perjudica al niño o que no interfiere en su educación escolar y actividades recreativas.

Lo que deja bien en claro la norma es que el trabajo infantil es una forma de explotación que supone la violación de un derecho humano y por ello, aborda este tema como un asunto específico dentro de esta materia, fundamental. Agrega que el trabajo infantil perjudica el desarrollo físico, social, mental, psicológico y espiritual del niño, privándolo de su niñez, dignidad y educación. Señala que una de las consecuencias que tiene para un niño el no poder finalizar la educación básica es el incremento de las posibilidades de permanecer analfabeto y de no poder adquirir nunca las habilidades necesarias para conseguir un empleo que le permita contribuir en el desarrollo de una economía moderna. Es decir, a largo plazo, lo que genera el trabajo infantil son trabajadores poco especializados y cualificados, poniendo a su vez en riesgo las mejoras de las habilidades de la fuerza laboral y el desarrollo económico y social futuro. Asimismo, la norma consigna que otra consecuencia negativa es la privación de trabajo para jóvenes y adultos y la reducción de sus salarios.

³⁹ La Organización Internacional del Trabajo fue creada en 1919 como una agencia dentro de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) en la que se ven representados gobiernos, trabajadores y empleadores. Su finalidad primordial es establecer normas laborales internacionales que funcionen como instrumentos legales que contengan principios y derechos básicos universales en el trabajo. Dentro de los más relevantes podemos mencionar la Declaración de la OIT sobre los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo de 1998 y la Declaración Tripartita de Principios sobre las Empresas Multinacionales y la Política Social de la OIT de 1977 (revisada en 2006).

6. Prácticas laborales⁴⁰

La ISO establece que esta materia fundamental comprende todas las políticas relacionadas con el trabajo que se realizan dentro, por o en nombre de la organización, incluido el trabajo subcontratado.

Se destaca que, conforme la Declaración de Filadelfia de la OIT de 1944, el trabajo no es una mercancía y por ende, los trabajadores no deberían ser tratados como un factor de producción, ni estar sujetos a las mismas fuerzas del mercado que se aplican a aquella.

Consigna que la principal responsabilidad de asegurar un tratamiento justo de los trabajadores corresponde a los gobiernos a través de la adopción de legislación coherente con la Declaración Universal de Derechos Humanos y con las normas laborales de la OIT, haciendo cumplir esa normativa y asegurándose que los trabajadores y las organizaciones tengan el acceso necesario a la justicia.

Por su lado, las organizaciones, en caso de que los gobiernos no hayan legislado conforme lo apuntado precedentemente, deberían actuar de acuerdo a los principios suyacentes en dichos instrumentos internacionales.

La norma trata cinco asuntos vinculados con esta materia fundamental: el trabajo y las relaciones laborales; las condiciones de trabajo y la protección social; el diálogo social; la salud y la seguridad ocupacional y, finalmente, el desarrollo humano y la formación en el lugar de trabajo, que analizaremos a continuación:

Asunto 1. Trabajo y relaciones laborales:⁴¹ la norma destaca la importancia del trabajo para el desarrollo humano y la circunstancia de que una organización (como empleador) contribuye a mejorar el nivel de vida de los seres humanos mediante el pleno empleo, estabilidad y trabajo decente.

Si bien la relación empleador–empleado se encuentra regulada por la legislación de cada país, pueden existir criterios diferentes para determinar la existencia de la relación laboral. La falta de equidad del poder de las partes en esta relación requiere una protección adicional para los trabajadores, lo cual es aceptado universalmente y configura una piedra fundamental del derecho laboral.

A los fines de distinguir las relaciones laborales de otras tareas efectuadas en forma autónoma, la Guía entiende por trabajo a la labor desempeñada a cambio de una compensación, sin incluir actividades realizadas por voluntarios,

⁴⁰ ISO 26000, Capítulo 6, Apartado 6.4, p. 37–45.

⁴¹ ISO 26000, Capítulo 6, Apartado 6.4.3, p. 38.

aunque prevé que las organizaciones deberían adoptar políticas y medidas para abordar su responsabilidad legal.

Las acciones y expectativas relacionadas con este asunto tienden a señalar que una organización debería reconocer legalmente como empleados o trabajadores autónomos a los hombres y mujeres que desempeñan una labor, cumplir con las obligaciones que se le imponen como empleador, no disfrazar relaciones laborales, reconocer la importancia del empleo seguro, evitar el uso de trabajadores de manera casual o el trabajo temporal (excepto cuando pueda enmarcarse dentro de estos tipos), avisar oportunamente a los trabajadores cuando se cambien las condiciones de la relación laboral, asegurar la igualdad de oportunidades para los trabajadores sin discriminación de ningún tipo, eliminar prácticas arbitrarias o discriminatorias de despido y proteger sus datos personales.

Asunto 2. Condiciones de trabajo y protección social:⁴² en primer lugar, la ISO señala que las condiciones de trabajo son comprensivas de los salarios y otras formas de compensación, la jornada laboral, los períodos de descanso y vacaciones, las prácticas disciplinarias y de despido y la protección de la maternidad y otros aspectos del bienestar.

Es importante dar una consideración justa y adecuada a la calidad de las condiciones de trabajo ya que éstas afectan la calidad de vida de los trabajadores y su grupo familiar, así como el desarrollo económico y social.

En segundo lugar, la norma define a la protección social como todas las garantías jurídicas y todas aquellas políticas y prácticas de las organizaciones orientadas a mitigar la reducción o pérdida de ingresos en caso de accidente de trabajo, enfermedad, maternidad, paternidad, vejez, desempleo, invalidez o dificultad financiera y a proporcionar asistencia médica y beneficios familiares.

Las acciones y expectativas relacionadas refieren a la importancia de asegurar que las condiciones de trabajo cumplan con las leyes y que sean coherentes con las normas laborales internacionales aplicables; respeten los niveles más altos de disposiciones establecidas en los convenios colectivos; permitan, de ser posible, la observancia de tradiciones y costumbres nacionales o religiosas y abonen salarios de conformidad con las leyes o acuerdos colectivos nacionales. Por su lado, las organizaciones deben cumplir con las obligaciones relativas a la protección social de los trabajadores conforme el país en el que operen, respetando la jornada laboral y compensando debidamente las horas extraordinarias.

⁴² ISO 26000, Capítulo 6, Apartado 6.4.4, p. 40.

Asunto 3. Diálogo social:⁴³ la norma incluye en el diálogo social a todo tipo de negociación, consulta o intercambio de información sobre temas de interés común referentes a inquietudes económicas y sociales entre representantes del gobierno, empleadores y trabajadores.

Para que el diálogo social sea exitoso se requiere que las partes sean independientes, esto es, los representantes de los trabajadores deben ser elegidos libremente, de acuerdo a lo que establecen las leyes o convenios colectivos y no ser designados por el gobierno o el empleador. En este aspecto, es vital el rol de los sindicatos y de las organizaciones de empleadores.

El diálogo social puede adoptar variadas formas y niveles, se basa en reconocer los intereses, tanto conflictivos como comunes, entre empleadores y trabajadores. Se consigna que el diálogo eficaz promueve un mecanismo para desarrollar políticas y encontrar soluciones que ponderen las prioridades y necesidades de empleadores y trabajadores. Por su parte, el diálogo social internacional es una tendencia en crecimiento e incluye el marco regional y global y acuerdos entre organizaciones y sindicatos que operan a escala internacional.

Una organización, a los fines de cumplir con las acciones y expectativas, debería reconocer la importancia que tienen las instituciones de diálogo social (nacionales e internacionales) y las estructuras de negociación colectiva aplicables; no impedir que los trabajadores formen sus propias organizaciones o se unan a las existentes y negocien colectivamente; proporcionar a los representantes de los trabajadores debidamente designados, acceso a los responsables de la toma de decisiones, a los lugares de trabajo, a los trabajadores a quienes representan, a las instalaciones necesarias para desempeñar su rol y a la información que les permita obtener una perspectiva verdadera y clara de las finanzas y de las actividades de la organización; y abstenerse de alentar a los gobiernos a restringir el ejercicio de los derechos internacionalmente reconocidos de libertad de asociación y negociación colectiva.

Asunto 4. Salud y seguridad ocupacional:⁴⁴ indica que la salud y la seguridad en el trabajo son esenciales para promover y mantener el más alto grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores y de esta manera prevenir los daños ocasionados en su salud como consecuencia de las condiciones laborales.

Igualmente, se refiere a la protección de los trabajadores frente a riesgos para la salud y a la adaptación del ambiente de trabajo a las necesidades fisiológicas y psicológicas de los trabajadores. La contaminación accidental

⁴³ ISO 26000, Capítulo 6, Apartado 6.4.5, p. 41.

⁴⁴ ISO 26000, Capítulo 6, Apartado 6.4.6, p. 43.

y crónica y otros riesgos en el lugar de trabajo que son perjudiciales para los trabajadores también pueden generar impactos en la comunidad y en el medioambiente, ya que los temas de salud y seguridad se relacionan con equipos, prácticas y sustancias peligrosas.

Las acciones y expectativas relacionadas tienden a señalar que una organización debería desarrollar e implementar una política de salud y seguridad ocupacional; comprender y aplicar principios de gestión de la salud y la seguridad; analizar y controlar los riesgos para la salud y la seguridad derivados de sus actividades; exigir que los trabajadores respeten las prácticas de seguridad y sigan los procedimientos adecuados; proporcionar equipos de seguridad necesarios; registrar e investigar todos los incidentes y problemas en materia de salud y seguridad; abordar de manera específica y diferenciada los riesgos de salud y seguridad ocupacional que afecten a mujeres, hombres y/o a trabajadores que se encuentren en circunstancias específicas como, por ejemplo, las personas con discapacidad; proporcionar protección equitativa en salud y seguridad a trabajadores de tiempo parcial y temporales; esforzarse por eliminar los riesgos psicosociales en el lugar de trabajo que contribuyan o provoquen estrés y enfermedades y, finalmente, respetar el principio de que las medidas de salud y seguridad en el lugar de trabajo no deberían generar gastos monetarios para los trabajadores.

Se destaca que las organizaciones deberían basar sus sistemas de salud, seguridad y medioambiente en la participación de los trabajadores afectados, respetando y reconociendo sus derechos a obtener una información completa y precisa relativa a los riesgos de salud y seguridad y las mejores prácticas empleadas para hacer frente a estos; consultar y ser consultado acerca de este asunto; rechazar un trabajo que represente un peligro inminente para su vida o su salud o la de otros; buscar asesoramiento externo de organizaciones de trabajadores y de empleadores; participar en decisiones y actividades relacionadas con la salud y la seguridad en el trabajo y estar libre de amenazas de represalias por llevar a cabo cualquiera de las acciones mencionadas.

Asunto 5. Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo:⁴⁵ aquí se describe que el desarrollo humano incluye el proceso de ampliar las opciones de las personas mediante la expansión de sus capacidades y permitirles así disfrutar de vidas saludables. Aquél incluye el acceso a oportunidades políticas, económicas y sociales que posibiliten la creatividad, el respeto a sí mismo y generen un sentido de pertenencia a una comunidad y de contribución a la sociedad.

⁴⁵ ISO 26000, Capítulo 6, Apartado 6.4.7, p. 44.

A los fines de su implementación, una organización tendría que proporcionar a todos los trabajadores acceso al desarrollo de sus habilidades, formación y aprendizaje práctico y brindar oportunidades para la promoción profesional, de manera equitativa y no discriminatoria; asegurar que los trabajadores que hayan sido despedidos reciban ayuda para acceder a un nuevo empleo, formación y asesoramiento y establecer programas paritarios entre empleados y empleadores que promuevan la salud y el bienestar.

7. Medioambiente⁴⁶

La ISO 26000 lo define como el «entorno natural en el cual una organización opera, incluyendo el aire, el agua, el suelo, los recursos naturales, la flora, la fauna, los seres humanos, el espacio exterior y sus interrelaciones».⁴⁷

La Guía destaca que todas las decisiones y actividades que realizan las organizaciones necesariamente generan un impacto en el medioambiente, por lo que deberían tener en cuenta al llevarlas a cabo, las consecuencias directas e indirectas de carácter económico, social, de salud y ambiental que puedan verificarse.

La norma aborda el tema de la relación entre el medioambiente y la responsabilidad social partiendo de los desafíos ambientales que enfrenta la sociedad caracterizados por el agotamiento de los recursos naturales, la contaminación, el cambio climático, la destrucción de hábitats, la extinción de las especies, el colapso de ecosistemas completos y la degradación de los asentamientos humanos urbanos y rurales.

El crecimiento de la población mundial y el aumento del consumo generan una amenaza creciente para la seguridad humana y la salud y el bienestar de la sociedad. En consecuencia, resulta imprescindible evaluar opciones para reducir y eliminar los volúmenes insostenibles de producción y consumo y para asegurar que el consumo de recursos por persona llegue a ser sostenible.

La ISO deja establecido que la responsabilidad ambiental es una condición previa para la supervivencia y la prosperidad de los seres humanos y por ello, un aspecto central de la responsabilidad social. Asimismo, recalca el valor de la educación ambiental y de las herramientas técnicas existentes, tales como las normas de la serie ISO 14000 que pueden utilizarse como un marco general de referencia para ayudar a una organización a abordar cuestiones ambientales de forma sistemática.

⁴⁶ ISO 26000, Capítulo 6, Apartado 6.5, p. 45–52.

⁴⁷ ISO 26000, Capítulo 2, Apartado 2.6, p. 2.

La norma determina, en primer lugar, los principios ambientales que una organización debería respetar y promover, los cuales son: la responsabilidad ambiental, el enfoque precautorio, la gestión de riesgos ambientales y «quien contamina paga».

La responsabilidad ambiental implica que una organización, además de cumplir con las leyes y regulaciones, debería asumir responsabilidades por los impactos ambientales que provoquen sus actividades en áreas rurales o urbanas y en el medioambiente en general.

El enfoque precautorio proviene de la Declaración de Río sobre Medioambiente y Desarrollo y las demás declaraciones y acuerdos (ONU: Protocolo de Cartagena sobre seguridad de la biotecnología del convenio sobre la diversidad biológica, 2000; Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático, 1992 y el Convenio de Estocolmo sobre Contaminantes Orgánicos Persistentes (COP), 2001 del Programa de las Naciones Unidas para el Medioambiente, UNEP) que incorporan el concepto de que cuando existan amenazas de daño serio o irreversible para el medioambiente o la salud humana, la falta de certeza científica absoluta no debería usarse como motivo para postergar la adopción de medidas para prevenir la degradación del medioambiente o de los daños a la salud humana.

La gestión de riesgos ambientales supone la implementación de programas desde una perspectiva de sostenibilidad basada en el riesgo, para evaluar, evitar y reducir riesgos e impactos ambientales de las actividades que desarrolle la organización. También debería llevar a cabo acciones encaminadas a la toma de conciencia, desarrollar procedimientos de respuesta ante emergencias y proporcionar información acerca de incidentes ambientales a las comunidades locales y autoridades competentes.

El principio enunciado como «quien contamina paga» significa que cada organización debe asumir el costo de la contaminación que provocada por su accionar, acorde con la magnitud del impacto ambiental en la sociedad y las medidas reparatorias requeridas. Basado en este postulado, una organización debería cuantificar los beneficios económicos y ambientales de preferir la prevención de la contaminación antes que la mitigación de sus impactos.

En segundo lugar, la ISO efectúa una serie de consideraciones respecto de los enfoques y estrategias que una organización debería evaluar en sus actividades de gestión ambiental, a saber:

- El enfoque al ciclo de vida tiene como principal objetivo reducir los impactos ambientales de los productos y servicios y mejorar el desempeño socioeconómico a lo largo de su ciclo de vida (desde la extracción de materias primas hasta su disposición final). Para ello, una organización debería centrarse en innovar y asumir un compromiso permanente en la mejora de su desempeño ambiental.

- La evaluación del impacto ambiental debe ser realizada por la organización antes de iniciar una actividad o proyecto y utilizar esos resultados como parte del proceso de toma de decisiones.
- La producción más limpia y ecoeficiente se traduce en la adopción de estrategias para satisfacer las necesidades humanas usando recursos de forma más eficiente y generando menos contaminación y residuos. Un modo de lograrlo es efectuar mejoras en el origen de un proceso o actividad en lugar de hacerlo al final de éste. Adoptar este enfoque para una organización, en definitiva, implica mejorar prácticas de mantenimiento, actualizar o introducir nuevas tecnologías o procesos, reducir el uso de materiales y energía, usar energías renovables, racionalizar el consumo de agua, eliminar o gestionar de manera segura, materiales y residuos tóxicos y peligrosos y mejorar el diseño de productos y servicios.
- El enfoque de sistema producto–servicio se utiliza para desplazar el foco de las interacciones del mercado, de vender sólo un producto a vender o proporcionar un sistema de productos y servicios para satisfacer en conjunto las necesidades de los clientes.
- El uso de tecnologías y prácticas ambientalmente apropiadas supone que toda organización debería adoptar y promover el desarrollo y difusión de tecnologías y servicios ambientalmente apropiados.
- La adquisición sostenible implica que al momento de adquirir un producto o servicio, una organización debería tener en cuenta el desempeño ambiental, social y ético de estos, a lo largo de todo su ciclo de vida y dar preferencia a aquellos productos y servicios que minimizan sus impactos.
- El aprendizaje e incremento de la toma de conciencia por parte de una organización importan apoyar los esfuerzos ambientales dentro de la organización y su esfera de influencia.

Dentro de esta materia fundamental, la ISO contempla cuatro asuntos: la prevención de la contaminación; el uso sostenible de los recursos; la mitigación y adaptación al cambio climático y la protección del medioambiente, la biodiversidad y la restauración de hábitats naturales.

Asunto 1. La prevención de la contaminación:⁴⁸ aquí la norma establece la posibilidad que tiene toda organización de mejorar su desempeño ambiental a través de la prevención de la contaminación, lo que incluye las emisiones al aire, los vertidos al agua, la gestión de residuos, el uso y disposición de productos químicos tóxicos y peligrosos y otras formas identificables de contaminación.

⁴⁸ ISO 26000, Capítulo 6, Apartado 6.5.3, p. 47.

La ISO destaca el impacto en la salud y en el medioambiente que tienen las emisiones al aire de contaminantes que pueden provenir directamente de las actividades e instalaciones de una organización o ser ocasionadas indirectamente por el uso de sus productos y servicios o por el manejo al final de la vida de estos.

La contaminación del agua puede efectuarse por una organización a través de vertidos o escurrimientos directos, intencionados o no, a aguas superficiales o mediante la filtración a aguas subterráneas.

Generalmente las actividades de una organización llevarán a producir residuos líquidos o sólidos que, de gestionarse en forma incorrecta, podrían provocar la contaminación del aire, el agua, la tierra, el suelo y el espacio exterior. En consecuencia, mediante la gestión responsable de los residuos se busca evitarlos a través de la reducción en la fuente, la reutilización, el reciclado y reprocesamiento, el tratamiento y disposición final. También indica que los residuos peligrosos, incluidos los radioactivos, deberían gestionarse de forma adecuada y transparente.

La norma señala que una organización que utilice o elabore productos químicos tóxicos y peligrosos debe conocer las consecuencias negativas que puede producir a los ecosistemas y a la salud humana a través de impactos agudos (inmediatos) o crónicos (a largo plazo) resultantes de emisiones o liberaciones.

Finalmente, la ISO consigna que existen otras formas identificables de contaminación provocadas por las actividades, productos y servicios de una organización, con afectación de la salud y el bienestar de comunidades, entre ellas: ruidos, olores, impresiones visuales, contaminación lumínica, vibraciones, emisiones electromagnéticas, radiaciones, agentes infecciosos, emisiones de fuentes difusas o dispersas y riesgos biológicos.

Ahora bien, dentro de las acciones y expectativas la Guía indica que una organización debería identificar los aspectos e impactos de sus decisiones y actividades en el entorno y las fuentes de contaminación y residuos relacionadas con ellas.

Asimismo, debería implementar medidas dirigidas a la prevención de la contaminación y de los residuos y a su reducción progresiva.

Por otra parte, debería involucrarse con las comunidades locales respecto de las emisiones contaminantes y los residuos, los riesgos relacionados con la salud y las medidas propuestas para su mitigación.

También se hace referencia a la importancia de la divulgación pública de las cantidades y tipos de materiales tóxicos y peligrosos que utiliza y libera la organización, en forma regular o accidental.

Se destaca, por otra parte, que toda organización debería identificar y evitar, de manera sistemática, la utilización de productos químicos prohibidos,

definidos por la ley nacional, o no deseados, conforme a las convenciones internacionales. Igualmente el uso de productos químicos identificados por organismos científicos o partes interesadas como objeto de preocupación, con motivos razonables y verificables.

Finalmente, se señala que toda organización debería implementar un programa de prevención y preparación ante accidentes y elaborar un plan de emergencia frente a contingencias ambientales que involucre a trabajadores, socios, autoridades, comunidades locales y otras partes interesadas pertinentes.

Asunto 2. El uso sostenible de los recursos:⁴⁹ este tópico implica que los recursos se deberían utilizar en una medida menor o igual que su tasa de renovación natural. Para el caso de los recursos no renovables —como los combustibles fósiles, metales y minerales—, la sostenibilidad a largo plazo requiere que la tasa de uso sea menor que la tasa de sustitución por un recurso renovable. Resulta evidente y así lo destaca la ISO que, a los fines de asegurar la disponibilidad de los recursos en el futuro, es necesario cambiar los patrones y volúmenes de consumo y producción actuales para que puedan estar dentro de la capacidad de absorción del planeta.

La norma propone la adopción por parte de las organizaciones de un uso sostenible de los recursos, a través de la utilización de electricidad, combustibles, materias primas, tierra y agua de manera más responsable y combinando o reemplazando recursos no renovables por aquellos que sí lo sean. Se identifican cuatro aspectos para una mayor eficiencia:

- La eficiencia energética se puede lograr mediante la implementación de programas cuyo objeto sea reducir la demanda de energía en diferentes ámbitos y procesos y avanzar en el uso sostenible de recursos renovables, tales como la energía solar, eólica, etcétera.
- La conservación del agua, su uso y acceso. Dado que la provisión de acceso sostenible a agua potable segura es uno de los Objetivos de Desarrollo del Milenio, las organizaciones deberían conservar, reducir el uso y reutilizar el agua en sus propias operaciones y estimular su conservación dentro de su esfera de influencia.
- La eficiencia en el uso de materiales supone para la organización la implementación de programas para reducir el deterioro ambiental provocado por el uso de materias primas en sus procesos de producción o en la entrega de sus servicios.
- La reducción de la exigencia de recursos de un producto.

⁴⁹ ISO 26000, Capítulo 6, Apartado 6.5.4, p. 49.

Las acciones y expectativas relacionadas refieren básicamente a la identificación, medición y registro de las fuentes de energía, agua y otros recursos utilizados. También pondera la implementación de medidas para reducir el uso de energía, agua y otros recursos, complementando o reemplazando recursos no renovables por fuentes alternativas renovables y de bajo impacto. Sugiere asimismo la utilización de materiales reciclados y la reutilización del agua. Destaca como una acción positiva para la organización, la gestión de los recursos de agua para asegurar un acceso justo para todos los usuarios dentro de una cuenca hidrográfica, la promoción de la adquisición sostenible, la adopción de la responsabilidad extendida del productor y la promoción del consumo sostenible.

Asunto 3. La mitigación al cambio climático y adaptación al mismo:⁵⁰

la norma reconoce como una de las causas más probables del cambio climático mundial a las emisiones de gases de efecto invernadero (en adelante, GEI) originadas como consecuencia de la actividad del hombre. Dentro de los impactos sobre el medioambiente natural y humano la Guía señala, entre otros, el aumento de las temperaturas, los cambios en los patrones de las lluvias, la frecuencia cada vez mayor de fenómenos climáticos extremos, el aumento de los niveles del mar, la agravación de la escasez de agua y los cambios en los ecosistemas. Agrega que todas las organizaciones son responsables directa o indirectamente de las emisiones de estos gases y que, de alguna manera se verán afectadas por el cambio climático.

En cuanto a las acciones a llevar a cabo por las organizaciones en orden a mitigar estos impactos, la norma prevé identificar las fuentes directas o indirectas de acumulación de emisiones de GEI; medir, registrar e informar acerca de éstas e implementar medidas para reducir y minimizar de manera progresiva dichas emisiones. Aconseja adquirir y/o desarrollar productos y servicios que sean eficientes energéticamente para generar ahorro de energía.

Finalmente recomienda realizar acciones encaminadas a adaptarse al cambio climático, para reducir la vulnerabilidad de una organización frente a este fenómeno. En ese sentido, desarrolla una serie de ejemplos que contemplan, desde la planificación del uso de la tierra, el desarrollo de tecnologías y técnicas agrícolas, industriales, médicas para garantizar el agua potable, alimento y servicios sanitarios hasta el apoyo a medidas regionales para reducir los peligros de las inundaciones.

⁵⁰ ISO 26000, Capítulo 6, Apartado 6.5.5, p. 50.

Asunto 4. La protección del medioambiente, la biodiversidad y la restauración de los hábitats naturales:⁵¹ destaca que la actividad humana ha generado la pérdida y/o transformación, a menudo de forma irreversible, de hábitats y ecosistemas debido a la creciente demanda de recursos naturales. En este sentido, indica los aspectos claves a tener en cuenta, tales como la valoración y protección de la biodiversidad, entendida ésta como la variedad de vida en todas sus formas, niveles y combinaciones; los ecosistemas, el uso de la tierra y de los recursos naturales de manera sostenible y el fomento de un desarrollo urbano y rural ambientalmente sólido.

En lo que refiere a las expectativas y acciones, la ISO consigna que las organizaciones deberían identificar aquellos impactos negativos potenciales sobre la biodiversidad y tomar medidas para reducirlos o eliminarlos. Indica que deberían considerar como prioritario evitar la pérdida de ecosistemas naturales, restaurarlos y, de no ser posible, compensar dicho menoscabo. Agrega que, en la administración de terrenos, agua y ecosistemas, deberían promover la conservación y el uso sostenible de manera socialmente equitativa. Con relación a las especies endémicas, amenazadas o en peligro de extinción o hábitat en dichas condiciones, deberían tomar medidas tendientes a su preservación. En igual sentido, con la protección de hábitats naturales, humedales, bosques, corredores de vida salvaje y áreas protegidas. Sugiere la adopción de prácticas sostenibles en agricultura, pesca y silvicultura, así como la contratación de proveedores que utilicen tecnologías y procesos sustentables.

8. Prácticas justas de operación⁵²

Esta materia se refiere a la conducta ética de una organización en sus transacciones con otras, incluyendo las relaciones con las agencias gubernamentales, así como con sus socios, proveedores, contratistas, clientes, competidores y las asociaciones de las cuales son miembros.

Resulta fundamental para la ISO que las organizaciones se comporten éticamente con el fin de establecer y mantener relaciones legítimas y productivas entre ellas, por lo cual, la observancia y promoción de normas de conducta ética subyacen en todas las prácticas justas de operación.

Los cinco asuntos que la norma considera relacionados con las prácticas justas de operación son: la lucha contra la corrupción; la participación política responsable; la competencia justa; la promoción de la responsabilidad social en la cadena de valor y el respeto a los derechos de la propiedad.

⁵¹ ISO 26000, Capítulo 6, Apartado 6.5.6, p. 51.

⁵² ISO 26000, Capítulo 6, Apartado 6.6, pp. 53–56.

Asunto 1. Anticorrupción:⁵³ según la ISO, la corrupción es el abuso de un poder otorgado, con el objetivo de obtener una ganancia privada. Puede adoptar múltiples formas, tales como, sobornos a funcionarios públicos o a personas del sector privado, fraude, blanqueo de dinero, desfalco, ocultación y obstrucción a la justicia, tráfico de influencias, etc. Resalta que la corrupción socava la eficacia y la reputación ética de una organización y puede convertirla en sujeto de procesamiento penal tanto como pasible de sanciones civiles o administrativas.

Al reseñar las acciones y expectativas menciona que las organizaciones deberían identificar los riesgos que conlleva la corrupción, e implementar políticas que puedan combatirla. Considera que también deberían asegurar que sus líderes muestren un compromiso efectivo en la lucha contra esta práctica; apoyar y formar a sus empleados y representantes en sus esfuerzos por erradicarla; aumentar en ellos —así como en contratistas y proveedores— la toma de conciencia acerca de la corrupción y de cómo combatirla y asegurar un nivel adecuado de remuneración por aquellos servicios prestados de manera legítima por sus dependientes y representantes. También, entre las acciones a llevar adelante, la norma plantea que las organizaciones deberían alentar a empleados, socios, representantes y proveedores a que informen sobre violaciones a sus políticas anticorrupción; informar a las autoridades sobre las violaciones a la ley penal y alentar a aquellos con quienes realizan operaciones para que, a su vez, adopten prácticas similares.

Asunto 2. Participación política responsable:⁵⁴ implica que las organizaciones pueden apoyar procesos políticos públicos y promover el desarrollo de políticas públicas que beneficien a la sociedad, prohibiendo el uso de influencias indebidas y evitando la manipulación, intimidación y coerción con aptitud para deteriorar el proceso político público.

Las acciones y expectativas relacionadas consisten en la formación de los empleados y representantes de la organización incrementado la toma de conciencia con relación a la participación política responsable, la transparencia en las actividades encaminadas a hacer *lobby*, y en sus contribuciones y participaciones políticas. Además, debería evitar hacer contribuciones que se perciban como una influencia indebida en los políticos.

⁵³ ISO 26000, Capítulo 6, Apartado 6.6.3, p. 53.

⁵⁴ ISO 26000, Capítulo 6, Apartado 6.6.4, p. 54.

Asunto 3. Competencia justa:⁵⁵ la Guía enumera a la estimulación de la innovación y la eficiencia, la reducción de los costos, la igualdad de oportunidades para todas las organizaciones y el incentivo al desarrollo de nuevos y mejores productos como las ventajas que trae aparejada la competencia justa. Entiende que las prácticas anticompetitivas pueden perjudicar la reputación de la organización frente a sus partes interesadas y generar responsabilidad legal.

La norma establece que a los fines de promover la competencia justa, las organizaciones deberían llevar adelante su actividad conforme la normativa aplicable en materia de competencia y cooperar con las autoridades; fijar mecanismos para no involucrarse o ser cómplices de estas conductas y promover la toma de conciencia de sus empleados sobre la importancia de observar el régimen legal sobre la materia. Asimismo, las organizaciones deberían apoyar las prácticas antimonopolio y antidumping, considerar el contexto social en el que opera y no aprovecharse de aquellas condiciones sociales —como la pobreza— que le permitan conseguir una ventaja competitiva desleal.

Asunto 4. Promover la responsabilidad social en la cadena de valor:⁵⁶ la norma reconoce la influencia que una organización puede tener sobre otras a través de las decisiones y políticas que adopte respecto de las adquisiciones que realice y, destaca que, desde su liderazgo en la cadena de valor puede promover el apoyo a los principios de la responsabilidad social.

Las acciones y expectativas refieren a la promoción de la responsabilidad social en la cadena de valor que toda organización debería realizar, integrando criterios éticos, sociales, ambientales, de igualdad de género, de salud y seguridad en sus políticas de compra, distribución y contratación; así como alentando a otras organizaciones a adoptar similares políticas. Indica que también correspondería que hicieran un seguimiento adecuado de las organizaciones con las que se relacionan; que brinden apoyo a las PyMOs (Pequeñas y Medianas Organizaciones) para alcanzar objetivos socialmente responsables, y que promuevan un trato justo y práctico de los costos y beneficios que implica la adopción de prácticas socialmente responsables en la cadena de valor.

⁵⁵ ISO 26000, Capítulo 6, Apartado 6.6.5, p. 54.

⁵⁶ ISO 26000, Capítulo 6, Apartado 6.6.6, p. 55.

Asunto 5. Respeto a los derechos de la propiedad:⁵⁷ se destaca su carácter de derecho humano reconocido universalmente por instrumentos internacionales. La Guía señala que comprende la propiedad física e intelectual, intereses sobre la tierra y otros activos físicos, derechos de autor, patentes, derechos de denominación de origen y derechos morales, entre otros. Describe que también puede incluir al conocimiento tradicional de grupos específicos —como los pueblos indígenas— o la propiedad intelectual de los empleados u otros sujetos.

A los fines de respetar estos derechos, la Guía propone que las acciones que una organización debería efectuar comprenden la implementación de políticas y prácticas de fomento; la seguridad respecto de la legitimación que poseen para el ejercicio de un determinado derecho de propiedad, la abstención de actividades violatorias de ellos, la adquisición de propiedades a cambio de una justa compensación y la necesidad de respetar los intereses de la sociedad y los derechos humanos al ejercer y proteger sus derechos de propiedad.

9. Asuntos de consumidores⁵⁸

La norma realiza una distinción entre las cuestiones relacionadas con las operaciones que efectúan las organizaciones entre sí, es decir, con propósitos comerciales —que analizamos en el apartado anterior—, de las que se llevan a cabo por particulares, con fines privados, o sea, los consumidores.

Cabe destacar que la Guía utiliza el término «consumidor» en sentido amplio, abarcando a todos aquellos individuos o grupos que hacen uso del resultado de las decisiones y actividades de las organizaciones, sin que sea necesaria una contraprestación dineraria por los productos y/o servicios.

Se receptan en este asunto los principios fundamentales de las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor y el Pacto Internacional sobre los Derechos Económicos, Sociales y Culturales, que se considera deberían guiar las prácticas socialmente responsables en relación con las necesidades legítimas de los consumidores. Entre ellas se encuentran la seguridad, la información adecuada, la educación, la posibilidad de elección, de ser escuchado y, en su caso, compensado por productos mal elaborados o servicios insatisfactorios.

Asimismo enumera otros principios, que denomina adicionales, entre los que podemos destacar el respeto al derecho a la privacidad, el enfoque pre-

⁵⁷ ISO 26000, Capítulo 6, Apartado 6.6.7, p. 56.

⁵⁸ ISO 26000, Capítulo 6, Apartado 6.7, pp. 56–66.

cautorio, la promoción de la igualdad de género y el empoderamiento de la mujer y la promoción del diseño universal.

Los asuntos específicos en los que se enfoca referidos a la temática de los consumidores son siete: las prácticas justas de marketing, la información objetiva e imparcial y las prácticas justas de contratación; la protección de la salud y la seguridad de los consumidores; el consumo sostenible; los servicios de atención al cliente, el apoyo y resolución de quejas y controversias; la protección y privacidad de los datos de los consumidores; el acceso a servicios esenciales y la educación y toma de conciencia.

Asunto 1. Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación:⁵⁹ su observancia permite que los consumidores tomen decisiones fundamentales en relación con el consumo y las compras y así puedan comparar las características de distintos productos y servicios. La finalidad de los procesos contractuales justos es la protección de los intereses legítimos, tanto de los proveedores como de los consumidores, disminuyendo los desequilibrios existentes en el poder de negociación de las partes. El marketing responsable supone la debida información al consumidor sobre los impactos sociales, económicos y ambientales a través de todo el ciclo de vida y la cadena de valor. Se trata de evitar que, a causa de información incompleta o engañosa, los consumidores compren productos y/o servicios no acordes con sus necesidades, con la consiguiente pérdida de confianza y el impacto negativo sobre el mercado.

Las acciones y expectativas relacionadas refieren a la importancia de la comunicación con los consumidores, para lo cual una organización debería abstenerse de realizar prácticas confusas, engañosas, fraudulentas o injustas; informar adecuadamente a los consumidores; identificar claramente su publicidad y actividades de marketing; dar a conocer abiertamente los precios e impuestos totales, los términos y las condiciones de los productos y servicios y los costos de entrega; evitar la utilización de textos, audio o imágenes que perpetúen estereotipos en relación con el género, la religión, raza o discapacidad; considerar de forma primordial en la publicidad y el marketing los intereses superiores de los grupos vulnerables y no involucrarse en actividades que puedan perjudicar los intereses de estos.

Además, las organizaciones deben proporcionar información completa, precisa y comprensible que pueda ser objeto de comparaciones en lenguas oficiales o de uso común en el punto de venta y conforme con la regulación aplicable sobre diferentes aspectos de los productos y/o servicios.

⁵⁹ ISO 26000, Capítulo 6, Apartado 6.7.3, p. 59.

Por último, se pondera la utilización de contratos redactados en un lenguaje accesible y comprensible; sin términos contractuales injustos y con información suficiente acerca de los precios, características, términos, condiciones y costos, duración del contrato y períodos de cancelación.

Asunto 2. Protección de la salud y seguridad de los consumidores:⁶⁰ en este punto se destaca la importancia de la provisión de productos y servicios seguros a los consumidores, incluyendo instrucciones claras para su uso, montaje y mantenimiento, a los fines de proteger su salud y seguridad.

La Guía indica que, más allá de la existencia o no de normas legales en esta materia, los productos y servicios deberían ser seguros con el fin de evitar daños o peligro y las organizaciones deberían prever mecanismos para retirar del mercado aquellos productos que no lo sean.

Como acciones y expectativas pueden remarcarse las siguientes: las organizaciones deberían proporcionar productos y servicios que sean seguros tanto para los usuarios como para el medioambiente; evaluar la pertinencia de las leyes y regulaciones en la materia a los fines de ir más allá de los requisitos mínimos en caso de que su cumplimiento no implique una protección adecuada al consumidor; detener los servicios o retirar los productos que todavía se encuentren en la cadena de distribución, cuando se detecte la posibilidad de un peligro imprevisto; minimizar los riesgos en el diseño de los productos; asegurar una adecuada información sobre los productos y servicios; evitar el uso de sustancias químicas dañinas en la elaboración de los productos; con anterioridad a la incorporación de nuevos materiales, realizar una evaluación de los riesgos para la salud humana que ello implica; transmitir a los consumidores información vital en materia de seguridad, utilizando simbología internacionalmente reconocida y adoptar medidas para evitar que los productos se tornen peligrosos como consecuencia de su inadecuada manipulación y custodia por parte de los consumidores.

Asunto 3. Consumo sostenible:⁶¹ la ISO pondera la relevancia del consumo de productos y recursos acordes con el desarrollo sostenible. La norma menciona que este concepto, enunciado en el principio 8 de la Declaración de Río sobre el Medioambiente y Desarrollo, establece la necesidad de reducir y eliminar los patrones de producción y consumo insostenibles por parte de los Estados, para alcanzar el desarrollo sustentable.

⁶⁰ ISO 26000, Capítulo 6, Apartado 6.7.4, p. 60.

⁶¹ ISO 26000, Capítulo 6, Apartado 6.7.5, p. 62.

Dentro de las acciones más importantes se puede destacar la promoción de una educación eficiente que permita a los consumidores comprender los impactos que generan sus elecciones de productos y servicios, tanto en su bienestar como en el medioambiente; el ofrecimiento de productos y servicios adecuados desde el punto de vista social y ambiental, considerando todo su ciclo de vida.

Asunto 4. Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias:⁶² aquí se ponen de resalto los mecanismos de los que se sirve la organización para cubrir las demandas posventa de los productos o servicios por parte de los consumidores.

Al respecto una organización debería implementar medidas para la prevención de reclamos, incluyendo la posibilidad de que los consumidores reintegren los productos que no resulten satisfactorios, dentro de un plazo determinado; responder a las quejas y mejorar las prácticas en este sentido; ofrecer certificados de garantía por períodos adicionales a los fijados legalmente; informar claramente sobre el acceso a servicios de posventa y asesoramiento; ofrecer mantenimiento y reparación a precios adecuados y lugares accesibles y, finalmente, utilizar medios alternativos de resolución de conflictos y de compensación.

Asunto 5. Protección y privacidad de los datos de los consumidores:⁶³ a través de este asunto se intenta resguardar el derecho de los consumidores a la privacidad sobre los datos y la información personal que brindan a las organizaciones. Para ello, éstas deberían utilizar sistemas rigurosos para la obtención, uso y protección de dicha información confidencial.

La Guía señala que las organizaciones deberían limitar la recopilación de datos de carácter personal a aquellos que sean imprescindibles para la provisión de los productos y servicios; no supeditar la provisión de servicios o el derecho a ofertas especiales a la aceptación por parte del consumidor del uso de sus datos con fines comerciales; manifestar, previamente o al momento de su obtención, la finalidad buscada en la recopilación de datos de carácter personal; no revelar ni usar estos datos para fines diferentes a los explicitados; proporcionar a los consumidores el derecho a conocer si la organización cuenta con datos sobre ellos y a cuestionarlos y proteger adecuadamente los datos de carácter personal.

⁶² ISO 26000, Capítulo 6, Apartado 6.7.6, p. 63.

⁶³ ISO 26000, Capítulo 6, Apartado 6.7.7, p. 64.

Asunto 6. Acceso a servicios esenciales:⁶⁴ indica que el Estado es el principal responsable de garantizar el derecho a la satisfacción de las necesidades básicas del ser humano, sin perjuicio de que este cometido no siempre puede ser logrado. En este caso, son las organizaciones quienes pueden contribuir a ello.

Las organizaciones que suministran servicios esenciales deberían tener en cuenta ciertas acciones relacionadas con este asunto, tales como, no desconectar el suministro de estos servicios por falta de pago, sin otorgarle un plazo razonable para regularizar su situación; ofrecer tarifas diferenciadas para sectores vulnerables; ampliar la cobertura, proporcionando el mismo servicio a todos los grupos de consumidores; gestionar cualquier racionamiento o interrupción del suministro de manera equitativa y realizar mantenimiento y actualización de sus sistemas a los fines de evitar interrupciones en los servicios.

Asunto 7. Educación y toma de conciencia:⁶⁵ supone la importancia de la educación de los consumidores como forma de empoderamiento para estar debidamente informados, ser conscientes de sus derechos y responsabilidades y así asumir un rol activo que les permita, por un lado, tomar decisiones fundamentales respecto de la compra de productos o servicios y, por otro, consumir de manera responsable. Sin perjuicio de ello, se aclara que las iniciativas de educación y toma de conciencia por parte de una organización no la eximen de la responsabilidad que pueda surgir como consecuencia del daño causado a un consumidor por el uso de un producto y/o servicio brindado.

Las acciones y expectativas que puede adoptar una organización al momento de encarar la educación y toma de conciencia deberían incluir aspectos tales como la salud y la seguridad; la protección al medioambiente; el uso eficiente de materiales, energía y agua; el consumo sostenible y la disposición final adecuada de envoltorios, residuos y productos; el etiquetado de productos y servicios; información acerca de la normativa existente en la materia; sobre pesos y medidas, precios, calidad y condiciones crediticias y sobre los riesgos relacionados con el uso de los productos.

⁶⁴ ISO 26000, Capítulo 6, Apartado 6.7.8, p. 65.

⁶⁵ ISO 26000, Capítulo 6, Apartado 6.7.9, p. 66.

10. Participación activa y desarrollo de la comunidad⁶⁶

Esta materia refiere a la faz externa de la responsabilidad social ya que destaca la importancia que tiene la relación de las organizaciones con las comunidades en las que operan, la cual debería basarse en la participación activa de la comunidad para contribuir a su desarrollo.

La comunidad, a los fines de este capítulo, debe entenderse como el asentamiento residencial o social ubicado en un área geográfica próxima físicamente al sitio en que se encuentra una organización o dentro de las áreas de impacto de ésta. Asimismo, señala la norma que también puede entenderse el término «comunidad» como un grupo de personas que tienen determinadas características en común, por ejemplo, una comunidad «virtual» interesada en un asunto particular.

La Norma resalta que la participación activa va más allá de identificar a las partes interesadas e involucrarse con ellas. Implica la creación de una relación con la comunidad y el reconocimiento del valor que ésta tiene.

Además de los principios enunciados en el Capítulo 4 de la Guía, ésta enumera otros específicos aplicables en esta materia que toda organización debería respetar. En primer lugar, la toma de conciencia de su papel como parte integrante de la comunidad; en segundo lugar, el reconocimiento y respeto del derecho a tomar decisiones por parte de los miembros de la comunidad con relación a ésta. Igualmente, la consideración de las características de la comunidad (cultura, religiones, tradiciones e historia) y, finalmente, el reconocimiento del valor de las alianzas con otras organizaciones.

Seguidamente, se reseñan los objetivos establecidos en la Declaración del Milenio de las Naciones Unidas, la Declaración de Río sobre Medioambiente y Desarrollo (Agenda 21) y la Declaración de Copenhague.

Asunto 1. Participación activa de la comunidad:⁶⁷ es descripta como la colaboración proactiva de una organización hacia la comunidad a través de su participación o apoyo a instituciones civiles, a redes de grupos o personas que constituyen la sociedad civil. Se indica que esta participación contribuiría a que las organizaciones conozcan las necesidades y prioridades de la comunidad para compatibilizar sus esfuerzos de desarrollo con los de ésta. Indica también la Guía que una organización debería ser consciente de la existencia de grupos formales e informales tales como comunidades

⁶⁶ ISO 26000, Capítulo 6, Apartado 6.8, pp. 66–76.

⁶⁷ ISO 26000, Capítulo 6, Apartado 6.8.3, p. 70.

tradicionales o indígenas, asociaciones de vecinos o redes de Internet y respetar sus derechos culturales, sociales y políticos.

Entre las acciones y expectativas se menciona que una organización debería, al momento de fijar las prioridades de la inversión social y las actividades de desarrollo de la comunidad, consultar a los grupos representativos de ésta teniendo particularmente en cuenta a los grupos vulnerables. También se propone la consulta previa y en base a información precisa y accesible a comunidades (incluyendo a los pueblos indígenas) con relación a las condiciones de desarrollo que les afecten; la participación en asociaciones locales para colaborar con los objetivos de desarrollo de las comunidades; llevar relaciones transparentes con representantes políticos y de los gobiernos; animar a los ciudadanos a colaborar como voluntarios en los servicios a la comunidad; y cooperar en la enunciación de políticas e implementación de programas de desarrollo.

Asunto 2. Educación y cultura:⁶⁸ ambas cuestiones son consideradas la base del desarrollo social y económico así como parte de la identidad de un pueblo. Se resaltan los impactos positivos que su preservación y promoción tienen en el desarrollo y la cohesión social.

Las organizaciones deberían —de acuerdo con las acciones y expectativas descritas— fomentar la educación en todos los niveles, las oportunidades de aprendizaje de los grupos vulnerables, y las actividades culturales, valorando particularmente las culturas locales y sus tradiciones. También se propone que lleven adelante acciones en pos de mejorar la calidad de la educación y facilitar su acceso, colaborar a erradicar el analfabetismo y promover la incorporación de los niños a la educación formal procurando eliminar aquellos obstáculos que lo impidan (por ejemplo: trabajo infantil). Finalmente se menciona a la protección del patrimonio cultural y la promoción —cuando sea adecuado— del uso del conocimiento tradicional de las comunidades indígenas.

Asunto 3. Creación de empleo y desarrollo de habilidades:⁶⁹ destaca la ISO que a través de la creación de empleo las organizaciones pueden colaborar con la reducción de la pobreza y promover el desarrollo económico y social. A su vez, considera al desarrollo de habilidades como un elemento fundamental de la promoción del empleo y como ayuda para que las personas logren trabajos decentes y productivos.

⁶⁸ ISO 26000, Capítulo 6, Apartado 6.8.4, p. 71.

⁶⁹ ISO 26000, Capítulo 6, Apartado 6.8.5, p. 71.

En función de ello, las organizaciones deberían estudiar el impacto que puedan tener sus decisiones de inversión sobre la creación de empleo y, cuando ello sea posible, efectuar inversiones directas para paliar la pobreza a través de dicha creación. Asimismo, tendrían que considerar la forma en que impacta sobre el empleo, por un lado, el uso de una determinada tecnología y preferir aquellas que maximicen las oportunidades de trabajo y por otro, las decisiones de subcontratación. Además, las organizaciones deberían ponderar las ventajas de la creación de empleo directo en detrimento de la contratación temporal. En lo que hace al desarrollo de habilidades, puntualiza que las organizaciones tendrían que merituar su participación en programas locales o nacionales que lo promuevan, así como su colaboración para desarrollar o mejorar los existentes.

Asunto 4. Desarrollo y acceso a la tecnología:⁷⁰ se comprende que resulta clave para el desarrollo económico y social el acceso a las tecnologías modernas por parte de las comunidades y sus miembros. Por ello, a través de la aplicación de tecnologías especializadas en las comunidades en las que actúan, las organizaciones pueden contribuir a aquel desarrollo. También pueden ayudar a mejorar el acceso a las tecnologías de la información y la comunicación a través de formación y otras acciones, teniendo en cuenta la importancia que reviste el acceso a la información como herramienta para superar las diferencias existentes entre países, regiones, generaciones, géneros, etcétera.

Las acciones y expectativas concernientes a este asunto señalan que las organizaciones deberían contribuir al desarrollo de tecnologías innovadoras que colaboren en la solución de asuntos sociales y ambientales, así como al de tecnologías de bajo costo que impacten positivamente en la erradicación de la pobreza. Igualmente deberían considerar realizar convenios con otras organizaciones (como universidades o laboratorios de investigación) para optimizar el desarrollo científico y tecnológico con sectores de la comunidad, empleando —al efecto— trabajadores locales. Finalmente, y en la medida en que ello sea económicamente viable, deberían realizar acciones que permitan la transferencia y difusión tecnológicas.

Asunto 5. Generación de riqueza e ingresos:⁷¹ la competitividad y la diversidad de empresas y cooperativas, según la ISO, es un punto clave para la generación de riqueza en las comunidades. Considera la Guía que las orga-

⁷⁰ ISO 26000, Capítulo 6, Apartado 6.8.6, p. 72.

⁷¹ ISO 26000, Capítulo 6, Apartado 6.8.7, p. 73.

nizaciones pueden contribuir a ello mediante la implementación de programas de incentivo a los emprendedores, del desarrollo de proveedores locales y del empleo para los miembros de la comunidad. A través de aquella contribución, las organizaciones pueden jugar un rol fundamental en la lucha contra la pobreza. Se señala que la creación de ingresos y riqueza obedece también en parte a una equitativa distribución de los beneficios de la actividad económica.

Las acciones y expectativas previstas hacen referencia a la consideración por parte de la organización del impacto económico y social de ingresar o retirarse de una comunidad local; así como de apuntalar iniciativas que procuren diversificar la actividad económica local. También se sostiene que deberían dar preferencia a los productos y servicios de proveedores locales y llevar adelante iniciativas para fomentar sus capacidades. De igual modo, recomienda ayudar a otras organizaciones a actuar dentro del marco jurídico e, incluso, involucrarse en las actividades económicas de aquellas que no puedan cumplir con los requerimientos legales en virtud de su bajo nivel de desarrollo, siempre y cuando la finalidad última sea afrontar la pobreza y dichas organizaciones respeten los derechos humanos en el marco de sus actividades. A continuación se propone que las organizaciones se involucren en proyectos que promuevan la productividad y espíritu emprendedor de los miembros de la comunidad, que cumplan con sus responsabilidades impositivas y contribuyan a las jubilaciones y pensiones de sus empleados.

Asunto 6. Salud:⁷² la Guía recuerda que la salud es un derecho humano fundamental y que reviste gran importancia en la vida en sociedad. Por ello, las organizaciones deberían respetarlo y colaborar con su promoción, la prevención de sus amenazas y la disminución de los daños que pudiera irrogar en la comunidad. Se destaca la posibilidad de que las organizaciones colaboren a mejorar el acceso a los servicios de salud, incluso en países donde es el Estado quien garantiza la salud pública.

Las acciones y expectativas incluyen la erradicación de las consecuencias dañinas a la salud derivadas de sus procesos productivos, productos o servicios; la promoción de la buena salud; el incremento de la toma de conciencia sobre las principales enfermedades así como su prevención y, por último, la colaboración en el acceso a servicios esenciales en la materia como mecanismo de prevención de enfermedades.

⁷² ISO 26000, Capítulo 6, Apartado 6.8.8, p. 74.

Asunto 7. Inversión social:⁷³ puntualiza que ella surge cuando una organización destina parte de sus recursos a mejorar aspectos relevantes de la vida en sociedad. También destaca la relevancia de que compatibilicen esas decisiones de inversión con las necesidades y prioridades de las comunidades en las que actúa y aclara que la mencionada inversión no excluye la filantropía.

A esos fines, indica la ISO que, al tiempo de concebir los proyectos de inversión social, las organizaciones deberían ponderar el desarrollo de la comunidad local, así como evitar sostener en el tiempo la dependencia de aquella en sus actividades filantrópicas o apoyo. Finalmente alienta a las organizaciones para que contribuyan con proyectos destinados a brindar acceso a la alimentación u otros productos esenciales para los grupos más vulnerables de la sociedad.

11. Integración de la responsabilidad social en toda la organización⁷⁴

Aquí la norma proporciona orientación sobre cómo poner en práctica la responsabilidad social dentro de una organización, independientemente del grado de desarrollo de sus sistemas de gobernanza u otros aspectos relacionados. Para ello, indica que algunas se pueden apoyar en sistemas o políticas que ya tengan implementadas al respecto, pero quizás deban enfocarla de manera diferente o más amplia para abarcar todas las cuestiones tratadas en la ISO.

Por otro lado, analiza la relación que existe entre las características claves de una organización y cómo se relacionan éstas con la responsabilidad social. Señala la importancia de comprenderla y para ello, destaca el papel que desempeña la debida diligencia, la determinación de la pertinencia y de la importancia de las materias y asuntos fundamentales para una organización, para luego, evaluar la esfera de influencia de ésta y establecer las prioridades para abordar estos asuntos.

Asimismo, dedica un apartado especial a reseñar las prácticas para integrar la responsabilidad social en toda la organización. A esos fines, destaca que es necesario incrementar la toma de conciencia, comenzando por los niveles más altos dentro de la organización, como una manera de evidenciar el compromiso de sus líderes. La Guía agrega que la dirección hacia la responsabilidad social de una organización se establece a través de las declaraciones y acciones de sus líderes y el establecimiento de valores, ética y estrategias en

⁷³ ISO 26000, Capítulo 6, Apartado 6.8.9, p. 75.

⁷⁴ ISO 26000, Capítulo 7, pp. 76–93.

ese sentido. Como ya hemos dicho, la gobernanza de una organización debe reflejar el compromiso de ésta con la responsabilidad social y para ello, se deben adoptar mecanismos para verificar que las prácticas de gestión, decisiones y procedimientos reflejan esta integración.

Posteriormente, la ISO refiere al rol fundamental que tiene la comunicación sobre la responsabilidad social y las características que debería tener la información relacionada con ella. Reseña los distintos tipos de comunicación sobre el tema y la necesidad de diálogo con las partes interesadas.

En el siguiente punto pone de resalto la necesidad de aumentar la credibilidad en materia de responsabilidad social y propone varios métodos para lograrlo, el más destacado, es incrementar el diálogo con las partes interesadas. Asimismo, a los fines de incrementar la confianza respecto de los informes y declaraciones de la responsabilidad social sugiere diferentes mecanismos que incluyen, entre otros, el seguimiento de las directrices establecidas por organizaciones externas. Finalmente, se destacan los mecanismos para resolver conflictos o desacuerdos con las partes interesadas, que las organizaciones deberían implementar y difundir como un modo de aumentar su credibilidad en la materia.

También la norma se refiere a la revisión y mejora de las acciones y prácticas de una organización respecto de su responsabilidad social. Esto debería efectuarse a intervalos regulares para poder determinar el grado de avance y reforzar aquellos aspectos que deban mejorarse. Dentro de las técnicas sugeridas para efectuar esta revisión se señalan: en primer lugar, el seguimiento de las actividades de una organización, a través de distintos mecanismos, entre ellos, la medición por indicadores. En segundo lugar, la revisión del progreso y desempeño de una organización en esta materia, en comparación con revisiones anteriores, para medir el logro frente a los objetivos e identificar los cambios a realizar. Luego, la norma destaca la necesidad de aumentar la fiabilidad de la recopilación y gestión de los datos y de la información y la mejora del desempeño.

Al analizar las iniciativas voluntarias para la responsabilidad social considera que se debe abarcar tanto las organizaciones creadas expresamente para abordar distintos aspectos de la responsabilidad, como el apoyo a otras organizaciones para que sean más responsables socialmente. Se resalta que la participación en alguna de estas iniciativas es de naturaleza voluntaria y ella o el uso de alguna de las herramientas elaboradas como parte de esa iniciativa no garantizan que la organización sea socialmente responsable. Asimismo, cada organización debería tener en cuenta al momento de apoyar esa iniciativa si ella es una forma de relaciones públicas o un medio de proteger la reputación de los miembros u organizaciones participantes.

En su parte final, se destaca el Anexo A⁷⁵ que proporciona una lista no exhaustiva de iniciativas y herramientas voluntarias para la responsabilidad social con el propósito de brindar ejemplos de los distintos tipos existentes que pueden ofrecer orientación adicional en las materias fundamentales y en la integración de prácticas de responsabilidad social.

12. Consideraciones finales

Como se desprende del análisis efectuado en párrafos anteriores, la norma constituye una herramienta de notable importancia para la comprensión de la Responsabilidad Social en la triple dimensión social, medioambiental y económica.

Por un lado, es destacable que, teniendo en cuenta su alcance geográfico, se trata de una norma pensada para ser aplicable por todas las organizaciones ya sea que estén localizadas en países desarrollados o en vías de desarrollo del mundo entero.

Por otro, la Guía no se refiere a la «responsabilidad social corporativa» —centrada principalmente en las empresas y restringida al mundo de los negocios— sino que habla sólo de «responsabilidad social». Esto que indicamos, no es una mera cuestión terminológica —dado que el tema de la denominación ha sido objeto de estudio y discusión por varios autores⁷⁶— sino que implica un verdadero cambio en el ámbito de aplicación de los principios de la responsabilidad social. En efecto, tal como consigna la norma, «en la medida en que diferentes tipos de organizaciones, (...), reconocieron que ellas también tenían responsabilidades en la contribución al desarrollo sostenible»⁷⁷ surgió la visión de que la responsabilidad social es aplicable a todas las organizaciones, sean éstas del sector privado, público, con o sin fines de lucro, grandes o pequeñas.

Por ello, la ISO 26000 se denomina Guía de Responsabilidad Social a secas, lo cual no resulta una omisión o una cuestión semántica sino que, por el contrario, pretende reafirmar el carácter expansivo que tiene esta nueva

⁷⁵ ISO 26000, Anexo A, pp. 94–108.

⁷⁶ Por ejemplo, los economistas Michael Porter y Mark R. Kramer en su artículo «Estrategia y Sociedad. El vínculo entre ventaja competitiva y responsabilidad social corporativa», *Harvard Business Review*, Reimpresión RO612D-E, sugieren que la responsabilidad social empresarial se podría beneficiar con un cambio de nombre y proponen hablar de “creación de valor compartido” (CVC) o «CVShared».

⁷⁷ ISO 26000, Capítulo 3, Apartado 3.1, p. 5.

forma de concebir las acciones y objetivos de todas las organizaciones y su modo de contribuir al desarrollo sustentable.

No caben dudas de que las intenciones de la norma al ampliar su ámbito de aplicación a todas las organizaciones independientemente de su tamaño o localización han sido loables, sin embargo, esta misma amplitud se ha percibido como un aspecto negativo porque su implementación para las pequeñas y medianas empresas ha resultado compleja y de difícil adaptación.

En este sentido, algunos autores han destacado las críticas efectuadas por organizaciones de PyMEs que han tomado una posición contraria a la Guía. Así, se ha remarcado que la redacción es demasiado larga, compleja y su contenido no es relevante ni adaptable a las PyMEs dentro de sus estructuras de gestión informal, por lo que se considera que la Guía puede tener un impacto negativo sobre este tipo de organizaciones (Otxoa–Errarte y Landa, 2012:57–59).

Sin perjuicio de lo apuntado, unos de sus logros es la inclusión de un concepto de Responsabilidad Social, ya que ello evidencia el alto grado de consenso existente en la actualidad en torno a su definición entre las múltiples partes interesadas que participaron en su redacción. Tal como señala Anchorena, la ISO representa un gran avance en la estructuración conceptual de la Responsabilidad Social porque aporta una definición consensuada por noventa países y legitimada por seis grupos de interés. Brinda un estándar de calidad e incentiva a las organizaciones a aportar sus lineamientos para mejorar su gestión y desempeño, contribuyendo así al desarrollo sustentable (Anchorena, diciembre 2010–febrero 2011:6).

Una cuestión fundamental que aclara la ISO 26000 es que ella es simplemente una guía que sirve de orientación a las organizaciones y —enfáticamente— niega ser una norma de sistemas de gestión, lo que implica que puede ser compatible con otras normas y/o sistemas de gestión ya existentes o a crearse. Esta condición hace que su implementación se pueda complementar con otros instrumentos generalmente utilizados en los informes de responsabilidad social como, por ejemplo, los Lineamientos de Global Reporting Initiative —GRI— y el Pacto Global de las Naciones Unidas, entre otros.

En nuestra región podemos mencionar como un ejemplo de aplicación de la norma ISO 26000 —en conjunto con otros estándares internacionales—⁷⁸ al Reporte de Sustentabilidad 2013/2014 del Grupo Sancor Seguros, cuya casa matriz Sancor Coop. de Seguros Ltda., se encuentra en la ciudad de Sunchales, provincia de Santa Fe.

⁷⁸ GRI–G4, AA1000SES, AA1000AS, Pacto Global–COP Avanzada.

Este grupo fue el primero en nuestro país en adoptar la ISO 26000, junto con el GRI y otras normas, para elaborar su Reporte de Sustentabilidad 2010/2011. En el último reporte ya indicado, esto es, el publicado para el período 2013/2014, se tomó como punto de partida la identificación de los temas claves dentro de cada Materia Fundamental de la ISO. Así, se lograron detectar 24 asuntos materiales de relevancia para el grupo económico, distribuidos en 6 Materias Fundamentales. En consecuencia, en el Informe se abordan aspectos relacionados con las Prácticas Justas de Operación, Prácticas Laborales, Asuntos de Consumidores, Derechos Humanos, Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad y Medioambiente, y se menciona que la gobernanza de la organización no se trata como materia dado que no se han abordado asuntos relacionados con ella. Al momento de definir los asuntos pertinentes se realizó una tarea de reidentificación de aquellos con alto impacto para la industria del seguro y para el grupo en particular, considerando la ISO 26000 y las demás normas indicadas, en un claro ejemplo de la ductilidad de la Guía para ser combinada con instrumentos certificables.

Como se ha consignado, la Guía no ha sido concebida para su certificación, ello así porque no contiene requisitos de cumplimiento obligatorio, sino orientaciones, propuestas, recomendaciones y no imposiciones. Este aspecto ha sido controvertido, máxime al tener en cuenta que lo que caracteriza a las normas elaboradas por ISO es su posibilidad de certificación y alcanzarla revela un logro de cumplimiento para la empresa u organización respectiva. Sin embargo, se ha entendido que ésta era la mejor opción por las características dinámicas y variables propias de la responsabilidad social que no encuadran dentro de las particularidades de las certificaciones que sólo abarcan la situación de una organización en un momento determinado.

Además, todo ello reafirma el carácter voluntario que se le reconoce en la Guía a la responsabilidad social. De esta manera, se dejan de lado aquellas posturas que consideran que para que sea eficaz la responsabilidad social debe estar regulada legalmente y ser obligatoria para todas las organizaciones.

No obstante ello, debemos puntualizar que en nuestro país han existido y existen diversas iniciativas legales —provinciales y nacionales— respecto de la materia. Así, Salta,⁷⁹ Mendoza,⁸⁰ Río Negro,⁸¹ Tucumán⁸² y Ciudad

⁷⁹ Decreto N° 517/11. Marco conceptual de la Responsabilidad Social y Balance Socioambiental (BO, 08/02/2011).

⁸⁰ Ley N° 8488. Responsabilidad Social Empresaria (BO, 28/11/2012), modificada por Ley N° 8583 (BO, 13/09/2013).

⁸¹ Ley N° 4531. Programa de Responsabilidad Social y Ambiental Empresaria (BO, 20/05/2010).

⁸² Ley N° 8761. Responsabilidad Social y Ambiental (BO, 19/03/2015).

Autónoma de Buenos Aires (CABA)⁸³ tienen regulaciones sobre responsabilidad social. Existen además proyectos nacionales y provinciales, entre los primeros, podemos destacar el Proyecto de Ley S-4222-2013, «Marco Jurídico mínimo de la Responsabilidad de la Empresa», de la senadora nacional Liliana Negre de Alonso; el Proyecto de Ley S-476-2014, «Marco Jurídico para la confección del Reporte de Sostenibilidad de las Empresas que actúen en el territorio nacional, bajo cualquier modalidad», de la senadora nacional María Laura Leguizamón; y recientemente el Proyecto de Ley S-544-2015, «Responsabilidad Social Empresaria», del senador nacional Daniel Pérsico, presentado con fecha 12/03/2015. Dentro de las iniciativas provinciales mencionamos, entre otros, el Proyecto de Ley de Responsabilidad Social Empresaria de la provincia de Entre Ríos, de la diputada provincial María Felicitas Rodríguez, de fecha 21/11/2014.⁸⁴

La necesidad de plasmar estos instrumentos jurídicos la encontramos en la propia ISO cuando, al analizar la relación entre el Estado y la responsabilidad social —que abordamos al principio de este trabajo—, resalta que aquél debe reconocer y promocionarla, apoyando a las organizaciones en sus esfuerzos por operar de manera socialmente responsable. En consecuencia, entendemos que, sin perjuicio de la no obligatoriedad de las normas sobre responsabilidad social y, en especial, de las contenidas en la Guía, estas iniciativas tratan de reflejar esa tarea de apoyo y acompañamiento a cargo del Estado nacional y provincial, y en algunos casos municipal, en nuestro país en lo que refiere a la promoción de la responsabilidad social.

En tanto, el último punto relevante es el lugar central en que la Guía coloca a la gobernanza, en el convencimiento de que sólo una organización cuyas decisiones sean tomadas acorde a los principios de buen gobierno podrá ser considerada socialmente responsable y contribuir de esa forma al desarrollo sostenible.

Estos son a nuestro criterio los aspectos centrales de la ISO 26000 que, pese a sus críticas,⁸⁵ es el documento internacional más consensuado y represen-

⁸³ Ley N° 2594/07. Balance de Responsabilidad Social y Ambiental (BO, 28/01/2007).

⁸⁴ En la ciudad de Santa Fe, el Concejo Deliberante aprobó la Ordenanza N° 11565/2008 que instituye en la Municipalidad de Santa Fe de la Vera Cruz el Premio «Responsabilidad Social Empresaria» con el objeto de reconocer aquellas empresas y fundaciones empresariales que promueven el desarrollo social de la calidad de vida.

⁸⁵ Ver: Puterman, (19/11/12; 23/12/13). No podemos soslayar el hecho de que la GRI 4 (Global Reporting Initiative) no toma como referencia a la Norma ISO 26000 para elaborar su texto donde se fijan estándares para la elaboración de memorias de sostenibilidad, circunstancia que la posiciona de modo diferente frente al resto de las normas, estándares y guías internacionales sobre responsabilidad social. Ver: Cerezo (29/05/2013).

tativo de las partes interesadas sobre Responsabilidad Social. Ello implica que, si bien podrán existir instancias revisoras que reflejen los avances en el tema y que recepten los distintos instrumentos que vayan elaborando otros organismos internacionales, la norma constituye un punto de partida ineludible al momento de pensar en incorporar la responsabilidad social dentro del ámbito de una organización.

Referencias bibliográficas

Anchorena, B. (diciembre 2010–febrero 2011). Valoramos el proceso multiactoral. Acceso. *El camino hacia la competitividad*, 1(1). Boletín del Instituto Argentino de Normalización y Certificación.

Cerezo, D.L. (29/05/2013). ¿E ISO qué es? La desaparición de la ISO 26000 como referencia en la nueva G4. *Diario Responsable*. Disponible en: <http://www.diarioresponsable.com>

Martínez, A.N. y Rosenfeld, A. (2014). El poder legislativo nacional y la responsabilidad social: análisis de su conceptualización en los proyectos de ley presentados en el Senado de la Nación. *RED Sociales* 2:137–151.

Norma Internacional ISO 26000:2010 Guía de responsabilidad social (01/11/2010). Traducción oficial al español avalada por el Translation Management Group; 1° edición. Secretaría Central de ISO. Ginebra, Suiza.

Otxoa–Errarte, R. y Landa, J.P. (2012). PYME y cooperativas ante el reto de la RSE: la nueva ISO 26000. *Oñati Socio–Legal Series online* 2(2);57–59. Cooperatives and Collective Enterprise in the Social Economy.

Puterman, P. (19/11/12). Lo bueno, lo malo y lo feo de la ISO 26000. En *Diario Responsable*. Disponible en: <http://www.diarioresponsable.com>

——— (23/12/2013). ISO 26000, la norma que la RSE no ha sabido leer. En *Diario Responsable*. Disponible en: <http://www.diarioresponsable.com>

Reporte de Sustentabilidad 2013/2014, Grupo Sancor Seguros.

Rosenfeld, A. (diciembre 2010–febrero 2011). Una guía para todos. En revista Acceso. *El camino hacia la competitividad*, 1(1). Boletín del Instituto Argentino de Normalización y Certificación.

Capítulo III

Gobierno corporativo y responsabilidad social¹

María Victoria Darsaut; María Eugenia Basualdo; María Sara Puyol

Introducción

Las crisis internacionales y los escándalos financieros que inundan día a día las tapas de los diarios tanto a nivel regional como mundial no hacen sino revelar los impactos negativos que pueden generarse como consecuencia de malos manejos y acciones desacertadas por parte de quienes tienen a su cargo la toma de decisiones en el ámbito de las empresas. Es por ello que las cuestiones referidas al llamado «gobierno corporativo» no sólo siguen teniendo vigencia sino que se encuentran en el epicentro de esta crisis y la redefinición de su ámbito de aplicación se convierte en una necesidad imperativa.

En efecto, la mayoría de las regulaciones sobre gobernanza corporativa que han surgido a lo largo de estos años fue una respuesta a fraudes financieros con impacto internacional que dejaron a la luz la carencia de mecanismos adecua-

¹ Una versión preliminar del presente trabajo fue publicada como avance de la investigación del CAI+D «Responsabilidad Social Empresaria y Gobierno Corporativo» en Artículo «Gobierno Corporativo», incluido en la Revista de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales N°8 Nueva Epoca de la UNL, ISSN 1667-796X. Ediciones UNL abril de 2011. Pág 161 a 170. Autores: María Eugenia Basualdo, María Victoria Darsaut, María Sara Puyol, Juan Agustín Paez y Lisandro Genero.

dos de control sobre las empresas y sus directivos y el daño que esto puede ocasionar no sólo a los socios e inversores sino a toda la sociedad en general.

Los fraudes de Enron, WorldCom, Tycoon, Global Crossing y Parmalat, entre otros, que se verificaron a partir del año 2000, ya habían demostrado las deficiencias en materia de gobierno corporativo y las fallas respecto del rol de las Auditorías que provocaron la defraudación de accionistas e inversores.

Luego, la crisis que estalló en 2008 como consecuencia de la llamada «burbuja inmobiliaria» o de las «hipotecas subprime» fue generada por la conjunción de diversos factores que incluyeron bancos que otorgaron créditos hipotecarios a segmentos de la población de clase media y media baja, sin historial crediticio, con garantías estatales, sumado a la creación de instrumentos o derivados financieros sofisticados y graves errores cometidos por las Agencias Calificadoras de Riesgos.²

Esta crisis, que comenzó siendo financiera, al decir de Kliksberg, se transformó rápidamente en macroeconómica y ahora es ya crisis humanitaria (<http://www.programaamartyaasen.com.ar>). Así, si bien las causas de la crisis actual son muchas y variadas, es posible asegurar que ésta es el resultado de la combinación de severas fallas, la más determinante: la falla en la ética corporativa (Kliksberg, 2009:2).

Esto evidencia el importante papel que le cabe al gobierno corporativo de las empresas ya que los impactos de las decisiones que se adopten en su seno no sólo afectan a los accionistas e inversores, sino que se irradian a la comunidad en su conjunto y es por ello, que es necesario incorporar valores éticos en el ámbito de todas las organizaciones.

En efecto, las iniciativas regulatorias sobre gobierno corporativo que se han verificado en los últimos veinte años han demostrado quedar a mitad de camino en el objetivo que procuran y por ello, entendemos que la incorporación de los criterios propios de la responsabilidad social se evidencia como la respuesta más adecuada.

A los fines de este trabajo comenzaremos brindando algunas nociones sobre gobierno corporativo, analizando sus antecedentes y ámbito de aplicación. Luego, nos abocaremos a reseñar el estado de regulación en nuestro país para, finalmente, efectuar algunas consideraciones sobre la relación

² Un ejemplo de ello fueron las altas puntuaciones que dieron estas calificadoras a numerosos instrumentos subprime y valores vinculados que luego resultaron ser altamente «tóxicos». Moody's calificó la deuda de Lehman Brothers como A2, unos días antes de su caída, todo lo cual quedó plasmado en el documental «Inside Job», dirigido por Charles Ferguson, estrenado en los Estados Unidos el 08/10/2010, que recibió el Premio Oscar de la Academia en el año 2011 al Mejor Documental y que recomendamos a los fines de comprender acabadamente la crisis de las hipotecas subprime y sus impactos a nivel mundial.

—que entendemos imprescindible— debe verificarse entre gobierno corporativo y responsabilidad social.

1. Nociones sobre gobierno corporativo

Antes de adentrarnos en el tema no podemos dejar de mencionar la cuestión terminológica referida a la expresión *Corporate Governance*. Este vocablo de origen inglés se traduce generalmente al español como «gobierno corporativo». Sin embargo, esta expresión ha merecido algunas objeciones por parte de doctrina autorizada, al señalar que dicha traducción literal del original en idioma inglés podría inducir a confusión en países como el nuestro. En nuestro régimen legal de sociedades³ se distinguen las funciones de gobierno, administración y fiscalización o control, y cada una de ellas está a cargo de un órgano diferenciado. Por ello, la expresión «gobierno» corporativo puede inducir a error al relacionarlo con el gobierno de las sociedades —función propia de la asamblea o reunión de socios— y no con la actuación del órgano de administración (y de los controles sobre dicho accionar), que es a lo que refiere fundamentalmente el gobierno corporativo (Cracogna, 2007:26).

Sin perjuicio de lo apuntado, la doctrina especializada ha encontrado diversas formas de referirse al *Corporate Governance*. Las expresiones más utilizadas —junto con la mencionada «gobierno corporativo»— son «buen gobierno corporativo», «reglas de buen gobierno» o «buenas prácticas de gobierno», entre otras. Teniendo en cuenta que todas ellas refieren al mismo fenómeno, las utilizaremos a lo largo de este trabajo en forma indistinta.

Dado que podemos hallar numerosas definiciones orientadas a conceptualizar el llamado «gobierno corporativo» y a que no existe un consenso acerca del alcance que debe darse al citado término, la elaboración de un marco conceptual sobre el gobierno corporativo se nos presenta como un complejo desafío.

Para iniciar esta tarea debemos considerar su origen, es decir, analizar las causas y circunstancias que motivaron su aparición y su posterior desarrollo.

La mayoría de la doctrina señala —en sentido coincidente— que cuando se produce la separación entre la propiedad y el control en las sociedades anónimas comienzan las preocupaciones acerca del buen gobierno de éstas. La pro-

³ La Ley 26994 (BO, 08/10/2014) modifica la Ley N° 19550 (TO, 1984) y sustituye la denominación «Ley de Sociedades Comerciales» por «Ley General de Sociedades». El Nuevo Código Civil y Comercial de la Nación, cuya vigencia —conforme al art. 7 de la Ley 26994 modificado por la Ley N° 27077 (BO, 19/12/2014)— comenzó a partir del 01/08/2015; en su art. 148 enumera dentro de las personas jurídicas privadas a las sociedades.

blemática apuntada ha sido definida como «problemas de principal–agente» o «problemas de agencia», que son aquellos que se derivan de la separación de la propiedad y el control en sociedades abiertas, con numerosos accionistas y con baja concentración de propiedad en todos ellos (Apreda, 2007:5).⁴

Más recientemente, y con relación a esto, se ha consignado que el tema central de la gobernanza es el problema del poder, entendido como la preocupación acerca de la forma de proteger los intereses de los propietarios cuando la empresa es conducida por otros, a través del diseño de mecanismos de control sobre aquellos que deben administrar la organización. También, se refiere a la forma en que el poder se ejercita y legitima en el ámbito de la empresa, a quién responde y ante quién se hace responsable (Tricker en Apreda, 2007:8).⁵

2. Antecedentes y evolución del gobierno corporativo en Europa y América

Pueden señalarse como antecedentes del gobierno corporativo el llamado *Informe Cadbury (The Financial Aspects of Corporate Government)*, que contiene el «Código de la Mejor Práctica» y que fue publicado en Inglaterra en diciembre de 1992 a instancias del Consejo de Información Financiera, la Bolsa de Londres y las principales firmas de auditoría. Con posterioridad, la Bolsa de Londres elaboró un informe denominado *Principles of Good Governance and Code of Best Practice*, que se publicó en 1998, normativa a la que se suman las «Reglas de Cotización del Mercado de Capitales de Londres» (Junyent Bas, 2006:19). El Código de Gobierno Corporativo (The UK Corporate Governance Code) de 1992 ya citado, fue objeto de numerosas revisiones y actualizaciones, siendo la última de ellas de septiembre de 2014.⁶

En Francia pueden citarse, en primer lugar, los estudios elaborados a pedido de la Asociación Francesa de Empresas Privadas, conocidos como *Informes Viennot I* (1995) y *Viennot II* (1999) —por haber estado a cargo de Marc Viennot— y, en segundo lugar, las *Recomendaciones sobre Gobierno Corporativo* de junio de 1998. En el año 2008 se dictó el «Código de Gobierno Corporativo para sociedades cotizadas», cuya última revisión es de junio del 2013.⁷

⁴ Se apunta como el primer antecedente histórico que introduce algunas consideraciones centrales para el gobierno corporativo al libro *The Modern Corporation and Private Property* escrito por los economistas norteamericanos Adolf Berle y Gardiner Means (1932), McMillan, New York, cuyo título ha sido traducido al castellano como *La sociedad moderna y la propiedad privada*.

⁵ Para ampliar conceptos ver: Tricker (2005).

⁶ Fuente: ECGI, http://www.ecgi.org/codes/documents/uk_cgcode_sept2014_en.pdf (04/04/2015).

⁷ Fuente: http://www.ecgi.org/codes/documents/afep_medef_code_revision_jun2013_en.pdf (04/04/2015).

En España los primeros informes que se elaboraron sobre las reglas del buen gobierno fueron el *Informe Olivencia* (1998) y el *Informe Aldama* (2003), entre otros. En el año 2006 se dictó el «Código Unificado de Buen Gobierno», que estableció la aplicación de los principios del gobierno corporativo a las sociedades cotizadas y que fue actualizado parcialmente en junio del año 2013. A su vez, se creó una Comisión de Expertos con el objeto de proponer iniciativas y reformas normativas adecuadas para garantizar el buen gobierno de las empresas y asesorar a la Comisión Nacional del Mercado de Valores en la modificación del mencionado Código. El 18/02/2015 se aprobó finalmente el nuevo Código de Buen Gobierno de las Sociedades Cotizadas, que se ajustó a los objetivos propuestos por la Comisión. Además, como consecuencia de esta labor efectuada por el referido Comité de Expertos, se sancionó la Ley N° 31/2014 (03/12/2014), por la que se modificó la Ley de Sociedades de Capital para la mejora del gobierno corporativo.⁸

En Italia se redactaron varios documentos referidos a la temática, entre los que podemos mencionar las «Recomendaciones en materia de control societario», el «Reporte para las sociedades abiertas» y un «Código de Autodisciplina», también conocido con el nombre de Código Preda, con referencia al presidente de la Bolsa italiana, Stefano Preda. En el año 2006 se dictó el «Código de Gobierno Corporativo» (Codice di Autodisciplina) que fue modificado en 2010 y cuya actualización más reciente es de julio del 2014.⁹

Asimismo, resulta importante destacar la labor efectuada por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), organismo internacional que reúne a los países industrializados y que tiene como objetivo armonizar políticas para maximizar su crecimiento económico y coadyuvar a su desarrollo y al de los países no-miembros. Como una iniciativa de la organización se aprobaron en 1999 los «Principios de Gobierno Corporativo», los que fueron revisados y reformulados en 2004. A principios de 2014 se comenzó un nuevo proceso de revisión de esta iniciativa que continúa a la fecha. Los Principios de la OCDE resultan normas no vinculantes que han servido de base a las iniciativas en el ámbito del gobierno corporativo puestas en práctica, tanto en los países de la OCDE como en los países no-miembros.¹⁰

El trabajo de la OCDE para apoyar las prácticas de buen gobierno corporativo es llevado a cabo a través de Mesas Redondas regionales en esta materia, establecidas en cooperación con el grupo Banco Mundial en Asia, Eurasia,

⁸ Fuente: http://www.cnmv.es/DocPortal/.../CodigoGov/Codigo_buen_gobierno.pdf (04/04/2015). Comisión Nacional del Mercado de Valores.

⁹ Fuente: http://www.ecgi.org/codes/documents/cg_code_italy_14july2014_en.pdf (04/04/2015).

¹⁰ Fuente: www.oecd.org

Rusia, Europa del Este y Latinoamérica. Así nació el «White Paper on Corporate Governance in Latin America», desarrollado por la Mesa Redonda de esta región a través de cuatro reuniones llevadas a cabo en Brasil (2000), Argentina (2001), México (2002) y Chile (2003).¹¹

En Estados Unidos se elaboraron, a través del American Law Institute, reglas de gobierno corporativo para las sociedades cotizadas propiciando especialmente la incorporación de consejeros «independientes».¹²

Los escándalos financieros y fraudes corporativos ocurridos a partir del año 2000, mencionados en la introducción del presente trabajo, impactaron fuertemente en los Estados Unidos, circunstancia que motivó al Congreso a extender el alcance de la reglamentación federal con la aprobación, casi unánime, de la Ley Sarbanes–Oxley —sox— promulgada por el entonces presidente Bush en el año 2002 (Romano, 2009:9).

La importancia de esta ley —en lo que hace al gobierno corporativo— radica en que incluyó tanto la certificación directa de los administradores sobre la existencia de controles internos y sobre la fidelidad de los estados financieros, como deberes relativos a la composición y funcionamiento de comités de auditoría, pérdida de los incentivos remuneratorios para los Directores Ejecutivos (Chief Executive Officer – CEO) —cuando se presenten enmiendas en la contabilidad— y la prohibición de efectuar préstamos a los ejecutivos en general. También se prohibió la contratación de los auditores para efectuar servicios distintos a los de auditoría y se previeron disposiciones tendientes a endurecer las obligaciones de revelación de información y las penas criminales por la violación de las leyes de valores.

Por otra parte, podemos señalar distintas iniciativas voluntarias de gobierno corporativo en Latinoamérica.

En Brasil cabe mencionar el «Código de Buenas Prácticas de Gobierno Corporativo» (2009, en su cuarta edición) y, fundamentalmente, la existencia del llamado Novo Mercado en la BM&FBOVESPA (Bolsa de Mercados Futuros y Bolsa de Valores de San Pablo). Este Novo Mercado es un segmento de listado destinado a la negociación de acciones emitidas por compañías que se comprometen, voluntariamente, con la adopción de prácticas de gobierno corporativo adicionales en relación a las exigidas por la legislación brasileña. En efecto, la entrada de una compañía en el Novo Mercado se produce por la firma de un contrato y la adhesión a un conjunto de reglas societarias, genéricamente llamadas «buenas prácticas de gobierno corporativo», que son más exigentes que las que se encuentran en la legislación res-

¹¹ Fuente: www.oecd.org

¹² Ver: Principles of American Law Institute: Analysis and recommendations, en: <http://www.ali.org>

pectiva. Esas reglas, que se encuentran plasmadas en el «Reglamento de Lista» del Novo Mercado, amplían los derechos de los accionistas, mejoran la calidad de las informaciones usualmente prestadas por las compañías, así como la dispersión accionaria. También prevén que los conflictos societarios sean resueltos mediante una Cámara de Arbitraje, lo cual ofrece a los inversionistas la seguridad de una alternativa más ágil y especializada.¹³

Otras iniciativas voluntarias que pueden señalarse en la región son el «Código de Mejores Prácticas Corporativas» (1999), de México, que en un principio se encontraba dirigido a las empresas con valores cotizados en la Bolsa Mexicana de Valores. En fecha 14/11/2006 se presentó la primer versión revisada del citado Código, que preveía su adopción por las sociedades civiles, mercantiles y de asistencia social. En 2010 se publicó la segunda versión revisada y en el 2014 se inició la tercera revisión.¹⁴

En Perú encontramos los «Principios de Buen Gobierno para las sociedades peruanas» (2002) y más recientemente, en el año 2013 se publicó el «Código de Buen Gobierno Corporativo para las Sociedades Peruanas», que actualizó la versión 2002.¹⁵

Tal como se reseña *ut supra*, la problemática del Gobierno Corporativo, fue abordada, en un principio, a través de la elaboración de códigos de conducta, recomendaciones, principios, o sea, normas no obligatorias diseñadas como «patrones de gestión cuya aceptación por el emisor (eventualmente por otros partícipes del mercado), compromete ‘moralmente’ a su observancia» (Alegría, 2007:1364).

Asimismo, de los antecedentes mencionados surge con claridad que, posteriormente, se dictaron regulaciones que adoptaron algunas de sus instituciones, con fuente en las autoridades reguladoras, como por ejemplo, las Bolsas y Mercados de Valores, las Comisiones de Valores, y, en otros casos, por leyes formales del Estado. (1364)

En Uruguay, en 2009 se sancionó la Ley N° 18627 sobre Regulación del Mercado de Valores, que incorporó principios de buen gobierno corporativo para los emisores de oferta pública.¹⁶ En este sentido, se indicó que su dictado fue consecuencia de la tendencia mundial de pasar del *soft law* a la consagración positiva del gobierno corporativo, completando el esquema con la sanción de normas sobre este tema dirigidas a la regulación del mercado financiero (Resolución de la Superintendencia de Servicios Financieros (SSF),

¹³ Fuente: <http://www.bmfbovespa.com.br> (04/04/2015).

¹⁴ Fuente: <http://www.cce.org.mx> (04/04/2015). Consejo Coordinador Empresarial.

¹⁵ Fuente: <http://www.smv.gob.pe> (04/04/2015). Superintendencia de Mercado de Valores.

¹⁶ Fuente: <http://www.bcu.gub.uy> (04/04/2015). Banco Central del Uruguay.

Circular 2139 del Banco Central del Uruguay) (Bacchi Argibay, 2013:3).

En el mismo año, en Chile se dictó la Ley N° 20382 sobre Gobierno Corporativo, que «está directa e indisolublemente inspirada en la Sarbanes & Oxley Act de los EE. UU.» (Puga Vial: 2014:98) y que introduce mejoras a la normativa que regula los mercados de valores y las sociedades anónimas (Leyes N° 18045 y 18046).

Por ello, podemos apreciar que en el gobierno corporativo existe un componente de tipo contractual, que refiere mayormente a las iniciativas y compromisos que las empresas puedan adoptar en forma voluntaria; y otro, de tipo institucional, concerniente al marco legal y normativo que deviene obligatorio para las empresas.

Una tercera alternativa basada en la regla «cumpla o explique» (*comply or explain*) fue sugerida como una regla de gobierno corporativo por el *Informe Cadbury* antes mencionado, a fin de que las empresas de la Bolsa de Londres se ajustasen a las citadas reglas de forma voluntaria, pero con la obligación de explicar por qué no adherían a algunas de ellas (98). Este principio, receptado por casi todos los países, básicamente consiste en elaborar un catálogo de pautas vinculadas con el gobierno corporativo que son de carácter voluntario pero que representan un tercer tipo pues se basan en la citada regla. Así, el responsable puede o no cumplir «voluntariamente» las reglas que se hayan elaborado como principios de buen gobierno y de transparencia, pero debe informar —en plazos estipulados— si efectivamente ha cumplido o no, y en ese caso, explicar los motivos por los cuales no lo ha hecho (Alegría: 2007:1364).

Lo que resulta importante señalar es que el gobierno corporativo, tanto en su vertiente contractual como institucional, siempre involucra, no sólo a los participantes «directos» en la empresa (esto es, accionistas, gerentes, directores), sino también a los inversores, empleados, proveedores, clientes y a la comunidad en general (Cracogna, 2007:24).

3. Ámbito de aplicación del gobierno corporativo

Como ya lo hemos consignado en los párrafos precedentes, el gobierno corporativo surgió como consecuencia de los problemas que se generan al separarse la propiedad y el control en una sociedad, con el objeto de proteger al inversor, o sea, a quien detenta la propiedad de la empresa pero no interviene en la toma de decisiones, dado que el control se encuentra en manos de otros sujetos.

Es evidente que, en el marco de esta disociación entre capital y gestión de la sociedad, los accionistas han sido y son la primera preocupación para el gobierno corporativo. Este fenómeno se verifica fundamentalmente en las so-

iedades anónimas que hacen oferta pública de sus acciones. Por eso se ha señalado que la finalidad del gobierno corporativo es la protección o tutela del accionista, socio minoritario o inversor, haciendo referencia especialmente a aquellos que invierten sus ahorros en una sociedad a través de la compra de sus acciones ofrecidas públicamente (Cracogna, 2007:24). Es decir, el inversor es aquel accionista que, en mayor o menor medida, no tiene interés o intenciones de participar en el gobierno de la sociedad dado que su intervención se limita a una inversión de tipo financiero, sin injerencia en la toma de decisiones. Precisamente, por esto y por el hecho de tratarse de un accionista minoritario, debe contar con elementos suficientes que le permitan tutelar sus intereses.

Cabe destacar que también pueden verificarse conflictos de interés respecto de la relación entre los accionistas mayoritarios y los minoritarios o entre accionistas no minoritarios pero que no participan de las decisiones sociales, tales como los inversores institucionales. Existen otros inversores que si bien pueden no ser minoritarios, tampoco participan en las decisiones sociales por las mismas razones que estos y que son los ya mencionados «inversores institucionales», término que abarca a los fondos comunes de inversión, las compañías de seguro, los fondos de retiro o de pensión (similares a nuestras desaparecidas AFJP), entre otros.

Lo importante en todos estos casos, a los fines de tutelar los derechos y proteger sus intereses, es que exista transparencia en las decisiones que tome el gobierno de la sociedad y que el acceso a la información sea posible para todos los partícipes, dado que éste configura desde siempre uno de los componentes fundamentales en que se basan las normas del buen gobierno corporativo.

En una concepción amplia y a la cual adherimos, el gobierno corporativo también debe preservar los intereses de los demás *stakeholders*, puesto que ellos son afectados —favorable o negativamente— por la gestión empresarial (25). La expresión *stakeholder* —neologismo derivado de la palabra *shareholder* o *stockholder* (accionista)— identifica a todos aquellos grupos de interés o individuos que pueden afectar o ser afectados por la realización de los objetivos de la empresa. Es lo que la ISO 26000 llama «partes interesadas».¹⁷

La caracterización de los *stakeholders* comprende a aquellos agentes económicos o políticos de una organización que tengan derecho a reclamar algo de ésta, de manera persistente y a lo largo del tiempo y que puedan verse afectados o beneficiados por las acciones que realice la organización, por lo que

¹⁷ Norma Internacional ISO 26000:2010 *Guía de Responsabilidad Social*. Traducción oficial al español avalada por el Translation Management Group; 1° edición; 01/11/2010. Publicado por la Secretaría Central de ISO, Ginebra, Suiza, p. 4. Para esta Norma las partes interesadas son: el individuo o grupo que tiene interés en cualquier decisión o actividad de la organización.

también se los denomina «reclamantes» (Apreada, 2007:10). Podemos agregar que esta expresión tiene una dimensión interna que refiere a los accionistas, empleados, gerentes, directores, y una dimensión externa que incluye a los clientes, proveedores, acreedores, gobierno y comunidad en general.

Resulta interesante la visión del autor citado respecto de la existencia de otros agentes que conviven con los *stakeholders* y que son los denominados *gatekeepers* o «agentes reputacionales». Estos han sido caracterizados como aquellas organizaciones o individuos que deberían cuidar los intereses y derechos de los diferentes *stakeholders* y fiscalizar los comportamientos de quienes toman las decisiones (Directorio); en tanto se pueden encuadrar dentro de esta categoría a las empresas de auditoría, organismos reguladores del mercado (bancos centrales y comisiones de valores), analistas de mercado, agentes fiduciarios, grupos de interés (sindicatos, ONG, medios de prensa, asociaciones de defensa del consumidor y la competencia) y a las agencias calificadoras de riesgo (14).

Tal como hemos visto, si bien, el gobierno corporativo tiene como primera preocupación al accionista o inversor, impacta en la sociedad en general. En efecto, las reglas de buen gobierno trascienden al inversor y culminan repercutiendo en la vida e instituciones de la comunidad en su conjunto, todo lo cual no hace más que revelar la importancia que tiene la observancia de estos principios para la estabilidad de los mercados y el crecimiento económico y social en general.

Luego del análisis efectuado precedentemente podemos deducir que, en una primera etapa, el ámbito de aplicación del gobierno corporativo se circunscribió a las denominadas sociedades abiertas, es decir, aquellas que hacen oferta pública de sus acciones. Por esta razón, la mayoría de los documentos internacionales, códigos de buen gobierno e informes elaborados sobre la temática están dirigidos a controlar la actuación de este tipo de sociedades y con ello, los actos de los órganos que tienen a su cargo la toma de decisiones y su gestión.

En una evolución posterior debemos destacar que existe una tendencia cada vez más generalizada a incluir no sólo a otras sociedades anónimas, sino a todas las sociedades, cualquiera sea su tipo, y más aún, a todas las empresas privadas o públicas, con independencia de su forma jurídica, en la medida en que los principios del gobierno corporativo les resulten aplicables y represente alguna utilidad.

En este sentido, se puede destacar la aparición —tanto en países desarrollados como emergentes— de diversos códigos de gobierno corporativo para la empresa familiar y sociedades no cotizadas. La adopción de estas normas se vislumbra como positiva ya que puede significar para medianas y grandes em-

presas no cotizadas de países emergentes una manera de profesionalizar la gestión social, de mejorar el funcionamiento de sus órganos sociales y de abrirse a nuevas vías de financiación alternativas a la bursátil (Schneider, 2015:5).

No obstante, tal como hemos consignado precedentemente, dicha proyección hacia todo tipo de sociedades y empresas sólo podrá hacerse en tanto y en cuanto ello entrañe alguna utilidad para estas.

Al respecto se señala que, en principio, la aplicación de las reglas sobre gobierno corporativo a las sociedades no cotizadas exigiría un cierto tamaño en las destinatarias de las recomendaciones, no siendo justificable para iniciativas empresariales más modestas. Asimismo, se indica —a nuestro juicio acertadamente— que no todas las recomendaciones de buen gobierno pensadas para las sociedades cotizadas resultan aplicables a las que no lo son y por ello, dichas normas se deben adaptar a las particularidades de la empresa y valorar —o en su caso, desechar— su implementación en función del tamaño, actividad, necesidades y madurez del negocio y de la estructura de la propiedad (Zabaleta Díaz: 2014, citada por Schneider, 2014:3).

Finalmente, no podemos soslayar que el gobierno corporativo ha ampliado su ámbito de aplicación de la empresa a la organización, con lo cual actualmente es posible hablar de «gobernanza de la organización».¹⁸

Conforme a lo enunciado en el presente apartado entendemos, en una concepción amplia, que el gobierno corporativo comprende a todas aquellas reglas, principios, pautas de conducta, códigos de comportamiento —de adhesión voluntaria—, reglamentos y normas legales obligatorias que se ocupan de las relaciones y conflictos de interés que pueden suscitarse entre accionistas, directores, quienes tengan a su cargo la toma de decisiones dentro de la organización y demás *stakeholders*, procurando, a través del acceso a la información, la transparencia y la eficiencia, que las empresas u organizaciones tomen sus decisiones considerando el impacto que puedan tener en la sociedad en su conjunto, en su triple dimensión: social, económica y medioambiental.

¹⁸ Conforme la ISO 26000, organización es toda «entidad o grupo de personas e instalaciones con responsabilidades, autoridades y relaciones establecidas y objetivos identificables» y Gobernanza de la organización es todo «sistema por el cual una organización toma e implementa decisiones con el fin de lograr sus objetivos» (Capítulo II, Apartados 2.12 y 2.13, p. 3).

4. El gobierno corporativo en la Argentina

4.1. Antecedentes

El 22 de mayo de 2001 se sancionó en nuestro país, en el marco de la delegación conferida por la Ley N° 25414 (ADLA LXI-B, 1516), como decreto de necesidad y urgencia (DNU) el Decreto 677/01 dictado por el Poder Ejecutivo. Esta norma estableció un nuevo régimen de transparencia de la oferta pública, designando como autoridad de aplicación a la Comisión Nacional de Valores.

Su sanción tuvo una acogida mayormente favorable ya que significó colocar a la Argentina a la altura de aquellos países que tenían una vasta trayectoria en el tema de gobierno corporativo, a través de la incorporación de las tendencias mundiales existentes en ese momento referidas a prácticas de buen gobierno.

Surge de sus Considerandos que uno de sus principales objetivos era la protección o tutela del «consumidor financiero».¹⁹ Para ello, elevó el nivel de protección del ahorrista en el mercado de capitales, consagrando jurídicamente principios como los de «información plena», «transparencia», «eficiencia», «protección del público inversor», «trato igualitario entre inversores» y «protección de la estabilidad de las entidades e intermediarios financieros».

La adopción de estas prácticas de gobierno corporativo tuvo como objetivo optimizar el funcionamiento del mercado de capitales, atraer inversiones y elevar de ese modo, la tasa de crecimiento de la economía.

El «Régimen de Transparencia de la Oferta Pública» incorporó diversas previsiones relacionadas con la información que debían brindar las sociedades emisoras, los intermediarios y otros participantes en el ámbito de la oferta pública. También, sobre la reserva de quienes tuvieran acceso a información privilegiada, la conducta a seguir por los intermediarios, las obligaciones de las entidades autorreguladas y la tipificación expresa de ciertas conductas consideradas contrarias a la transparencia.

¹⁹ Artículo 42 de la Constitución Nacional: «Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a condiciones de trato equitativo y digno. Las autoridades proveerán a la protección de esos derechos, a la educación para el consumo, a la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, al control de los monopolios naturales y legales, al de la calidad y eficiencia de los servicios públicos, y a la constitución de asociaciones de consumidores y de usuarios. La legislación establecerá procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos, y los marcos regulatorios de los servicios públicos de competencia nacional, previendo la necesaria participación de las asociaciones de consumidores y usuarios y de las provincias interesadas, en los organismos de control».

Entre su articulado se puede destacar el artículo 8 de este decreto, en cuanto exigía a los administradores, directores y fiscalizadores de las sociedades emisoras, hacer prevalecer, en todos los casos sin excepción, el interés social de la empresa y el interés de cada uno de sus socios por sobre cualquier otro que pudiera estar involucrado.

Otro punto relevante del Decreto fue la prohibición de prácticas que estuvieran en contra de los principios de gobierno corporativo, tales como el *insider trading*, la manipulación del mercado, el fraude de mercado, entre otras. A tales fines, delegó en la Comisión Nacional de Valores la facultad de regular las conductas de todas aquellas personas que participen del proceso de colocación de valores negociables y fijó un nuevo régimen de responsabilidad por la información contenida en los prospectos de oferta pública.

En otro orden, la norma —siguiendo la tendencia de ese entonces— tornó obligatorio el «Comité de Auditoría», figura adoptada en la mayoría de los Códigos de Buen Gobierno Corporativo. El mismo tenía como función fiscalizar la gestión empresarial por parte de directores independientes a la gestión de la empresa. Cabe señalar que esta figura, en su concepción monista original del Derecho anglosajón, fue pensada para operar junto con los llamados «Comité de Nombramiento» y «Comité de Retribución» (Marsili y Peláez, 2013:80).²⁰ Empero, el Decreto no creó estos otros dos Comités sino solamente el de Auditoría, el cual —conforme ha señalado la doctrina— tenía a su cargo tareas que podían ser perfectamente desempeñadas por el Consejo de Vigilancia existiendo, en muchos casos, superposición de funciones (Van Thienen, 2003:202–895).

Las críticas no se hicieron esperar y esta incongruencia fue una de las más observadas por parte de la doctrina. Según ésta, ello se debió a la premura y presión que rodearon el dictado del decreto, lo que hizo que se adoptaran institutos y disposiciones sin que hayan sido debidamente analizados a la luz de la normativa legal vigente (Cracogna, 2004:237).

Ahora bien, independientemente del origen y naturaleza de la norma analizada —que podría haber tenido origen en una ley formal de nuestro Congreso de la Nación y con ello, hubiese acallado varias discusiones acerca de su inconstitucionalidad (Cracogna, 2004:237; Anaya, 2002:196–775; Pardini, 2002:245)— podemos consignar que el Decreto N° 677/01 se presentó como una norma clave para la mejora, evolución y avance de las prácticas del buen gobierno en nuestro país.

²⁰ Lo que caracteriza al sistema monista es que el Directorio ejerce las funciones de dirección y de control de la gestión de los funcionarios ejecutivos o gerentes y, como consecuencia de ello, no existe un órgano de fiscalización. Ver Marsili y Peláez (2013:80).

4.2. Reglamentación actual

En la actualidad, la temática del gobierno corporativo se encuentra comprendida en la Ley Nacional N° 26.831 (ADLA, LXXIII–A, 101), en su decreto reglamentario Decreto PEN N° 1023/2013 BO 01/08/13, y en las Resoluciones de la Comisión Nacional de Valores N° 622/13 fecha 05/09/13 y N° 606/12 de fecha 31/05/12 —que modifica la Resolución 516/07 referente al Código de Gobierno Societario.

Tal como se desprende del mensaje de elevación del PEN al Honorable Congreso de la Nación de la Ley N° 26831, el hecho de que la Ley N° 17811 (BO, 22/07/68) haya sido promulgada en 1968 resultó motivo suficiente para considerar su modificación o actualización. En efecto, la antigua norma reflejó una concepción económica de los mercados propia de ese entonces que quedó desactualizada a la luz de la realidad actual.²¹

Así, se sancionó la mencionada Ley de Mercado de Capitales en fecha 28 de diciembre de 2012, que derogó la Ley N° 17811, de Oferta Pública, el art. 80 de la Ley N° 11672, Complementaria Permanente de Presupuesto y los Decretos N° 677/2001 Régimen de Transparencia de la Oferta Pública, N° 656/1992 Régimen de Calificadoras de Riesgo, N° 749/2000 de Valores Mobiliarios y N° 476/2004 Gabinete de Coordinación de Regulación y Supervisión Financiera y, por último, los arts. 80 a 84 del Decreto N° 2284/1991, Desregulación Económica – Mercados de Capitales.

La doctrina nacional coincide al analizar los efectos positivos y negativos que dicha regulación normativa trajo aparejada al mercado de capitales. Dentro de las ventajas que se destacan de la adopción de esta norma, se ha indicado que refleja la tendencia mundial en materia de mayor control y regulación de los mercados en resguardo de los inversores, dotando para ello, de mayores facultades al ente de control y fiscalización (Comisión Nacional de Valores–CNV). Asimismo, propone una mayor apertura en materia de operadores del mercado y diferencia a los distintos agentes de éste, según sus operaciones y prácticas, bajo la supervisión de la citada CNV. También se pondera como beneficioso que pretende evitar la concentración, integrar a

²¹ «La crisis financiera internacional desatada en el año 2008 provocó que todos los países desarrollados y emergentes modifiquen la regulación y supervisión de sus sistemas financieros, a los efectos de prevenir y mitigar los riesgos sistémicos, promover la transparencia en los mercados y proteger al consumidor de servicios financieros. La existencia de mercados financieros globalizados impone introducir modificaciones que se adapten a las circunstancias económicas y sociales del contexto, en un todo de acuerdo con las nuevas ideas jurídicas y los resultados de las transformaciones económicas, políticas y sociales a nivel mundial y a las mejores prácticas regulatorias internacionales en relación al mercado de capitales». Mensaje PEN N° 2065, 25/10/2012.

los mercados (incluyendo a sus plataformas operativas) y cambiar normas de procedimiento e información. Por último, se destaca favorablemente la protección al inversor, especialmente al pequeño, la desmutualización y la centralización del poder de policía (Elespe, 2012:43).

En este sentido, se ha dicho que «la nueva ley nacional apunta a darle mayor intervención al regulador para evitar siniestros que puedan afectar a los inversores y generar retracción en los mercados debido a mala praxis o dolo. También apunta a consagrar nuevos agentes e instituciones bursátiles. Finalmente busca darle un rol de intervención muy activo al Estado y al regulador respecto a todos los sujetos involucrados» (43).

Las cuestiones negativas que se han señalado, refieren a la ausencia de contrapesos a la autoridad de contralor en materia de procedimientos y sanciones. Asimismo, ha sido duramente criticada la liberalización del secreto bursátil al Banco Central de la República Argentina (BCRA), a la Superintendencia de Seguros de la Nación y a la Unidad Financiera de Información (UIF). También se ha cuestionado, el excesivo detalle y reglamentarismo de muchos artículos que contrasta con la gran cantidad de disposiciones abiertas y delegadas a la reglamentación que debieron estar contempladas en el cuerpo legal (43).

La reforma innova en el art. 79, en el que faculta a las Emisoras (sociedades comprendidas en el régimen de oferta pública por acciones o valores negociables de deuda) a sustituir la Comisión Fiscalizadora por el Comité de Auditoría a los fines de no duplicar órganos sociales. Por ello, todas aquellas sociedades con un Comité de Auditoría constituido pueden prescindir de la Comisión Fiscalizadora. En este supuesto, los integrantes de ese Comité tendrán las atribuciones y deberes que otorga el art. 294 de la —hoy— Ley General de Sociedades.

La decisión de eliminar la Comisión Fiscalizadora corresponde a la Asamblea Extraordinaria de accionistas que, en primera o segunda convocatoria, deberá contar con la presencia, como mínimo, de accionistas que representen el setenta y cinco (75 %) por ciento de las acciones con derecho a voto. Las resoluciones en todos los casos serán tomadas por el voto favorable del setenta y cinco (75 %) por ciento de las acciones con derecho a voto, sin aplicarse la pluralidad de votos.

Al reglamentar este artículo, el Decreto N° 1023/2013 incorpora mayores exigencias a la hora de ejercer la opción allí prevista. En este sentido determina que:

cuando una sociedad que haga oferta pública quiera hacer efectivo el ejercicio del derecho contemplado en el art. 79, segundo párrafo de la Ley N° 26831, deberá cumplimentar los requisitos allí exigidos junto con la opinión favorable de la totalidad de los miembros de la Comisión Fiscalizadora. La propuesta de

prescindir de la Comisión Fiscalizadora deberá ser presentada ante la Comisión Nacional de Valores, la que podrá denegar su aprobación para el caso de que se vean afectados los derechos de las minorías. En caso de prescindirse de la Comisión Fiscalizadora, todos los integrantes del Comité de Auditoría deberán reunir los requisitos de idoneidad y experiencia requeridos para los síndicos en la Ley N° 19550 de Sociedades Comerciales (T.O. 1984) (sic), resultándoles aplicables las responsabilidades previstas en el artículo 294 de dicha norma legal.

De acuerdo con lo señalado, y teniendo presente que todas las sociedades emisoras deben contar con un Comité de Auditoría (salvo las pequeñas y medianas empresas) entonces, todas ellas pueden optar por prescindir de la Comisión Fiscalizadora, conforme al art. 79 y su reglamentación.

Recordemos que el art. 284, segundo párrafo, de la Ley General de Sociedades, establece que en las sociedades comprendidas en el art. 299 (excepto, el inc. 2) la sindicatura debe ser colegiada en número impar, es decir, que aquellas sociedades que hagan oferta pública de sus acciones, o debentures u obligaciones negociables no se verán alcanzadas por la obligatoriedad del órgano que impone la Ley General de Sociedades, sino que les comprenderá la excepción de la Ley de Mercado de Capitales.

Entendemos que la solución que brinda el art. 79 analizado, elimina el problema de la superposición de funciones de fiscalización que se presentaba bajo la vigencia del Decreto N° 677/01 entre la Comisión Fiscalizadora y el Comité de Auditoría. Sin embargo, y compartiendo la opinión de un sector de la doctrina consideramos que, en lugar de acercar el instituto del Comité de Auditoría a nuestro modelo dualista, lo aleja aún más, al permitir la desaparición de uno de los órganos clásicos de fiscalización de nuestro sistema (Comisión Fiscalizadora), concentrándolo en directores independientes (Comité de Auditoría) (Marsili y Peláez, 2013:81).

En lo que hace a la transparencia, la Ley de Mercado de Capitales contiene disposiciones que en lo sustancial no varían de las establecidas en el Decreto N° 677/01. Sin perjuicio de ello, podemos mencionar algunos artículos en los que la Ley incorpora alguna modificación. Así, en su Capítulo v —Régimen de Transparencia— del Título III —Oferta Pública—, el art. 99 regula el régimen informativo general, y en su inciso a) incluye a los integrantes del órgano de fiscalización en la obligación de informar a la CNV sobre todo hecho o situación que por su importancia sea apto para afectar en forma sustancial la colocación de valores negociables o el curso de su colocación. Asimismo, establece como obligatoria —junto con el directorio— la intervención del órgano de fiscalización para designar una persona para desempeñarse como responsable de relaciones con el mercado divulgando la información relacionada con este inciso.

Según el análisis efectuado por Paolantonio con relación al art. 99 recién mencionado, en su inciso e) «se precisa que el régimen informativo general sobre tenencias de valores negociables de sociedades en el ámbito de la oferta pública alcanza a todos los directores y funcionarios de los agentes registrados» y en su inciso h) se precisa que «respecto de los convenios de accionistas, la falta de información sobre los mismos es sancionada con su ineficacia» (2012:1196).

El art. 105 dispone que el auditor externo sea designado por la asamblea ordinaria de accionistas, habilitando a que cuando la propuesta sea efectuada por el órgano de administración deberá contar con la opinión previa del Comité de Auditoría. Por su parte, el Decreto N° 1023/2013, al reglamentar dicho artículo, incorpora una salvedad para el caso de las PyMes estableciendo que «para el supuesto de tratarse de una pequeña y mediana empresa que no cuente con comité de Auditoría deberá requerirse la previa opinión del órgano de fiscalización».

También es dable resaltar el art. 108 que dispone que en aquellos casos en que en las auditorías externas contratadas a pedido de los accionistas minoritarios se verifiquen operaciones ilícitas, los costos de aquella puedan ser recuperados contra la sociedad y los miembros de los órganos de administración y/o fiscalización responsables de tales conductas antijurídicas (1196).

Resta destacar que la Ley en el Capítulo VI —Acciones y Sanciones por conductas contrarias a la transparencia— del Título III enumera tres clases de conductas que considera contrarias a la transparencia: abuso de información privilegiada, manipulación de mercado y prácticas engañosas, e intervención no autorizada en la oferta pública.

De lo hasta aquí analizado se desprende que —en lo que refiere a nuestra temática— si bien la reforma legal reproduce casi totalmente el Decreto N° 677/01 introduce atinadas y significativas innovaciones que contribuyen a una mejor aplicación de los principios del buen gobierno corporativo.

Por otro lado, dada la necesidad de asegurar la continuidad en el ejercicio de sus funciones así como de los diferentes actores que intervienen en el mercado de capitales y en función de las nuevas exigencias que planteó la sanción de la Ley N° 26831, la Comisión Nacional de Valores consideró necesario revisar sus Normas (NT 2001 y mods.) y a tal fin dictó la Resolución 622 de fecha 5 de septiembre de 2013 donde dispuso «aprobar en virtud de la Ley de Mercado de Capitales N° 26.831, y del dictado del Decreto Reglamentario N° 1023 de fecha 1° de agosto de 2013, las Normas de la Comisión Nacional de Valores (NT 2013), que en Anexo se adjuntan como parte integrante de la presente» (art. 1 Resolución CNV 622/2013).

Dentro del mencionado Anexo, se destaca la importancia fundamental de las disposiciones contenidas el Título IV —Régimen Informativo Periódico—,

Capítulo 1 —Régimen Informativo—, cuyo art. 1 establece que las entidades que se encuentren en el régimen de oferta pública y aquellas que soliciten autorización para ingresar en él, deberán remitir junto con la Memoria anual —y como anexo— un informe sobre el grado de cumplimiento del Código de Gobierno Societario, así como sobre su política ambiental o de sustentabilidad, incorporando los principales indicadores de desempeño en la materia, o, en caso de no contar ellos, explicar por qué los administradores consideran que no son pertinentes para su negocio.

A continuación excluye de la obligatoriedad de la elaboración del informe a sociedades, cooperativas, y asociaciones que califiquen como PyMEs en los términos de la normativa de la CNV, así como a aquellas inscriptas o que soliciten su inscripción en el registro especial para constituir programas globales de emisión de valores representativos de deuda con plazos de amortización de hasta trescientos sesenta y cinco (365) días corridos, los Cedears y Ceva.

En el citado informe, el órgano de administración deberá comunicar si cumple totalmente los principios y recomendaciones fijados en el Código de Gobierno Societario y el modo en que lo hace; o bien, deberá explicar los motivos por los que cumple parcialmente o no cumple con aquellos. En este último supuesto, tendrá que indicar si contempla incorporar aquello que no adopta en un futuro.²²

La Resolución General de la Comisión Nacional de Valores N° 606/2012 dictada el 31 de mayo de 2012 es aquella que aprueba los contenidos mínimos del Código de Gobierno Societario propio de las entidades que se encuentran autorizadas para efectuar oferta pública de sus valores negociables, derogando de este modo la anterior Resolución CNV N° 516/07. Allí, se enumeran nueve principios que deberán ser tomados como guías generales de actuación en el campo del gobierno corporativo y veintidós recomendaciones que deberán considerarse como un marco para la aplicación de dichos principios dentro de la emisora.

El primero de los principios es el de transparentar la relación entre la emisora, el grupo económico que encabeza y/o integra y sus partes relacionadas, para lo que se recomienda garantizar la divulgación por parte del órgano de administración de políticas aplicables a aquella relación; asegurar la existencia de mecanismos preventivos de conflictos de interés y prevenir el uso indebido de información privilegiada.

El segundo principio es el de sentar las bases para una sólida administración y supervisión de la emisora, para lo cual se debería garantizar que el ór-

²² Mantiene el principio denominado «cumpla o explique» que ya fuera adoptado por la norma precedente.

gano de administración asuma la administración y supervisión de la Emisora y su orientación estratégica; asegurar un efectivo control de la gestión empresarial; dar a conocer el proceso de evaluación del desempeño del órgano de administración y su impacto; que el número de miembros externos e independientes constituyan una proporción significativa en el órgano de administración; comprometerse a que existan normas y procedimientos inherentes a la selección y propuesta de sus miembros y gerentes de primera línea; evaluar la conveniencia de que sus integrantes y/o síndicos y/o consejeros de vigilancia desempeñen funciones en diversas emisoras; y asegurar la capacitación y desarrollo de sus miembros y de los gerentes de primera línea de la Emisora.

Como tercera pauta se fija avalar una efectiva política de identificación, medición, administración y divulgación del riesgo empresarial, para lo que se recomienda que el órgano de administración cuente con una política de gestión integral de éste y monitoree su adecuada implementación.

El cuarto principio busca salvaguardar la integridad de la información financiera con auditorías independientes. A tal fin se recomienda garantizar la independencia y transparencia de las funciones que le son encomendadas al comité de auditoría y al auditor externo.

Otro principio fundamental es el quinto que impone respetar los derechos de los accionistas y para lo cual se deberá asegurar el acceso a la información de la emisora por parte de estos; la participación activa de todos ellos; garantizar el principio de igualdad entre acción y voto; establecer mecanismos de protección de todos los accionistas frente a las tomas de control; incrementar el porcentaje de acciones en circulación sobre el capital y asegurar que haya una política de dividendos transparente.

El principio sexto impone mantener un vínculo directo y responsable con la comunidad y se recomienda al efecto, suministrar a ésta la revelación de las cuestiones relativas a la emisora y un canal de comunicación directo con la empresa.

La remuneración justa y responsable constituye el séptimo principio, para el que se dispone el establecimiento de claras políticas de remuneración de los miembros del órgano de administración y gerentes de primera línea, con especial atención a la consagración de limitaciones convencionales o estatutarias en función de la existencia o inexistencia de ganancias.

Por su parte, el principio octavo se basa en el fomento de la ética empresarial, para lo que es recomendable garantizar comportamientos éticos en la emisora.

Finalmente, el noveno principio establece como objetivo profundizar el alcance del Código, con la recomendación de fomentar la inclusión de las previsiones que hacen a las buenas prácticas de buen gobierno en el estatuto social.

5. Consideraciones finales

La concepción amplia de gobierno corporativo que se ha reflejado a lo largo del presente demuestra la relación necesaria que debe existir entre éste y la responsabilidad social. El contexto económico y social en el que las empresas actúan y que incluye no sólo desafíos derivados de la globalización, los avances tecnológicos, los problemas medioambientales y los derechos de los consumidores, ha generado un cambio de paradigma en la empresa que repercute directamente en las decisiones que deben tomar quienes las dirigen.

La responsabilidad social de una entidad depende en gran medida de las decisiones que se tomen por parte de quienes tienen a cargo su gobernanza. En efecto, ninguna organización puede soslayar el impacto que generan, tanto en lo social, lo económico y lo medioambiental, estas decisiones y la necesidad de que sean tomadas conforme a valores éticos, privilegiando la transparencia y la comunicación.

La estrecha relación que existe entre ambas ha quedado plasmada en la *ISO 26000, Guía de Responsabilidad Social* (2010) —que hemos analizado en otro trabajo de este libro— dado que ésta posiciona a la gobernanza como una de las siete materias fundamentales que toda organización debe tener en cuenta a la hora de incorporar los principios y prácticas de la responsabilidad social para poder así contribuir al desarrollo sustentable.

Es más, no sólo la señala como la primera de las materias fundamentales sino que la coloca en el lugar central, por entender que su naturaleza «es un tanto diferente del resto de las materias fundamentales» (ISO 26000, 2010:21) y que una gobernanza eficaz le permitirá a una organización tomar acciones en el resto de las materias fundamentales y asuntos pertinentes e implementar los principios contenidos en la norma referida (21).

Por otra parte, entiende que no sólo es una materia fundamental y central dentro del contexto de la responsabilidad social, sino que la considera un medio para aumentar la capacidad de las organizaciones de comportarse de manera socialmente responsable respecto a las otras materias fundamentales (23).

Como podemos apreciar, el hecho de hablar de gobernanza de la organización refleja la propia evolución que ha tenido el tema de la responsabilidad social, dado que si bien el gobierno corporativo nació como una preocupación vinculada con las empresas y más precisamente con las sociedades anónimas y de responsabilidad limitada, en la actualidad se ha transformado —tal como lo hemos dicho precedentemente— en una materia clave para todo tipo de organización.

La estrecha relación entre los temas que dan el título al presente trabajo ha sido receptada en distintos instrumentos, tanto a nivel nacional como internacional. A modo de ejemplo podemos mencionar que una de las novedades más significativas del nuevo Código de Buen Gobierno de las Sociedades Cotizadas de España (que reseñamos en el apartado: Antecedentes) y que fue hecho público en febrero de 2015 por la Comisión Nacional del Mercado de Valores de ese país, es la inclusión —sobre un total de 64 recomendaciones— de 3 recomendaciones específicas en materia de responsabilidad social corporativa y de 4 recomendaciones que integran la citada responsabilidad en otros aspectos empresariales. En nuestro país, el Código de Gobierno Societario —desarrollado en el anterior apartado— prevé dentro de la Memoria Anual que debe presentar el órgano de administración de las sociedades que hacen oferta pública de sus valores negociables, la inclusión de la política ambiental o de sustentabilidad, incorporando, si los hubiera indicadores de desempeño en la materia.

Tal como señala Kliksberg (2009), en el siglo XXI un test central será el grado en que la alta conducción de la empresa asuma a fondo el paradigma de la responsabilidad social. En efecto, amplios sectores de la sociedad exigen cada vez más compromiso por parte de las empresas respecto de su propio personal, de la calidad de los productos que fabrica, de las prácticas medioambientales que adopte, de la lucha contra la corrupción y de su proyección e impacto en la comunidad.

Es decir, ya no alcanza con cumplir las recomendaciones y regulaciones sobre gobierno corporativo, es necesaria una conducta ética y responsable de la organización y de sus directivos que integre la responsabilidad social en toda la entidad y que comprenda y asuma el impacto que su actividad genera en las partes interesadas y en la comunidad en la que actúa.

Referencias bibliográficas

- Alegria, H.** (2007). Corporate Governance (El buen gobierno corporativo). *La Ley* 2007–E. Buenos Aires.
- Anaya, J.L.** (2002). Los límites de la delegación legislativa. (El caso del decreto 677/01). *El Derecho* (196). Buenos Aires.
- Bacchi Argibay, A.** (2013). Novedades en la regulación del gobierno corporativo en el Mercado de Valores Uruguayo. *Libro de Ponencias del XII Congreso Argentino de Derecho Societario y VIII Congreso Iberoamericano de Derecho Societario y de la Empresa*. Tomo III. CABA: Ediciones UADE.
- Barreira Delfino, E.** (2002). Control judicial de las sanciones de la CNV. *Sup. Esp. Regulación del Mercado de Capitales 2012* (diciembre). *La Ley*. Buenos Aires.
- Campi, G.** (2002). La nueva Ley de Mercado de Capitales. *Sup. Esp. Regulación del Mercado de Capitales 2012* (diciembre). *La Ley*. Buenos Aires.
- Carlino, B.P.** (2012). Ley 26.831 sobre mercado de capitales» Publicado. *Sup. Esp. Regulación del Mercado de Capitales 2012* (diciembre). *La Ley*. Buenos Aires.
- Elespe, D.** (2012). Justificación de un Sistema Regulador del Mercado de Capitales. Observaciones y características a la nueva ley. *Sup. Esp. Regulación del Mercado de Capitales 2012* (diciembre). *La Ley*. Buenos Aires.
- Farinati, E.N.** (2013). El gobierno Corporativo en las entidades financieras. *Libro de Ponencias del XII Congreso Argentino de Derecho Societario y VIII Congreso Iberoamericano de Derecho Societario y de la Empresa*. Tomo III. CABA: Ediciones UADE.
- (2009). *Confianza y prácticas bancarias*. Buenos Aires: Ad–Hoc.
- Kliksberg, B.** (2009). Gobierno Corporativo en tiempos de crisis. Disponible en: <http://www.programamartyaasen.com.ar>
- Marsili, M.C. y Peláez, E.** (2013, septiembre). El Comité de Auditoría en la Ley 26.831 y otros diseños posibles. *Revista de Ponencias del XII Congreso Argentino de Derecho Societario y VIII Congreso Iberoamericano de Derecho Societario y de la Empresa*. Buenos Aires: Ediciones UADE.
- Paolantonio, M.E.** (2012) Reforma del Mercado de Capitales. *La Ley*, F, 1196.
- Puga Vial, J.E.** (2014). Fallidos controles sobre el mercado de capitales el gobierno corporativo. Una visión a la luz de las realidades chilena y mundial. *Revista de los Contratos, los Consumidores y Derecho de la Competencia*, 5, tomo 3. Buenos Aires: Legis.
- Schneider, L.R.** (2014). Gobierno corporativo sin mercado de capitales. *La Ley*, tomo 2015–A, Buenos Aires.
- Tricker, B.** (2005). Corporate Governance: A subject whose time has come. *Corporate Ownership and Control* 2(2).
- Verón, A.V.** (2014). *Reformas al régimen de sociedades comerciales. A tenor del nuevo Código Civil y Comercial de la Nación* (Ley 26994). CABA: La Ley.
- Zabaleta Díaz, M.** (2014). La experiencia comparada de gobierno corporativo en sociedades no cotizadas. En *Gobierno Corporativo en sociedades no cotizadas*. Madrid: Marcial Pons.

Capítulo IV

Reciclando RSE

Natalia Escobar; Cecilia Morzán; Germán Toyé

En todas las cosas, naturales y humanas, el origen es lo más excelso.

(Platón)

Debido a la cantidad de conceptos y acepciones que giran alrededor de la Responsabilidad Social Empresaria, es necesaria la formación de una definición que permita comprender verdaderamente sus implicancias, recurriendo a las bases de sus principales ideas, desglosándolas.

Introducción

En el marco del Curso de acción para la investigación y desarrollo (CAI+D) sobre «Gobierno Corporativo y Responsabilidad Social Empresaria», dependiente de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad Nacional del Litoral, pretendemos esbozar un análisis del concepto de Responsabilidad

Social Empresaria (en adelante RSE) que desarrollamos y que fuera dado a publicidad en la Jornada de «RSE y GC» realizada en noviembre de 2010.¹

Este grupo de investigación que se originó en el año 2009 tiene una duración de tres años. Si bien abarca dos grandes temas como el título del proyecto lo indica, el presente trabajo solo se referirá a la RSE.

Para lograr un desarrollo congruente de nuestra misión, necesitábamos comenzar por el principio, es decir, era necesario encontrar un marco teórico a este fenómeno, nuestra propia definición de RSE. En tal sentido, analizamos diversos conceptos, de los más variados y mirados desde diferentes ópticas.

Debido a la cantidad de conceptos y acepciones que giran alrededor de la Responsabilidad Social Empresaria, es necesaria la formación de una definición que permita comprender verdaderamente sus implicancias, recurriendo a las bases de sus principales ideas, desglosándolas.

En la búsqueda de nuestro concepto de RSE, intentaremos explicar el porqué del mismo; porqué recurrimos a una expresión en particular y no a otra; y por qué un concepto dado por un autor determinado, a nuestro criterio, no responde acabadamente a la RSE; teniendo en cuenta de esta manera las diferentes posiciones que giran alrededor de este instituto.

Pero advertimos un problema o, en el mejor de los casos, un desafío, ya que el objeto de nuestra investigación naturalmente conlleva el tratamiento de herramientas conceptuales que provienen de otras ciencias, vinculadas a la gestión empresarial, a la economía, a la filosofía, a la sociología; creemos que es allí donde residirá el enfoque de nuestro esfuerzo, es decir, comprender el lenguaje que asiste a otras materias, de manera separada o interrelacionada con el que proviene de nuestra patria, de nuestro léxico jurídico de origen.

En tenor de lo expuesto, nos adentramos entonces en el análisis de nuestra construcción de RSE.

1. Desarrollo y análisis

Cada vez más se habla de la responsabilidad social, término que comenzó a utilizarse en forma generalizada a comienzos de la década de 1970, pero que su origen exacto es de difícil determinación (Martínez Garcés, 2007).² Los

¹ «Jornada de Responsabilidad Social Empresaria y Gobierno Corporativo», organizada por la Universidad Nacional del Litoral, Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, la Secretaría de Ciencia y Técnica y el Centro Universitario de Brasília, Santa Fe, 25 de Noviembre de 2010.

² Algunos autores vinculan el origen de la utilización del término RSE con los fondos éticos de inversión. Haciendo un poco de historia se puede observar que las inversiones éticas implicaban la existencia de motivaciones fundamentalmente morales y religiosas. Aproximadamente en la década

países anglosajones fueron los primeros en abordar la noción y las ciencias económicas fueron las pioneras en su estudio; haciéndolo más tarde las ciencias jurídicas.

Una vez fracasado el paternalismo estatal, la empresa se sitúa en el centro de las expectativas de la sociedad civil. En efecto, la misma sociedad comenzó a demandarle una mayor participación en el apoyo de iniciativas de carácter social o cultural. Este fenómeno motivó que el sector empresario tuviera que redefinir su rol tomando una posición mucho más activa. Así, la empresa ha dejado de ser un sistema cerrado, preocupado sólo en la generación de utilidades para pasar a ser un sistema abierto, mucho más influido por las necesidades y requerimientos sociales. En este marco se comprende que la responsabilidad social no es una opción sino una demanda social exigida por el entorno que le reclama a la empresa un papel central en el desarrollo no sólo económico sino también social y ambiental.

Hay distintas ópticas alrededor del concepto de RSE. Desde un punto de vista se cuestiona la responsabilidad social empresaria como mecanismo o instrumento que las organizaciones utilizan para resolver cuestiones de imagen, deducir impuestos o seguir una moda. Es decir, se cuestionan las verdaderas razones de este tipo de prácticas y se duda de que exista un interés real en los problemas sociales; pero una cuestión que es innegable es que los actores que realizaban la solidaridad en el pasado, hoy ya no lo hacen.

En este sentido no deben generarse dudas: la RSE no reemplaza las actividades, funciones y responsabilidades del Estado; no es un nuevo gasto que las empresas deben cubrir ni una nueva moda a seguir; no es una forma de exculpar acciones y actitudes empresariales del pasado como tampoco es dejar de pensar en las utilidades para dedicarse a atender cuestiones ambientales y

de los cincuenta, algunos grupos religiosos de Estados Unidos, como los cuáqueros, comenzaron a aplicar ciertos criterios en sus inversiones; excluyendo a empresas relacionadas con la producción de tabaco y alcohol, la industria del juego y en general aquellas cuyos giros comerciales dañaban el tejido moral de la sociedad. Durante la guerra de Vietnam algunos grupos retomaron la idea de presionar por medio de la inversión a las empresas ligadas con el negocio de las armas y en los setenta contra aquellas que defendían la política del Apartheid en Sudáfrica. Los primeros fondos de inversión éticos surgieron en Estados Unidos en referencia a estos dos sucesos. En 1968 los denominados inversionistas éticos L. E. Tysson y J. E. Corbett (creadores del primer fondo de esta naturaleza, el Pax World Fund) realizaron movimientos en contra de los bancos que desviaban recursos a empresas subsidiarias de la guerra de Vietnam; y por otro lado, El Interfaith Center for Corporate Responsibility (coalición americana de más de 250 grupos religiosos) tomó la decisión de no apoyar a compañías que tuvieran negocios con Sudáfrica, además de otras acciones de tipo político. El resultado fue que entre 1984 y 1990 el número de empresas norteamericanas que invertían directamente en ese país descendió de 317 a 124. A partir de los ochenta la tasa de crecimiento de los fondos éticos en Estados Unidos registró un comportamiento en alza.

sociales; y mucho menos es un lujo de las grandes empresas (Volpentes-ta, 2009:40–45).³

El concepto de responsabilidad social está siendo adoptado por muchas empresas en su accionar, como así también se está incorporando al ámbito académico. El concepto engloba un variado conjunto de acciones más o menos sistemáticas que las empresas realizan. En este sentido, la RSE no escapa a la regla de la multivocidad de los vocablos y designa no a uno sino a varios objetos; sin embargo, más allá de que cada vocablo encierre varios sentidos:

lo que sí es posible y menester para la convivencia eficaz y pacífica es que, siempre que surja alguna duda con respecto a la coincidencia de los sentidos que cada cual tiene en su mente, las partes buceen desde la superficie lisa verbal hacia las honduras de los objetos y de sus aspectos, a fin de averiguar cuál es la intención de cada uno. (Goldschmidt, 1973:3–4)

Antes de comenzar con nuestro concepto de RSE, hay que aclarar que, si bien en un principio la atención recayó exclusivamente en la empresa y es sin duda la organización paradigmática de nuestro tiempo (Gilli, 2011:35–47). La visión de que la responsabilidad social es aplicable a todas las organizaciones surgió como producto de la globalización y del reconocimiento por parte de éstas de su responsabilidad en la contribución al desarrollo sostenible. Además, no hay que perder de vista que la noción actual de RSE desbordó la idea clásica de empresa considerada como «actividad» (contenida en el Código Italiano de 1942) y abarca sujetos que no se identifican con ninguna clase de empresa. Por lo tanto, optamos por un sentido amplio (IRAM–ISO 26000, 2010:3)⁴ y cuando hablamos de empresa nos referimos a todo tipo de organización pública o privada, con o sin fines de lucro, destinada a producir bienes y servicios, e incluimos así a ONG's, fundaciones, asociaciones, etcétera.

Ahora bien, nos preguntamos: ¿qué es la RSE para nosotros?

Consideramos a la RSE como: la decisión voluntaria del sujeto que dirige una organización de asumir una conducta ética y transparente, por encima

³ Según este autor, existen diferentes modalidades de vinculación entre las empresas y las sociedades, y diversas formas de actuación responden a lógicas específicas que se presentan con características idiosincrásicas; entre ellas menciona al marketing social, al voluntariado, a la filantropía, a la inversión social, entre otras.

⁴ Esta Norma Internacional define organización como la «entidad o grupo de personas e instalaciones con responsabilidades, autoridades y relaciones establecidas y objetivos identificables». Tal término «no incluye las acciones de los gobiernos propias de su papel soberano para la elaboración y el cumplimiento de la ley, la práctica de la autoridad judicial, el ejercicio de deberes destinados a establecer políticas de interés público o a cumplir las obligaciones internacionales del Estado».

de las exigencias legales, que lo lleve a realizar una actividad sostenible, considerando los aspectos económicos, sociales y ambientales e involucrando a los grupos de interés y a la sociedad donde interactúa.

A continuación, analizaremos una a una las expresiones utilizadas en el concepto, fundamentando el sentido dado a las mismas y a este novedoso instituto.

1.1. La decisión voluntaria del sujeto que dirige una organización de asumir... por encima de las exigencias legales

El concepto de RSE lleva ínsita la idea de que las empresas en su proceso de gestión arriban al primer requisito contenido en el marco teórico–conceptual, esto es, el cumplimiento de las normas legales que enmarcan la gestión empresarial (Volpentesta:38).⁵

Se ha dicho sobre el asunto que «la cuantía de RSE está dada por la distancia entre el límite de la ley y el que cada empresa fija voluntariamente» (Gorochategui, 2008:18–38).

Es decir que la primera cuestión que no hemos dudado en dejar asentada en el mentado concepto es que el cumplimiento de las exigencias legales opera en el caso como un presupuesto lógico,⁶ a partir del cual comienza todo un proceso de gestión que reúne determinadas características bien diferenciadas de las que tradicionalmente se les asignó a las empresas, donde existe una autodeterminación a través de una decisión libre y voluntaria de la acción empresarial.

⁵ Es lo que el autor denomina «obligación social», entendida como el estricto cumplimiento por parte de la empresa de sus responsabilidades económicas y legales; es decir, hacen lo mínimo que las leyes le exigen. Para esta línea de pensamiento, una empresa actúa de manera socialmente responsable en la medida en que cumpla con las leyes vigentes y sólo buscará metas sociales en la medida en que éstas contribuyan a sus metas económicas. Vemos que la obligación social no puede ser comparada con la RSE; al contrario se presenta como el piso mínimo de la RSE.

⁶ En el concepto dado por el Foro de Expertos (designado por el Gobierno Español, constituido a comienzos del año 2005 para la definición del marco de la RSE en nuestro país. Disponible en www.tupatrocinio.com) que dice: «la RSE es, además del cumplimiento de las obligaciones legales vigentes, la integración voluntaria en su gobierno y gestión, de las preocupaciones sociales, laborales, medio ambientales y de respeto a los derechos humanos»; pareciera que establece el cumplimiento de las obligaciones legales como punto de partida de todo actuar de la empresa, colocando a éste como un requisito para que las empresas sean socialmente responsables; y como ya dijimos la RSE no es cumplir con la ley; tal acatamiento a la normativa vigente se da por supuesto y cumplido, y la RSE va más allá de lo legalmente establecido. Creemos que la inclusión de la palabra «además» debió omitirse. En cambio, destacamos las palabras acertadas de Pierre Hupperts (2005:58) y que coinciden con nuestra propuesta cuando dice «una empresa acepta el papel dentro de la sociedad, que va más allá de la actividad principal y de lo legalmente obligado».

A partir de allí es donde la RSE es entendida como una forma de gestión empresarial que no se encuentra ensimismada o bajo una postura narcisista (Friedman, 2009) en atención al exclusivo objetivo de rentabilidad y sin interesar los medios utilizados para ello; sino que su actuar está destinado a contribuir al desarrollo sostenible de la sociedad en que interactúa.

De esta manera, esta autodeterminación no es de ningún modo tomada de forma aislada, sino que está circunstanciada a un verdadero proceso productivo donde se pueden diferenciar dos momentos dentro del cometido empresarial, bien diferentes desde sus perspectivas pero íntimamente interrelacionados.

El primero de ellos, es tomado desde una perspectiva estática, esto es, el momento en que el empresario crea la providencia («decisión»), sobre la cual proyectará su actividad hacia el futuro. El segundo momento lo es desde una perspectiva dinámica o puesta en actividad de aquella primera cosmovisión, con etapas que se pueden subclasificar, como veremos seguidamente.

Entonces, la gestión socialmente responsable, desde una visión sistémica, puede resumirse de la siguiente manera:

Posición estática o momento de la «decisión»: (Vincular, Centro Especializado en RSE, 2006)

- Planificación: donde se adopta la decisión, de la cual quedarán supeditadas las posteriores fases del ciclo.

Posición dinámica o comportamiento:

- Ejecución: se pone en movimiento lo diseñado en la etapa estática. Debe estar debidamente controlada.
- Comprobación: análisis sobre el estado de las cosas en relación a los objetivos propuestos.
- Ajustes: adaptaciones a las diversas situaciones que se vayan presentando en el proceso.

Todo este proceso fue puesto en consideración al momento de arribar al concepto de RSE por el grupo de investigación, y creemos que esa intención conceptual fue integrada satisfactoriamente dentro de los términos «decisión» y «comportamiento».

Respecto del carácter voluntario del comportamiento adoptado por las empresas, también puede ser analizado con la misma racionalidad sistémica presentada anteriormente, es decir, la RSE entendida como un proceso de gestión empresarial donde la voluntad del sujeto–empresario se presenta de dos formas: la voluntariedad estática y la voluntariedad dinámica.

La voluntariedad estática, donde el comportamiento socialmente responsable, como hemos anticipado, no es exigido por ningún ordenamiento jurídico; sino más bien constituye el piso a partir del cual comienza el plan libre de actuación de la RSE. Por lo tanto, toda decisión en este sentido responde a razones nada abstractas, y en el caso, cada empresa lo hace según criterios concretamente motivacionales y teleológicos, que pueden variar de acuerdo con los intereses, características, objetivos y contexto socioeconómico en el que se encuentra inserta pero siempre respetando la normativa internacional de comportamiento.⁷

De allí que se puede afirmar el carácter principalmente subjetivo/voluntario de la gestión socialmente responsable en el seno de las empresas. Pero está claro que esta voluntariedad estaría incompleta si no consideráramos la posibilidad de que la misma empresa adapte conforme ha sido su intención inicial todo el proceso de acción de RSE, y esto constituye, a nuestro entender, la voluntariedad dinámica.

Entonces, luego del reconocimiento por parte de la organización de su responsabilidad social, ella debe: identificar a sus partes interesadas e involucrarse con las mismas, comprender las más amplias expectativas de la sociedad, identificar los asuntos que surgen como consecuencia de los impactos de sus decisiones y actividades y la manera en que los mismos serán abordados.

En la mayoría de los casos, no dependerá de disponer necesariamente de un departamento específico dentro de la empresa que se dedique a estas búsquedas sino que la clave estará en la construcción de adecuados puentes de comunicación entre los responsables de la gestión y los grupos de interés.

Por otro lado, el plan socialmente responsable, también en la mayoría de los casos, está íntimamente relacionado con el negocio propio, y esto denota la particularidad del comportamiento seguido como otro elemento subjetivo-voluntario que contiene la RSE. Así por ejemplo, existen empresas que se dedican principalmente a la fabricación y comercialización de productos alimenticios y sus prácticas responsables están básicamente orientadas hacia la educación alimenticia y a la prevención de problemas de salud derivados de la desnutrición o la mala alimentación en general.⁸

⁷ Se refiere a las expectativas de comportamiento organizacional socialmente responsable derivadas del derecho internacional consuetudinario, principios de derecho internacional generalmente aceptados o acuerdos intergubernamentales, reconocidos de manera universal o casi universal. Son instrumentos tales como la Declaración Universal de Derechos Humanos, la Declaración de Río sobre Medioambiente y Desarrollo, la Declaración de Johannesburgo sobre Desarrollo Sostenible, los Objetivos de Desarrollo del Milenio, la Declaración de la OIT sobre Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo, entre otros.

⁸ Empresa «Sigma Alimentos». Disponible en http://www.sigma-alimentos.com/sigma_responsabilidad.php

Existen otras cuyo negocio central está situado en los seguros por accidentes de tránsito y sus prácticas responsables están destinadas a promover la educación vial.⁹

Asimismo, las empresas hoteleras desarrollan planes de capacitación y fomento del ecoturismo,¹⁰ como también existen entidades financieras que tienen programas de financiación para proyectos de conservación de los Bosques Nativos¹¹ en Argentina.

En estos casos, como se puede comprobar, los comportamientos socialmente responsables están relativizados, siempre en base a elementos subjetivos de cada empresa en particular.

La particularidad o especial característica en adoptar tales conductas también puede estar centrada en la estructura organizacional de la empresa. En este sentido se ha sostenido que, en el caso de las pequeñas y medianas empresas, la finalidad última perseguida en la gestión socialmente responsable la encuentran en la colaboración con organizaciones sin fines de lucro (educativo, cultural, deportivo). Y por otro lado, las grandes empresas que ponen en práctica acciones de RSE son mucho menos altruistas, guiadas en la mayoría de los casos en razón de las siguientes variables: «cumplir con la responsabilidad social de la firma 86 %; responder a la demanda de sectores socialmente vulnerables 36 %; fortalecer la imagen de la empresa 27 %» (Targi y Bailán Tgtachian, 1999:23).

Así, la decisión sobre la puesta en movimiento de un conjunto de acciones que tiendan a una gestión empresarial socialmente responsable recae únicamente sobre quien tenga a su cargo el proceso productivo en su conjunto, independientemente de si se trata de una persona física o jurídica, y de allí que hemos preferido la utilización de los términos «decisión voluntaria» a otros que hemos podido analizar junto al grupo de investigación, tales como «obligación», «compromiso», «fomento» o incluso «capacidad»,¹² etcétera.

⁹ Empresa «Sancor Seguros». Disponible en: http://www.gruposancorsegueros.com/web/ES/convenio_cesvi_educacion_vial.aspx

¹⁰ Empresa «El Castillo Fabrega Hotel». Disponible en <http://www.elcastillohotel.com.ar/>

¹¹ Empresa «Banco Galicia». Disponible en <http://www.bancogalicia.com/portal/site/eGalicia/>

¹² El Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresaria (IARSE) prefiere definir a la RSE como «la capacidad que tiene la empresa de gestionar sustentablemente la relación entre los recursos económicos, sociales y ambientales, aplicados al desarrollo de su actividad». Como se ve, se refiere únicamente a la «capacidad», donde si bien está inserta la noción de voluntariedad o libertad de adopción de políticas socialmente responsables, es poco consistente en relación a la fortaleza de los objetivos a cumplir, y lo toma desde una perspectiva que está situada en el final del proceso o como dando por sentado un determinado status logrado (a los fines de certificación o calificación como tal); siendo que la RSE abarca tanto el aspecto estático, como el dinámico (decisión, su

Justificamos por lo tanto la elección de los mentados términos, en tanto que las palabras «obligación» o «compromiso» denotan altísimos grados de imposición, heterónomos o autónomos respectivamente, de una conducta a seguir; siendo que en principio no existe dentro de ese espacio de desarrollo empresarial («el límite de la ley y el que cada empresa se fija voluntariamente») un «deber ser» impuesto desde afuera de la empresa. En todo caso, la existencia de ciertos lineamientos de conductas a adoptar por las empresas en su decisión voluntaria están enfocados principalmente en los recursos disponibles en el seno de la empresa, destinados no sólo a prevenir los riesgos de la propia actividad sino más bien a generar un beneficio para los sectores sociales vinculados a la empresa.

Otros conceptos analizados han contenido términos tales como «la forma de gestión»¹³ o «integración voluntaria».¹⁴ A ambos los hemos considerado muy valiosos y cercanos a nuestro criterio, dado que llevan implícita la idea de la RSE como una consecuencia del desarrollo voluntario de la conducta empresarial dentro de un proceso de gestión; cuestión que compartimos y colabora sin dudas al concepto resultante de nuestra investigación.

En cuanto a la mención «por encima de las exigencias legales», hay que agregar algunas consideraciones. En el Pacto Global de las Naciones Unidas¹⁵ se estatuyeron los lineamientos objetivos y universales más importantes a cumplir por todo el empresariado a los fines de obtener un desarrollo sustentable de todos los pueblos del mundo. A partir de sus principios, se pueden obtener ciertas líneas para vislumbrar cuáles son las normas jurídicas que las empresas deben considerar en su actuar responsable.

puesta en funcionamiento y todas las respectivas adaptaciones que sean necesarias a esos fines). A su vez, creemos que le otorga una noción lineal, y nada sistémica de los objetivos de la RSE.

¹³ El Instituto ETHOS de Brasil define a la RSE como «la forma de gestión que se define por la relación ética y transparente de la empresa con todos los públicos con los cuales se relaciona y por el establecimiento de metas empresariales compatibles con el desarrollo sostenible de la sociedad, al preservar recursos ambientales y culturales para generaciones futuras, y al respetar la diversidad y promover la reducción de las desigualdades sociales». Disponible en <http://www.jussempier.org/Inicio/Recursos/Actividad%20Corporativa/Resources/INDICADORE-SETHOS2008-ESPANHOL.pdf> P. 78.

¹⁴ La Unión Europea en el *Libro Verde* (presentado por la Comisión Europea «Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas», p. 7, pto. 2, reglón 20) expresa que la RSE «es la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y en sus relaciones con sus interlocutores». Disponible en <http://www.jussempier.org/Inicio/Recursos/Actividad%20Corporativa/Resources/Libro%20verde.pdf>

¹⁵ El Pacto Mundial (Global Compact) es un instrumento de las Naciones Unidas (ONU) que fue anunciado por Kofi Annan, secretario general de la ONU, en 1999.

De esta manera, la normativa a incluir por el empresario, sin ningún lugar a dudas, estará propiciada en razón de los cuatro ámbitos que fueron considerados por el mencionado Pacto Global: respeto de los derechos humanos, de las normas laborales, del medioambiente y la adopción de un comportamiento anticorrupción.¹⁶

Asimismo y en tal sentido, la norma ISO 26000 proporciona una orientación sobre los principios que subyacen en la responsabilidad social. Uno de ellos es el «respeto al principio de legalidad», por el cual una organización debería aceptar que el respeto al principio de legalidad es obligatorio. Tal principio se refiere a la supremacía del derecho; a la idea de que ningún individuo u organización está por encima de la ley y que los gobiernos también están sujetos a la ley. Implica que una organización cumple con todas las leyes y regulaciones aplicables (ISO 26000:14).

Podemos afirmar entonces que las empresas deberán ajustar su acción con los requisitos legales de todas las jurisdicciones en las que operen, asegurar que sus relaciones y actividades sean acordes con el marco legal aplicable y revisar periódicamente su grado de cumplimiento; de allí que nos resultó propicio determinar conceptualmente tal exigencia como un presupuesto o un piso a partir del cual se desarrollarán las prácticas de RSE.

1.2. Una conducta ética y transparente

Partiendo de su origen etimológico, la ética viene del griego *Ethos*, que significa costumbre, carácter (conjunto de cualidades o circunstancias propias de una cosa, de una persona o de una colectividad, que las distingue, por su modo de ser u obrar, de las demás), hábito (modo especial de proceder o conducirse adquirido por repetición de actos iguales o semejantes u originados por tendencias instintivas).

El diccionario de la *Real Academia Española*¹⁷ define la ética como «parte de la filosofía que trata de la moral y de las obligaciones del hombre». Y respecto de la moral dice: «perteneciente o relativo a las acciones o caracteres de las personas, desde el punto de vista de la bondad o malicia». La moral, que tiene su origen en el latín, *mos* y *moris*, es un conjunto de normas, reglas y formas de conducta aceptadas libre y conscientemente, que regulan la conducta individual y social de los hombres.

¹⁶ Disponible en <http://www.unglobalcompact.org/>

¹⁷ Disponible en http://buscon.rae.es/draef/SrvltConsulta?TIPO_BUS=3&LEMA=ética

Ahora bien, la moral se presenta como el conjunto de normas, principios, costumbres y valores que rigen un grupo; apareciendo la sociedad entera como autoridad. Se manifiesta en los medios y obras del hombre, a través de las acciones que se consideran válidas en cuanto se ajustan al ideal de lo que es bueno; y existen diferentes morales según las distintas sociedades humanas.

En cambio, la ética es la ciencia del comportamiento humano. En este sentido, Rafael Termes (1996) dice: «La ética califica lo que se hace a la luz de lo que se debe hacer, juzga al hombre como es a la luz del hombre como debe ser... y la conciencia del individuo es la norma próxima para formular lo que el debe hacer o no hacer, o para valorar una acción ya realizada»; es decir que nosotros somos capaces de reflexionar, pensar, cuestionar y discutir si las acciones que nosotros mismos realizamos son válidas o no, acordes o no a la moral, y tomar una decisión conscientemente respecto a ello; nosotros somos los únicos que tenemos autoridad sobre nuestras acciones, de acuerdo a nuestros valores; valores que varían según la sociedad de época, pero hay valores que son universales e inmutables como la justicia, la libertad, la transparencia, la responsabilidad, la integridad y el respeto a las personas (lo que se conoce como ética de mínimos) (Cortina, 2002).¹⁸

Para hablar correctamente de ética, Ildefonso Camacho propone entenderla como ética humana (propia de todo ser humano), como ética personal (no reducida a normas), como ética de los valores (no de meras prohibiciones) y como ética totalizante (que abarca todas las dimensiones de la existencia porque en todas ellas hay valores en juego) (Camacho, 1999).

Aunque la ética es única, tiene diversas especificaciones y por eso se puede hablar de ética individual, profesional, social, empresarial; significando distintas exigencias derivadas de los valores morales y de su aplicación a los variados ámbitos de actuación humana. La ética empresarial no es algo di-

¹⁸ Es interesante el aporte de Adela Cortina, cuando habla de la ética de mínimos y ética de máximos. Esta autora parte de la base de que las sociedades son distintas y tienen distintos valores. Y propone construir una moral en la Sociedad real partiendo de tradiciones, de la práctica y de los condicionamientos políticos y económicos concretos; buscando un mínimo de valores que garanticen la convivencia de una comunidad, cuyo contenido estaría dado por la libertad, igualdad y solidaridad. Según Adela Cortina existen tres principios: de universalidad («lo que no desees para ti, no lo hagas a los otros hombres» sostenía Confucio en el siglo VI antes de Cristo) considerar al otro, a todo ser humano como sujeto con dignidad y derechos; y poner en el consenso la vía para resolver los problemas y conflictos humanos. Convenir un mínimo y aceptar que haya otros máximos significa tolerar proyectos de felicidad distintos a los míos. A esas propuestas que intentan mostrar cómo ser feliz, cuál es el sentido de la vida y de la muerte, la autora las denomina «éticas de máximos», mientras que la ética de mínimos no se pronunciaría sobre cuestiones de felicidad y de sentido de la vida y de la muerte, sino sobre cuestiones de justicia, exigibles moralmente a todos los ciudadanos.

ferente de la ética en general. Sin embargo, hay autores que afirman que no hay una ética empresarial sino aquella que emana de las personas éticas; ya que la empresa no vale sino para el hombre, ella funciona gracias a y por los hombres, los que aportan el capital, sus dirigentes y sus asalariados. Por tanto sería más lógico referirse no a la ética de las empresas o ética de los negocios, sino a la ética de los empresarios o de los hombres de negocios (Bisordi De Gutierrez, 2002).

En el campo que nos interesa, muchos autores afirman que la ética de los negocios empieza en aquel punto donde termina la ley, y confunden ley con ética. Sin embargo, es todo lo contrario; el cumplimiento de la ley es la condición primera para una actuación ética, pero es sólo el punto de partida (Debeljuh, 2010:13-15).¹⁹

La ética aplicada a las organizaciones permite disponer de una escala de valores para la toma de decisiones, lo cual supone que las decisiones no son arbitrarias, intuitivas o que responden a una racionalidad meramente instrumental. Los valores constituyen la base de la cultura organizacional ya que, al determinar el mérito, las cosas influyen en la apreciación y selección de los hechos. No hay ninguna observación totalmente exenta de valores (Gilli, 2011:62-63).

Durante las últimas décadas se manifiesta un creciente desarrollo en el mundo empresarial a favor de la ética. En los años 70 fue cuando surgió la necesidad de un enfoque sistémico que diera respuesta a los dilemas éticos en el ámbito empresarial. Si bien el inicio de este movimiento proética se lo vincula con casos de corrupción de los Estados Unidos (casos Enron y Worldcom), no puede afirmarse que los grandes escándalos sean la única causa del paulatino interés por la ética, y menos aún pensar que la ética en los negocios sea una herramienta temporal; al contrario, es una necesidad y el medio más apto para que las compañías alcancen sus objetivos como la excelencia, la calidad y la competitividad.

¹⁹ Es necesario hacer una distinción entre ética y ley. En las sociedades modernas, el modo de institucionalizar la moralidad a menudo pasa por su legalización, pero también es cierto que las leyes suelen ir con frecuencia muy por detrás de los acontecimientos, y lo que es más grave, cumplen una función primordialmente correctora y punitiva, insuficientes desde el punto de vista moral. El cumplimiento de la ley suponiendo que es justa es una condición necesaria pero no suficiente para un comportamiento ético. Lo jurídico no está reñido con la ética ni le es ajeno: ley y ética, legalidad y moralidad son dos ámbitos distintos pero a la vez relacionados. En resumen, ley y ética no son sinónimos, son dos ámbitos distintos aunque en cierto punto se superponen.

A pesar de ello, en las idas y vueltas de la historia humana, resulta que lo malo nos acaba conduciendo a lo bueno. Si nos damos cuenta de que la actual situación moral hace necesario el recurso urgente a la ética, tal conciencia nos conduce precisamente a tomarnos en serio el estudio y la práctica del comportamiento recto (Llano y Llano, 1998).

La gestión de las empresas ha de ser éticamente correcta no precisamente porque la ética sea rentable para la entidad, sino pura y llanamente porque los negocios no se hacen en el aire, lo hacen las personas, las que por naturaleza son libres. Y al ser libres y, por ende, responsables de nuestras acciones, no podemos sostener que nuestra actuación en la empresa esté orientada al único fin de la maximización del valor accionario. Nadie dice que maximizar el valor accionario sea malo, sino que decimos que no puede ser el único objetivo de la empresa. En tal caso, la empresa sería una especie de «zona franca» moral, donde personas que son muy buenas los fines de semana y fuera del horario de oficina, al entrar en esta «zona franca» hacen caso omiso de cualquier principio ético que no involucre la obtención de ganancias. Como si la ética fuera un sombrero o abrigo que uno deja en el perchero de la oficina y luego lo recoge para retornar a su casa. Mal podría pensarse una separación entre decisiones de negocios y ética; una decisión de negocios siempre tiene una connotación ética (buena o mala) (Zicari, 2007:102–104).²⁰

²⁰ El autor enumera varios modelos de ética (ética de las intenciones, el utilitarismo, el relativismo moral y cultural, los derechos básicos, la ética de las virtudes, etc.). Sostiene que la empresa adopta el modelo de la ética de las virtudes, que a su vez se complementa con el enfoque de los derechos básicos. El primero de los modelos fue propuesto por Aristóteles. Este filósofo griego fue uno de los primeros en definirla, y señalaba en *Ética a Nicómaco*, que «no estudiamos ética para saber qué es la virtud sino para aprender a hacernos virtuosos y buenos. De otra manera, sería un estudio completamente inútil.» Este enfoque tiene como objeto las virtudes, entendidas como la disposición habitual en la conducta de una persona. Para Aristóteles, la persona no es algo definido, estático, sino por el contrario, se va haciendo a sí misma a través de sus acciones cotidianas. Si actúo con diligencia, me voy haciendo diligente; en cambio, si actúo con pereza, me voy haciendo perezoso. De algún modo, cada acto humano tiene un valor que se pega a la persona. Luego, el enfoque de los derechos básicos, entendidos estos como algo que las personas merecen por sí y los cuales deben ser respetados a toda costa sin importar los costos. En este sentido, el Pacto Global, creado por Naciones Unidas en 1999, incorpora un decálogo de comportamientos para las empresas basado en la Declaración de los Derechos del Hombre de ONU de 1948, donde se enuncian los derechos de las personas como tales.

Creemos que el núcleo ético de una cultura corporativa se encuentra en la preparación e implementación de un Código de Conducta (Schmidt, 2001),²¹ es decir, un modo de ser y proceder; aquel documento que, mediante un lenguaje claro y preciso, defina cuál es el comportamiento que se espera de los integrantes de un grupo, determinando la misión y visión de la empresa. Se trata de una herramienta de autorregulación y autocomprensión. Los autores insisten en que el secreto está en que el código debe llegar a ser familiar al personal; basándose en valores y principios que se alimentan de la inspiración por lo que no suelen llegar a revestirse de obligatoriedad. Lo importante es que todos participen en la realización del código de conducta, ya que no hay ética de la empresa, hay ética de personas.

Antes de finalizar este apartado, no debemos dejar de mencionar la transparencia. Cuando hablamos de ella hacemos referencia a la disposición de actuar con claridad, sin esconder lo que debe ser conocido. Desde emplear toda la información disponible sin darle un destino diferente al establecido, garantizar que toda la información se coloque en conocimiento de las partes intervinientes, velar por el uso correcto de la información de acuerdo a los objetivos trazados por la empresa y para que los servicios propios de las instituciones como aquellos contratados por terceros, sean aplicados de acuerdo al fin para el cual fueron implementados o adquiridos (Schmidt).

En fin, para que la actuación de la empresa pueda ser calificada como éticamente correcta, el único camino es que las personas que la constituyen compartan y respeten los valores morales (como la libertad, justicia, respeto a las personas, responsabilidad, integridad y transparencia) (Schmidt).²² Porque la actuación basada en la ética es una condición necesaria y suficiente del éxito en las realizaciones humanas; la ética es una búsqueda de la excelencia para avan-

²¹ Un código de ética o de conducta debe resultar de la expresión de una cultura institucional, comenzando por un proceso que tiene como producto la elaboración de un documento. A veces será mejor no entender este documento como un «código» sino como un «modo de ser y proceder». En nuestro medio, muchas veces la palabra «código» evoca la imagen de algo impuesto para ejercer control. A lo largo de este proceso, el objetivo es involucrar a los integrantes de una empresa o una institución, desde su inicio. Lo ideal sería poder involucrar a todas las personas en cada etapa; sin embargo, en empresas grandes eso no es posible. Las cinco etapas del proceso son: Investigación con participación, capacitación para la colaboración, colaboración para elaborar un documento, difusión, análisis y retroalimentación, y por último, la Implementación mediante capacitación permanente.

²² Por «justicia» se entiende la constante voluntad de dar a cada uno lo que le es debido; por «respeto a las personas» se entiende la actitud de reconocimiento de la dignidad de los demás y de reconocer sus derechos; «responsabilidad» significa la disposición de responder directamente por los propios actos y decisiones; «integridad» es la constante disposición de no vulnerar, por ningún motivo, los valores y principios éticos; y por «transparencia» se entiende la disposición de actuar con claridad, sin esconder lo que debe ser conocido.

zar en nuestros proyectos de vida. Sin un mínimo de ética no hay negocio. La ética no es un elemento de una teoría de la empresa sino una exigencia de la persona, cualquiera sea su trabajo. La ética no va en contra de la libertad sino que se alimenta de ella y la fomenta, la ética es la «lógica de la libertad». Sólo una empresa ética puede asegurar una base sólida para hacer frente a los entornos actuales flexibles, mundiales y en continuo cambio.

1.3. Que lo lleve a realizar una actividad sostenible

En este apartado, debemos focalizarnos en lo que se ha denominado universalmente «desarrollo sustentable o sostenible». Si bien en nuestro concepto utilizamos la expresión actividad sostenible en vez de desarrollo sostenible, es porque creemos que la sustentabilidad está vinculada con la actividad que despliega el sujeto que dirige la organización y como efecto cascada de ese actuar sostenible, permite que se favorezcan a todos los involucrados, otorgándoles un mayor bienestar; es decir, que actuando de manera sostenible se benefician todos: los grupos de interés, la sociedad y la organización misma; en tanto, esta mejoría de la calidad de vida de la población la consecuencia y no la causa de la RSE.

Por lo tanto, lo fundamental en este aspecto es el calificativo «sostenible» y lo que engloba; independientemente del vocablo que lo acompañe.

Ahora bien, el desarrollo sostenible²³ se ha convertido en el referente obligado al que se han sumado las mayorías de las naciones y sus gobiernos. Como es lógico, dada su carga moral, tiene aceptación universal y no tendría por qué presentarse a debate. Sin embargo, la unanimidad en torno al concepto no ha significado la unanimidad de criterios; de hecho de él se dan varias interpretaciones, algunas incompatibles entre sí.

Así como existe una discusión estéril entre lo que es sostenible y lo que es sustentable, se buscan las diferencias entre los términos y existe quien llega a sacar conclusiones sorprendentes aunque, lamentablemente, sin valor

²³ El Instituto Ethos de Brasil incorpora expresamente el término desarrollo sostenible, al decir «establecimiento de metas empresariales compatibles con el desarrollo sostenible de la sociedad, al preservar recursos ambientales y culturales para generaciones futuras». Asimismo, The World Business Council for Sustainable Development considera a la RSE como «la decisión de la empresa de contribuir al desarrollo sostenible, trabajando con sus empleados, sus familias y la comunidad local, así como la sociedad en su conjunto, para mejorar su calidad de vida. Por su parte, el IARSE (Instituto Argentino para la Responsabilidad Social Empresaria en <http://www.iarse.org>) conceptualiza a la RSE como «la capacidad que tiene la empresa de gestionar sustentablemente la relación entre los recursos económicos, sociales y ambientales, aplicados al desarrollo de su actividad».

alguno. La única diferencia que existe entre una y otra denominación es la traducción que se hizo del término en inglés *sustainable development*. Algunos hablantes hispanos lo tradujeron como sostenible y otros como sustentable; el término sustentable tiene origen mexicano y es allí donde se emplea, mientras que en el resto del mundo de habla hispana se prefiere hablar de desarrollo sostenible (Volpentesta).²⁴ Por lo tanto, utilizaremos indistintamente una u otra denominación.

El informe de la World Commission on Environment and Development (1987), conocido popularmente como el *Informe Brundtland* (por Gro Harlem Brundtland, quien fuera primer ministro de Noruega) o como el Informe «Nuestro Futuro Común», proporciona la definición de desarrollo sostenible más aceptada, expresando que es «aquél desarrollo que satisface las necesidades actuales sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacerlas» (Sturzenegger, 2003).²⁵

Esta definición encierra en sí dos nociones fundamentales: en particular las necesidades esenciales de los pobres a los que debería otorgarse prioridad preponderante; y la idea de limitaciones entre la capacidad del medioambiente para satisfacer las necesidades presentes y futuras. Por consiguiente, los objetivos del desarrollo económico y social se deben definir desde el punto de vista de su sustentabilidad (Ramírez Treviño, Sánchez Núñez, García Camacho, 2004:55–59).

El mencionado informe reconoce que hay asimetrías entre los países y que se profundizan con la pobreza de las naciones en desarrollo, pero al mismo tiempo propone objetivos comunes para unificar las posiciones e intereses de países

²⁴ Tanto sostenible como sustentable son utilizados por las mayorías de los autores como sinónimos; puesto que, de acuerdo con la Real Academia Española, *sostenible* en su primera acepción es un adjetivo que, dicho de un proceso, significa que puede mantenerse por sí mismo como, por ejemplo, un desarrollo económico sin ayuda exterior ni merma de los recursos existentes. En tanto el adjetivo *sustentable* significa que se puede sustentar o defender con razones. El verbo *sustentar*, en su segunda acepción, significa conservar algo en su ser o estado.

²⁵ El concepto dado por el autor no nos parece adecuado cuando expresa «generar un ambiente posibilitador», ¿a qué se está refiriendo? Habrá querido decir generar un desarrollo sustentable? No lo sabemos, de igual manera dicha expresión no se autodefine ni tampoco ilustra qué elementos debe considerar la RSE, cuestión que nos parece sumamente relevante, por lo que un concepto que define un instituto debe ser lo más preciso posible o al menos no puede omitir mencionar aspectos imprescindibles como en el caso son los aspectos sociales, ambientales y económicos. Dicho concepto dice: «La noción de Responsabilidad Social Empresaria, en efecto, se encuentra íntimamente relacionada a cómo las empresas se relacionan e impactan en la sociedad, suponiendo, bajo esta óptica, que para crecer y competir más eficientemente éstas deberían contribuir a generar un ambiente posibilitador que les permita llevar adelante con mayor facilidad sus negocios y operaciones».

y sociedades diversas. En la Declaración de Río (Schmidheiny, 2004),²⁶ dicho informe fue mejorado, incorporándose el factor ambiental²⁷ al conjunto de variables a ser consideradas en todo tipo de actividad.

Ahora bien, la sustentabilidad se basa en tres premisas o principios esenciales, lo que anteriormente mencionamos como *triple botton line of sustainability* o *triple cuenta de resultados*:

- Progreso y desarrollo social: que tiene como objetivos la equidad, cohesión social, movilidad social, participación, identidad, preservación cultural y autodeterminación (aspecto social).
- Equilibrio ecológico: que comprende un uso racional de los recursos naturales renovables, conservación de los recursos naturales no renovables, mantenimiento de un ambiente sano para los seres humanos, integridad de los ecosistemas y sustentación de la diversidad biológica (aspecto ambiental).
- Crecimiento económico: que comprende eficiencia, estabilidad, productividad y centrarse en las necesidades de las personas (aspecto económico).

Perseguir un desarrollo que asegure las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones para enfrentarse a sus propias necesidades supone al mismo tiempo: satisfacer las necesidades del presente, estimulando una actividad económica que suministre los bienes necesarios a toda la población mundial, y satisfacer las necesidades del fu-

²⁶ El término «desarrollo sostenible» amplió sus alcances y se popularizó recién después de la Cumbre de la Tierra, celebrada en Río de Janeiro, Brasil, en junio de 1992. Hay que destacar la creación del Consejo Empresarial para el Desarrollo Sostenible conformado por empresarios provenientes de distintas industrias y regiones; organización que más tarde se convirtió en el Consejo Empresarial Mundial para el Desarrollo Sostenible (WBCSD), institución que agrupa alrededor de 160 empresas de todo el mundo, unidas por una visión compartida que se basa en tres pilares: el desarrollo económico, el equilibrio ambiental y el progreso social. Una de las tareas fue definir qué podía hacer el empresario para promover formas de desarrollo sostenible y asegurar que las necesidades del presente fueran satisfechas sin poner en riesgo la posibilidad de que las generaciones futuras pudiesen satisfacer también las suyas. Se presentó la eficiencia como común denominador, tanto para el crecimiento económico como para la protección de los recursos naturales; y luego se acuñó un término más específico «eco-eficiencia» para describir un proceso de conocimiento y mejora continuo por el cual el empresario puede producir bienes y servicios más útiles, y reducir al mismo tiempo el impacto ambiental generando menos desechos. Desde entonces este concepto adquirió una proyección universal pero no resultaba lo suficientemente amplio, surgiendo así el concepto de RSE como un modo de que la empresa se integre y participe activamente en la construcción del futuro de la sociedad.

²⁷ Compartimos con Otto Solbrig que la sustentabilidad es un concepto principalmente ecológico (decimos principalmente y no totalmente), porque creemos que el ambiente donde estamos inmersos es la base de todo crecimiento; aunque no dejamos de lado las dimensiones sociales y económicas.

turo, reduciendo al mínimo los efectos negativos de la actividad económica, tanto en el consumo de recursos como en la generación de residuos, de forma tal que sean soportables por las próximas generaciones. Cuando una actividad económica implica costos futuros evitables, como puede ser la explotación de minerales no renovables, es necesario buscar formas de compensar totalmente el efecto negativo que se está produciendo, por ejemplo, desarrollando nuevas tecnologías que sustituyan el recurso agotado.

Se ha consolidado la idea de «ir hacia un desarrollo más real», que permita la mejora de las condiciones de vida de los habitantes pero que sea compatible con una explotación racional que evite el deterioro del planeta. De esto se trata el desarrollo sustentable o sostenible.

Con la formulación del concepto de sustentabilidad se acaba de manera implícita la creencia de que el sistema económico podía funcionar de facto, de manera independiente del sistema natural y social; ya que la presencia de fuertes desequilibrios sociales y ambientales obliga a las empresas a replantear sus actividades de producción y distribución de bienes y servicios para satisfacción de las necesidades humanas.

Por lo tanto, se requiere de organizaciones sostenibles que, a partir de su actuación socialmente responsable, creen un valor económico, medioambiental y social a corto y largo plazo, que pueda permanecer y perdurar en el tiempo; contribuyendo de esa forma al aumento del bienestar y al auténtico progreso de las generaciones presentes y futuras, tanto en su entorno inmediato como en el planeta en general. Pero se advierte que dentro del conjunto de tareas del desarrollo sustentable no contemplan los elementos sociales y éticos con la misma frecuencia que los otros aspectos; ya que es innegable que los principales avances se han obtenido en los ámbitos económico y ambiental.

En definitiva, el concepto de desarrollo sostenible pone énfasis en que las actividades de las organizaciones deben plantearse como integrantes de un sistema natural que las incluye y el cual tiene sus propias leyes, debiendo asumir que los recursos pueden utilizarse pero sin trastocar los mecanismos básicos del funcionamiento de la naturaleza y de los hombres que pertenecen a ese mismo sistema mayor. La sociedad debe modificar su estilo y hábitos de vida si no se quiere que la crisis social y la degradación de la naturaleza se extiendan de manera irreversible.

Se puede concluir que se trata de un concepto de difícil delimitación y definición absoluta, cuyo atractivo consiste en que pretende solucionar los dos grandes problemas causados por el crecimiento económico: la desigualdad social y la crisis ecológica, sin renunciar al desarrollo. Es un concepto fluido que continuará evolucionando a través del tiempo e incluso puede llegar a cambiar de denominación; sin embargo, todo parece indicar que la idea de fondo, la de

hacer compatible el medioambiente con el desarrollo, seguirá vigente mientras la humanidad no supere esta contradicción, pues la idea de un medioambiente amenazado ha pasado a formar parte de la conciencia colectiva.

1.4. Consideración de los aspectos económicos

La economía representa un papel muy destacado en la configuración y en el desarrollo de una sociedad. Es uno de los pilares más importantes para el desarrollo del bienestar económico y de la justicia social, ya que sin eficiencia económica es difícil lograr una eficiencia social (García Echeverría, 1994).

Cuando hablamos de aspectos económicos nos referimos a todos los factores que influyen en el desarrollo económico, tecnológico, social y cultural; los bienes y servicios con que cuenta una sociedad en un momento dado para satisfacer sus propias necesidades, las cuales varían según la época pero que influyen en el grado de desarrollo de los procedimientos productivos para la obtención de aquellos bienes y servicios. Asimismo comprende el crecimiento económico (Rojas, 2005),²⁸ la eliminación de la pobreza, la satisfacción de las necesidades básicas, el desarrollo humano y el desarrollo personal.

Respecto de la satisfacción de las necesidades básicas, las directrices de las Naciones Unidas para la protección del Consumidor (ONU, 1999) y el Pacto Internacional sobre los Derechos Económicos, Sociales y Culturales (ONU, 1966) expresan los principios que deberían guiar las prácticas socialmente responsables en ese sentido, incluyendo el derecho de todos a tener un nivel de vida adecuado que abarque la alimentación, vestimenta y vivienda, y a la mejora continua de las condiciones de vida y disponibilidad de los productos y servicios esenciales, comprendidos los financieros. También incluyen el derecho a promover el desarrollo económico y social de forma justa, equitativa y sostenible, y la protección del medioambiente.

Si bien el Estado tiene la responsabilidad primordial en cuanto a garantizar que se respete el derecho a la satisfacción de las necesidades básicas, una organización puede contribuir al cumplimiento de este derecho. Particularmente en aquellas áreas en que el Estado no satisface adecuadamente dichas necesidades, una organización debería ser sensible al impacto de sus actividades en la capacidad de las personas para satisfacer las mismas; evitando acciones que pudieran poner en riesgo tal capacidad (ISO 26000:57–59).

²⁸ El crecimiento económico se mide con base en la tasa de crecimiento de la producción de un país; el objetivo es ver en cuánto creció de un año a otro la disponibilidad de bienes y servicios que tienen los miembros de una sociedad. Se asume que entre mayor sea la cantidad de bienes y servicios de que disfrutaban los miembros de una sociedad mayor será su bienestar.

Ahora bien, por tratarse la empresa de un sistema abierto que interactúa constantemente con el contexto y se relaciona con un conjunto de actores vinculados a su actividad —trabajadores, clientes, consumidores, proveedores, etc.— debe integrar en su estrategia el resultado de esas múltiples interacciones, logrando de esta manera que su negocio sea próspero a largo plazo; de otra manera traicionaría su función social.²⁹

Una empresa actual en sintonía con el presente debe jugar un papel diferente del que hasta ahora protagonizaba. Los individuos exigen de las empresas que sean capaces de trabajar y prestar servicios en un escenario más humano y habitable sin marginar sus objetivos y deberes; esto es, crear riqueza, dar resultados, ofrecer empleo, ser eficientes, productivas e innovadoras (Almagro, 2010).

Las empresas se han vuelto poderosas frente al Estado y a los sindicatos, constituyéndose en los motores de los flujos económicos, pero al mismo tiempo son frágiles ante los consumidores y ante la sociedad entera, precisamente porque ese poder las sitúa en el centro de sus intereses. Una imagen negativa exportada a la sociedad puede generar una sinergia de consumo que acabe con cualquier empresa; por ello se dice que la última palabra reside en la sociedad (Almagro).

En definitiva, se trata de un ida y vuelta de las empresas a la sociedad y al Estado, y de estos a las empresas, ya que el crecimiento empresarial depende de las condiciones que brinda el Estado y, a su vez, el crecimiento del país en mucho depende del aporte económico que hacen las empresas. De esta manera todos se benefician o perjudican. La empresa no puede operar aisladamente ni abstraerse de su entorno social, ya que sus decisiones afectan a la comunidad en la que opera.

Por lo tanto, la RSE no debe ser entendida sólo como una técnica o estrategia de gestión empresarial³⁰ sino como una forma de concebir la función

²⁹ La generación de valor no sólo se plantea desde un punto de vista financiero, sino también desde la perspectiva de un desarrollo rentable y sostenible atendiendo a las necesidades de todos nuestros grupos de interés o *stakeholders*, apoyando así el progreso social de las comunidades donde estamos presentes. La contribución al desarrollo económico por parte de las empresas se produce a través de tres canales: resultados, inversiones y creación de empleo.

³⁰ Justamente el concepto brindado por la Acción Empresarial de Chile (en el *El ABC de la Responsabilidad Social Empresarial en Chile y en el mundo*, publicación de acción empresarial, Chile, diciembre de 2003) conceptualiza a la RSE como «una herramienta de gestión empresarial, una nueva visión de negocios que incorpora la preocupación por el desempeño económico de la empresa y su impacto en los *stakeholders*». Esta acepción no nos parece adecuada ni precisa; habla de la RSE como una herramienta de gestión empresarial, como una nueva visión de negocios, denotando el carácter básicamente económico de las empresas. Además plantea una idea muy individualista al preocuparse, principalmente, por el desempeño económico de la empresa sin inmiscuirse en

social de las empresas en la nueva sociedad. La empresa es el agente motriz de la actividad económica, sus objetivos son los beneficios y la rentabilidad en la producción de bienes y servicios que demanda el mercado, con el fin de acrecentar el bienestar de las personas y de cooperar al desarrollo sostenible y armonizar de esta manera los resultados financieros junto con los aspectos ambientales y sociales; es decir, combinar los objetivos de protección ambiental con los de crecimiento económico, satisfacer las necesidades de hoy sin afectar el bienestar de mañana y alcanzar las metas de crecimiento y productividad sin destrucción de los ecosistemas. Las empresas que sirven a este fin están socialmente legitimadas y son consideradas más dignas (Almagro).

1.5. Aspectos sociales

Al abordar este aspecto de la RSE nos preguntamos: ¿cuál es la misión de las empresas al respecto? En este contexto, se distinguen dos ámbitos³¹ de acción de la RSE, uno interno y otro externo.

Dentro del ámbito interno, las empresas deben atender temas que van desde las condiciones laborales de sus empleados (salud, seguridad, clima laboral saludable, no discriminación, etc.) hasta su capacitación y desarrollo profesional. También deben permitirles el equilibrio entre trabajo y descanso, preocupándose porque los empleados no descuiden de dedicarle tiempo a su familia. La adopción de estas decisiones por parte de la empresa tiende a obtener empleados más leales y, de esta manera, un trabajo más eficiente y productivo.

los otros aspectos de la RSE como el ambiental y el social. En este mismo sentido, el concepto propuesto por Adrián Zicari (en *La Responsabilidad social empresarial, una visión financiera*. Edicon, 2007) que dice: «la RSE es un nuevo estilo de ser empresa como una redefinición de la misión, la estrategia y el modelo de negocio de la compañía, siendo la Responsabilidad Social un componente crucial de la identidad corporativa y no sólo de las grandes empresas sino de todas». Utiliza palabras como: nuevo estilo de ser empresa, estrategia y modelo de negocios, revistiendo de esta manera un carácter meramente técnico-económico y hasta se puede pensar en la RSE como una maniobra que idea la empresa para alcanzar un fin determinado, por ejemplo obtener marketing.

³¹ En la definición adoptada por el Centro Mexicano para la Filantropía (Cemefi) se mencionan estos dos ámbitos de la RSE, y se expresa que «es el compromiso consciente y congruente de cumplir integralmente con la finalidad de la empresa tanto en lo interno como en lo externo, considerando las expectativas de todos sus participantes en lo económico, social o humano y ambiental, demostrando el respeto por los valores éticos, la gente, las comunidades y el medioambiente y para la construcción del bien común.» En el mismo sentido, el concepto dado por la Organización Internacional del Trabajo expresa que «la RSE es la respuesta que la empresa debe dar a las expectativas en los sectores con los cuales ella tiene relación, en materia de desarrollo integral de sus trabajadores y en el aporte a la comunidad que le permitió crecer y desarrollarse».

Asimismo, incluye un compromiso de transparencia con sus inversionistas, accionistas y socios, dando cuenta de todas las actividades que realice la empresa.

Con referencia al ámbito externo, la RSE incluye a la comunidad local, proveedores, clientes, autoridades públicas y ONG's.

En general, las empresas socialmente responsables deben respetar los derechos humanos de los diferentes actores, mantener un trato ético con los proveedores y proteger el medioambiente. Como ejemplo, se pueden mencionar algunas acciones de RSE: la adopción de una política de uso racional de recursos, creación de una cultura de reciclaje, respeto por los espacios públicos, no tomar participación en actividades que atenten contra la moral, desarrollar un proyecto higiénico-sanitario y de seguridad en el trabajo; realizar inversiones sociales, desarrollar tecnología, apoyar actividades culturales, crear empleo y desarrollo de habilidades, contratar a personas discapacitadas o personas excluidas laboralmente, incorporar la habitualidad para presentar los reportes de sostenibilidad³² y sobre todo promover valores éticos.

Ya no hay dudas de que las empresas deben cooperar al progreso de la sociedad, fortaleciendo un estilo de desarrollo que no perpetúe ni profundice la pobreza ni la exclusión social,³³ sino que contribuya a la erradicación de aquélla y a la justicia social (ISO 26000, 1995:68).³⁴

Si bien el art. 75 de nuestra Constitución Nacional proclama en su inc. 23³⁵ la real igualdad de oportunidades y de trato, la realidad muestra que la inclusión social, y sobre todo laboral, es el costado que más les cuesta a las

³² La iniciativa del Reporte Global (en inglés Global Reporting Initiative —GRI—), organización creada en 1997 por la convocatoria de la Coalición de Economías Responsables del Medioambiente (CERES) y el Programa de Medioambiente de las Naciones Unidas (PNUMA), ha desarrollado la Guía para la elaboración de un informe de sostenibilidad, cuya primera versión surgió en el año 2000, la segunda en 2002 y la tercera en 2006. Su misión es mejorar la calidad, rigor y utilidad de los reportes de sustentabilidad. Es un informe basado en los principios de la Triple Bottom Line, es decir, incorpora los tres aspectos de la RSE: ambiental, económico y social.

³³ La Declaración Universal de los Derechos Humanos de 1948 en su articulado proclama la igualdad de todos los seres humanos sin distinción de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de cualquier otra índole.

³⁴ La Declaración de Copenhague sobre Desarrollo Social (1995) reconoce la necesidad urgente de abordar profundos desafíos sociales, especialmente la pobreza, el desempleo y la marginación social; junto con el Programa de Acción comprometieron a la comunidad internacional a hacer frente a la pobreza, perseguir el objetivo de un pleno empleo productivo, debidamente remunerado y elegido libremente, y promover la integración social de los acuciantes objetivos de desarrollo.

³⁵ «Corresponde al Congreso... Legislar y promover medidas de acción positiva que garanticen la igualdad real de oportunidades y de trato y el pleno goce y ejercicio de los derechos reconocidos por esta Constitución y por los tratados internacionales vigentes sobre derechos humanos, en particular respecto de los niños, las mujeres, los ancianos y las personas con discapacidad».

empresas. Éstas deben fomentar este aspecto, ser promotoras de oportunidades de empleo, mejorar la empleabilidad, facilitar su contratación y reinserción laboral.

Las personas con discapacidad, las minorías raciales, los ex presidiarios y las mujeres son los sectores que más sienten algún tipo de rechazo; en mayor o menor medida no se encuentran en igualdad de oportunidades a la hora de conseguir un empleo.

En cuanto a la discapacidad, en la actualidad se produce una nueva forma de entenderla. Se piensa en ella como una característica más de la persona, valorándose primero la persona y luego la discapacidad. En la provincia de Santa Fe, la Ley N° 9325 en su art. 8 obliga a la administración pública a ocupar un determinado porcentaje de personas con discapacidad en su planta funcional.³⁶

En el caso de las mujeres, en los últimos años gracias al pronunciamiento de fallos, al dictado de convenciones internacionales (la Convención Interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer, ratificada por Argentina por Ley N° 24623 en 1996) y a organismos que trabajan por la defensa de sus derechos, se ha producido un avance notable. Si bien la Constitución Nacional garantiza la libertad de contratar, no todos los derechos que ella reconoce son absolutos sino que están sujetos a las leyes que los reglamenten. A su vez, la prohibición de discriminar constituye un límite a dicha libertad. A modo de ejemplo, se puede citar el caso Freddo,³⁷ donde el tribunal resolvió obligar a la fábrica de helados a abandonar las prácticas discriminatorias que ejercía a la hora de seleccionar el personal, estableciendo que en el futuro sólo contrate personal femenino para compensar en forma equitativa y razonable la desigualdad producida. Esta solución fue reflejo de la larga lucha de las mujeres por obtener el reconocimiento de sus derechos en pie de igualdad con los hombres (Almagro:5).³⁸

³⁶ Tal artículo expresa: «El Estado provincial, sus organismos descentralizados o autárquicos, los entes públicos no estatales, las empresas del Estado provincial, están obligadas a ocupar personas discapacitadas que reúnan condiciones de idoneidad para el cargo en proporción preferentemente no inferior al 4% de la totalidad de su personal, el Ministerio de Salud, Medioambiente y Acción Social de la Provincia fiscalizará lo dispuesto en el presente artículo».

³⁷ Disponible en http://www.mujiereenigualdad.org.ar/Otros_LitigiosFreddo_fallo.html

³⁸ Un reciente estudio de Catalyst reveló que las empresas con mayor número de mujeres en puestos de dirección obtienen, en general, mejores resultados económicos; por lo que, en opinión del autor, resulta un absurdo social la total o casi total ausencia de mujeres en los consejos de administración, como ocurre en muchos casos.

Otro tema que se encuentra muy difundido en la actualidad es el caso del trabajo infantil.³⁹ Aunque la incorporación de niños al trabajo se encuentra prohibida por leyes y convenciones internacionales,⁴⁰ no dejan de existir situaciones que violen tales normativas.

La pobreza se presenta como la principal causa del trabajo infantil en los países en vías de desarrollo. Nuestro país no es ajeno a esta situación, ya que a raíz del desempleo y la exclusión social, el número de niños que trabaja ha aumentado.⁴¹

El trabajo infantil rompe con el concepto de infancia y arranca de raíz toda posibilidad de futuro para los niños y niñas, excluyéndolos de una educación, de todo desarrollo intelectual y quitándoles el derecho al esparcimiento, prohibiéndoles tener una infancia plena y feliz. Las empresas deben focalizar sus áreas de intervención en los derechos básicos de los niños y niñas, tales como la educación, la salud, la protección, la nutrición y la igualdad.

El gran desafío para las empresas es repensar las prácticas de responsabilidad social en cada uno de los componentes de la cadena de valor y en su entorno. Es necesario que las corporaciones tomen a su cargo esta iniciativa y fomenten este tipo de prácticas para contribuir al crecimiento de la sociedad, al crecimiento de todos. En definitiva, esta visión se vincula con el principio jurídico de «no dañar» que encuentra su apoyo en la noción de desarrollo sustentable (Dobson, 2010:381).

³⁹ Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), se entiende por trabajo infantil a «toda actividad económica y/o estrategia de supervivencia, remunerada o no, realizada por niñas y niños, por debajo de la edad mínima de admisión al empleo o trabajo, o que no han finalizado la escolaridad obligatoria o que no han cumplido los 18 años si se trata de trabajo peligroso».

⁴⁰ La OIT adoptó en 1999 el Convenio N° 182 sobre «la prohibición de las peores formas de trabajo infantil y la acción inmediata para su eliminación». Nuestro país aprobó dicho convenio mediante la Ley N° 25444 (promulgada por Decreto N° 609/00). Además hay que resaltar la Convención de los Derechos del Niño, ratificada por Argentina en 1990 mediante la Ley N° 26061; ya que es el primer instrumento internacional jurídicamente vinculante que incorpora toda la gama de derechos humanos: civiles, culturales, económicos, políticos y sociales aplicándolos a todos los seres humanos menores de 18 años.

⁴¹ Por Decreto N° 719 del año 2000 se crea en el ámbito del entonces Ministerio de Trabajo, Empleo y Formación de Recursos Humanos, actual Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, la Comisión Nacional para la Erradicación del Trabajo Infantil (CONAETI), con el objeto de coordinar, evaluar y dar seguimiento a los esfuerzos a favor de su prevención y erradicación real y efectiva del trabajo infantil. La gran mayoría de niños que trabajan se dedican a la agricultura, la pesca y la caza, las manufacturas, el comercio mayorista o minorista, o bien trabaja en restaurantes u hoteles.

1.6. Aspectos ambientales

Desde los orígenes, la actuación de las empresas ha sido el centro de atención de las instituciones ligadas al medioambiente (ISO 26000:2)⁴² puesto que se asocia a la empresa con la idea de contaminación.

Está claro que hemos llegado a un punto en que surge la disyuntiva entre el crecimiento económico y el entorno ambiental. De allí que el enfoque principal del compromiso organizacional con el medioambiente es hacer compatibles el desarrollo económico, el equilibrio ambiental y el progreso social estableciendo una sana relación entre ellos. La actividad de las empresas debe contribuir positivamente al comportamiento medioambiental asociado a sus procesos e instalaciones con una especial atención en la protección del entorno, generando los medios necesarios para restablecer ese equilibrio entre el hombre y el medio (Banchik, 2007:201–224).

Dentro de ese contexto, las empresas deben abarcar prácticas tales como la optimización y racionalización del uso de los recursos naturales y energéticos, controlar el manejo de sus residuos minimizando la generación de los mismos, capacitar y concientizar a su personal al respecto, evitar en lo posible cualquier tipo de contaminación; en definitiva, respetar el medioambiente.⁴³ Se plantea, así, una íntima relación con los insumos que la empresa utiliza para crear sus bienes, productos o servicios como los efectos que genera con su actuar; no respetarlo implicaría perjudicar a las generaciones futuras, herederas de nuestro planeta (Rosatti, 2007).⁴⁴

⁴² El Medioambiente es definido como el entorno natural en el cual una organización opera, incluyendo el aire, el agua, el suelo, los recursos naturales, la flora, la fauna, los seres humanos, el espacio exterior y sus interrelaciones.

⁴³ Sobre las acciones que pueden adoptar las empresas para prevenir o disminuir su impacto ambiental ver en Norma Argentina, IRAM-ISO 26000:47–52.

⁴⁴ «Resumiendo en la “madre naturaleza” como un particular y exitoso mecanismo de reproducción de la diversidad. La biodiversidad en la naturaleza, entendida como convivencia de lo heterogéneo, debe tener su equivalente en el mundo cultural–humano. La lección de la naturaleza es la regeneración o reproducción, la subsistencia de la variedad y no la destrucción; no es la supresión del más débil por el más fuerte sino la subsistencia de todos. No puede extraerse de la naturaleza una lección de muerte sino de vida. Al funcionar de modo integrado, como un sistema y no como un conjunto de partes, la naturaleza nos revela la estrecha vinculación entre sustancia y procedimiento, en el sentido de que para que sigan existiendo los sujetos (las especies) no deben alterarse sus hábitats y las relaciones que ellos posibilitan. La subsistencia y variedad de las especies se vincula con la capacidad de reproducir y regenerar insita en la naturaleza».

Es por ello que las empresas juegan un papel clave en la protección y mejora del medioambiente: como inversores de capital (participando en organizaciones económicamente sanas); como productores (reduciendo la contaminación); como clientes (exigiendo esta apuesta a sus proveedores); como formadores de opinión (aprovechando las organizaciones empresariales), etc. (Cafferatta, 2007:40).⁴⁵ Desde esta perspectiva se explica su gran responsabilidad y por qué esta responsabilidad ecológica tiene una relación directa con la actitud que adopta la empresa ante este compromiso (García Marzá, 2004:220 y 222–224).⁴⁶

Si se quiere convertir este compromiso en un activo, hay que volver la mirada hacia el contrato moral introducido en el diseño institucional que corresponde con la idea de una empresa ética. Podemos afirmar que la responsabilidad de la empresa por la protección, cuidado y mejora de su entorno ecológico es parte de la responsabilidad moral de la empresa. Lo importante de esta concepción es considerar al medioambiente no como un factor externo a la empresa, sino como parte integrante de su ámbito, de su actuar cotidiano, porque en definitiva todo la actividad empresarial se desarrolla en él.

El marco normativo en materia ambiental depende del grado de desarrollo de los países y constituye un elemento clave para las empresas en cuanto a aprovisionamiento de recursos o localización de plantas o mercados.

En nuestro país, la Constitución Nacional posee una norma fundamental al respecto. El art. 41 de la CN⁴⁷ reconoce el derecho de todos los habitantes a

⁴⁵ Sostiene Martín Mateo que la política ambiental de una empresa debe abarcar todo su ciclo de actividades incluyendo: la utilización de materias primas limpias, la fabricación de productos de bajo consumo energético, la obtención de bienes duraderos, reutilizables, fácilmente biodegradables o reciclables; evitando la contaminación exterior por sólidos, líquidos o gases.

⁴⁶ Podemos distinguir claramente tres posiciones al respecto: una negativa, que considera la problemática del medioambiente como una moda pasajera. Sólo ve los costes y restricciones al beneficio, prefiriendo incorporar las sanciones correspondientes al balance; otra pasiva, la cual responde estrictamente a las presiones legislativas. No tiene planes propios ni capta la importancia del medioambiente; y por último una postura activa, que incorpora un Sistema de Gestión Medioambiental. Tiene una política activa de comunicación con la opinión pública e invierte en innovaciones tecnológicas.

⁴⁷ Tal artículo proclama: «Todos los habitantes gozan del derecho a un ambiente sano, equilibrado, apto para el desarrollo humano y para que las actividades productivas satisfagan las necesidades presentes sin comprometer las de las generaciones futuras; y tienen el deber de preservarlo. El daño ambiental generará prioritariamente la obligación de recomponer, según lo establezca la ley. Las autoridades proveerán a la protección de este derecho, a la utilización racional de los recursos naturales, a la preservación del patrimonio natural y cultural y de la diversidad biológica, y a la información y educación ambientales. Corresponde a la Nación dictar las normas que contengan los presupuestos mínimos de protección, y a las provincias, las necesarias para complementirlas, sin que aquéllas alteren las jurisdicciones locales. Se prohíbe el ingreso al territorio nacional de residuos actual o potencialmente peligrosos, y de los radiactivos».

gozar de un ambiente sano y su deber correlativo de preservarlo,⁴⁸ al mismo tiempo que ordena a la Nación el dictado de normas que contengan los presupuestos mínimos de protección.

En ese marco, se dicta en noviembre de 2002 la Ley General del Ambiente N° 25675 que prevé los presupuestos mínimos para el logro de una gestión sustentable y adecuada del ambiente, la preservación y protección de la diversidad biológica y la implementación del desarrollo sustentable. Enuncia los objetivos⁴⁹ que deberá cumplir la política ambiental nacional y los principios para interpretar y aplicar dicha ley, entre otros temas.

Se suma a este ordenamiento normativo, la Ley de Presupuestos Mínimos de Protección Ambiental de los Bosques Nativos N° 26331 (también conoci-

⁴⁸ En cuanto al daño ambiental, sostiene que es la alteración relevante que modifica negativamente el ambiente, sus recursos, el equilibrio de los ecosistemas, los bienes o valores colectivos. *Daño ambiental* no es «daño irrelevante» (la línea divisoria entre la relevancia y la no relevancia se vincula con la posibilidad de la naturaleza de auto-re-generar lo destruido o lo degradado pero sabemos que no hay una única línea divisoria en materia ambiental, existen dos líneas más: una de ellas es absoluta y ocurre en caso de pérdida de biodiversidad; la otra es ponderada y ocurre en caso de alteración de ecosistemas), tampoco es «alteración positiva del ambiente» (no toda alteración ambiental es necesariamente negativa, por ejemplo, la forestación, realizada según criterios adecuados constituye una modificación ambiental positiva que dejará consecuencias positivas) y mucho menos será «daño de incidencia no colectiva» sino que se trata de un «daño colectivo», un daño que padecemos todos, entendiendo esta expresión de manera objetiva («daño que nos perjudica a todos, directa o indirectamente») más allá de la presencia efectiva de mortificación individual. El daño ambiental genera la obligación primaria de *recomponer* y la secundaria de *indemnizar* por el costo de la recomposición realizada. En materia ambiental, recomponer supone restablecer la alteración ocasionada; su fundamento es moral y por lo tanto un deber para la víctima o el causante del daño debido a que lo que está en juego es de interés general. Sólo en casos en que tal recomposición sea imposible la indemnización puede sustituirla.

⁴⁹ En su art. 2 dicha ley expresa: «La política ambiental nacional deberá cumplir los siguientes objetivos: a) Asegurar la preservación, conservación, recuperación y mejoramiento de la calidad de los recursos ambientales, tanto naturales como culturales, en la realización de las diferentes actividades antrópicas; b) Promover el mejoramiento de la calidad de vida de las generaciones presentes y futuras, en forma prioritaria; c) Fomentar la participación social en los procesos de toma de decisión; d) Promover el uso racional y sustentable de los recursos naturales; e) Mantener el equilibrio y dinámica de los sistemas ecológicos; f) Asegurar la conservación de la diversidad biológica; g) Prevenir los efectos nocivos o peligrosos que las actividades antrópicas generan sobre el ambiente para posibilitar la sustentabilidad ecológica, económica y social del desarrollo; h) Promover cambios en los valores y conductas sociales que posibiliten el desarrollo sustentable, a través de una educación ambiental, tanto en el sistema formal como en el no formal; i) Organizar e integrar la información ambiental y asegurar el libre acceso de la población a la misma; j) Establecer un sistema federal de coordinación interjurisdiccional, para la implementación de políticas ambientales de escala nacional y regional; k) Establecer procedimientos y mecanismos adecuados para la minimización de riesgos ambientales, para la prevención y mitigación de emergencias ambientales y para la recomposición de los daños causados por la contaminación ambiental».

da como «Ley Bonasso»), que surgió como respuesta al avance descontrolado de la frontera agropecuaria, lo que ha provocado diversos conflictos por la propiedad de las tierras y colocado en riesgo ambientes únicos.

En la provincia de Santa Fe, se encuentra vigente la Ley Provincial de Medio y Desarrollo Sustentable N° 11717/1999,⁵⁰ la cual en su articulado contiene la obligatoriedad⁵¹ de presentar un estudio o informe de evaluación de impacto ambiental. Se entiende por Impacto Ambiental (IA) la incidencia positiva o negativa sobre el medioambiente producida como resultado de una actividad. El Decreto reglamentario N° 101/03, en su art. 12, divide las actividades en tres categorías: de *Bajo o Nulo Impacto Ambiental* (categoría 1), de *Mediano Impacto Ambiental* (categoría 2) y de *Alto Impacto Ambiental*, (categoría 3).⁵²

⁵⁰ Dicha Ley tiene por objetivos: a) establecer en el centro de la política del desarrollo integral de la Provincia, los principios rectores para preservar, conservar, mejorar y recuperar el medioambiente, los recursos naturales y la calidad de vida de la población; b) asegurar el derecho irrenunciable de toda persona a gozar de un ambiente saludable, ecológicamente equilibrado y adecuado para el desarrollo de la vida y la dignidad del ser humano; y c) garantizar la participación ciudadana como forma de promover el goce de los derechos humanos en forma integral e interdependiente.

⁵¹ Artículo 18: «Las personas físicas o jurídicas responsables de proyectos, obras o acciones que afecten o sean susceptibles de afectar el ambiente, están obligadas a presentar ante la Secretaría, conforme al artículo 21º, un estudio e informe de evaluación del impacto ambiental de todas sus etapas». Por su parte el art. 21 señala: «Será materia de la ley especial todo lo atinente a los procedimientos para la realización y aprobación de los Estudios de Impacto Ambiental y de las Auditorías Ambientales. Ésta deberá contener asimismo la categorización de industrias, obras y actividades, según su riesgo presunto, localización, escala, peligrosidad, calidad y cantidad de materia prima o insumos, cantidad y calidad de residuos que generen, consumo energético y demás características que considere pertinentes».

⁵² El Decreto reglamenta los arts. 12, 18, 19, 20, 21 y 26 de la Ley 11.717. El art. 12 expresa: «Los emprendimientos o actividades se encuadrarán en tres categorías, a saber: Categoría 1, de Bajo o Nulo Impacto Ambiental, cuando no presentan impactos negativo o, de hacerlo, lo hacen en forma mínima, dentro de lo tolerado y previsto por la legislación vigente; asimismo, cuando su funcionamiento involucre riesgos o molestias mínimas a la población y al medioambiente; Categoría 2, de Mediano Impacto Ambiental, cuando pueden causar impactos negativos moderados, afectando parcialmente al ambiente, pudiendo eliminarse o minimizarse sus efectos mediante medidas conocidas y fácilmente aplicables; asimismo, cuando su funcionamiento constituye un régimen potencial y en caso de emergencias descontroladas pueden llegar a ocasionar daños moderados para la población, el ambiente o los bienes materiales; y Categoría 3, de Alto Impacto Ambiental, cuando pueden presentar impactos ambientales negativos cualitativa o cuantitativamente significativos, contemple o no el proyecto medidas de prevención o mitigación; asimismo, cuando su funcionamiento constituya un riesgo potencial alto y en caso de emergencias descontroladas pueden llegar a ocasionar daños graves a las personas, al ambiente o a los bienes materiales».

Dicha ley también determina la prioridad de la preservación del ambiente frente a cualquier otro criterio en la gestión pública y privada del ambiente.⁵³ Menciona algunas conductas que considera dañosas contra el medioambiente (entre ellas depredación, degradación y demás acciones y omisiones susceptibles de causar daño a las aguas, a la atmósfera o biosfera); al mismo tiempo que enumera, no de manera taxativa, lo que se entiende por preservar, conservar, mejorar y recuperar el medioambiente. Asimismo, hace alusión a los residuos peligrosos e industriales. Al respecto, el Decreto N° 1844/02⁵⁴ establece la normativa a seguir sobre el manejo de los residuos peligrosos, y contempla en gran medida la problemática de la provincia de Santa Fe en esta temática (Hammerly, 2003:28).⁵⁵ Cualquiera sea el tratamiento que se realice para modificar sus características físicas, químicas y/o biológicas, los residuos generan un impacto ambiental; detalle para nada menor, que habrá que considerar al momento de decidir sobre su acondicionamiento y disposición final.

⁵³ Artículo 24: «El criterio de preservación será prioritario frente a cualquier otro en la gestión pública y privada del ambiente y, cuando haya peligro de daño grave e irreversible del mismo, nunca podrá alegarse la falta de certeza absoluta como razón para no adoptar medidas preventivas».

⁵⁴ Modifica al Decreto N° 592/02 y reglamenta los artículos 22 y 23 de la Ley N° 11717.

⁵⁵ El autor define a los residuos peligrosos como aquellos productos materiales o elementos que tras su producción, manipulación o uso no posee valor de mercancía en condiciones históricas, técnicas y económicas (espacio y tiempo) determinados; y a los residuos industriales como aquellos que directa o indirectamente se generan en la actividad industrial. En tal sentido, el art. 1 «A los efectos de la presente reglamentación se entiende por, inc. j) Residuo: cualquier objeto material en cualquier estado físico de agregación, que resulta de la utilización, descomposición, transformación, tratamiento o destrucción de una materia o energía, y que carece o se infiere que carece de utilidad o valor para el generador o dueño y cuyo destino natural debería ser su eliminación, salvo que sea utilizado para un proceso industrial... inc. k) Residuo Peligroso: a los efectos del presente Decreto es residuo peligroso el que se encuentre comprendido dentro del Anexo I y que posea alguna de las características enumeradas en el Anexo II; como así también cualquier residuo que contenga alguno de los constituyentes del Anexo I en concentraciones superiores a las determinadas por la autoridad de aplicación...» Al respecto, hay que destacar que la norma provincial presenta ciertas diferencias con la legislación nacional (N° 24051); esta última será aplicable en los aspectos relativos a la responsabilidad civil y penal en el territorio nacional, y en situaciones causadas por residuos peligrosos en las cuales existan consecuencias ambientales interjurisdiccionales. Los residuos peligrosos de origen industrial (sólidos, semisólidos, líquidos y gaseosos) generados en la provincia de Santa Fe son tratados de distintas formas; la mayor parte se destruye por incineración, otros son reciclados y/o sometidos a procesos físicoquímicos antes de su disposición final.

Otras leyes que resultan relevantes en esta materia son, por un lado, la Ley N° 11273 de Productos Fitosanitarios (Hammerly:26)⁵⁶ que en su art. 39 hace suya la normativa contenida en el «Código de Conducta para la distribución y utilización de plaguicidas» de la FAO (Organización para la Agricultura y Alimentación); y por el otro, la Ley N° 8478/79⁵⁷ que instaura un Régimen de Promoción Industrial, por el cual tienen derecho a acceder a este régimen las empresas nuevas que se radiquen en la provincia o las empresas ya instaladas que incrementen en forma significativa su capacidad de producción o mano de obra ocupada. Los incentivos promocionales consisten en la exención de tributos provinciales por un máximo de diez (10) años.⁵⁸ Un aspecto fundamental que presenta este régimen, es que las empresas beneficiarias con exención impositiva no pueden provocar ningún tipo de contaminación al medioambiente, debiendo para ello contar con las instalaciones adecuadas para tratar sus efluentes sólidos, líquidos y gaseosos.⁵⁹ Las empresas que aspiren a ser beneficiarias de este Régimen deben presentar un proyecto de inversión ante las autoridades del Ministerio de Agricultura, Ganadería, Industria y Comercio (hoy Ministerio de la Producción), siguiendo la normativa.

⁵⁶ En la provincia de Santa Fe, en el año 1975 se legisla por primera vez todo lo atinente a la comercialización y uso de plaguicidas para su territorio. Dicha ley fue conocida como Ley de Biocidas N° 7.465 y fue reglamentada por el Decreto 2.591/77. En el año 1996, en la provincia se sanciona una nueva ley, denominada Ley de Productos Fitosanitarios N° 11.273 (reglamentada por el Decreto 552/97) que deroga la ley anterior. Toda esta legislación introduce aspectos novedosos, como la asignación de responsabilidad del manejo y uso de estas sustancias químicas a los profesionales ingenieros agrónomos, por entender que ellos son los más capacitados para su recomendación y manejo. Asimismo, prevén las restricciones de uso en un área de 3 Km. de los centros poblados de aplicación aéreas de plaguicidas, la obligatoriedad de las autoridades municipales y comunales de fijar los límites urbanos por ordenanza, con el fin de delimitar convenientemente las zonas de exclusión de aplicación de fitosanitarios; la prohibición de guarda de equipos de aplicación terrestre de plaguicidas en el tejido urbano y lo atinente a ubicación y normas de seguridad de depósitos de productos fitosanitarios, entre otros aspectos.

⁵⁷ Ley modificada por la Ley N° 9008 del 31/05/82 y reglamentada por el Decreto N° 3.856/82 y disposiciones complementarias.

⁵⁸ Artículo 4° de la Ley N° 8478: «Los incentivos para alcanzar la finalidad de la presente ley, consistirán en: a) Exención, reducción y/o diferimiento de tributos por períodos determinados hasta un plazo máximo de 10 años. En el caso de exención o reducción del Impuesto a los Ingresos Brutos, el mismo quedará condicionado al aporte forzoso del 3 % o sobre los ingresos correspondientes a las actividades promovidas, el que se depositará a favor del Banco Santafesino de Inversión y Desarrollo SA, quien lo capitalizará a favor del Estado Provincial».

⁵⁹ Artículo 2° del Decreto N° 3856/79: «Las solicitantes de beneficios promocionales así como la ejecución de los proyectos en virtud de los cuales se solicite el acogimiento al régimen, no deberán provocar ningún tipo de polución al medioambiente. Para ello, deberán contar con las instalaciones adecuadas para tratar sus efluentes sólidos, líquidos, gaseosos y controlar todos los riesgos a que puedan estar sometidos la comunidad y el personal ocupados condición que deberá acreditarse en forma previa al acto de otorgamiento de beneficios promocionales».

En el ámbito internacional, es importante el aporte de la Declaración de Río⁶⁰ en esta materia, incorporando el factor ambiental al conjunto de variables a tener en cuenta por el empresario en su actuar. Asimismo, la Declaración de los Objetivos de Desarrollo del Milenio⁶¹ enuncia entre uno de sus objetivos el de garantizar el sustento del ambiente.

En fin, se han hecho evidentes las falencias del dogma del crecimiento sin límite y comienza a lograrse consenso sobre la necesidad de un desarrollo sobre una base sustentable, es decir, que procure una mejora en la calidad de vida humana y que tenga en cuenta el ecosistema, de manera tal de no afectar la disponibilidad de recursos ni las condiciones de vida de las generaciones futuras. El desarrollo sustentable debe procurar la equidad social y el soporte ambiental además del desarrollo económico (Gilli, 2011).⁶²

Por ello, la empresa tiene la responsabilidad de asegurar que sus actividades sean ecológicamente sostenibles y el empresario debe asumir la consciencia de evaluar el impacto medioambiental de sus acciones (Hammerly:317–322);⁶³ ya que el ambiente donde estamos inmersos es la base de todo crecimiento; resultando importante promover la actitud de hacer lo correcto, ya que —cabe destacarlo— de eso se trata justamente la ética.

⁶⁰ Esta Declaración fue adoptada por los gobiernos participantes en la Cumbre de las Naciones Unidas para el Medioambiente y el Desarrollo, celebrada en la ciudad de Rio de Janeiro, Brasil, en junio de 1992.

⁶¹ Los Objetivos de Desarrollo del Milenio, también conocidos como Objetivos del Milenio, son ocho propósitos de desarrollo humano fijados en el año 2000 que los 192 países miembros de las Naciones Unidas acordaron conseguir para 2015. En la Declaración del Milenio se recogen ocho objetivos referentes a la erradicación de la pobreza, la educación primaria universal, la igualdad entre los géneros, la mortalidad infantil, materna, el avance del VIH/Sida, el sustento del medioambiente y el fomento de una asociación mundial para el desarrollo.

⁶² Según Winpenny, las funciones del ambiente son ser fuente esencial de recursos, sostener la vida humana y actuar como reservorio de residuos.

⁶³ El documento más amplio en la materia, corresponde a la «Convención de Evaluación de Impacto Ambiental», adoptada en 1991 y puesta en vigencia en 1997; en ella los estados parte se comprometen a incorporar dentro de sus sistemas jurídicos nacionales el procedimiento de la EIA, que permita la participación del público y la preparación de la misma. El procedimiento de Evaluación de Impacto Ambiental utiliza el conocimiento científico como base para el análisis del impacto de las actividades propuestas en los ecosistemas, facilitando de este modo la toma de decisiones por parte de los funcionarios públicos competentes. En 1987, el Dr. Lynton K. Cadwell de la Universidad de Indiana, de Estados Unidos expresaba «La evaluación del impacto ambiental es un proceso que consiste en determinar los efectos de la acción humana sobre el medioambiente. Como su nombre lo indica es un procedimiento analítico. Es una investigación sobre los efectos producidos por los proyectos tecnológicos o sus aplicaciones sobre el medioambiente, los seres humanos o la naturaleza.» Las evaluaciones de impacto ambiental pueden ser integrales o parciales y tienen por objeto la prevención de los efectos indeseables sobre los dos grandes componentes del medioambiente: el medioambiente natural y el medioambiente social.

1.7. Involucrando a los grupos de interés

Primero es necesario aclarar que las expresiones *stakeholders*,⁶⁴ «interlocutores»,⁶⁵ «participantes»,⁶⁶ «públicos»,⁶⁷ «grupos de interés»⁶⁸ o «partes interesadas» (IRAM-ISO 26000:4),⁶⁹ son diferentes locuciones que tienen un mismo sentido.

La teoría de los *stakeholders*,⁷⁰ término acuñado por Edward Freeman, surge para disminuir los efectos extremistas de la postura económica sostenida por Milton Friedman, quien en los años 70 sostenía: «hay una sola y única responsabilidad social de los negocios y es incrementar los beneficios siempre que se permanezca dentro de las reglas del juego», reduciendo a la empresa a la dimensión económica como maximizadora de beneficios, identifi-

⁶⁴ La Acción Empresarial de Chile (en el «El ABC de la Responsabilidad Social Empresarial en Chile y en el mundo», publicación de acción empresarial, Chile, diciembre de 2003) prefiere hablar de *stakeholders*, al sostener que la RSE «es una herramienta de gestión empresarial, una nueva visión de negocios que incorpora la preocupación por el desempeño económico de la empresa y su impacto en los *stakeholders*».

⁶⁵ La Unión Europea, en su *Libro Verde*, en cambio, opta por la palabra interlocutores, y define a la RSE como «la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y en sus relaciones con sus interlocutores».

⁶⁶ La definición del Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI) utiliza dicha expresión cuando dice que la RSE «es el compromiso consciente y congruente de cumplir integralmente con la finalidad de la empresa tanto en lo interno, como en lo externo, considerando las expectativas de todos sus participantes en lo económico, social o humano y ambiental, demostrando el respeto por los valores éticos, la gente, las comunidades y el medioambiente y para la construcción del bien común».

⁶⁷ El Instituto ETHOS de Brasil incorpora en su definición la expresión «públicos» cuando manifiesta que la RSE «es la forma de gestión que se define por la relación ética y transparente de la empresa con todos los públicos con los cuales se relaciona y por el establecimiento de metas empresariales compatibles con el desarrollo sostenible de la sociedad, al preservar recursos ambientales y culturales para generaciones futuras, y al respetar la diversidad y promover la reducción de las desigualdades sociales». Disponible en <http://www.jussempar.org/Inicio/Recursos/Actividad%20Corporativa/Resources/INDICADORESETHOS2008-ESPANHOL.pdf> (p. 78).

⁶⁸ El Foro de Expertos (designado por el Gobierno Español, constituido a comienzos del año 2005 para la definición del marco de la RSE en nuestro país, (<http://www.tupatrocinio.com/>) utiliza la misma expresión que escogimos para nuestra construcción de RSE. Al respecto manifiesta que la RSE: «Es, además del cumplimiento estricto de las obligaciones legales vigentes, la integración voluntaria en su gobierno y gestión, en su estrategia, políticas y procedimientos, de las preocupaciones sociales, laborales, medio ambientales y de respeto a los derechos humanos que surgen de la relación y el diálogo transparentes con sus grupos de interés, responsabilizándose así de las consecuencias y los impactos que se derivan de sus acciones».

⁶⁹ Término incorporado por la Norma ISO 26000 y lo define como «individuo o grupo que tiene interés en cualquier decisión o actividad de la organización».

⁷⁰ En inglés la palabra *stake* significa apuesta, y por la relación cacofónica que tiene con la palabra *shareholders* (accionistas), Edward Freeman acuñó la expresión *stakeholders* para designar a aquellos grupos de interés que apuestan a que a la empresa le vaya bien.

cando a la misma con los accionistas y limitándola a un mero elemento del mercado (Debeljuh, 2010:41-43).

En realidad, se refiere a todos los implicados en la marcha de una organización. Se habla de un grupo de personas que es afectado de alguna manera por las decisiones de la entidad y que, a su vez, tiene capacidad de afectar el funcionamiento de ella (Volpentesta, 2009:57-59).⁷¹ Resulta evidente la vinculación de ésta con estos grupos sociales debido a la relación estrecha que existe entre la organización y la sociedad donde esta actúa; ya que los grupos de interés forman parte de la sociedad misma.

No obstante, los accionistas son los primeros *stakeholders*, debido al rol preeminente que presentan al invertir en un proyecto económico para construir una empresa, se advierte que no son los únicos (Guédez:122-130).⁷²

Existen variadas clasificaciones de grupos de interés.⁷³ En un primer momento se hablaba de grupos primarios, secundarios y estatales. Luego, se diferencia entre partícipes, relacionados sociales, interlocutores y afectados. Y

⁷¹ Hoy existen cantidades de definiciones, muchas de las cuales le otorgan al término significados que se orientan a diversas disciplinas. En la obra de Mitchell, Agle y Wood (1997) se cuentan 27 definiciones. Citaremos algunas de ellas donde se reflejen diferentes visiones de este vocablo. La primera definición que puede encontrarse del término fue expuesta por Standford memo (1963), como «aquellos grupos quienes sin el soporte de la organización dejan de existir». Luego para Rhenman (1964) «son aquellos dependientes de la firma para conseguir sus logros personales y la firma es dependiente de ellos para su existencia». Por su parte, Evan y Freeman (1988) expresan que son «aquellos que tienen un interés o reclamación sobre la organización». Hill y Jones (1992) los definen como los «integrantes que tienen una reclamación legítima en la firma establecida por la existencia de una relación de intercambio, los que suministran a la firma recursos críticos y a cambio cada uno espera que sus intereses sean satisfechos». Y por último, la definición de Langtry (1994) quien manifiesta que son «aquellos para los que la organización es significativamente responsable sobre su bienestar o mantiene un reclamo moral o legal en la organización».

⁷² En los últimos 30 años, hubo cuatro niveles interpretativos. En los años 60/70 dentro del enfoque de Leavitt y de Friedman, se pensó que el grupo de interés esencial eran los accionistas. Luego, entre los años 70/80, se afianzaron las ideas sobre los clientes y los trabajadores que, junto con los accionistas, conformaban un triángulo empresarial. En esta época, se pensó que los grupos de interés eran todos aquellos sin los cuales era absolutamente imposible que la empresa existiera. Después vino el economista Edward Freeman quien impulsó la notable idea de que los grupos de interés eran cualquier grupo o individuo que puede afectar o ser afectado por el logro de los objetivos de la empresa; acuñando el mismo la célebre expresión *stakeholder*. Dentro de esta categoría se englobaría a los proveedores, distribuidores, acreedores, gobierno. Pero luego, vino un nuevo replanteamiento, en los años 90 se expandió nuevamente el alcance de la RSE con la afirmación de Richard T. De George, quien sostenía que los grupos de interés son aquellos hacia los que la empresa tiene cualquier obligación moral; incluyendo aquí a la comunidad, sociedad, ambiente y generaciones futuras.

⁷³ La diferencia entre las clasificaciones radica en la ubicación de los diferentes partícipes en una u otra categoría.

por último, la clasificación más desagregada y que para nosotros describe de manera más acabada el actual desarrollo de la RSE es aquella que divide los grupos de interés en tres categorías: grupos internos, pertenecientes al entorno inmediato y de contexto.

Los grupos internos (o grupo de interés interno) tienen una relación directa y explícita con los aspectos funcionales y organizacionales de la empresa. Son aquellos sin cuya continua participación la empresa no podría sobrevivir. Se engloban en esta categoría los accionistas, trabajadores y socios.

Los grupos pertenecientes al entorno inmediato (o grupo de interés externo) son aquellos que tienen una vinculación manifiesta con la resonancia del negocio. Aquí ubicamos a los clientes, consumidores, proveedores, distribuidores, contratista, acreedores, competidores y sindicatos.

Y por último, los grupos de contexto, que tienen una relación de segundo orden. Las comunidades, los gobiernos (local, regional, nacional), otras empresas, federaciones empresariales y sindicales, medios de comunicación y ONG, se encontrarían comprendidos en este sector.

Aunque la teoría de los *stakeholders* adquirió rápida difusión, según algunos autores (Elegido, 1996:43) presenta ciertas limitaciones. Al respecto, no se determina si todos los *stakeholders* están en un plano de igualdad frente a la empresa ni se establece un orden de prioridades entre los intereses de ellos cuando no es posible satisfacer a todos simultáneamente. Tampoco existe un mecanismo de solución en caso de conflictos entre los mismos *stakeholders*.

La mejor forma que tiene una organización de involucrarse con las partes interesadas (IRAM-ISO 26000:4, 13, 15)⁷⁴ es estableciendo comunicaciones fluidas y frecuentes con ellas. El diálogo bidireccional sincero y genuino que puede implantarse entre la empresa y los grupos de interés establecerá una red de relaciones entre ellos que buscará generar una formación mutua, de manera que la búsqueda de soluciones sea compartida. Si bien el establecimiento de un diálogo entre la empresa y los *stakeholders* ofrece numerosas ventajas, cada organización debe tener consciencia de que se requiere de mucho tiempo para ello y, principalmente, de personas que sepan dialogar. Una de las consecuencias directas del diálogo es la creación de relaciones de confianza entre la organización y sus *stakeholders*. Pero para que esto se concrete

⁷⁴ El vocablo «involucrar» nos pareció acertado y lo incorporamos a nuestro concepto de RSE. Tal Norma Internacional utiliza la expresión «involucramiento con las partes interesadas» y la reconoce como la actividad llevada a cabo para crear oportunidades de diálogo entre una organización y una o más de sus partes interesadas con el objetivo de proporcionar una base fundamental para las decisiones de la organización. Alude a que una organización debería respetar, considerar y responder a los intereses de sus partes interesadas.

la organización debe incorporar en su visión, misión, estrategias y políticas, los intereses, expectativas, demandas y peticiones manifestadas por los grupos de interés en las rondas de diálogo (Volpentesta, 2009:59-61).

La temática de los grupos de interés se encuentra íntimamente vinculada con los ámbitos concretos de responsabilidades que existen en toda organización. Es lo que plantea Doménec Melé⁷⁵ cuando habla del principio organizativo o círculos concéntricos de responsabilidad. En cada empresa se distinguen tres ámbitos de responsabilidad que se denominan respectivamente: responsabilidades primarias, secundarias y terciarias y donde los diferentes grupos de interés se encuentran involucrados.

En términos generales, las responsabilidades primarias se refieren a la actividad específica de la empresa, las secundarias apuntan a mejorar los efectos resultantes de la actividad propia de cada empresa en los grupos sociales relacionados con ella, más allá de unos mínimos exigibles; y las responsabilidades terciarias se extienden a las actuaciones de la empresa encaminadas a mejorar determinados aspectos de su entorno social más allá de su actividad específica.

Se observa con claridad que las responsabilidades secundarias son las que nos interesan en este apartado ya que éstas se refieren al impacto que la actividad específica de una empresa tiene sobre los grupos que interactúan con ella. Este tipo de responsabilidad trata de buscar alternativas de acción que, sin impedir el cumplimiento de las responsabilidades primarias, den lugar a efectos favorables para los diversos grupos que tienen algún interés en las decisiones empresariales (Debeljuh, 2010:45-47) y que, de modo directo o indirecto, justifican la existencia misma de la organización.

En definitiva, la responsabilidad esencial de las organizaciones es saber manejar los diferentes intereses que interactúan desde el interior y en todo el entorno de su realidad; es decir, mantener un adecuado equilibrio entre los derechos personales y los deberes de los trabajadores, entre los intereses de los accionistas y las expectativas de los consumidores, entre la preservación ambiental y las tecnologías de producción, entre la rentabilidad del negocio

⁷⁵ Profesor en el Departamento de Ética Empresarial del IESE (Instituto de Estudios Superiores de la Empresa, de la Universidad de Navarra, España) y titular de la cátedra de Ética Empresarial del IESE. Obtuvo su doctorado en Ingeniería Industrial por la Universitat Politècnica de Catalunya y su doctorado en Teología por la Universidad de Navarra. Además, es licenciado en Ciencias Químicas por la Universitat de Barcelona. Fue ordenado sacerdote católico (Opus Dei) en 1983. Antes de incorporarse al IESE en 1986 fue profesor de Tecnología Química de la Universidad Politécnica de Valencia. En los últimos 20 años, el Prof. Melé ha investigado y escrito mucho sobre las áreas de ética en los negocios, las empresas en la sociedad y el pensamiento social católico. Sus áreas de especialización son la ética económica y empresarial, responsabilidad social corporativa, ética cristiana y la espiritualidad en la gestión, la filosofía de la ética y la gestión empresarial.

y la equidad de las utilidades, entre el derecho a la iniciativa privada y la calidad de vida de los ciudadanos donde funciona la empresa. Y mientras el mercado los «despersonaliza» y el Estado los «impersonaliza», las empresas tienen el desafiante propósito de intentar personalizar a los grupos de interés (Guédez, 2007:126).

1.8. La sociedad donde interactúa

La empresa no es una isla sino que interactúa dentro de una comunidad que la soporta y a la que sirve, no puede pensarse en una entidad que no se relacione con la sociedad donde se encuentra inmersa (Sturzenegger, 2003).⁷⁶ Por un lado, la organización es parte activa de la sociedad y sus acciones repercuten indefectiblemente en ella, originando una responsabilidad por los efectos de sus acciones tanto dentro de la propia organización como en su entorno; y por otro lado, las demandas y expectativas de la sociedad llegan a la empresa y en muchos casos afectan sus decisiones. Por eso la RSE no puede estar desvinculada del entorno social, haciéndose innegable que las entidades van siendo cada vez más receptivas de los reclamos del entorno (Debeljuh, 2010:47).⁷⁷

Pero, ¿qué es aquello que da legitimidad a una empresa para actuar en la sociedad? Al respecto, es interesante el enfoque que propone Doménech Melé, quien explica los alcances de la RSE a partir de tres principios relacionados que van de lo más general a lo particular: principio institucional o de legitimidad, organizativo o de prioridades y el principio personal o de concreción.

En el tema que nos atañe es relevante el primer principio. La legitimidad social y pública es indispensable para poder actuar en una sociedad; es más, se habla de licencia para operar, pero es preciso contar además con una legitimidad que tenga un fundamento ético y no sólo social o legal, que se base en los principios

⁷⁶ El concepto brindado por Germán Sturzenegger hace alusión de manera expresa a esta relación entre Empresa y Sociedad, cuando dice: «La noción de Responsabilidad Social Empresaria, en efecto, se encuentra íntimamente relacionada a cómo las empresas se relacionan con e impactan en la sociedad, suponiendo, bajo esta óptica, que para crecer y competir más eficientemente éstas deberían contribuir a generar un ambiente posibilitador (*enabling environment*) que les permita llevar adelante con mayor facilidad sus negocios y operaciones».

⁷⁷ Dicho accionar se enmarca en las responsabilidades terciarias de las que habla el autor Doménech Melé (citadas anteriormente); es decir, en la medida en que la empresa no se desentienda de sus responsabilidades primarias (referidas a la actividad específica de la empresa) y secundarias (apuntan a mejorar los efectos resultantes de la actividad propia de cada empresa en los grupos sociales involucrados con ella), ha de contribuir subsidiariamente junto con otras instituciones sociales a mejorar el entorno social de acuerdo con sus capacidades y recursos.

que rigen el ordenamiento social como son la solidaridad, el respeto a los derechos humanos, la subsidiariedad y la búsqueda del bien común. Es por ello que la empresa encuentra su legitimidad en el respeto y contribución al bien común.

Sin embargo, se cuestiona que las empresas se ocupen de estos asuntos cuando en realidad se espera que sea el Estado quien asuma esta responsabilidad. Si bien es competencia inmediata de este último suplir las carencias sociales, las empresas podrán asumir ese rol —en virtud del principio de subsidiariedad— cuando por alguna circunstancia el Estado no pueda hacerse cargo.

Para afirmar aún más este sentido, hay autores (Debeljuh, 2010:35) que manifiestan la asunción de un papel más protagónico de las empresas dentro de la sociedad a partir de la crisis que nuestro país atravesó en 2001, cuando el fracaso del paternalismo estatal llevó a que el sector empresario se sitúe en el centro de las expectativas sociales y participe en el proceso de revitalización de la sociedad. En este sentido, algunas iniciativas internacionales (como el Pacto Global,⁷⁸ como las normas ISO⁷⁹ y el *Libro Verde* de Nacio-

⁷⁸ El Pacto Mundial (Global Compact) es un instrumento de las Naciones Unidas (ONU) que fue anunciado por el secretario general de la ONU, Kofi Annan, en 1999. Su fin es promover el diálogo social para la creación de una ciudadanía corporativa global, que permita conciliar los intereses de las empresas, con los valores y demandas de la sociedad civil, los proyectos de la ONU, sindicatos y Organizaciones no gubernamentales (ONGs), sobre la base de 10 principios. El Pacto Global ha tenido una gran acogida entre empresas, sindicatos, entidades educativas y ONGs, pero también ha sido criticada por no tener carácter obligatorio. Es un instrumento de libre adhesión para las empresas, sindicatos y organizaciones de la sociedad civil, para aplicar los Diez Principios que lo integran en sus estrategias y operaciones. La entidad que adhiere al Pacto Global asume voluntariamente el compromiso de ir implantando dichos principios en sus actividades cotidianas y rendir cuentas a la sociedad, con publicidad y transparencia, de los progresos que realiza en ese proceso de implantación, mediante la elaboración de Informes de Progreso. Los Diez Principios son: en el Ámbito de Derechos Humanos: 1. Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos; 2. No ser cómplice de abusos de los derechos. En el Ámbito laboral: 3. Apoyar los principios de la libertad de asociación y sindical y el derecho a la negociación colectiva; 4. Eliminar el trabajo forzoso y obligatorio; 5. Abolir cualquier forma de trabajo infantil; 6. Eliminar la discriminación en materia de empleo y ocupación. Respecto al Medio Ambiente: 7. Apoyar el enfoque preventivo frente a los retos medioambientales; 8. Promover mayor responsabilidad medioambiental; 9. Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas del medio ambiente. Y por último en el plano Anti – Corrupción: 10. Las empresas deberán trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y criminalidad.

⁷⁹ La Organización Internacional de Normalización o ISO, nacida tras la Segunda Guerra Mundial (el 23 de febrero de 1947), es el organismo cuya función principal es la de buscar la estandarización de normas de productos y seguridad para las empresas u organizaciones a nivel internacional. Cuenta con sede en Ginebra y está compuesta por delegaciones gubernamentales y no gubernamentales. Las normas desarrolladas por ISO son voluntarias, comprendiendo que ISO es un organismo no gubernamental y no depende de ningún otro organismo internacional, por lo tanto, no tiene autoridad para imponer sus normas a ningún país. Sus normas se conocen como Normas ISO y su finalidad es la coordinación de las normas nacionales, en consonancia con el Acta Final de

nes Unidas)⁸⁰ fueron un gran estímulo para el desarrollo de la RSE y una guía para las empresas.

Sin embargo, en la actualidad se impone, sin dudas, una necesidad de trabajo en conjunto: Estado, empresas y ONG.⁸¹

Por otro lado, al ir evolucionando la sociedad, la RSE se torna esencialmente dinámica. En ese sentido, hay doctrina que sostiene que el concepto de RSE varía según el público y el lugar porque en definitiva se habla de un reclamo social (Zicari, 2007:34); sin embargo, nosotros creemos, sin negar lo anteriormente dicho, que indefectiblemente existe un ideal de RSE,⁸² el cual debe respetarse nos encontremos en China, Angola o Nicaragua; y sí es cierto que las prácticas de RSE serán acordes a las necesidades de una comunidad determinada, que muchas veces no se asemejan a las prioridades de otra, pero sin olvidar el ideal de RSE (IRAM-ISO 26000:6).⁸³

Además, hay que advertir que esta relación a largo plazo (permanente) entre empresa y comunidad implica la necesidad de estar comunicadas entre ellas; es

la Organización Mundial del Comercio, con el propósito de facilitar el comercio, el intercambio de información y contribuir con normas comunes al desarrollo y a la transferencia de tecnologías. La ISO 26000 es relevante en nuestra materia, ya que presenta una guía para orientar a las organizaciones en RSE. Se presenta como una potente herramienta para que las empresas pasen de las buenas intenciones a las buenas acciones sobre RS; ayuda a crear un mundo sostenible.

⁸⁰ Presentado por la Comisión de las Comunidades Europeas de Naciones Unidas en Bruselas, en el año 2001. Su objetivo es fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas.

⁸¹ Es importante destacar el rol de las ONG. Al emprender acciones orientadas a la comunidad, las empresas establecen estrategias con ONG en procura de facilitar su instrumentación y maximizar su impacto. Se utilizan diversos términos para ilustrar esta cooperación entre empresas y ONG, tales como «cooperación estratégica», «alianzas» o «iniciativas de actores múltiples». Las empresas son conscientes de que la implementación de este tipo de acciones genera un impacto positivo tanto en la sociedad como en el interior de la empresa misma. Existen muchos factores que influyen sobre la predisposición de las empresas para emprender esa clase de «relación»: la visión que tienen las empresas de la actividad empresarial sustentable, su predisposición para comunicar sobre este tema y la imagen que tiene la comunidad de las ONG.

⁸² Ideal que busca el equilibrio entre tres aspectos distintivos de la RSE: económico, social y ecológico. Lo que en inglés se denomina *la Triple P* (que se refiere al concepto del *Triple Bottom Line*, según el cual se debe dar importancia a Profit, People and Planet, es decir, ganancias, personas y planeta); término formulado por John Elkington en 1997.

⁸³ Es interesante lo que propone tal norma como tendencia actual en responsabilidad social. Sostiene que el carácter global de algunos asuntos ambientales y de salud, el reconocimiento de una responsabilidad mundial en la lucha contra la pobreza, la creciente interdependencia económica y financiera, significa que los temas pertinentes para una organización podrían ir mucho más allá de los existentes en el área inmediata en que la organización está ubicada. Continúa diciendo que es importante que las organizaciones aborden la responsabilidad social con independencia de las circunstancias sociales o económicas; y que instrumentos como la Declaración de Río sobre Medioambiente y Desarrollo, la Declaración de Johannesburgo sobre Desarrollo Sostenible, entre otros, hacen énfasis en esta interdependencia mundial.

decir, la empresa escuchando a sus *stakeholders* (de afuera hacia dentro), como también reportándolos (de adentro hacia fuera) (Zicari, 2007:145, 359).⁸⁴

En esta línea de pensamiento, resulta importante el aporte de Ian Davis⁸⁵ cuando plantea que las organizaciones deben procesar (comprender) las demandas sociales y adaptar sus estrategias empresarias a los nuevos y cambiantes reclamos de la comunidad. Éstas deben contar con un pronóstico social acerca de las tendencias y reclamos de la comunidad que pueden impactar en el negocio. Manifiesta el autor que «mirar hacia afuera» de la compañía no es una distracción ni una pérdida de tiempo, sino una rigurosa obligación de la dirección empresaria. Así, el directivo empresario que sólo se enfoca en la mejora interna de su negocio sin prestar atención a su entorno social corre el riesgo de tener en sus manos una empresa técnicamente eficiente pero rechazada por su comunidad, lo que finalmente no será rentable (Zicari).⁸⁶

En concordancia con ello, hay un auge del consumo responsable. Cada vez más, los consumidores requieren comportamientos socialmente responsables y son conscientes del impacto que puede generar la actividad de la empresa en el medioambiente y en la calidad de vida de la comunidad donde opera. En tal sentido, hay que destacar el rol de los medios de comunicación, que contribuyen a formar una opinión pública más sensible y conocedora. En la actualidad, el común de la gente tiene un mejor nivel de preparación y un sentido más crítico, agregándose un periodismo de investigación mucho más activo; todo lo que conduce a que las empresas no puedan dejar su reputación librada al azar.

⁸⁴ La comunicación de la empresa hacia afuera no es sólo el reporte contable sino toda una amplia gama de acciones; un conjunto de información que algunos autores llaman «balance sustentable», que incluye además de lo económico, la información sobre aspectos sociales y ambientales. Podríamos decir que toda la información hacia fuera de la empresa se inscribe en la necesidad de rendir cuentas (llamada *accountability*); que se traduce en una mayor transparencia, apertura, extensión y comparabilidad de la información de reporte.

⁸⁵ Ian Davis (nacido en 1952) fue el director ejecutivo (CEO) de McKinsey & Company desde 2003 hasta 2009; le sucedió Rajat Gupta, el 1° de julio de 2003. Actualmente se desempeña como principal emérito.

⁸⁶ El sociólogo Simon Zadek clasifica los reclamos en cuatro categorías: latentes (existen pero no se manifiestan explícitamente), emergentes (se puede percibir pero no son obvios), en consolidación (han ido creciendo y ya son evidentes) e institucionalizados (han llegado a exigencias legales o regulatorias). Y cita como ejemplo la reacción social al cigarrillo. Hasta no hace mucho tiempo, aquel a quien no le gustara el humo del cigarrillo en un sitio público no tenía más alternativa que soportarlo con resignación. Sólo estaba vedado el cigarrillo en cines y teatros, y era más bien por una cuestión de seguridad y prevención de incendios. Pero la lista de ejemplos no se acaba allí, la misma es interminable. Asimismo puede citarse la cuestión de la obesidad; no por nada, desde hace un tiempo, en McDonald's se venden ensaladas.

Entonces, se presenta como imprescindible que las empresas participen activamente en la comunidad, que asuman una actitud proactiva, es decir, que se adelanten a los hechos antes de que la presión social sea importante. Esto requiere estar atentos al «humor social» para poder actuar antes y mejor. Como dice Davis, una empresa debe estar constantemente en guardia, en permanente adaptación a los cambios sociales (Volpentesta, 2009:40-41).⁸⁷

La contribución de una organización al desarrollo de la comunidad puede ayudar a promover niveles más elevados de bienestar dentro de ésta, es decir, mejorar la calidad de vida de una población. El desarrollo de una comunidad es el resultado de características sociales, políticas, económicas y culturales. Una organización debería considerarse a sí misma como parte de la comunidad e investigar sus impactos potenciales en la misma y planificar las formas de mitigar los impactos negativos y optimizar los impactos positivos (IRAM-ISO 26000: 67-68).

La empresa, al haber asumido un rol diferente frente a la sociedad en pos de afianzar este compromiso de integrar la RSE a su negocio, involucra cada vez más a todos los grupos de interés, sacar se ensancha el círculo de los *stakeholders*, no limitándose, como vimos, solo a los accionistas sino también incluyendo a directivos, empleados, acreedores, proveedores, distribuidores, consumidores, sindicatos, gobierno y comunidades locales; todos componentes de la esfera de influencia de la empresa (IRAM-ISO 26000:4, 17).⁸⁸ Asimismo, el número de temas que caen bajo la órbita de la RSE aumenta; comprende, entre otros, al comercio justo, a los derechos humanos y a la conciliación entre la familia y el trabajo.

⁸⁷ Es interesante el aporte que hace este autor respecto de las diferentes modalidades de vinculación existentes entre las empresas y las sociedades. Sostiene que estas diversas formas de actuación responden a lógicas específicas y se presentan con características idiosincrásicas. Hasta no hace mucho tiempo la mayor parte de las vinculaciones de las empresas con la sociedad estaba enmarcada en la filantropía; sin embargo y por un claro imperativo de las presiones sociales contemporáneas, cada vez más se va asumiendo en las empresas la importancia de incorporar una visión estratégica y planificada a la hora de actuar sobre determinadas y específicas problemáticas sociales. Cada vez más se tiene consciencia de la importancia tanto para la empresa como para la comunidad de asumir un real y voluntarioso compromiso, adoptando una actitud proactiva, involucrándose en las inversiones sociales que se realizan en lugar de simplemente donar una cierta cantidad de dinero y luego desentenderse de su aplicación. Entre las diferentes modalidades, menciona el marketing social, el voluntariado empresarial, la filantropía, la inversión social.

⁸⁸ La esfera de influencia es el ámbito o alcance de una relación política, contractual, económica o de otra índole, a través de la cual una organización tiene la capacidad de afectar las decisiones o actividades de individuos u organizaciones.

Ahora bien, ¿cómo se compatibiliza este interés social con el fin de la empresa? ¿Se puede decir que el único fin de la empresa sea ganar dinero? Que algo sea necesario no significa que tenga carácter de fin, o al menos que sea el fin último. Es cierto que el beneficio posibilita la continuidad de la empresa y que sin él la actividad económica no contaría con los medios necesarios para su desarrollo y crecimiento; pero hay que entender que no es su única ni última finalidad.⁸⁹

En definitiva, la ley fundamental de toda actividad económica es el servicio del hombre, de todos los hombres y de todo el hombre, en su plena integridad, material, intelectual y moral centrándose en la persona humana. Las ganancias, además de incrementar el capital, deben tener un destino social, porque el empresario al estar poner entre comas tiene un rol social más preeminente y por ello una mayor responsabilidad en cuanto al bien común: debe crear empleo, desarrollando tecnología, generar riqueza e ingresos, brindar capacitación técnica, invertir socialmente, promocionar la educación, la cultura y la investigación, respetar los derechos humanos (entre ellos, la salud), fomentar la inclusión social, proteger el medioambiente; aspirar a ser un buen ciudadano de la comunidad.

2. Conclusión

Estamos en un momento crítico de la historia de la tierra, en el cual la humanidad debe elegir su futuro... Debemos unirnos para crear una sociedad global sostenible fundada en el respeto hacia la naturaleza, los derechos humanos universales, la justicia económica y una cultura de paz. Para llevar a cabo estas aspiraciones debemos tomar la decisión de vivir de acuerdo con un sentido de responsabilidad universal, identificándonos con toda la comunidad terrestre, especialmente con nuestras comunidades locales.⁹⁰

⁸⁹ Nuevamente es criticado el concepto de Germán Sturzenegger cuando indica como fin de la RSE el permitirle a la empresa llevar adelante con mayor facilidad sus negocios y operaciones; en realidad la finalidad de la RSE nada tiene que ver con eso. («La noción de Responsabilidad Social Empresaria, en efecto, se encuentra íntimamente relacionada a cómo las empresas se relacionan con e impactan en la sociedad, suponiendo, bajo esta óptica, que para crecer y competir más eficientemente éstas deberían contribuir a generar un ambiente posibilitador (enabling environment) que les permita llevar adelante con mayor facilidad sus negocios y operaciones».

⁹⁰ Extracto del preámbulo de la *Carta de la Tierra*. La misma es una declaración de principios éticos fundamentales para la construcción de una sociedad global justa, sostenible y pacífica en el siglo XXI. La *Carta* busca inspirar en todos los pueblos un nuevo sentido de interdependencia global y de responsabilidad compartida para el bienestar de toda la familia humana, de la gran comunidad

Como ciudadanos, trabajadores y habitantes de la Tierra todos tenemos un común denominador: somos representantes de una especie y convivimos en un espacio que se vuelve cada vez más reducido con reservas que van acabándose como consecuencia de la sobreexplotación. Con la mirada puesta en este mundo globalizado, ese denominador común parece razón y motivo suficiente para reflexionar sobre la articulación del futuro y trabajar todos juntos más estrechamente unidos que en el pasado.

Todos los cambios y transformaciones que se producen en el mundo moderno no son ajenos al mundo empresarial. Somos conscientes del impacto de las empresas en la actualidad y del poder e influencia que ejercen sobre la sociedad. Con una visión prospectiva, las organizaciones deberán atender los desafíos que presenta el futuro como consecuencia del proceso de globalización, del riesgo ambiental y de las transformaciones sociales y políticas.

La responsabilidad social debería formar parte de la estrategia fundamental de las empresas, con una asignación de responsabilidades y rendición de cuentas en todos los niveles adecuados de la organización. Ofrece beneficios potenciales para una organización: desde impulsar la toma de decisiones con fundamento en una mejor comprensión de las expectativas de la sociedad, mejorar las prácticas de gestión del riesgo de la organización, aumentar su reputación y fomentar una mayor confianza pública, apoyar la licencia social para operar hasta mejorar la competitividad de la organización incluyendo el acceso al financiamiento y la posición de socio preferencial (IRAM-ISO 26000:7 y 22).

Es primordial asumir que la responsabilidad social no se expresa a través de acciones individuales de aquellos que componen las organizaciones, sino que se manifiesta mediante una decisión institucional de éstas consideradas en su conjunto, de manera que las acciones emprendidas se enmarquen en la misión y visión de la empresa; desprendiéndose de aquí la importancia y, a la vez, la necesidad —como ya advertimos— de contar con un código de conducta que contemple y determine de manera escrita los objetivos de la empresa.

de vida y de las futuras generaciones. Se preocupa especialmente por la transición hacia formas sostenibles de vida y el desarrollo humano sostenible. Por lo tanto, la integridad ecológica es uno de sus temas principales. Sin embargo, la *Carta* reconoce que los objetivos de la protección ecológica, la erradicación de la pobreza, el desarrollo económico equitativo, el respeto a los derechos humanos, la democracia y la paz son interdependientes e indivisibles. Por consiguiente, el documento ofrece un nuevo marco ético integral inclusivo para guiar la transición hacia un futuro sostenible. El proyecto de la *Carta de la Tierra* comenzó como una iniciativa de las Naciones Unidas, pero se desarrolló y finalizó como una iniciativa de la sociedad civil. En el año 2000 se concluyó el documento y la Comisión de la Carta de la Tierra, una entidad internacional independiente, la dio a conocer públicamente (disponible en: www.earthcharterinaction.org).

Por ello, resulta fundamental que las personas que conforman las organizaciones tengan un comportamiento ético y transparente, acorde a los principios de buena conducta y a los valores universales. Si cada uno de los integrantes de la empresa y de la sociedad en general actúa éticamente, podríamos hablar de una verdadera responsabilidad social.

Vivimos en un país en el cual hay poco compromiso por la responsabilidad social. Si bien se debate y se habla mucho, a la hora de los hechos estos son escasos. Por ello, se presenta de manera imperante la necesidad de fomentar prácticas de responsabilidad social de las cuales participemos todos; resulta imprescindible crear una cultura de responsabilidad social que exija a las organizaciones una actuación social, y responsable, que involucre a todos los grupos de interés y abarque todos los aspectos de la RSE —ambiental, económico y social— y no sólo se centre en la obtención de ganancias, planificando formas de mitigar los impactos negativos y optimizar los impactos positivos de la organización, siempre respetando el fin de maximizar su contribución al desarrollo sostenible.

Creemos que esta tarea, que genera un valor agregado para la empresa y la sociedad, se irá desarrollando a medida que las organizaciones se concienticen de los beneficios que ofrece adoptar prácticas de responsabilidad social y actúen por convicción y no por conveniencia la vean responsabilidad social como una inversión y no como un gasto, comprendan que se puede hacer negocios siendo éticos. Porque, como dice un autor holandés (Hupperts, 2008:42): «el futuro le gana al presente» y la generación actual ama la vida y la quiere ver garantizada por mucho tiempo. El destino común nos hace un llamado a buscar un nuevo comienzo... ¿empezamos de una vez?

Referencias bibliográficas

Banchik, C. et ál. (2007). Responsabilidad Social Empresaria. Perspectivas sobre Derecho Ambiental y de la sustentabilidad. Salta: Universidad Católica de Salta, EUCASA–Nihil Intantum. Tomo II.

Centro Especializado en Responsabilidad Social Empresarial VINCULAR (2006). *Modelo de Gestión en Responsabilidad Social Empresaria*. Universidad Católica Pontificia de Valparaíso.

Debeljuh, P. (2010). Ética Empresarial en el núcleo de la Estrategia Corporativa. Buenos Aires: Cengage Learning, 1ª edición.

Dobson, J.I. (2010). Interés societario. Buenos Aires: Astrea.

García Echeverría, S. (1994). Introducción a la economía de la empresa. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.

García Marzá, D. (2004). Ética empresarial: del diálogo a la confianza. Madrid: Trotta.

Gilli, J.J. (2011). Ética y Empresa. Valores y responsabilidad social en la gestión. Buenos Aires: Granica.

Goldschmidt, W. (1973). Introducción Filosófica al Derecho. Buenos Aires: Depalma.

Guédez, V. (2007). Ser confiable. Responsabilidad Social y Reputación empresarial. Buenos Aires: Planeta.

Hammerly, J. (2003). Medio Ambiente y Normas Ambientales de la Provincia de Santa Fe. Santa Fe. Centro de Ediciones Técnicas (CET) del Colegio de Ingenieros Especialistas de la Provincia de Santa Fe Distrito I (CIE).

Hupperts, P. (2005). Responsabilidad Social Empresaria. Buenos Aires. Valletta Ediciones, 1ª edición.

——— (2008). El tango de la sostenibilidad, el desafío de la Responsabilidad Social Empresaria. Buenos Aires: Temas.

Schmidt, E. et ál. (2001). Nuestro modo de proceder: Una nueva forma de concebir y desarrollar códigos de ética profesional en América Latina. Bolivia: Mimeo.

Sturzenegger, G. (2003). Hacia una cultura de la Responsabilidad Social Empresaria en Argentina. Buenos Aires: Foro Ecueménico Social.

Targi y Bailán Tgtachian (1999). Situación de la Responsabilidad Social de la Empresa en las MiPyMEs de Argentina. Córdoba: Editorial de la Universidad Católica de Córdoba.

Volpentesta, J.R. (2009). Gestión de la RSE. Buenos Aires: Buyatti.

Zicari, A. (2007). Responsabilidad Social Empresaria. Una visión financiera. Buenos Aires: Edicon.

Artículos y Ponencias

Acción Empresarial (2003). El ABC de la Responsabilidad Social Empresaria en Chile y en el mundo. Chile.

Almagro, J.J. et ál. (2010). Responsabilidad social: una reflexión global sobre RSE. Madrid: Prentice Hall, Financial Times, Pearson Educación.

Bisordi De Gutierrez, T. (2002). Ética y Empresa. UNNE, Facultad de Ciencias Económicas.

Cafferatta, N.A. (dir.). (2007). Revista de Derecho Ambiental: Doctrina, Jurisprudencia, Legislación y Práctica. Lexis Nexis.

Cajiga Calderón, J.F. El concepto de Responsabilidad Social Empresarial. Centro Mexicano para la Filantropía. CEMEFI. www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf.esr/concepto_esr.pdf.

Camacho, I. (1999). Ética empresarial: reflexiones desde y para la docencia. Córdoba: Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.

Cortina, A. (2002). Ética y sociedad. Entre los mínimos de justicia y los máximos de felicidad. Universidad de Valencia. Cultural de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la UNL – Cohorte 2008. Santa Fe. Rubinzal–Culzoni.

Elegido, J. M. (1996) «Prioridades en las responsabilidades sociales de la empresa» en DEBELJUH, Patricia. «Ética Empresarial en el núcleo de la Estrategia Corporativa». Editorial Cengage Learning, 1ra edición, Buenos Aires, 2010, p.43.

Friedman, M. (2009). The social responsibility of Business is to increase its profits. The New York Times Magazine.

Gorochategu, N. (2008). Desarrollo de la Responsabilidad Social Empresaria en Argentina. Revista de Gestão Social Ambiental, 2(3), 18-38.

Llano, A. y Llano, C. (1998). Dilemas Éticos de las empresas actuales. 33º Congreso de Aedipe Pamplona. Pamplona: Universidad de Navarra y Universidad Panamericana.

Martínez Garcés, D.C. (2007). La responsabilidad social empresaria, el papel de los gobiernos, los organismos multilaterales y las Ong's. Documento del Proyecto de Investigación de la Facultad de Economía y Negocios de la Universidad Anahuac, México. Disponible en <http://es.scribd.com/doc/63753050/RSE-el-papel-de-los-gobiernos-los-organismos-multilaterales-y-las-ONG%C2%B4s>

Ramírez Treviño, A. et ál. (2004). El desarrollo sustentable: interpretación y análisis. Revista del Centro de Investigación, 6(21, julio-diciembre), 55-59. México D.F.: Universidad La Salle.

Rojas, M. (2005) ¿Qué es Desarrollo Económico? Puebla: Departamento de Economía de la Universidad de las Américas.

Rosatti, H. (2007) «Derecho ambiental constitucional». Ed. Rubinzal-Culzoni, Santa Fe.

Schmidheiny, S. (2004). El papel de los empresarios en la construcción de un país sostenible.

Discurso pronunciado durante la II Conferencia de Centroamérica, Panamá y el Caribe sobre Responsabilidad Social Empresarial, denominada ConvertiRSE. Guatemala.

Termes, R. (1996). Algunas reflexiones sobre los códigos éticos. I Congreso Portugués de Ética Empresarial. Portugal: Oporto.

Jornada de Responsabilidad Social Empresaria y Gobierno Corporativo (2010). Universidad Nacional del Litoral, Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, Secretaría de Ciencia y Técnica y Centro Universitario de Brasilia.

Normativa

Constitución Nacional de la República Argentina.

Convención de los Derechos del Niño, ratificada por Argentina mediante la Ley N° 26061.

Convención Interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer, ratificada por Argentina por Ley N° 24623.

Declaración Universal de los Derechos Humanos. 1948.

Convenio de la OIT sobre «la prohibición de las peores formas de trabajo infantil y la acción inmediata para su eliminación». Ley N° 25444.

Ley de Medio Ambiente y Desarrollo Sustentable N° 11717, su modificatoria Ley N° 13060 y sus decretos reglamentarios N° 101/2003 y N° 1866/2010 de la Provincia de Santa Fe.

Ley de Presupuestos Mínimos de Protección Ambiental de los Bosques Nativos N° 26331.

Ley de Productos Fitosanitarios N° 11.273.

Ley General de Medio Ambiente N° 25.675.

Ley N° 8478/79 de Promoción Industrial.

Ley N° 9008 de la Provincia de Santa Fe.

Ley 9325 de la Provincia de Santa Fe.

Norma Argentina: IRAM ISO 26000:10. 2010. Guía de Responsabilidad Social. Suiza. 1a edición.

Documentos consultados

Carta Mundial de la Tierra (2000). Naciones Unidas. Disponible en www.earthcharterinaction.org

Acceso 15/02/13.

Conferencia sobre el Medio Ambiente (1972). Naciones Unidas. Estocolmo. Disponible en www.un.org/es/ Acceso 15/02/13.

Conferencia sobre Medio Ambiente y Desarrollo (1992). Naciones Unidas. Rio de Janeiro. Disponible en www.un.org/es/ Acceso 15/02/13.

Cumbre Mundial sobre el Desarrollo Sostenible (2002). Naciones Unidas. Johannesburgo. Disponible en www.un.org/es/ Acceso 15/02/13.

Declaración de Johannesburgo sobre Desarrollo Sostenible (2002). Johannesburgo, Sudáfrica. Disponible en <http://www.ambiente.gov.ar/infoteca/Descargas/johannesburgo02.pdf>

Declaración de los Objetivos del Desarrollo del Milenio (2000). Naciones Unidas. Nueva York, Estados Unidos. Disponible en www.un.org/es/ Acceso 15/02/13.

Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor (1999). Naciones Unidas. Documento UN N° A/C.2/54/L.24.

Empresa «Banco Galicia». Disponible en <http://www.bancogalicia.com/porta/site/eGalicia/>

Empresa «El Castillo Fabrega Hotel». Disponible en <http://www.elcastillohotel.com.ar/>

Empresa «Sancor Seguros». Disponible en http://www.gruposancorseguros.com/web/ES/convenio_cesvi_educacion_vial.aspx

Empresa «Sigma Alimentos». Disponible en http://www.sigma-alimentos.com/sigma_responsabilidad.php

Foro de Expertos del Gobierno Español. Disponible en www.tupatrocinio.com

Global Reporting In (1991). Disponible en www.globalreporting.org Acceso 15/02/13.

Guía de recursos sobre responsabilidad social de la empresa (2007). Organización Internacional del Trabajo (OIT). Disponible en <http://www.ilo.org/public/spanish/support/lib-resource/subject/csr.htm> Acceso 15/02/13.

Informe de la World Commission on Environment and Development (1987).

Informe Nuestro Futuro Común (1987). Naciones Unidas. Disponible en <http://daccess-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/LTD/N87/316/41/PDF/N8731641.pdf?OpenElement> Acceso 15/02/13.

Instituto Ethos de Brasil. Disponible en <http://www.jussemp.org/Inicio/Recursos/Actividad%20Corporativa/Resources/INDICADORESETHOS2008-ESPANHOL.pdf> (p. 78).

Libro Verde de la Unión Europea (2001). Naciones Unidas. Bruselas. Disponible en <http://www.jussemp.org/Inicio/Recursos/Actividad%20Corporativa/Resources/Libro%20verde.pdf> Acceso 15/02/13.

Modelo de Gestión en Responsabilidad Social Empresaria (2006). Centro especializado en responsabilidad social empresarial vincular de la Universidad Católica Pontífica de Valparaíso.

Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (1966). Naciones Unidas.

Pacto Mundial (Global Compact) (1999). Naciones Unidas.

Capítulo V

Niños con capacidades diferentes y responsabilidad social

Celia G. Bornia

1. Capacidades diferentes y RSE

Las personas con capacidades diferentes son las protagonistas de un proceso de inserción social en el cual ciertos grupos de personas eran discriminados por su sola condición de «diferente». El vacío no escapaba del ámbito laboral, en el que estas personas no tenían acceso a un puesto de trabajo, no obstante contar con los requisitos y la capacitación que requería el empleo.

El proceso comenzó en Europa, agrupaciones de personas con idéntica discapacidad se fueron convirtiendo en centros de importancia radical dentro de una sociedad, y al día de hoy brindan asesoramiento profesional a las empresas para lograr la inserción laboral de quienes padecen una discapacidad. En España encontramos a la Fundación ONCE, que a su vez es socia fundadora de la Red Europea de Responsabilidad Social Empresaria y Discapacidad, juntamente con otras asociaciones con sede en las ciudades de Madrid, Roma y París.

En Argentina somos protagonistas de un proceso similar, aunque más silencioso pero no por eso menos trascendente. El Club de Empresas Comprome-

tidas con la Discapacidad nuclea a más de 50 empresas y ha logrado la inserción laboral de gran porcentaje de trabajadores con minusvalías.

Por su lado, en la provincia de Santa Fe tenemos la Fundación de la Cuenca, con sede en la ciudad de Sunchales, que ha implementado programas de inclusión e integración de personas con discapacidad desde su fundación en el año 2003.

El factor común de todas estas iniciativas se encuentra en el valor cada vez más incrementado de la «diversidad», la que no puede lograrse si no se incluye a las personas con capacidades diferentes.

2. ¿De qué hablamos cuando hablamos de discapacidad?

2.1. Aproximación a una noción compleja

La «discapacidad» en cuanto tal es un estándar que presentan algunas personas y cuyo concepto ha ido variando en el transcurso del tiempo. Hasta el siglo xx, la discapacidad era considerada como un problema individual, de cada una de las personas que padecía una diferencia respecto de las demás, y era medida en cuanto a los estándares de normalidad de las personas. Las diferencias entonces eran consideradas anomalías y, en consecuencia, eran tratadas sobre quienes las padecían equiparándola así a una enfermedad. El tratamiento de estas personas consistía en la reclusión en institutos de rehabilitación, que implicaban ni más ni menos que la exclusión de su medio social y familiar y el padecimiento de la estigmatización por ser diferentes, lo que impedía su desarrollo personal desde todos los aspectos —familiar, laboral, profesional, social, etcétera.

Pero a partir de la década de los '60, y en especial a través del movimiento de inclusión de las personas con discapacidad que comienza en Inglaterra en los años 80, este concepto cambia de punto de mira, ahora la discapacidad no es un problema individual, ahora la discapacidad va a mirarse desde el plano de lo social, entendiéndose que las limitaciones son producto del entorno, el que se encuentra estructurado para un determinado estándar personal y que deliberadamente excluye de su funcionalidad a quienes no lo tengan exactamente.

El concepto de discapacidad pasó de ser una noción limitada a la anomalía o enfermedad individual a un concepto complejo, que incluye la interacción de esa persona en sociedad. Es el llamado «Modelo social de la discapacidad», y su punto de enfoque va a estar dado por la relación entre: las limitaciones personales, el diseño y la estructura de su entorno, y la actitud de la sociedad en la que se encuentra.

Frente a estos cambios, la responsabilidad deviene ahora en colectiva, y pesa sobre todo el entorno social la actitud para efectuar las modificaciones necesarias de modo que la participación del grupo social no excluya a nadie, ni a iguales ni a diferentes. La mayor desigualdad se da en la desinformación de la discapacidad que tienen enfrente las personas sin discapacidad y en no saber cómo desenvolverse con la persona discapacitada, por lo que logra un distanciamiento no querido. La sociedad debe eliminar las barreras para lograr la equidad de oportunidades entre personas con discapacidad y personas sin discapacidad.

2.2. El rol de los organismos internacionales

La Organización Mundial de la Salud, en el año 1980, aprobó la clasificación internacional de «deficiencia», «discapacidad» y «minusvalía»; y en 1993 la Asamblea General de Naciones Unidas sancionó las Normas Uniformes Sobre la Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad que distinguen a la «discapacidad» como a un gran número de diferentes limitaciones funcionales de tipo físico, intelectual, o sensorial, incluyendo a cualquier dolencia que requiera atención médica, o enfermedad mental; y a la «minusvalía» como la pérdida o limitación de oportunidades de participar en la vida de la comunidad en condiciones de igualdad con los demás. De este modo se delimita y se concreta la terminología, agregando a las limitaciones que pudieren sufrir las personas con discapacidad, las imperfecciones y deficiencias insertas en la sociedad.

Las Normas también contemplan la conceptualización de la «prevención» y de la «rehabilitación». Respecto de la primera, entiende que existen dos tipos de ella, la prevención primaria, que consiste en las medidas encaminadas a impedir que se produzca un deterioro físico, intelectual, psiquiátrico o sensorial; y la prevención secundaria, tendiente a impedir que ese deterioro efectivamente provoque una discapacidad permanente. Por su parte, la «rehabilitación» consiste en un proceso mediante el cual las personas con discapacidad puedan estar en condiciones de alcanzar y mantener un estado funcional óptimo desde el punto de vista tanto físico, sensorial, intelectual, como psíquico, sin dejar de lado la funcionalidad social y destacando la relevancia que cobra el mejoramiento no solamente en términos de salud sino también en cuanto al desarrollo personal.

Por ello las Normas incorporan, en el ranking de nociones fundamentales, el «logro de la igualdad de oportunidades», y entienden por tal el proceso

mediante el cual los diversos sistemas de la sociedad, el entorno físico, los servicios, las actividades, la información y la documentación se ponen a disposición de todos, especialmente de las personas con discapacidad, destacándose entonces el ideario inclusivo e igualitario, buscando la interacción de todos los integrantes de la sociedad, sin barreras de ningún tipo.

En tanto, la Convención Interamericana para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad, sancionada por la Organización de los Estados Americanos el 8 de junio de 1999, entiende por «discapacidad» una deficiencia física, mental o sensorial, permanente o temporal, que limita la capacidad de ejercer una o más actividades esenciales de la vida diaria de una persona y que puede ser causada o agravada por el entorno económico y social (art. 1).

Avanzando en el tiempo, en marzo de 2008, la Décimo Cuarta Cumbre Judicial Iberoamericana adopta las «100 Reglas de Brasilia» referidas a la adopción de medidas para garantizar el acceso a la justicia de grupos o personas en situación de vulnerabilidad, considerando entre estos grupos a los menores, los ancianos y los discapacitados. Deja claramente sentado que:

Se entiende por discapacidad la deficiencia física, mental o sensorial, ya sea de naturaleza permanente o temporal, que limita la capacidad de ejercer una o más actividades esenciales de la vida diaria, que puede ser causada o agravada por el entorno económico y social (art. 7).

Y por otra parte señala que niño es «toda persona menor de dieciocho años de edad, salvo que haya alcanzado antes la mayoría de edad en virtud de la legislación nacional aplicable» (art. 5) e incluye a los adultos mayores al considerar que:

El envejecimiento también puede constituir una causa de vulnerabilidad cuando la persona adulta mayor encuentre especiales dificultades, atendiendo a sus capacidades funcionales, para ejercitar sus derechos ante el sistema de justicia (art. 6).

Lo destacable de las Reglas es que establece que la edad, la discapacidad, la pertenencia a determinadas minorías étnicas —entre otras causas— pueden configurar barreras que impidan el normal y pleno ejercicio del derecho de acceder a la justicia, de modo que son personas en situación de vulnerabilidad y, como tales, sujetos que deben ser especialmente protegidos y acompañados por el sistema jurídico de cada país.

Asimismo, el *Informe Mundial sobre la Discapacidad* emitido por la Organización Mundial de la Salud, a través de la Clasificación Internacional del Fun-

cionamiento, de la Discapacidad y de la Salud (CIF), adoptada como marco conceptual para el mismo, define la discapacidad como un término genérico que engloba deficiencias, limitaciones de actividad y restricciones para la participación. La discapacidad denota los aspectos negativos de la interacción entre personas con un problema de salud (como parálisis cerebral, síndrome de Down o depresión) y factores personales y ambientales (como actitudes negativas, transporte y edificios públicos inaccesibles, y falta de apoyo social).

Hemos dejado para el final del Programa de Acción Mundial para las Personas con Discapacidad, no obstante haber sido adoptado en diciembre de 1982, habida cuenta de su completitud. Comienza estableciendo las definiciones para delimitar concretamente su ámbito de actuación, y para ello recoge los conceptos dados por la Organización Mundial de la Salud. Así distingue entre «deficiencia» en cuanto pérdida o anomalía permanente o transitoria, psicológica, fisiológica, o anatómica, de estructura o función; «incapacidad», como cualquier restricción o impedimento del funcionamiento de una actividad, ocasionados por una deficiencia, en la forma o dentro del ámbito considerado normal para el ser humano, y «minusvalidez» en cuanto incapacidad que constituye una desventaja para una persona dada porque limita o impide el cumplimiento de una función que es normal para esa persona según la edad, el sexo y los factores sociales y culturales.

Es destacable que este Programa entiende a la minusvalía como una consecuencia de la relación entre las personas impedidas y su medio, en el que deben enfrentar barreras de tipo cultural, físico y social que les impiden el acceso a espacios a los que sí acceden los demás integrantes de la sociedad. La minusvalidez es, por lo tanto, la pérdida o la limitación de las oportunidades de participar en la vida de la comunidad en un pie de igualdad con los demás.

Para ello establece medidas de acción que tienen por finalidad la no exclusión de quien padece estas discapacidades a fin de lograr su interrelación social completa. Ellas son:

- Prevención, considerada fundamental para la reducción de deficiencias e incapacidades, se configura a través de la adopción de medidas concretas que impidan la producción de deficiencias, o que limiten su agravamiento. Centra su atención en el mejoramiento de las condiciones socioculturales de los grupos menos favorecidos; atención de la nutrición, de los servicios sanitarios, de detección temprana y diagnóstico; cuidado prenatal y posnatal; educación relativa a peligros ambientales; y estímulo a la formación de familias y comunidades mejor informadas.
- Rehabilitación, un proceso de duración limitada y con un objetivo definido, encaminado a permitir que una persona con deficiencias alcance un nivel físico, mental y/o social funcional óptimo, proporcionándole así los

medios de modificar su propia vida. Puede comprender medidas encaminadas a compensar la pérdida de una función o una limitación funcional (por ejemplo, ayudas técnicas) y otras destinadas a facilitar ajustes o reajustes sociales.

- Equiparación de oportunidades, que significa el proceso mediante el cual el sistema general de la sociedad, tal como el medio físico y cultural, la vivienda y el transporte, los servicios sociales y sanitarios, las oportunidades de educación y trabajo, la vida cultural y social, incluidas las instalaciones deportivas y de recreación, se hacen accesibles para todos.

Y esta última es la nota fundamental para la inserción social de los discapacitados; es que si la discapacidad apunta fundamentalmente a las limitaciones que tiene una persona respecto de su medio social, forzoso es concluir que no pueden ser suficientes la atención educacional y la correcta asistencia tendiente a rehabilitarla si ello no se encuentra acompañado de la disposición general de la vida en sociedad. La importancia de esta concepción de las personas con capacidades diferentes se centra en la participación de todos los agentes sociales, de modo tal que no se limita a la planificación estatal, con la adopción de medidas educativas de institutos públicos, o la inserción laboral dentro de la planta de personal estatal, sino que esta inserción va a requerir especialmente:

- La educación de la sociedad toda, a través del conocimiento de los distintos tipos de discapacidades o minusvalías, ya que no puede esperarse de un grupo social la adopción de actitudes positivas respecto de lo que no conoce. La educación, la difusión en lo que hace a las capacidades diferentes de los integrantes de una sociedad y de las limitaciones que sufren esas personas son el punto de partida para la adopción de actitudes y medidas que colaboren para eliminar estas limitaciones.
- El facilitamiento de acceso a las personas con capacidades diferentes a puestos de trabajo dentro de las empresas privadas, permitiendo el desarrollo de las potencialidades que cada persona tiene y eliminando las barreras que les impiden desarrollarlas. Ésta es una de las aristas más emblemáticas de la inserción social actual, ya que la posibilidad de ser contratadas en empleos en igualdad de condiciones que el resto de los integrantes de una sociedad importa derechamente el aporte más trascendente para su dignificación.

3. Estado actual de la situación de las personas con capacidades diferentes

3.1. La discapacidad en cifras

El panorama mundial no es nada alentador al respecto.

El Programa de Acción Mundial para las Personas con Discapacidad nos informa que en 1982 en el mundo existían más de 500 millones de personas con algún tipo de incapacidad.

En Ecuador, en el año 2011, de la totalidad de la población, el 10 % presentaba algún tipo de incapacidad.

Según la Res. 60/131 de la Asamblea General de Naciones Unidas, del 26 de enero de 2006, en su Aplicación del Programa de Acción Mundial para los Impedidos: realización de los Objetivos de Desarrollo del Milenio para las personas con discapacidad, en todo el mundo existen al menos 600 millones de personas con discapacidad, de ellas aproximadamente el 80 % vive en países en desarrollo.

En igual sentido, para el Informe de Realización de los Objetivos de Desarrollo del Milenio para las personas con discapacidad, mediante la aplicación del Programa de Acción Mundial para las personas con Discapacidad y la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, de julio de 2009, Naciones Unidas estima que las personas con discapacidad constituyen el 10 % de la población mundial y, de ese porcentaje, el 20 % podría estar asociado con la pobreza.

En cambio, la Fundación ONCE informa que las personas con discapacidad representan 80 millones de ciudadanos europeos, lo que totaliza el 16 % de la población total del viejo continente.

El *Informe Mundial sobre la Discapacidad* de la Organización Mundial de la Salud del año 2011 nos da cuenta de que las personas con alguna forma de discapacidad ascienden en el mundo a más de mil millones, y de ellas casi 200 millones experimentan dificultades considerables en su funcionamiento.

3.2. Las causas de la discapacidad

Un punto en común que encontramos en todos los informes que estamos analizando es que la discapacidad es mayor en los países en vías de desarrollo, siendo la pobreza un factor cuasi determinante para su profundización. A ello debemos agregar que existe una tendencia mundial de aumento de causas de discapacidad, como el envejecimiento de la población, el incremento mundial de enfermedades como el cáncer y los trastornos mentales.

El *Informe Mundial sobre la Discapacidad* asegura que las personas con discapacidad tienen peores resultados en materia de salud y educación, y se observa una menor participación económica y tasas de pobreza más altas que las personas sin discapacidad. Y si bien ésta es una tendencia que se observa en todo el mundo, debemos recalcar que esas dificultades se exacerbaban en las comunidades menos favorecidas. Las características de la discapacidad en un país concreto están influidas por las tendencias en los problemas de salud y en los factores ambientales y de otra índole, como los accidentes de tráfico, las catástrofes naturales, los conflictos, los hábitos alimentarios y el abuso de sustancias.

Según la Encuesta Mundial de Salud, cerca de 785 millones de personas (15,6 %) de 15 años y más viven con una discapacidad, mientras que el proyecto sobre la Carga Mundial de Morbilidad estima una cifra próxima a los 975 millones (19,4 %). La Encuesta Mundial de Salud señala que, del total estimado de personas con discapacidad, 110 millones (2,2 %) tienen dificultades muy significativas de funcionamiento, mientras que la Carga Mundial de Morbilidad cifra en 190 millones (3,8 %) las personas con una «discapacidad grave» (el equivalente a la discapacidad asociada a afecciones tales como la tetraplejía, depresión grave o ceguera). Sólo la Carga Mundial de Morbilidad mide las discapacidades infantiles (0–14 años), con una estimación de 95 millones de niños (5,1 %), 13 millones de los cuales (0,7 %) tienen «discapacidad grave».

En muchos países en desarrollo las altas tasas de personas con discapacidad podrían reducirse si se implementaran políticas para evitar la contaminación ambiental, la nutrición deficiente, la atención prenatal y posnatal, en tanto aumentan los índices de enfermedades como poliomielitis, sarampión, tétano, difteria y tuberculosis, entre otras.

Las Normas Uniformes sobre la Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad consideran como factores determinantes la ignorancia, el abandono, la superstición y el miedo, que producen la marginación y el aislamiento.

3.3. Los niños y la discapacidad

En medio de este panorama desolador, los niños son los que más sufren las consecuencias de la discapacidad, ya que presentan una alta vulnerabilidad a los factores nocivos. Es precisamente en la infancia cuando la persona necesita una alimentación sana y nutritiva, educación y un ámbito cultural en

donde comenzar a dar los primeros pasos de su desarrollo. La pobreza y la marginación funcionan como impedimentos infranqueables para lograrlo, y por ello presentan un riesgo significativamente mayor de discapacidad que los demás niños.

La situación se torna mucho más gravosa cuando a la discapacidad se le agrega el género, ya que las mujeres con discapacidad tienen más posibilidades de ser internadas en instituciones, sufren desigualdades en la contratación, no son tenidas en cuenta a la hora de establecer ascensos, y rara vez participan en los procesos de toma de decisiones económicas.

El Banco Mundial informa que más de 30 mujeres por minuto en el mundo sufren lesiones o contraen discapacidades graves durante el parto; esta cifra oscila entre 15 y 50 millones de mujeres.

4. La RSE y la discapacidad

Esta gravosa situación ha llevado a las empresas que incorporan a su estructura los principios de la RSE a ampliar su perspectiva y extender su acción a este grupo de personas.

4.1. La Red Europea de Responsabilidad Social Empresarial y Discapacidad (RSE + D)

En el año 1988 fue creada la Fundación ONCE, cuyo fin principal es contribuir a la integración social de las personas con discapacidad y mejorar su calidad de vida, y para ello se vale de un programa de integración social que se funda en la formación y el empleo, la promoción de entornos, productos y servicios globalmente accesibles.

Esta fundación, juntamente con el Ministerio del Lavoro e delle Politiche Sociali de Italia, Telefónica (España), y L'Oreal (Francia), han formado la Red Europea de RSE y Discapacidad, y cada uno de estos socios fundadores a su vez cuenta con una serie de miembros asociados de diferentes ámbitos que contribuyen a desarrollar las actividades de la Red, de las que cada socio fundador es responsable a través de los diferentes ejes de trabajo. El objetivo primordial de esta Red es promover la inclusión de personas con diferentes discapacidades en el mundo laboral.

La filosofía ético-comercial de esta Red y la de todos sus integrantes se basa en un nuevo paradigma de gestión empresarial, a través de la competitividad responsable, considerando a las personas discapacitadas como especia-

les grupos de interés, para promover una sociedad más inclusiva, desde una perspectiva *multi-stakeholder*.

La inclusión de este colectivo reporta sendos intereses, que pueden sintetizarse así:

1. Las políticas de responsabilidad social no pueden olvidarse de un porcentaje importante de la población, el que oscila entre el 10 al 16 % de la totalidad de los habitantes de Europa.
2. No escapa a los empresarios que la inclusión de las personas con capacidades diferentes importa el aprovechamiento del talento y el potencial profesional que tienen.
3. Las personas con discapacidad, al ser incluidas al sistema laboral, vienen acompañadas de su entorno familiar, el que puede ser contado como potencial cliente.
4. La contratación de personas con discapacidad es un factor diferencial de buena práctica empresarial dentro de un entorno altamente competitivo.

Se trata de entidades con perfiles diversos, procedentes del mundo empresarial, del ámbito público o de la sociedad civil, que comparten el objetivo de trabajar de forma coordinada para fomentar la dimensión de la discapacidad en la Responsabilidad Social de las organizaciones y con ello promover la inclusión de personas con discapacidad en el mundo laboral y en todos los planos de la sociedad.

La Red Europea de RSE y Discapacidad está formada por cuatro socios fundadores principales de tres países: Fundación ONCE y Telefónica, en España, L'Oreál en Francia, y el Ministerio de Trabajo y Política Social de Italia. Cada uno de los socios fundadores cuenta con miembros asociados cuya base se irá ampliando a lo largo del desarrollo del proyecto. Socios fundadores y miembros asociados forman un grupo de entidades relevantes, provenientes de diferentes países europeos.

4.2. Otras fundaciones

En España, la Fundación MAPFRE implementó su programa «Juntos lo Logramos», cuyos objetivos son desarrollar un proyecto exclusivo de colaboración Fundación MAPFRE–Special Olympics, para lograr la integración social a través del deporte de las personas con más dificultades y fomentar la participación de las personas con menos posibilidades.

Para ello ha realizado las Pruebas Motrices y las Pruebas Adaptadas, las que están diseñadas como programa de entrenamiento para personas con un ni-

vel de discapacidad intelectual tan severo que no les permite beneficiarse de los programas regulares de entrenamiento y competición de Special Olympics.

Entre los años 2010 a 2013 ha desarrollado casi 40 encuentros con 1327 beneficiarios.

También en España, la Fundación Rafael Nadal ha implementado el proyecto «Más que tenis», juntamente con Special Olympics España, por el cual se promueve la práctica del tenis entre jóvenes con discapacidad intelectual. Informan que en el año 2014 participaron del mismo un total de 168 alumnos repartidos en 16 escuelas de toda España. La práctica de este deporte les permite mejorar tanto aspectos físicos, como psíquicos, emocionales y sociales, ya que además del aprendizaje y práctica de tenis, el proyecto permite mejorar aspectos físicos (la psicomotricidad, la destreza, la coordinación y la elasticidad), aspectos psíquicos (el esfuerzo, la perseverancia y la superación personal), aspectos emocionales (la autoestima y aspectos sociales como la pertenencia a un grupo y la integración en condiciones de igualdad).

4.3. El panorama en Argentina

4.3.1. Fundación Baccigalupo – Deporte para Personas con Discapacidad

Esta fundación creada en 2003, tiene como objetivos brindar las herramientas necesarias para promover el desarrollo psicomotriz y social de niños, jóvenes y adultos con discapacidad intelectual, impulsar un cambio en la comunidad para que las personas con discapacidad intelectual sean aceptadas e integradas y que tengan oportunidades de desarrollo y así favorecer su socialización para establecer nuevos vínculos y crear amistades.

Actualmente, sostiene escuelas deportivas en Buenos Aires, Mar del Plata, Salta, Bahía Blanca y representación en Río Gallegos, cuenta con más de 400 alumnos y enseña tenis, pádel, fútbol, running, básquet, hockey e iniciación deportiva.

También lleva adelante, en Argentina y España, el programa «Educar para Dar», que consiste en capacitar a profesores en educación deportiva adaptada para poder replicar el modelo de enseñanza deportiva para personas con discapacidad intelectual.

Cuenta con el aporte de notables empresas nacionales, como Banco Macro, Banco Finansur, Nextel, Weber Saint Gobain, Gatorade, Banco de Formosa, Acoplados Sánchez, Wilson, ReMax, OSDE, Las Lajitas – Semilleros de Anta, Grupo Paramedic, Grupo Asegurado La Segunda, Hotel Alejandro 1 (Salta), Fundación Educando, El Balcón – Gim, Dow Argentina, Davicom, Copygraph, Banco Galicia, Apart Car, entre otros colaboradores, sponsors y amigos.

4.3.2. Casino Santa Fe SA

Específicamente en el ámbito de nuestra ciudad, el Casino Santa Fe SA ha desplegado una intensa actividad aplicando los valores de la RSE mediante la implementación del «Programa de inclusión de la discapacidad», que se basa en la comprensión de que toda la sociedad es parte de la realidad de las personas con discapacidad, y por ello coloca a la persona y su dignidad como origen, objeto y fin de toda la actividad.

El programa presenta tres direcciones:

- En el aspecto laboral, ya que desde 2012 se incluyen trabajadores con discapacidad dentro de su plantel. El primer trabajador con capacidades diferentes padece hipoacusia. También se incorporaron cuatro masajistas no videntes que fueron capacitados en masajes de técnica *shiatsu* por profesores igualmente no videntes.
- En la cadena de valor, entre sus proveedores incluyen talleres protegidos que contratan personas con discapacidad en la elaboración de sus productos, como Red Activos.¹ En 2013 fue sponsor de la Copa América de Fútbol para Ciegos, en la que participaron 8 países y nuestro país resultó subcampeón. Además, firmaron un convenio con la Fundación Oftalmológica Filomena para hacer posible la intervención quirúrgica de personas en situación de pobreza, que han perdido la vista por cataratas. Al momento de presentar el Reporte de Sustentabilidad 2014, cuatro personas han recuperado la visión.
- Para los clientes con discapacidad visual cuentan con cartas de menú en Braille.

El Casino Santa Fe SA es miembro del Club de Empresas Comprometidas con la Discapacidad y del programa «Santa Fe Sustentable» de la Bolsa de Comercio de Santa Fe.

Su aporte a la sociedad cuenta con numerosos reconocimientos, como el del intendente de la ciudad, Dr. José Manuel Corral, por su colaboración en los Jardines Maternales Municipales; de la Bolsa de Comercio de Santa Fe por el apoyo al programa de difusión empresaria en RSE (2011), y en el programa Santa Fe Sustentable; una distinción de la Fundación por las Cardio-

¹ Red Activos es una empresa social, creada en 2006, como iniciativa de La Usina Asociación Civil; tiene por finalidad generar sustentabilidad económica, creando rentabilidad para ser reinvertida en un 60 % dentro la empresa social y en un 40 % en programas de La Usina, además de crear puestos de trabajo para las personas con discapacidad y mejorar de este modo su calidad de vida: <http://www.redactivos.org.ar/>

patías congénitas por la formalización de Donación al Hospital de Niños Orlando Alassia; una distinción de la Fundación Manos en Acción, y en julio de 2014 adhirió al Pacto Global de las Naciones Unidas.

5. Conclusión

La discapacidad es una noción sumamente compleja y las intervenciones para superar las desventajas asociadas a ella son múltiples, sistémicas, y varían según el contexto.

La participación de las empresas en la educación y contención de los niños con capacidades diferentes es escasa si la comparamos con los compromisos asumidos dentro del marco de la RSE con distintos destinos. Y es que, no obstante ser sumamente importante la capacitación de las personas con capacidades limitadas, para poder lograr su inserción laboral dentro de un mundo altamente competitivo, también es importante la educación, contención y acompañamiento de los niños, habida cuenta de que es en los primeros años de su desarrollo cuando van a lograr superar sus limitaciones y desarrollarse dentro de la sociedad venciendo las barreras de su discapacidad.

Sería deseable que en un futuro no lejano se trabaje en pos de la inclusión y desarrollo de los niños, y que podamos lograr que la gran mayoría de las empresas aporte socialmente a los más vulnerables, tanto por sus capacidades diferentes como por su menor edad.

Referencias bibliográficas

Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y Protocolo Facultativo de Naciones Unidas.

Fundación Once. <http://www.fundaciononce.es>

Informe Mundial sobre la Discapacidad – Organización Mundial de la Salud, 2011.

International Classification of Impairments, Disabilities and Handicaps (ICIDH). Organización Mundial de la Salud, Ginebra, 1980.

Jasarevic, T. *Los niños con discapacidad son víctimas de la violencia con más frecuencia.* Centro de Prensa de la OMS, Ginebra. 12 de julio de 2012.

http://www.who.int/mediacentre/news/notes/2012/child_disabilities_violence_20120712/es/

Las mujeres y las niñas con discapacidad. Uso de las dos perspectivas: el género y la discapacidad. Los derechos y la dignidad de las personas con discapacidad. ENABLE. ONU. <http://www.un.org/spanish/disabilities/default.asp?id=1529>

Normas Uniformes sobre la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad Resolución 48/96. Asamblea General de Naciones Unidas, Cuadragésimo octavo período de sesiones. Tema 109 del programa Resolución aprobada por la Asamblea General [sobre la base del informe de la Tercera Comisión (A/48/627)] <http://www.un.org/spanish/disabilities/standardrules.doc>

Pazmiño Granizo, E. *Las 100 Reglas de Brasilia. Derechos Humanos y acceso a la justicia para personas y grupos de atención prioritaria.* Ecuador: Defensoría Pública.

Para la cooperación e inclusión social de personas con discapacidad. Fundación ONCE en <http://www.fundaciononce.es>

Capítulo VI

Responsabilidad social en relación con las Tecnologías de la Información y Comunicaciones o RSE en relación con las TIC

María Laura Spina

Introducción

Existe consenso generalizado que el Estado y las empresas actuales deben tener: capacidad de generar empleos; capacidad de generar renta; cuidado del ambiente; y responsabilidad social (Prof. Neide Teresinha Malard, Universidad de Brasilia).

El tema de investigación que nos ocupa es este último, el de la responsabilidad social, por lo cual debemos aproximarnos a su conceptualización en forma previa a comenzar su análisis en relación a las tecnologías de la información. Lo haremos en forma somera porque sobre este tema hay otros artículos de la publicación que lo tratan especialmente, pero es necesario para la completitud del trabajo.

Si bien hay una idea intuitiva sobre el sintagma «responsabilidad social», «se suele llamar como tal a la carga, compromiso u obligación que los miembros de una sociedad —ya sea como individuos o como miembros de algún grupo— tienen tanto entre sí como para la sociedad en su conjunto. El concepto

introduce una valoración —positiva o negativa— al impacto que una decisión tiene en la sociedad. Esta responsabilidad puede ser «negativa», significando que hay responsabilidad de abstenerse de actuar (actitud de «abstención») o puede ser «positiva», significando que hay una responsabilidad de actuar, (actitud proactiva)».¹

En el grupo de investigación² hemos tomado la definición que dice que RSE es «la decisión voluntaria del sujeto que dirige una organización de asumir una conducta ética y transparente, por encima de las exigencias legales, que lo lleve a realizar una actividad sostenible, considerando los aspectos económicos, sociales y ambientales e involucrando a los grupos de interés y a la sociedad donde interactúa».³

La Organización Internacional de Estandarización —ISO— desarrolló la Norma 26.000 de Responsabilidad Social, esta es una guía que brinda lineamientos para las organizaciones sobre cómo dirigir sus actividades de forma consistente con los intereses de la sociedad y el desarrollo sostenible, basada en el comportamiento ético y la conformidad con las leyes aplicables e instrumentos inter y supra gubernamentales. La norma aborda temas de responsabilidad social relacionados con el medioambiente, los derechos humanos, las prácticas laborales, el gobierno de la organización, las prácticas de negocio justas, el involucramiento de la comunidad, el desarrollo social, y los temas de consumidores,⁴ (sobre la misma también otros trabajos de la publicación profundizan el tema).

Abordaremos aquí responsabilidad social o RS y las Tecnologías de la Información y Comunicaciones o TIC.

Las empresas de tecnologías configuran uno de los sectores más activos en la confección de balances y desarrollo de programas de RSE.

Como dato curioso, en 2008 la Legislatura de la Ciudad de Buenos Aires, por medio de la Ley N° 2594 ha generado una nueva obligación para las grandes empresas industriales, comerciales y de servicios radicadas en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires por la cual tendrán que presentar un «Balance de Responsabilidad Social y Ambiental» contratando profesionales idóneos para su confección. El requisito será obligatorio para empresas con más de 300 personas y facturación superior a los niveles fijados por la Disposición N° 147/06 de la SEPYME. Se contemplan incentivos para aquellas empresas que no estando obligadas a implementar el Balance de Responsabilidad So-

¹ http://es.wikipedia.org/wiki/Responsabilidad_social

² CAID «Responsabilidad Social Empresaria y Gobierno Corporativo», FCJS–UNL, 2009.

³ Ver en esta obra «Gobierno Corporativo y Responsabilidad Social Empresaria».

⁴ <http://www.estrucplan.com.ar/producciones/entrega.asp?identrega=2296>

cial y Ambiental decidan hacerlo.⁵ Esta ley fue criticada por entidades empresariales planteando que al imponer la obligatoriedad entra en conflicto con la naturaleza de la actividad.

¿Cuáles son los diferentes aspectos de la RS que deben tenerse en cuenta por las organizaciones en relación a las tecnologías de la información?, en nuestra investigación hemos seleccionado los siguientes: 1) la protección de datos personales, 2) la disposición final de los aparatos electrónicos así como de sus insumos y 3) el cuidado e inclusión de los grupos vulnerables en Internet y las redes sociales.⁶

1. Protección de datos personales. A este primer trabajo lo hemos realizado en coautoría con Marcelo Temperini, se titula: «El círculo virtuoso para la protección de los datos personales: legislación, control y responsabilidad social empresarial». En la sociedad de la información proteger los datos personales de los clientes, usuarios, contribuyentes, ciudadanos es imprescindible para evitar el comercio ilegal de bases de datos y el uso no autorizado o diferente a la finalidad para la cual fueron dados por su titular. Argentina tiene una muy buena legislación pero el mapa (como se verá más adelante) dentro del país es irregular tanto en lo normativo como en el control y cumplimiento. En razón a esto hemos investigado qué provincias están adheridas a la Ley Nacional N° 25536, y si hay organismo de control para su fiscalización. Hemos elaborado cuadros que permiten observar la realidad del país. Brindamos recomendaciones para las provincias sobre la regulación de la materia y a las organizaciones de la sociedad civil para que independientemente de la existencia de leyes y su control tomen los recaudos necesarios para obtener en forma legal y honesta los datos, que los custodien y elaboren políticas para evitar incidentes o actuar en caso de que se produzcan.

2. Disposición final de los aparatos electrónicos así como de sus insumos. Al segundo trabajo lo he titulado: «El cambio tecnológico y la producción de basura electrónica». Relevamos la normativa nacional e internacional. ¿Existen estrategias para protección del ambiente sobre los RAEE (Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos) en Argentina? Investigamos qué están haciendo los municipios como autoridad de aplicación en la recolección de la basura. Nos interesamos especialmente por la ciudad de Santa Fe por ser nuestro lugar de residencia.

⁵ <http://www.cedom.gov.ar/es/legislacion/normas/leyes/ley2594.html>

⁶ Estos temas han sido investigados y sus avances fueron publicados en los Simposios de Informática y Derecho de las JALL: www.sadio.org.ar, para el presente trabajo hemos actualizado la información y sacado las conclusiones generales de toda la labor realizada en estos años.

3. Cuidado e inclusión de los grupos vulnerables en Internet y las redes sociales. El último trabajo se titula: «Los grupos vulnerables frente a las tecnologías de la información y las acciones de RS». Estudiamos el concepto de vulnerabilidad porque desde lo social y lo tecnológico tienen significados muy diferentes. Identificamos cuáles son los grupos comprendidos con relación a las TIC. Buscamos cuáles son las formas de inclusión tecnológica que se están desarrollando desde los gobiernos y las organizaciones para ellos, cuáles son los problemas y posibles acciones de RSE.

I. El círculo virtuoso para la protección de datos personales: legislación, control y RSE⁷

María Laura Spina y Marcelo Temperini

En la actualidad, la información es un activo imprescindible en todas las organizaciones, y su importancia está presente en todos los ámbitos de actividad.

Los datos personales son una de las más habituales y principales especies de información, las empresas y organizaciones, utilizan a diario sus bases y registros de clientes, proveedores, empleados, pacientes, consumidores, de marketing, de concursos o sorteos, etcétera.

El desarrollo acelerado que tienen las «redes sociales» y la utilización que hace el mercado de ellas, hace necesario optimizar los mecanismos de protección de los datos personales y prestar atención a los aspectos inconclusos de este subsistema jurídico. Incluso, cuando todavía no se ha terminado de avanzar con los datos personales, la tecnología ya ha dado un nuevo gran paso hacia el *Big Data*. Para el análisis de enormes masas de datos a grandes velocidades como las que se producen en las redes sociales, y sobre este tema el Derecho todavía está muy lejos de reacción posible. Este fenómeno no es nuevo, en la Facultad de Ciencias Exactas de la Universidad de Buenos Aires hace diez años que dictan una maestría en la Explotación de Datos y Descubrimiento del Conocimiento (*Data Mining & Knowledge Discovery*, según su denominación en inglés). Como el lector comprenderá, esto ha abierto un problema jurídico de magnitud por el control social que se puede realizar del análisis de esos datos, sin embargo como decíamos, el derecho está aún muy lejos de una reacción razonable a esta tecnología.

El objeto de este trabajo es estudiar la interacción que debe darse entre la RSE y el cumplimiento de las obligaciones legales. Haremos un repaso y actualización sobre la situación de la protección de datos personales en Argentina, respondiendo a algunos interrogantes y dando algunas recomendaciones básicas para intentar armonizar y coordinar las diferentes regulaciones que existen en el territorio de nuestro país.

El plexo normativo de Argentina en materia de datos personales, es uno de los más avanzados de América Latina. Sin embargo, presenta características

⁷ El presente trabajo se realizó dentro del Proyecto de Investigación y Desarrollo CAI+D titulado «Gobierno Corporativo y Responsabilidad Social Empresaria, acreditado por la Secretaría de Ciencia y Técnica de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales, de la Universidad Nacional del Litoral. Un anticipo del mismo fue presentado oficialmente en el Simposio de Informática y Derecho, JAIIO 38, año 2010. ISSN 1850-2814.

diversas y complejas, en el juego de las materias delegadas y los poderes reservados constitucionalmente entre las provincias y la Nación.

El derecho de *habeas data* fue incorporado por la reforma de 1994 en el art. 43 de Constitución Nacional Argentina, y fue regulado a partir del año 2000 por la Ley Nacional N° 25326. Casi todo el contenido de esta norma tiene alcance de orden público, pero una parte sólo tiene ámbito de aplicación federal y las provincias conservan sus atribuciones originarias legislativas, por lo cual deben reglamentar determinados procedimientos y controles.

Todavía es escaso, en general, el marco de regulación que han establecido las provincias, del cual haremos más adelante un análisis detallado hasta el 1° de febrero de 2015.

Es necesario destacar que, más allá de las regulaciones estatales, es posible hacer mejor las cosas, por el bien de los demás, en materia de protección de datos personales dentro de los estándares internacionales de responsabilidad empresaria, gubernamental y corporativa.⁸

Existen muchas definiciones RSE. Recordemos algunas: podemos decir que es un modelo de gestión ética integral que permite un cambio interno y externo donde se desenvuelve la empresa (Liarte-Vejrup, Zuazaga, 2006).

En la ética de la información uno los principios que nos trae Stiglitz (2003) para la economía internacional es: «No aprovecharse de la Información. Ser transparente».

En materia de datos personales, la RSE puede tener varias aplicaciones, por ejemplo dentro del ámbito de los derechos del consumidor, de las redes sociales (fundamentalmente con relación a los niños) y los datos críticos o sensibles, que son aquellos de más riesgo y en los que se deben extremar las precauciones, por nombrar algunos casos típicos.

En el grupo de investigación⁹ hemos tomado la definición que dice que RSE es:

la decisión voluntaria del sujeto que dirige una organización de asumir una conducta ética y transparente, por encima de las exigencias legales, que lo lleve a realizar una actividad sostenible, considerando los aspectos económicos, sociales y ambientales e involucrando a los grupos de interés y a la sociedad donde interactúa.¹⁰

⁸ Familia de Normas ISO-IEC 27000 (SGSI) e ISO 26.000 de RSE.

⁹ CAID «Responsabilidad Social Empresaria y Gobierno Corporativo», FCJS-UNL, 2009.

¹⁰ Ver en esta obra «Gobierno corporativo y RSE».

Debemos, como operadores del Derecho, atender a lo jurídico, pero recomendando a nuestros clientes comportamientos éticos y buenas prácticas con relación al uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación —TIC— ya que en el mundo interconectado los escándalos y las condenas sociales pueden ser tanto o más gravosos que los judiciales.

1. Las empresas y organizaciones de la sociedad civil

En las empresas y organizaciones de la sociedad civil (especialmente aquellas que manejan datos sensibles como entidades del sistema de salud, sindicatos, etc.) deben clasificar las bases de datos para darles el nivel de seguridad adecuado, confeccionar el documento de seguridad, designar quiénes son los responsables de la información de cada una, registrar las bases de datos personales y de videovigilancia, trabajar sobre el formulario de inspección de la Dirección Nacional de Datos Personales y formular el programa anual de mejoramiento de la seguridad y ante incidentes.

Estas previsiones deben ser tomadas en la actualidad no por la amenaza de sanciones legales sino por la seguridad informática y la continuidad del negocio. Tampoco las multas o penalidades estatales son tan graves como el desprestigio que causa la difusión de una violación a los sistemas de una empresa, y la presión que los consumidores y usuarios van a ejercer por las redes sociales.

Por todo esto, las sociedades y asociaciones deben plantear el cuidado de los datos personales por bien propio, de sus clientes (usuarios, consumidores, asociados), proveedores, y de la sociedad toda, configurando mediante la RSE una forma moderna y elegante de exhibir sus logros en esta materia más allá de las exigencia o controles efectivos legales que se puedan ejercer.

2. Algunos casos de RSE en protección de datos personales

Entre los ejemplos de distintas empresas que consideran la privacidad de los datos personales como un tópico de trabajo en materia de responsabilidad social empresarial, podemos citar el caso de las compañías de telefonía —TELCOS—; en Telefónica, entre cuyas actividades de Responsabilidad Corporativa y Sostenibilidad ha generado una campaña sobre «¿Cómo usar las TIC?». ¹¹ Dentro de la misma se incluye distintas secciones con recomenda-

¹¹ Telefónica, «Responsabilidad Corporativa y Sostenibilidad»: <http://www.rcysostenibilidad.telefonica.com/es/tic/> (consulta: 03/02/2014).

ciones de seguridad para clientes, entre las que podemos encontrar una interesante sección dedicada a los menores, denominada «Protege la infancia». En esta sección, se pueden encontrar una nueva subdivisión de temas: Uso de Internet; La utilización del móvil; Uso de los videojuegos; Uso de la televisión; El *ciberbullying* o ciberacoso escolar; La extimidad; El sexting y el *grooming*. En todos ellos, la empresa insiste en las recomendaciones relacionadas con el cuidado y protección de los datos personales.

Por su parte, en el Reporte de Responsabilidad Social Empresaria de Telecom del año 2011,¹² en el punto «2.3. Privacidad de la información y manejo de datos», dicha empresa asegura dar:

estricto cumplimiento a la Ley N° 25326 de Protección de Datos Personales y sus normas complementarias, y cumplimos con los requisitos que la norma exige, con el fin de proteger la privacidad de los datos de las personas por parte de quienes tengan bases de datos que contengan cualquier tipo de información. De esta manera, nos aseguramos de proteger la privacidad y confidencialidad de la información referida a nuestros clientes, empleados y proveedores, y trabajamos de manera articulada entre las áreas legales y de seguridad de la empresa para la resolución de cualquier posible incidente que pudiera ser detectado.

3. Ámbito de aplicación

La Ley de Protección de Datos Personales, N° 25326, al definir en su artículo 44 su Ámbito de aplicación,¹³ afirma que las normas de los Capítulos I, II, III y IV y el art. 32 son de orden público y de aplicación en lo pertinente en todo el territorio nacional. De su texto, queda claro que los capítulos no señalados expresamente, no son de aplicación nacional y que deben ser regulados por las Provincias. Es decir, son de orden público los Capítulos de: Disposiciones Generales; Principios generales relativos a la protección de datos, Derechos de los titulares de los datos, Usuarios y responsables de archivos, registros y bancos de datos; y el art. 32, que en realidad incorpora 2 delitos

¹² Telecom, «Reporte de Responsabilidad Social Empresaria», Año 2011: <http://www.telecom.com.ar/institucionales/conozca/upload/ReporteRSE2011.pdf> (consulta: 03/02/2014).

¹³ «ARTÍCULO 44. – (Ámbito de aplicación). Las normas de la presente ley contenidas en los Capítulos I, II, III y IV, y artículo 32 son de orden público y de aplicación en lo pertinente en todo el territorio nacional. Se invita a las provincias a adherir a las normas de esta ley que fueren de aplicación exclusiva en jurisdicción nacional. La jurisdicción federal registrará respecto de los registros, archivos, bases o bancos de datos interconectados en redes de alcance interjurisdiccional, nacional o internacional.»

penales al Código Penal (más precisamente el 117 bis y 157 bis, luego reformados con la Ley N° 26388 del año 2008).

Ámbito de aplicación territorial de la Ley N° 25326 (art. 44)

Materia	Aplicable en todo el territorio nacional	No aplicables en todo el territorio nacional
Capítulo I: Disposiciones generales	✓	✗
Capítulo II: Principios generales relativos a la protección de datos	✓	✗
Capítulo III: Derechos de los titulares de datos	✓	✗
Capítulo IV: (Obligaciones de los) usuarios y responsables de archivos, registros y bancos de datos	✓	✗
Capítulo V: Órgano de control	✗	✓
Capítulo VI: Sanciones (que puede imponer el órgano de control)	✗	✓
Capítulo VII: Acción de protección de los datos personales (habeas data): Procedimiento aplicable	✗	✓
Art. 32: Sanciones penales	✓	✗
Art. 44: Archivos, bases y registros interconectados a nivel interprovincial, nacional o internacional	✓	✗

Figura 1. Cuadro comparativo de aplicación territorial.

Quedan entonces en el ámbito provincial los Capítulos de: Sanción, Control y Acción de Protección de los datos personales. Creemos que esto ha sido un acierto, ya que de lo contrario se estaría incurriendo en la vulneración de competencias provinciales, sea por materias procesales (como en el caso de regulación de la acción de protección de datos personales), o por materias de policía (en el caso de control y sanción).

Siguiendo con el art. 44 de la Ley N° 25326, en el segundo párrafo, corroborando la interpretación del primero, la ley invita a las provincias a adherir a las normas que fueren de exclusiva aplicación en el ámbito nacional, confirmando nuevamente que los Capítulos V, VI y VII son competencia de las legislaturas provinciales.

En igual sentido, cuando la Comunidad Europea analizó la situación del contexto jurídico argentino en la Decisión de fecha 30/06/2003 afirmó que:

Determinadas normas de la Ley son aplicables de manera uniforme en todo el territorio argentino: disposiciones generales y disposiciones sobre los principios generales relativos a la protección de datos, derechos de los titulares de datos, obligaciones de los usuarios y responsables de archivos, registros y bancos de datos, sanciones penales, así como la existencia y características principales del recurso judicial *habeas data* tal como se establece en la Constitución.¹⁴

Otras disposiciones de la ley son aplicables a los registros, archivos y bases o bancos de datos interconectados en red a nivel interjurisdiccional (es decir, interprovincial), nacional o internacional, y se considera que competen a la jurisdicción federal. Dichas disposiciones hacen referencia a las acciones ejercidas por el órgano de control, las sanciones impuestas y el procedimiento aplicable en caso de recurso judicial *habeas data*. En cuanto a otros tipos de archivos, registros y bases de datos, debe considerarse que competen a la jurisdicción provincial y que las provincias pueden legislar al respecto.¹⁵

Esta decisión, fue basada en el Dictamen 4/2002 sobre el nivel de protección de datos personales en Argentina, adoptado el 3 de octubre de 2002, por el Grupo de Trabajo sobre Protección de Datos, que es un órgano consultivo independiente de la Unión Europea sobre protección de datos, creado por el art. 29 de la Directiva 95/46/CE. Este Dictamen ha desarrollado de manera minuciosa y precisa el estado de la protección de datos personales en nuestro país, que si bien se realizó en octubre de 2002, casi 15 años después el estado de cosas analizado no se ha modificado sustancialmente, salvo algunas nuevas disposiciones de la Dirección Nacional de Protección de Datos Personales —DNPPD—, que no modifican el panorama general de la problemática.

En este sentido, se destaca la necesidad de un mayor desarrollo en la materia por parte de las provincias argentinas.

¹⁴ Decisión de la Comisión, 30/06/2003, Comisión de las Comunidades Europeas, Inciso 11.

¹⁵ Decisión de la Comisión, 30/06/2003, Comisión de las Comunidades Europeas, Inciso 12.

4. Habeas data en las constituciones provinciales

A continuación desarrollaremos un cuadro de análisis y comparación de las constituciones provinciales y Ciudad Autónoma de Buenos Aires (CABA) donde se ha encontrado referencia sobre la regulación del derecho a los datos personales. En el mismo se ha intentado encontrar elementos comunes a todas las regulaciones, con el fin de poder sistematizar un cuadro comparativo. Las provincias que no se señalan en el cuadro es porque no se les ha encontrado (hasta la fecha) regulación alguna sobre *habeas data*.

Elementos del Constitución Nacional Art. 43, 3er. párrafo: «Toda persona (1) podrá interponer esta acción para tomar conocimiento de los datos a ella referidos y de su finalidad (2), que consten en registros o bancos de datos públicos, o los privados destinados a proveer informes (3), y en caso de falsedad o discriminación, para exigir la supresión, rectificación, confidencialidad o actualización de aquellos (4). No podrá afectarse el secreto de las fuentes de información periodística (5)».

a) Redacción básica: en este elemento, se considera que la redacción del artículo es igual o similar a la redacción original del derecho de *habeas data* en la Constitución Nacional (art. 43, 3er. párrafo). También se aplica a aquellos artículos que si bien la redacción no sigue la misma estructura y orden, contiene todos o la mayoría de sus elementos.

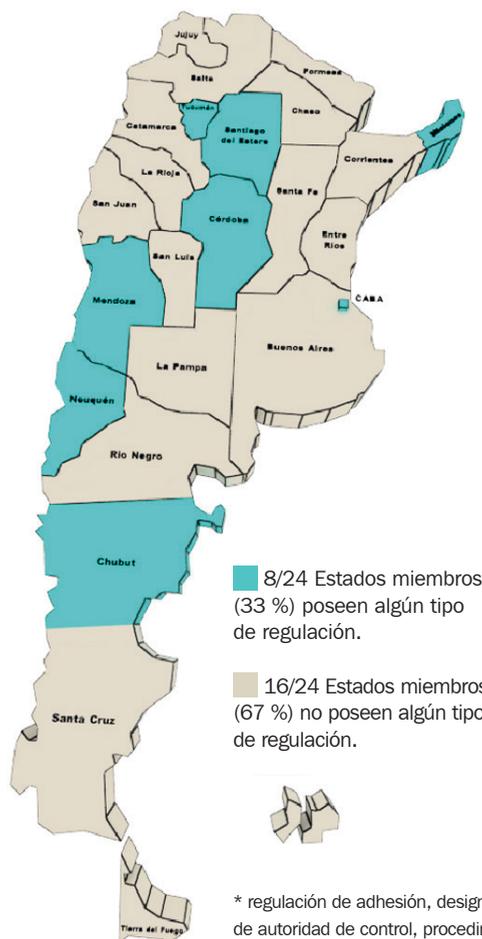
Cuadro de Constituciones Provinciales en materia de datos personales

Provincia	Constitución (Arts.)	Caracteres (Ver Ref.)						Observaciones		
		A	B	C	D	E	F			
	Chaco	Art. 19	✓	✓	✓				Regula sin hacer limitación de derechos.	
	Chubut	Art. 56	✓						Regulación Básica.	
	Córdoba	Art. 50	✓	✓	✓	✓	✓	✓	Garantiza el derecho de acceso, actualización y rectificación..	
	Entre Ríos	Art. 63	✓						Restringe el derecho de supresión o confidencialidad a los datos sensibles.	
	Jujuy	Art. 23 inc. 6, 7 y 8	✓					✓	Garantiza el derecho de acceso y rectificación.	
	La Rioja	Art. 28 bis y 30	✓						✓	Menciona la garantía al derecho de autodeterminación informática.
	Neuquén	Art. 61	✓							Garantiza el acceso para conocer además su fuente y origen.
	Río Negro	Art. 20	✓		✓	✓		✓		Asegura de manera general el respeto al honor y la intimidad de las personas.
	Salta	Art. 89	✓							Regulación Básica.
	San Juan	Art. 26	✓		✓	✓		✓		Prohíbe tratamiento datos sensibles, salvo disociación de datos.
	San Luis	Art. 21	✓			✓				Art. 11 bis Considera la Inclusión Digital como nuevo Derecho Humanos fundamental. Art. 21 regula acceso y rectificación de datos.
	Santiago del Estero	Art. 60	✓							Regulación Básica.
	Tierra del Fuego y Antártida	Art. 45	✓	✓	✓	✓	✓	✓		Garantiza el derecho de acceso, rectificación y actualización.
	Provincia de Buenos Aires	Art. 20 3er párrafo	✓	✓	✓			✓	✓	Afirma que el procedimiento debe ser regulado por ley, pero que es una garantía operativa.
	Ciudad Autónoma de Buenos Aires	Art. 16	✓							Regulación Básica.
Referencias										
A	Redacción básica (similar al art. 43 3er párrafo de la CN.)									
B	Prohibición de fines discriminatorios									
C	Sin limitación de derechos (modificación, actualización, supresión y confidencialidad)									
D	Sin discriminación de tipos de Bases									
E	Acceso por parte de terceros (con interés legítimo)									
F	Uso de la Informática sin vulnerar honor e intimidad									



Figura 2. Análisis y comparación de las constituciones provinciales.

b) *Prohibición de fines discriminatorios*: elemento extra, inserto expresamente en algunos artículos constitucionales, en el cuál se prohíbe todo uso o tratamiento de datos personales con fines discriminatorios. Vale destacar que si bien este elemento no se encuentra expreso en la redacción original de *habeas data* de nuestra Constitución Nacional, en la posterior Ley N° 25326 de Protección de Datos Personales, en el art. 3, 2do. párrafo, reza que «Los archivos de datos no pueden tener finalidades contrarias a las leyes o a la moral pública», y dentro de este espectro bien podría considerarse que los fines discriminatorios están prohibidos, por lo que consideramos positivo su inclusión expresa en el artículo, fortaleciendo el espíritu propio del derecho, que es precisamente la de proteger el honor y la intimidad de las personas.



c) *Sin limitación de derechos*: la consideración de este elemento dentro del artículo de *habeas data*, supone no un elemento extra, sino una modificación a uno de los elementos de la redacción original (elemento 4). En nuestra Constitución Nacional, los derechos de supresión, rectificación, confidencialidad o actualización son a condición de que exista falsedad o discriminación. Consideramos que esta fórmula es más precisa para el caso de la persona que desea ejercitar sus derechos frente a un registro de datos público o legal, donde debe existir alguna de estas circunstancias para poder brindar estos derechos. Dicho requisito se repite, incluso con mayor énfasis en la Ley N° 25326, art. 38, 2do. párrafo, donde entre los requisitos de la demanda (de la acción de protección de datos personales), se exige incluir por escrito «los motivos por los cuales considera que la información que le atañe resulta discriminatoria, falsa o inexacta».

Ahora, en el caso de que sean bases de datos privadas, dichas limitaciones constitucionales no son exactas, ya que dicha redacción estaría prohibiendo (por ejemplo) a un titular de datos, exigir que el responsable de un determinado registro de datos privados, lo suprima de dicha base, o bien guarde confidencialidad del mismo. En dichos casos el hecho de exigir que dichos datos sean falsos, inexactos o discriminatorios al titular, estaría suponiendo una limitación infundada a su derecho.

Con estos fundamentos, consideramos más adecuado, en principio, no limitar el ejercicio de los derechos (tal como sucede en algunas constituciones provinciales).

d) Tipos de bases: este elemento implica una modificación al elemento 3 de la redacción original, ya que evita la clasificación realizada entre registros y bancos de datos públicos, y los privados destinados a proveer informes. En la misma, ahora sólo se menciona a los registros o bases en formal general. Consideramos que dicha modificación es positiva, dado que la clasificación del artículo original, ha traído conflictos e inconvenientes de interpretación, por aquellos poseedores de bases de datos privadas, que consideraban que «no eran destinadas a proveer informes», por lo tanto, dichas obligaciones no le eran aplicables. Luego de algunos fallos aclaratorios, hoy en día es un tema que se encuentra saldado, considerando que las obligaciones corren para todas las bases, excepto aquellas de uso personal y privado (como las agendas telefónicas, etc.). Por todo lo dicho, consideramos positiva la modificación de este elemento.

e) Acceso por parte de terceros: este carácter supone el agregado de un elemento extra a la redacción original. En el mismo, se considera la prohibición de que terceros accedan a los datos personales de una persona, a excepción de que posean algún interés legítimo, o bien haciendo referencias a casos excepciones regulados por la ley. Si bien dicho elemento no se encuentra en el *habeas data* de la Constitución Nacional, sí se encuentra de cierta manera en la regulación proporcionada por la Ley N° 25326, donde en el art. 34, sobre legitimación activa de aquellos que pueden interponer la acción de protección de datos personales, aparte del titular, se menciona a sus tutores o curadores y los sucesores de las personas físicas, sean en línea directa o colateral hasta el segundo grado, por sí o por intermedio de apoderado. Con la fórmula utilizada de interés legítimo dentro de la excepción, quedaría desde nuestro punto de vista, un espectro más amplio de legitimados activos para poder ejercer el derecho. Consideramos que la inclusión de este elemento en los artículos provinciales de *habeas data* es innecesaria, ya que es una cuestión secundaria que bien puede ser regulada por su ley correspondiente.



f) *Uso de informática*: este carácter supone el agregado de un elemento extra a la redacción original. En el mismo, cuyo texto completo es: «La ley reglamenta el uso de la informática para que no se vulneren el honor, la intimidad personal y familiar y el pleno ejercicio de los derechos», y se agrega sin lugar a dudas un elemento de protección a la intimidad y honor de las personas más amplio que la propia protección de los datos personales, ya que consideraría toda otra afectación a estos derechos que pudiera realizarse mediante algún tipo de utilización de la informática.

5. ¿Es necesario que los Estados provinciales incorporen en sus textos constitucionales el derecho de *habeas data*?

Las provincias adhieren a los derechos reconocidos por la Constitución Nacional, los cuales además son operativos, por lo cual no es indispensable que incorporen el derecho de *habeas data* en sus textos constitucionales. No obstante, aconsejamos su incorporación, a los fines de un mayor compromiso y protección por parte de las provincias, ocasión en la cual es una oportunidad inmejorable para reparar algunos defectos legislativos que están plasmados en el texto de la Carta Magna.

Como se puede observar en las figuras anexas, un poco más de la mitad de las provincias en mayor o menor medida han incorporado en sus normas fundamentales, el derecho de protección de datos personales (*habeas data*). De las 24 jurisdicciones (23 provincias más la Ciudad Autónoma de Buenos Aires) que tiene la República Argentina, 10 de ellas (en estadística, un 41,6 % considerando un total de 24) no han trabajado de manera alguna el derecho a los datos personales.

Con referencia al estudio realizado sobre la incorporación en los textos constitucionales, en las 14 provincias donde se ha encontrado regulación en materia de datos personales, se podría realizar una clasificación en dos niveles:

Regulación avanzada: en este caso se consideran aquellas provincias que han sabido regular el derecho a los datos personales de la manera más adecuada según nuestra visión, ya sea por la corrección de algunos detalles del derecho (carácter C o D del cuadro de análisis) o bien porque a la regulación básica le han agregado elementos (caracteres B, E o F) que brindan una mejor o más integral protección de la intimidad y el honor de las personas, fin último de la protección de los datos personales. Entre ellas, se podría mencionar a: Córdoba, Tierra del Fuego, Chaco, Buenos Aires (provincia) y San Juan (5/15).

Regulación básica: aquí se consideran aquellas provincias que han regulado el derecho a los datos personales de manera similar a la Constitución Nacional, con algunas diferencias quizás, pero que no consiguen mejorar su nivel de regulación. Entre ellas, se podría mencionar a: Chubut, Entre Ríos, Jujuy, La Rioja, Salta, Santiago del Estero, San Luis y Río Negro (8/15).

6. *Habeas data* en las legislaciones provinciales

A continuación desarrollaremos un cuadro de análisis y comparación de las legislaciones provinciales donde se ha encontrado algún tipo de regulación relativa a datos personales.

Cuadro de legislaciones provinciales en materia de datos personales

Provincia	Legislación	Caracteres							Resumen / Observaciones
		A	B	C	D	E	F	G	
	Ley N° 13120 (2003)						✓		Establece el derecho a la privacidad y reserva de identidad de los ganadores de juegos de azar.
	Ley N° 13074 (2003)						✓		Establece la creación de un registro de deudores morosos en el ámbito del Ministerio de Justicia.
	Ley N° 14214 (2010)	✓							Regula el procedimiento de la acción de habeas data, sin entrar en más detalles sobre la protección de datos personales.
	Ley N° 4360 (1996)	✓							Regula el procedimiento de la acción de habeas data, sin entrar en más detalles sobre la protección de datos personales.
	Ley N° 4244 (1996)	✓							Regula el procedimiento de la acción de habeas data, sin entrar en más detalles sobre la protección de datos personales.
	Ley N° 9380 (2007)						✓		Regula la instalación y utilización de cámaras por las fuerzas de seguridad pública, para contribuir a la investigación y prevención de contravenciones y delitos.
	Ley N° 3794 (2001)	✓		✓		✓			En el art. 21, designa el Órgano de Control y afirma que le compete al mismo la creación de un Registro Provincial.
	Ley N° 2307 (2000)	✓							Regulación Procesal de la Acción de Habeas Data.
	Ley N° 2399 (2002)		✓						En el art. 2, afirma que el PE designará al organismo que actuará como autoridad de aplicación de la ley.
	Decreto 31303			✓	✓	✓			Designa al Órgano de Control Provincial REPRODAP (Registro Provincial de Datos Personales)
	Ley N° 7447 (2003)						✓		Regulación de las bases de datos financieras de los ciudadanos.
	Ley N° I-0733 (2010)	✓					✓	✓	Regula los derechos a la privacidad y la intimidad y regula procedimiento para garantizarlos.
	Ley N° 6296 (1996)	✓					✓		Ley de Amparo. Incorpora el habeas data y regula el procedimiento del amparo general.
	Ley N° 3246 (1998)	✓							Regula el procedimiento de la acción de habeas data, sin entrar en más detalles sobre la protección de datos personales.
	Ley N° 6944 (1999)	✓					✓		Incorpora al Código Procesal Constitucional de Tucumán, en el Capítulo IV, de Amparos Especiales, el art. 67, de Amparo Informativo (Habeas Data).
	Ley N° 7261 (2004)			✓	✓			✓	Crea el Registro de Empresas Privadas de Información de Deudores (REPID). Orientación a las bases de datos financieras (riesgo comercial)
	Ley N° 104 (1998)							✓	Regula el Acceso a la Información Pública.
	Ley N° 1845 (2005)	✓		✓		✓	✓	✓	Aplica para bases de datos del sector público solamente. Designa a la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires como órgano de control.
	Disp. 119/2007				✓	✓			Crea el Centro de Protección de Datos Personales, el cuál tiene a cargo el Registro de Banco de Datos Personales del Sector Público.
	Ley N° 2014 (2006)							✓	Crea y regula el Registro No Llame.
Referencias									
A	Regula procedimiento de acción de datos personales (habeas data).								
B	Adhiere al Régimen Nacional de Protección de Datos Personales (Ley N° 25326)								
C	Crea o designa un Órgano de Aplicación de la Ley.								
D	Crea o designa un Registro de Datos Personales.								
E	Regula funciones de sanción y control.								
F	Incorpora el Habeas Data o algún derecho relativa a la protección del honor e intimidad.								
G	Regula la protección de datos personales (Simil Ley N° 25326)								

Figura 3. Análisis y comparación de las legislaciones provinciales.

7. ¿Deben los Estados provinciales adherirse al Régimen Nacional de Protección de Datos Personales (Ley N° 25326)?

Reiteramos que, a nuestro criterio, la parte general de la Ley N° 25326 está plenamente vigente, y que desde el punto de vista jurídico no necesita adhesión por parte de los Estados provinciales, puesto que su articulado es considerado de orden público y por lo tanto, obligatorio en todo el territorio argentino.¹⁶ En consecuencia, lo que es considerado como necesario para una mayor eficacia de la normativa existente, es que cada provincia defina los 3 Capítulos reservados: Control, Sanción y Acción de datos personales (materia procesal).

La Dirección Nacional de Protección de Datos Personales (DNPDP), desde su concepción nació con la idea de la «Red Argentina de Protección de Datos Personales» (RAPDP), proponiendo un sistema de estructuras administrativas provinciales ideado para asegurar la protección de los datos personales en todo el territorio nacional. Cada estructura se desempeñará como nodo de Red independiente y serán creadas según el criterio de cada provincia, trabajando en conjunto con la Dirección Nacional de Protección de Datos Personales.¹⁷

Queda claro cuál es la idea a seguir: cada provincia debería crear su estructura de control y sanción, estableciendo una autoridad de control y creando su Registro Provincial de Datos Personales, trabajando siempre en coordinación con la DNPDP.

Volviendo a la Figura N° 2, existe a la fecha una sola provincia que ha adherido al régimen nacional, designando su autoridad de control y creando su registro provincial, que es Neuquén.

Mendoza y la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, que no han adherido al régimen, han dictado sus propias normativas en materia de datos personales (regulando la parte general), caminando por una peligrosa cornisa ya que, si bien están dentro de las facultades de las provincias, dichas regulaciones deben estar siempre en coherencia legislativa con la Ley Nacional. Es decir, la Ley N° 25326 debería ser un piso normativo sobre el que se podría regular de manera más estricta por algún Estado provincial, pero nunca exigiendo o regulando menos, porque daría lugar a conflictos jurídicos por la doble regulación en discordancia. De allí el fundamento de nuestra posición.

¹⁶ Art. 5 y 31 de la Constitución Nacional Argentina.

¹⁷ Sitio Oficial de la Dirección Nacional de Protección de Datos Personales: <http://www.jus.gov.ar/datos-personales/red-argentina-.aspx>

Pasando en limpio, de las 24 jurisdicciones de nuestro país, sólo 4 (16,6 %) han designado su autoridad de control y sanción en materia de datos personales (Misiones, Mendoza, Neuquén y la Ciudad Autónoma de Buenos Aires). De estas 4, Neuquén y CABA ya tienen su registro de bases local; Mendoza creó su REPID (Registro de Empresas Privadas de Información de Deudores) con una clara inclinación hacia la regulación de datos en materia financiera; por último, Misiones aún no tiene creado su Registro, pero es una de las obligaciones pendientes de su órgano de control designado.

8. ¿Deben los Estados provinciales regular un procedimiento especial para la procedencia de la acción de *habeas data*?

Sí, deben regular porque la materia es procesal y por lo tanto competencia específica de los Estados provinciales, o bien deben adherirse al régimen de la Ley N° 25326 y aceptar las reglas procesales que incluye el mismo.

De acuerdo con el cuadro de la Figura N° 3, se puede observar que de las 24 jurisdicciones de nuestro país, 10 (42,6 %) han regulado de alguna manera este procedimiento (ya sea de manera independiente, como Chubut, o como parte de una regulación integral, como la de Neuquén), observándose un incremento de este tipo de regulación entre las distintas jurisdicciones.

De todas maneras, e independientemente de esta realidad objetiva legislativa, en todas las provincias se han ventilado casos de *habeas data* tanto en los juzgados provinciales como federales, generándose una profícua jurisprudencia.

9. ¿Qué debe hacer una provincia que desee adecuarse al sistema de protección de datos personales?

A modo de aporte del trabajo, consideramos importante desarrollar de manera adecuada este punto, que termina por ser desde nuestra perspectiva, el aspecto crítico y causal del hasta ahora bajo nivel de adecuación al debido tratamiento en materia de datos personales en nuestra Argentina.

Como se ha explicado anteriormente, el sistema argentino fue diseñado con la idea de que cada Estado miembro cuente con su propia estructura de protección de datos personales, la cual debería estar en permanente contacto con la Dirección Nacional de Datos Personales, estableciendo lazos bidireccionales de información que permitan realmente coordinar una protección integral.

Estas estructuras administrativas (órganos de control provinciales), deben ser creadas en dependencia de cada Estado provincial, funcionando siempre

como nodos independientes, pero en relación de colaboración con la estructura nacional.

Se desarrollan a continuación lo que consideramos deben ser las cuatro funciones esenciales que deben desarrollar estas estructuras en su jurisdicción:

- *Organizar su Registro Provincial de Datos Personales*: dicho registro permitirá que todos los responsables de tratamiento de datos que deseen inscribir sus bases de datos, puedan realizarlo en dicho ente provincial. En esta tarea en particular, y sobre todo para aquellas provincias que aún no tienen sus respectivos órganos generados, debe existir plena colaboración con la DNPDP, dado que a la actualidad, es posible que varias bases de datos de esas jurisdicciones estén ya inscritas en el Registro Nacional.
- *Atender denuncias y reclamos*: función esencial para que a través del contacto más directo y permanente con los ciudadanos, se pueda fomentar el debido tratamiento de datos personales, y que ante su infracción, exista un órgano del Estado dispuesto a atender las denuncias y actuar en consecuencia.
- *Proceder al control y sanción*: cuenta con los mecanismos adecuados para realizar los debidos controles, elemento esencial para fomentar y conseguir un nivel de cumplimiento de la normativa positivo. Ya sea a pedido de parte o de oficio, cuente con la facultad de realizar las inspecciones pertinentes (siguiendo los lineamientos ya dados por la DNPDP), y ante el caso de efectivas infracciones, sancionar en consecuencia.
- *Centro de información y fomento*: a través del Órgano de Control Provincial es posible canalizar un punto de información y fomento sobre las buenas prácticas en materia de datos personales que se encuentre en contacto más directo con la sociedad, como lo sería la realización de encuentros locales, participación en diferente tipo de eventos, campañas de difusión, capacitación en instituciones educativas como universidades, colegios, etcétera.

A modo de resumen, y volviendo a la pregunta realizada en este título, indicamos que las consideraciones y etapas a tener en cuenta por una provincia que aún no ha realizado ningún avance, agrupándolo en esenciales y optativas:

Es esencial que la provincia realice acciones para:

- Crear un Órgano de Control Provincial de Datos Personales o designar sus funciones a un órgano ya existente (se recomienda la generación de una estructura nueva y en la medida de lo posible: independiente).
- Dotar al Órgano de Control Provincial de Datos Personales de las facultades y recursos suficientes y necesarios para llevar a cabo sus funciones esenciales (desarrolladas anteriormente).

- Regular el aspecto procesal o bien adherir al proceso propuesto por la Ley Nacional N° 25326 de Protección de Datos Personales.

Es opcional que la provincia realice acciones para:

- Adherir a la norma nacional N° 25326 de Protección de Datos Personales.
- Regular un procedimiento especial para la acción de datos personales.
- Incorporar el derecho a la protección de los datos personales en su Carta Magna, mejorando la redacción original de la Constitución Nacional.

A continuación desarrollaremos puntualmente cuatro casos (tres provincias y la Ciudad Autónoma de Buenos Aires) que han trabajado en mayor o menor medida en dirección a la generación de su estructura de control local.

10. El caso «modelo»: Neuquén



Provincia de Neuquen

En Neuquén, el proceso de adecuación fue el siguiente: el 30 de diciembre de 1999 fue promulgada la Ley N° 2307 que regula la acción de *habeas data*, con un contenido netamente procesal (nótese la dedicación de que en tal fecha, aún no había sido sancionada la Ley N° 25326 y Neuquén ya daba un primer paso al frente). Dos años más tarde, más precisamente el 15 agosto de 2002, se sancionó la Ley N° 2399 de Adhesión a la Ley Nacional N° 25326, cuyo contenido son sólo 2 artículos¹⁸ y cuyo breve texto se puede ver en la cita.

Sólo 6 meses después, el 28 de febrero de 2003, el gobernador de Neuquén cumple con lo prometido en el art. 2 de la Ley N° 2399, a través del Decreto N° 313/03, cuyo texto es de lectura recomendada para aquellas provincias que deseen avanzar en materia de datos personales. A grandes rasgos, su contenido se basa en la creación del REPRODAP (Registro Provincial de Datos Personales), junto con el otorgamiento de las facultades y recursos para su funcionamiento.

Como se puede observar en lo desarrollado, la estrategia de Neuquén es caracterizada por su sencillez y rapidez de adaptación al sistema. En un primer momento supo generar una herramienta procesal para facilitar el acceso a este derecho de sus ciudadanos. A continuación, se adhiere a la Ley

¹⁸ «Artículo 1º.— Adhiérase a la Ley nacional 25326 —sobre protección de los datos personales—, conforme al artículo 44 de la citada norma. Artículo 2º.— El Poder Ejecutivo provincial designará al organismo que actuará como autoridad de aplicación de la presente Ley.»

Nº 25326, haciendo aplicable a dicha jurisdicción todos aquellos capítulos que en principio no lo eran. Finalmente, y sólo 6 meses después, logra completar el sistema, a través del Decreto Nº 313/03, cumpliendo el objetivo fundamental: la creación del Órgano Provincial de Control, que en el caso de Neuquén ha sido bautizado como REPRODAP.

Con referencia a este modelo de adaptación tomado de la provincia de Neuquén, vale destacar que desde nuestra perspectiva, el elemento que puede ser tomado o dejado en cuanto a la secuencia temporal es la parte procesal. Explicamos esto dado que para la adhesión no es necesario contar con la parte procesal. Aún más, a partir de la adhesión a la Ley Nacional, entra también el vigor el Capítulo VII, en el cual se establece un procedimiento para la acción de *Habeas data*, denotando que su regulación anterior no es condición *sine qua non*.

11. Otra experiencia: el caso de Misiones

En el caso de la provincia de Misiones, la secuencia tiene sus diferencias con respecto a lo visto en Neuquén. Aquí se utilizó una sola norma, sancionada el 25 de octubre de 2001 —Ley Nº 3794—, en cuyo Capítulo I se regula la acción de *habeas data* y en el Capítulo II se designa como autoridad de Control al Ministerio de Gobierno, atribuyéndole las funciones delimitadas en el art. 29 de la Ley Nº 25326. Consideramos que dicha designación es poco feliz, ya que para la correcta y efectiva realización de las funciones y tareas del Órgano de Control Provincial debe generarse una estructura nueva, aunque siga siendo dependiente del Ministerio que la provincia considere mejor capacitado. Además, para llevar a cabo dichas tareas, es menester contar con un personal capacitado técnica y legalmente. Siguiendo con la norma tratada, en el Capítulo III termina por afirmar que el Poder Ejecutivo deberá reglamentar dicha ley dentro de los 120 días, cuestión, que según lo investigado, 9 años después aún no ha sucedido y, en consecuencia, dicho Órgano de Control nunca ha entrado en funcionamiento. Es importante destacar que en esa Norma, la provincia de Misiones no adhiere a la Norma nacional 25326.

12. Mendoza: un caso particular



Provincia de Mendoza

La provincia de Mendoza, se destaca por la Ley N° 7261 del 31 de agosto de 2004, en cuyo título se lee: Ley de Habeas data. El núcleo radica que en su contenido solamente regula la parte «comercial» de los datos personales, y deja afuera la protección de todo lo demás. Comienza creando su REPID (Registro de Empresas Privadas de Información de Deudores), en cuyo bautismo termina por indicar cuál es la orientación de esta norma.

Así como hemos denotado lo positivo del actuar de otras provincias, es útil hacer notar algunas acciones negativas, aprovechando la experiencia de aquellos que quizás por desconocimiento regularon de manera inadecuada, según nuestro punto de vista. Lo negativo pasa porque la normativa citada, a partir del art. 2, regula cuestiones que ya estaban normadas en la primera parte de la Ley N° 25326, y como ya lo hemos desarrollado anteriormente, es de orden público y por lo tanto, vigente en todo el territorio nacional. Insistimos en lo negativo, porque en vez de reglamentar para ahondar en detalles que hagan en el bien del desarrollo del sistema (como lo hizo Neuquén o la Ciudad Autónoma de Buenos Aires), Mendoza reguló sobre cuestiones ya definidas y, en determinados puntos, contradictorias.

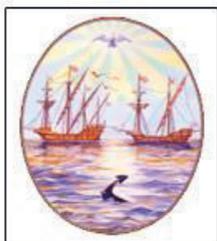
Para muestra basta un ejemplo. En el art. 2 de dicha norma, al igual que lo hace la Ley N° 25326, realiza una serie de definiciones de conceptos básicos para el sistema. En la norma mendocina, en el inc. c) se define que: «Será información sensible: información que contenga antecedentes comerciales, financieros y/o bancarios de cualquier persona física o jurídica que tenga domicilio o sucursal en la Provincia de Mendoza, haya sido ésta entregada a algún usuario de datos o no». Es clara la contradicción, recordando que en el propio art. 2¹⁹ de la norma nacional existe un concepto radicalmente diferente del expresado en Mendoza. La falta de coordinación del sistema por el choque entre la norma nacional (que en esta parte general está plenamente vigente) y la sobrerregulación de la Ley 7261, conlleva consecuencias negativas para el sistema ya que entre comas en el art. 4 se afirma que: «El único uso permitido de la información sensible es el análisis de riesgo comercial y/o crediticio», con lo cual queda desde nuestro punto de vista en conflicto con la norma de mayor jerarquía y, por lo tanto, atacable de inconstitucionalidad.

¹⁹ Datos sensibles: datos personales que revelan origen racial y étnico, opiniones políticas, convicciones religiosas, filosóficas o morales, afiliación sindical e información referente a la salud o a la vida sexual.

Como hemos visto, Mendoza optó solamente por la regulación y protección de un sector de los datos personales, pero con la característica que además de regular la parte «especial» reservada a las provincias, avanzó regulando sobre la parte general, cuestión que ya había sido delineada por la Ley N° 25326, causando algunos problemas como los señalados en el ejemplo.

Queda como experiencia para las demás provincias tener en cuenta este aspecto y legislar en plena coherencia con la norma nacional.

13. Ciudad Autónoma de Buenos Aires: protección pública



Ciudad Autónoma de Buenos Aires

El caso de la CABA tiene su origen en 1998, dos años antes de la sanción de la Ley Nacional de Datos Personales. En ese año sancionó la Ley N° 104, con destino en la regulación sobre el acceso a la información pública, regulando incluso sus propios principios y procedimientos para hacerlos efectivos. En el 2005, ya en la etapa posterior a la Ley N° 25326, volvió a insistir en este aspecto, sancionando la Ley N° 1845, en la cual refuerza el ámbito de protección de datos personales en bases o registros del sector público (excluyendo al privado). Están comprendidos en el cumplimiento de la ley todos los poderes (Ejecutivo, Legislativo, Judicial) Comunas, órganos de control, entes, sociedades u organismos pertenecientes al Gobierno de la Ciudad o integrados por éste. Dicha norma, si bien recae en el mismo defecto que el comentado en Mendoza (regular sobre la parte general), lo ha realizado en coordinación con la norma nacional. Además, en la misma se designó como Órgano de Control a la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires. Dicho organismo, a través de la Disposición 119/2007, creó el Centro de Protección de Datos Personales, otorgándole las facultades esenciales para velar por la protección de datos personales en el sector público.

14. El Centro de Protección de Datos Personales de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

A modo de resumen, diremos que lo positivo para señalar del caso particular de la CABA es su inteligencia en la regulación coordinada, destacando la intermediación de la Defensoría del Pueblo como un instituto que puede participar del sistema, otorgando mayores garantías. Lo negativo: solamente se avan-

zó sobre la regulación, protección y control sobre las bases de datos del sector público, dejando sin facultades para sancionar a dicho Órgano de Control.

Para cumplir con sus tareas el CPDP cuenta actualmente con dos oficinas: la de Registro y la de Denuncias e Investigación. La primera es la encargada de llevar el Registro de Bancos de Datos Personales y de Prestadores de Servicios de Tratamiento de Datos de la Ciudad, para lo cual emplea las medidas necesarias en pos de que las bases de datos del sector público cumplan con la normativa citada. En línea con esto, se encarga de brindar información y asistir en la inscripción de los bancos de datos. Cabe destacar que esta inscripción es obligatoria y tiene como fin primordial conocer la totalidad de registros o bases públicas para que, con ello, toda persona pueda ejercer su derecho de acceso, actualización, rectificación o supresión de datos.

Por su parte, la Oficina de Denuncias e Investigación atiende los reclamos y denuncias realizadas por los ciudadanos en las situaciones donde la protección de datos personales no ha sido respetada. Para ello, en los casos donde este derecho ha sido vulnerado, lleva adelante actuaciones administrativas a fin de dar curso a los procedimientos necesarios para resolver el problema. Asimismo, tiene la facultad de actuar de oficio, es decir sin necesidad de que se reciba una denuncia, en las situaciones donde se perciba que los principios de la Ley N° 1845 no se cumplen.

El CPDP también se aboca a la tarea de capacitación en materia de protección de datos personales. Para ello brinda cursos a funcionarios y empleados del gobierno de la Ciudad de Buenos Aires sobre los alcances de la Ley N° 1845 y sobre el uso seguro de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación. Además se dictan cursos para docentes y público en general.

Actualmente, también están bajo su esfera de acción la Ley N° 2202/06 —que establece el acceso a los registros de nacimientos de personas que presuman que su identidad fue alterada o suprimida— y la Ley N° 4496 que aborda el derecho a la rectificación de los datos de personas cuya identidad fue adulterada o quienes se encuentren alcanzados por la Ley Nacional N° 26743 de Identidad de Género. Aunque estas leyes aún no están reglamentadas, el CPDP aborda de fondo estos temas.

15. Concientización de la protección de datos personales por parte del Estado

Uno de los aspectos más importantes para continuar hacia un nivel más avanzado sobre la valoración de los datos personales por parte de los propios titulares es la generación de campañas y acciones tendientes a informar y capacitar a la población sobre el cuidado y derechos que existen sobre sus datos personales.

Desde la propia Dirección Nacional de Protección de Datos Personales surge la iniciativa «Con vos en la web»,²⁰ la cual parte de la necesidad de crear un espacio para la comunicación, el asesoramiento y la participación de niños y jóvenes en temas vinculados con las nuevas tecnologías y la protección de los datos personales.

Con el objetivo de llevar a cabo acciones sistemáticas, estratégicas y sostenidas en el tiempo, «Con vos en la web» ha realizado desde su inicio una amplia gama de charlas y capacitaciones a lo largo de todo el territorio nacional, con más de 70 talleres (28 de ellos en 13 provincias). Además, se ha generado un *site* propio con consejos y material audiovisual para padres, docentes y adolescentes, a fin de que puedan acceder a información oficial para combatir distintos riesgos de las nuevas tecnologías, así como para aprender los derechos sobre los datos personales.

16. La competencia en casos de *habeas data*: ¿justicia federal o local?

Responderemos a la pregunta que en algunos casos la justicia federal, en otros la provincial. La Ley de Protección de Datos Personales N° 25326 establece en su artículo 36²¹ que, a elección del actor, será competente para entender en esta acción el juez: a) del domicilio del actor; b) del domicilio del demandado; c) del lugar en el que el hecho o acto se exteriorice, d) del lugar donde el hecho pudiera tener efecto; procederá la competencia federal cuando se interponga en contra de archivos de datos públicos de organismos nacionales, o cuando los archivos de datos se encuentren interconectados en redes: interjurisdiccionales, nacionales o internacionales.

²⁰ <http://www.convosenlaweb.gob.ar/>

²¹ Si bien el artículo mencionado es parte del Capítulo VII (que es de regulación provincial), es una pauta de referencia para los magistrados.

Con respecto a la competencia material, el criterio mayoritariamente seguido es aquel por el cual se sostiene que, cuando la situación a tutelar por el *habeas data* se relaciona con el ejercicio de la función administrativa y los registros o bases de datos pertenecen a la autoridad pública, el fuero competente debe ser el contencioso administrativo (Cfr. C. Cont. Administ. Córdoba, Sala 1, marzo 23/995 in re «García de Llanos, Isabel c/ Caja de Jubilaciones, Pensiones y Retiros de Córdoba») (Gozaini).

En cuanto a la competencia territorial, creemos que la segunda parte del art. 36 es la que plantea el problema del momento, y que debe ser morigerado por la legislación provincial procesal o interpretado por los jueces, ya que es raro encontrar en la actualidad una base de datos que no esté conectada a Internet. Es importante y coincidente lo que la Corte ha manifestado en varias oportunidades al decir:

Las disposiciones que consagran la jurisdicción federal, que por su naturaleza es limitada y de excepción, se deben interpretar restrictivamente, descartando su aplicación analógica a situaciones que no sean expresamente contempladas en cada caso.²²

Y cuando resuelve que:

dado que las acciones de amparo y *habeas data* iniciadas contra una empresa de televisión por cable con el fin de conocer los datos personales y antecedentes que dicha entidad tiene del actor, no pone en tela de juicio ninguna materia relativa a cuestiones regidas por la Ley 19798 de telecomunicaciones, ni comprometen la responsabilidad del Estado, no resulta competente para entender en las mismas la justicia federal.

Sin embargo, no podemos dejar de mencionar ciertas dificultades para los tribunales locales que se presentan por lo menos en dos frentes: el primero es el probatorio, ya que no siempre la justicia provincial se encuentra en condiciones de disponer de especialistas certificados en peritaje informático forense. Esto es subsanable con capacitación de profesionales y adquisición de las herramientas específicas, acciones que deberían profundizarse a la brevedad, antes que el volumen de causas de este tipo genere un nuevo cuello de botella en la administración de justicia.

²² Fallos: 283:429 y 301:511, Corte Suprema de Justicia de la Nación.

El segundo problema, mucho más difícil, es el lugar de alojamiento de las bases de datos, las cuales pueden encontrarse tanto en el país como en el exterior, acrecentado ahora a partir de la difusión del *cloud computing*.²³

El Tribunal Colegiado N° 2 de Rosario determinó que las causas contra Facebook o Google deben tramitar ante la Justicia Federal, «si la información que se pretende suprimir fue proporcionada por Internet, que constituye una red interconectada, es claro que deben intervenir en la controversia los jueces federales con competencia civil y comercial».²⁴

Si se impusiera la necesidad de litigar en el fuero federal para todo caso de *habeas data*, por el solo hecho de que la computadora «esté conectada a Internet» se produciría un efecto gravoso de acceso a la justicia para los ciudadanos del interior y un exceso de atracción jurisdiccional injustificada para los tribunales federales.

17. Conclusiones

Creemos que procurándonos una buena legislación, el debido control y responsabilidad social empresaria y corporativa, lograremos un círculo virtuoso para la protección de los datos personales, cada vez más abundantes y vulnerables en la sociedad de la información.

Como conclusión final, se realiza un resumen de las estadísticas extraídas de los cuadros presentados:

- El 38 % (9/24) de los Estados miembros de Argentina ha desarrollado de alguna manera el derecho de *habeas data* dentro de sus Constituciones.
- Sólo el 4 % (1/24) de los Estados miembros de Argentina ha dictado su ley de adhesión a la Ley Nacional de Datos Personales (N° 25326).
- Sólo el 17 % (4/24) de los Estados miembros de Argentina ha creado su Órgano de Control Provincial (y dentro de ellos, con limitaciones, como hemos visto).
- El 42 % (10/24) de los Estados miembros de Argentina ha regulado un procedimiento especial para la acción de datos personales.
- Sólo un 13 % (3/24) de los Estados miembros de Argentina ha creado su Registro Provincial de Datos Personales (también con limitaciones).

²³ Según el IEEE Computer Society, es un paradigma en el que la información se almacena de manera permanente en servidores en Internet y se envía a cachés temporales de cliente, lo que incluye equipos de escritorio, centros de ocio, portátiles, etcétera.

²⁴ Eljurista.net. Fallo 184/2010. <http://bit.ly/bphVln>

Finalmente, y a modo de cierre, dejamos una serie de recomendaciones a considerar por aquellas provincias que aún deben actualizar sus regulaciones en la materia:

1. Que dicten leyes de adhesión a la Ley N° 25326 de datos personales con los siguientes recaudos:
 - a) No introducir definiciones técnicas ya que éstas están en la ley nacional o son propias de la ciencia, máxime en materia de TIC.
 - b) Tener presente que la Ley N° 25326 es de orden público en los artículos 1 a 28 (parte general) y art. 32 (sanciones penales).
 - c) Las provincias deben adherir por lo indicado en el art. 44 a las normas «que fueren de exclusiva jurisdicción nacional». Esta expresión es ambigua porque hoy casi todas las computadoras y bancos de datos se encuentran interconectadas a redes de alcance interjurisdiccional e internacional, por lo cual deben establecerse directivas de competencia más precisas, en concordancia con la jurisprudencia.
2. Reglamentar el procedimiento que se aplicará para el amparo por *habeas data*, ya que éste no es siempre procedimiento sumarísimo en las distintas jurisdicciones, o bien, adherir al procedimiento propuesto por la Ley N° 25326.
3. Establecer organismos de control y sanción independientes del Poder Ejecutivo.
4. Realizar convenios con la Dirección Nacional de Protección de Datos Personales.
5. Definir un procedimiento administrativo para el requerimiento a la misma provincia (por datos públicos provinciales y a las bases de datos sometidas a su jurisdicción).
6. Considerar dentro de la regulación a las cámaras de video y otros dispositivos de vigilancia (callejeros o no) que pudieran contener datos personales (máquinas de estacionamientos, peajes, colectivos, etc.).
7. Hasta tanto se reglamente la ley en las provincias, se habilite que las oficinas de consumidores provinciales, asistan a los ciudadanos sobre cuestiones vinculadas a los informes crediticios y financieros.
8. Admitir el amparo colectivo en tema de protección de datos personales, ya que por la naturaleza de estos casos puede haber muchos afectados en (por ejemplo) el tráfico ilegal de bases de datos.

Referencias bibliográficas

Nicolás y Marcos Zuazaga (2006). La Responsabilidad Social Empresarial de los productores agropecuarios con su público interno. *RSE: Hacia un Pacto Global en el Agro*. Proetica. Univ. Católica de Córdoba.

Gozaini, Osvaldo Alfredo. El proceso de *Habeas data* en la nueva ley de protección de datos personales. 1ra. Parte. *UCES*:121–152. Disponible en http://dspace.uces.edu.ar:8180/dspace/bitstream/handle/123456789/412/El_proceso_de_Habeas_data_parte01.pdf?sequence=1

Stiglitz, Joseph E. Ética, Asesoría Económica y Política Económica. *Revista Venezolana de Gerencia*, 8 (21, enero-marzo), 129-158. Venezuela: Universidad del Zulia.

II. RSE para el cambio tecnológico y la producción de basura electrónica

María Laura Spina

Introducción

El cambio tecnológico que se inicia en la década de los años cuarenta del siglo pasado avanzó en forma muy lenta al comienzo pero cada vez más acelerada, produciendo una verdadera revolución industrial de la informática y comunicaciones que nos configura actualmente como la «sociedad de la información».¹

Cuando hablamos de tecnologías y su relación con la sociedad se puede interpretar la expresión, siguiendo a Carlos Osorio (OEI), de tres maneras: a) como artefactos, b) como ciencia aplicada o c) en el concepto de práctica tecnológica donde la tecnología es concebida como un sistema o socio-sistema. «En esta última concepción el sistema permite intercambios y comunicaciones permanentes de los diversos aspectos de la operación técnica (instrumentos, máquinas, métodos, instituciones, mercados, etc.), administrativa y cultural» (Osorio, 1990). Esta última forma de entender a la tecnología es la que compartimos y nos permite realizar análisis donde integremos en forma sistémica los problemas.

El tema que abordaremos en este artículo es consecuencia de los permanentes cambios tecnológicos que vivimos, ya que acarrearán una rápida obsolescencia de los dispositivos electrónicos. Uno de los reclamos que hacen los ecologistas es que haya una obsolescencia «programada». Eso se debe fundamentalmente a que algunos de los componentes de los artefactos son altamente contaminantes y requieren estrategias para su disposición por el «socio-sistema» al que hacíamos referencia.

La RSE es muy importante para atender el problema en el estado actual de Argentina, porque se carece de una legislación específica a diferencia de otros países que veremos más adelante.

¹ Sociedad de la Información: Estado de desarrollo social caracterizado por la capacidad de sus miembros —ciudadanos, empresas y administración pública— para obtener y compartir cualquier información instantáneamente, desde cualquier lugar y en la forma que prefieran. Definición del Glosario del Decreto 512/2009:

<http://www.infojus.gob.ar/512-nacional-creacion-ambito-jefatura-gabinete-ministros-grupo-trabajo-multisectorial-tendra-finalidad-concertar-impulsar-estrategia-agenda-digital-republica-argentina-dn20090000512-2009-05-07/123456789-0abc-215-0000-9002soterced>

El 4 de mayo de 2011 el Senado dio media sanción a un proyecto para la regulación de los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos —RAEE—, el cual propiciaba la creación de un Ente Nacional de Gestión de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (Engeraee) para administrar la gestión de los mismos. En 2012 fue tratado por la Cámara de Diputados pero no llegó a tener sanción definitiva. Las últimas iniciativas parlamentarias fueron presentadas en 2014 y hasta la fecha no se ha logrado legislar sobre el particular.

Algunas universidades han abordado los temas de RS, e-basura, inclusión social y reciclado de los RAEE – Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos, en los últimos años. Entre ellos podemos citar al LINTI de la Facultad de Informática de la Universidad Nacional de La Plata;² la Facultad de Ciencias Hídricas de la Universidad Nacional del Litoral y el Centro Científico- Tecnológico (CCT) CONICET – Santa Fe (ex CERIDE).

Los municipios están preocupados como autoridad de aplicación en el tema de tratamiento de residuos, pero en su mayoría todavía ni siquiera diversifican la basura en reciclable y no reciclable. La ciudad de Santa Fe es una de las pocas que hace años viene avanzando en este sentido.

Los operadores móviles y otras empresas productoras de RAEE realizan sus informes sectoriales e incluyen acciones en sus programas de RSE especialmente para pilas y baterías. Las posiciones que exponen los empresarios apuntan a que no hay legislación y que donde existe tienen marcos muy rígidos, además de que no se los consulta y por otro lado falta infraestructura para el tratamiento de los desechos.

Todas las iniciativas son útiles, pero falta coordinación nacional al problema.

Según el Informe de Greenpeace de 2008 ya en esa época se producían alrededor de 20–50 millones de toneladas de basura electrónica todos los años a nivel mundial. La basura electrónica (*e-waste*) constituía el 5 % de los Residuos Sólidos Urbanos (RSU)³ a escala global: una proporción similar a la que representan los envases plásticos, pero mucho más peligrosa. Para 2015 la Universidad de Naciones Unidas —UNU— (Román, 2014) informó que de acuerdo con sus estudios en Latinoamérica y el Caribe habrá 7225 kilotonnes⁴ de artefactos eléctricos y electrónicos en la región y 74 867 kilotonnes a nivel mundial. Comparados ambos estudios vemos la significativa magnitud del crecimiento de los RAEE.

² <http://e-basura.linti.unlp.edu.ar>

³ No confundir con Responsabilidad Social Universitaria que tiene la misma sigla; en este caso se habla de Residuos Sólidos Urbanos.

⁴ Kilotón = mil toneladas.

Los insumos como pilas y baterías de los RAEE deben incluirse en los estudios y las legislaciones del tema, Greenpeace⁵ hizo en 2010 un informe para Argentina donde aconseja los elementos claves para una efectiva legislación sobre la Responsabilidad Individual del Productor (RIP).

1. Definiciones

A los fines de familiarizarnos con la terminología específica, a continuación traemos algunas definiciones:

- RSU (Residuos sólidos urbanos) son aquellos residuos generados en la actividad doméstica y comercial de los núcleos de población. En domicilios particulares, comercios y oficinas y comprende también la fracción asimilable a domiciliarios originada en las industrias.

- AEE (Aparatos Eléctricos y Electrónicos) son aquellos equipos que para funcionar debidamente necesitan corriente eléctrica o campos electromagnéticos, así como los aparatos necesarios para generar, transmitir y medir tales corrientes y campos, y que están destinados a utilizarse con una tensión nominal no superior a 1000 voltios en corriente alterna y 1500 voltios en corriente continua.

- RAEE (Residuos de Aparatos eléctricos y electrónicos) son todos aquellos residuos provenientes de los AEE y comprende todos los componentes, subconjuntos y consumibles que forman parte del producto en el momento en que se desecha.

- REP (Responsabilidad Extendida del Productor) Tiende a: 1) mejorar el diseño de los productos y 2) maximizar la recolección de los productos desechados, asegurar la mejor calidad de reutilización y el reciclado de sus productos a nivel local.

⁵ <http://www.greenpeace.org/argentina/Global/argentina/report/2010/7/informe-gestion-pilas-baterias.pdf>



- RIP (Responsabilidad Individual del Productor) en general se estimula mediante alicientes económicos o fiscales procedentes tanto de hogares particulares como de usos profesionales, a partir del momento en que pasan a ser residuos.

En España se entiende⁶ por residuos de aparatos eléctricos y electrónicos procedentes de hogares particulares, los procedentes de domicilios particulares y de fuentes comerciales, industriales, institucionales y de otro tipo que, por su naturaleza y cantidad, son similares a los procedentes de hogares particulares. Estos residuos tendrán la consideración de residuos urbanos, según la definición del artículo 3.b) de la Ley 10/1998, de 21 de abril, de Residuos.

Productores de aparatos eléctricos y electrónicos:⁷ las personas físicas o jurídicas que, con independencia de la técnica de venta utilizada, incluidas la venta a distancia o la electrónica, fabriquen y vendan aparatos eléctricos y electrónicos con marcas propias, pongan en el mercado con marcas propias los aparatos fabricados por terceros y los que los importen de o exporten a terceros países. No se considerará productor al distribuidor si la marca del productor figura en el aparato, cuando el propietario de esa marca esté registrado en el Registro de establecimientos industriales de ámbito estatal a que se refiere la disposición adicional primera. No tendrá la condición de productor la persona física o jurídica que exclusivamente financie operaciones de puesta en el mercado, salvo que actúe como productor según alguno de los casos previstos en el párrafo anterior.

⁶ España, art. 2 – Real Decreto 208/2005.

⁷ Ídem.

Distribuidor o vendedor:⁸ cualquier persona que suministre aparatos eléctricos y electrónicos, en condiciones comerciales, a otra persona o entidad que sea usuario final de dicho producto.

Tratamiento:⁹ cualquier actividad posterior a la entrega de los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos a una instalación para su descontaminación, desmontaje, trituración, valorización o preparación para su eliminación y cualquier otra operación que se realice con fines de valorización y/o eliminación de los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos.

Sustancia o preparado peligrosos:¹⁰ en España: cualquier sustancia o preparación que se identifica como «peligrosa» en el Reglamento sobre notificación de sustancias nuevas y clasificación, envasado y etiquetado de sustancias peligrosas, aprobado por el Real Decreto 363/1995, de 10 de marzo, o en el Reglamento sobre clasificación, envasado y etiquetado de preparados peligrosos, aprobado por el Real Decreto 255/2003, de 28 de febrero.

En Argentina, la Ley de Residuos Peligrosos N° 24051 establece:

ARTÍCULO 1° – La generación, manipulación, transporte, tratamiento y disposición final de residuos peligrosos quedarán sujetos a las disposiciones de la presente ley, cuando se tratare de residuos generados o ubicados en lugares sometidos a jurisdicción nacional o, aunque ubicados en territorio de una provincia estuvieren destinados al transporte fuera de ella, o cuando, a criterio de la autoridad de aplicación, dichos residuos pudieren afectar a las personas o el ambiente más allá de la frontera de la provincia en que se hubiesen generado, o cuando las medidas higiénicas o de seguridad que a su respecto fuere conveniente disponer, tuvieren una repercusión económica sensible tal, que tornare aconsejable uniformarlas en todo el territorio de la Nación, a fin de garantizar la efectiva competencia de las empresas que debieran soportar la carga de dichas medidas.

Categorías de RAEE

Residuos ambientales eléctricos y electrónicos:

1. grandes electrodomésticos;
2. pequeños electrodomésticos;
3. aparatos de informática y para telecomunicaciones;
4. aparatos de consumo;
5. aparatos de iluminación;
6. instrumentos eléctricos y electrónicos (con excepción de los utensilios industriales fijos de grandes dimensiones);

⁸ Ídem.

⁹ Ídem.

¹⁰ Ídem.

7. juegos y aparatos para el deporte y el tipo libre;
8. dispositivos médicos (con excepción de todos los productos implantados);
9. instrumentos de monitoreo y control;
10. distribuidores automáticos.

2. Legislación internacional y nacional

El Convenio de Basilea establece normas destinadas a controlar a nivel internacional los movimientos transfronterizos y la eliminación de residuos peligrosos para la salud humana y el medioambiente. La Comunidad Económica Europea aprobó el Convenio sobre el control de los movimientos transfronterizos de residuos peligrosos y su eliminación, adoptado en Basilea el 22 de marzo de 1989 y entró en vigor para la CEE el 7 de febrero de 1994. Estableció dentro de las obligaciones generales:

- Se prohíbe exportar o importar residuos peligrosos y otros residuos con destino a o procedentes de un Estado que no sea parte del Convenio.
- No podrá exportarse ningún residuo si el Estado de importación no ha dado por escrito su aprobación específica para la importación de estos residuos.
- Deben comunicarse a los Estados afectados la información sobre los movimientos transfronterizos propuestos por medio de un formulario de notificación a fin de que puedan evaluar las consecuencias de los movimientos de que se trata para la salud humana y el medioambiente.
- Únicamente deben autorizarse los movimientos transfronterizos de residuos cuando su transporte y eliminación estén exentos de peligro.
- Los residuos que deban ser objeto de un movimiento transfronterizo deben embalsarse, etiquetarse y transportarse con arreglo a las normas internacionales e ir acompañados de un documento de movimiento desde el lugar de origen del movimiento hasta el lugar de eliminación.
- Toda parte del Convenio podrá imponer condiciones suplementarias siempre y cuando sean compatibles con el mismo.

Asimismo, prevé los casos de obligación de reimportación de los residuos peligrosos, en particular si estos han sido objeto de tráfico ilícito.¹¹

El Convenio de Estocolmo¹² estableció una guía de contenidos legales para la gestión de los residuos electrónicos.

Hay además una Asociación de Ciudades y Regiones para el Reciclaje.

¹¹ <http://bit.ly/9VnJM7>

¹² <http://lixoeletronico.org/system/files/guia+legal+04++FIN.pdf>

La Directiva 2002/95/CE¹³ del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de enero de 2003, reguló sobre restricciones a la utilización de determinadas sustancias peligrosas en aparatos eléctricos o electrónicos, y permitió, de conformidad con la normativa comunitaria, un período de adaptación en cuya virtud tales restricciones serían definitivamente exigibles a los aparatos que salgan al mercado a partir del 1 de julio de 2006.

La Directiva de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (WEEE), 2002/96/CE, está vigente desde el 13 de agosto de 2005. Pretende promover el reciclaje, la reutilización y la recuperación de los residuos de estos equipos para reducir la contaminación. Fue modificada luego por la Directiva UE 2003/108/CE.

La Directiva RoHS (del inglés «Restriction of Hazardous Substances»), 2005/618/CE, entró en vigencia el 1º de julio de 2006. La misma restringe el uso de seis materiales peligrosos en la fabricación de equipos eléctricos y electrónicos. Las sustancias restringidas en cuestión son: plomo, mercurio, cadmio, cromo VI, PBB y PBDE (PBB y PBDE: sustancias retardantes de las llamas usadas en algunos plásticos).

En Italia se sancionó el llamado «Decreto RAEE», el 1º de septiembre de 2007 (DM 185/2007 publicado en la *Gazzetta Ufficiale* el 5/11/2007). Para sostener los nuevos costos, los productores quedan libres al hacer pagar un eco-tributo al momento de la adquisición de un aparato nuevo. El ecotributo o ecocontribución no debe superar los costos del tratamiento (esto es coherente con los principios del derecho de daños respecto del resarcimiento y la indemnización).

En Italia los productores incluidos en el Decreto Legislativo 151/2005 son todos aquellos que fabrican o importan un producto eléctrico o electrónico, o bien lo comercializan con marca propia independiente de la proveniencia geográfica del bien, o bien todos aquellos que introducen el producto en el mercado y por lo tanto son responsables. Los distribuidores (o bien los sujetos que venden los productos nuevos a los consumidores finales) tienen la obligación del retiro del aparato viejo al momento de la compra del aparato nuevo equivalente.

La ciudad de Bologna, por decreto,¹⁴ a partir del 30 de junio de 2007, impuso la reducción del uso de sustancias peligrosas en la construcción de electrodomésticos y atribuyó a los productores e importadores la responsabilidad de proveer el financiamiento y la organización de la eliminación de los RAEE sin distinción entre el ámbito doméstico y el profesional.

¹³ <http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2003:037:0019:0023:es:PDF>

¹⁴ http://www.ermesambiente.it/wcm/ermesambiente/primo_piano/2007/06giu_raee/gestione_RAEE.pdf

Para el financiamiento de los costos de retiro, tratamiento y eliminación, los productores pueden elegir de aplicar un sobreprecio sobre el producto que quedará inalterado en el pasaje del productor al consumidor final. Los productores además deben informar a los usuarios sobre las características del residuo proveyendo las instrucciones necesarias para la reutilización y tratamiento del equipo según la normativa vigente.

En España, el Real Decreto 208/2005, de 25 de febrero, regula sobre aparatos eléctricos y electrónicos y la gestión de sus residuos, al que nos hemos referido en las definiciones.

El Protocolo de Montreal relativo a las sustancias que agotan el ozono es un tratado internacional diseñado para proteger la capa de ozono reduciendo la producción y el consumo de numerosas sustancias que se ha estudiado que reaccionan con este elemento y se cree que son responsables por el agotamiento de esa capa. El acuerdo fue negociado en 1987 y entró en vigor el 1º de enero de 1989.

En los Estados Unidos Mexicanos. Decreto por el que se crea la ley de residuos sólidos del Distrito Federal:

Artículo 31. Son residuos de manejo especial, siempre y cuando no estén considerados como peligrosos de conformidad con las disposiciones federales aplicables, y sean competencia del Distrito Federal, los siguientes:

Los residuos tecnológicos provenientes de las industrias de informática, fabricantes de productos electrónicos o de vehículos automotores y otros que al transcurrir su vida útil y que, por sus características, requieran de un manejo específico.

Entre los países de Latinoamérica y el Caribe (LAC), casi todos han firmado y ratificado su participación en el Convenio de Basilea, pero no han avanzado mucho más que eso.

En noviembre de 2005, Argentina, Uruguay, Brasil y Paraguay firmaron un acuerdo para la gestión de los residuos electrónicos: Acuerdo sobre política de gestión ambiental de residuos especiales de generación universal y responsabilidad posconsumo adoptado por la 1º Reunión Extraordinaria de ministros de medioambiente realizada el 29 de marzo de 2006 en Curitiba, Brasil. En su Anexo 1 contempla como residuos especiales de generación universal a los productos electro-electrónicos. El mencionado Acuerdo adopta el principio de responsabilidad posconsumo y asigna obligaciones a determinados sujetos de la cadena productiva para los productos en cuestión. Entre otros objetivos específicos, desalienta el ingreso a la región de residuos o pro-

ductos que impliquen un problema ambiental; asimismo se decide adoptar dentro de la región políticas y estrategias que garanticen a gestión adecuada y racional de los RAEE, a fin de proteger la vida humana y el medioambiente.

De igual manera, empresas privadas, gobiernos locales y organizaciones sin fines de lucro de estos países, han iniciado campañas para empezar a trabajar en este aspecto.

La Plataforma Regional de Residuos Electrónicos en Latinoamérica y el Caribe RELAC SUR/IDRC elaboró una Guía de contenidos legales para la gestión de los residuos electrónicos.

- *Mercosur*. Proyecto Econormas Mercosur, sus actividades buscan mejorar la calidad y seguridad de los productos de la región y el crecimiento armónico de la actividad económica y comercial, fortaleciendo la producción y consumo sostenible, la protección ambiental y de la salud.
- *Brasil*. Aprobó en 2010 la Ley N° 12305 de Política Nacional de Residuos Sólidos, Decreto Reglamentario N° 7404 de 2010.
- *Ecuador*. Por Acuerdo Ministerial N° 190 se definió la Política nacional posconsumo equipos eléctricos y electrónicos.
- *Perú*. Aprobó un Reglamento Nacional para la gestión y manejo de los RAEE el 27 de junio del 2012 mediante el Decreto Supremo N° 001-2012-Ministerio del Ambiente. Los objetivos que se propusieron fueron culminar el año 2012 con regulación específica para la gestión y manejo de los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos, luego alcanzar el 50 % de estos residuos tratados y reaprovechados adecuadamente en el año 2017, y el 100 % en el año 2021.
- *Colombia*. Aprobó en 2013 la Ley N° 1672 para la adopción de una Política Pública de Gestión Integral de RAEE.
- *Venezuela*. La Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela aprobó la Ley de Gestión integral de la Basura el 28 de diciembre de 2010, establece como un manejo especial la gestión de los residuos de aparatos electrónicos, pero no realiza una regulación detallada sino muy general.
- *Argentina*. La Constitución Nacional reformada en 1994 incorporó en el artículo 41 del capítulo de los «Nuevos derechos y garantías» a los derechos sobre el ambiente. Esta norma es fundamental para el tratamiento del tema ya que otorga derechos pero a la vez compromete a «todos los habitantes» y a las «actividades productivas» a preservar el ambiente además de gozar del derecho a un ambiente sano, equilibrado y apto para el desarrollo humano, cuidando de no comprometer el mismo derecho para las generaciones futuras.

El Nuevo Código Civil y Comercial cambia fundamentalmente los paradigmas de interpretación con relación al viejo ordenamiento y armoniza el Derecho Privado argentino con los derechos constitucionales y con los tratados internacionales de derechos humanos, por lo cual le otorga una gran importancia al cuidado del ambiente. Pueden verse especialmente los artículos 240 y 241, donde se establecen derechos de incidencia colectiva contra cualquier derecho individual que pueda afectar el funcionamiento y la sustentabilidad de los ecosistemas de la flora, la fauna, la biodiversidad, el agua, los valores culturales, el paisaje, entre otros criterios que prevean leyes especiales.

La Ley N° 24051 de Residuos Peligrosos, en el art. N° 2° define que: «Será considerado peligroso, a los efectos de esta ley, todo residuo que pueda causar daño, directa o indirectamente, a seres vivos o contaminar el suelo, el agua, la atmósfera o el ambiente en general. En particular serán considerados peligrosos los residuos sindicados en el Anexo I y II (de la citada Ley).

La Ley General del Ambiente, N° 25675, dice en su art. 4 que su interpretación y aplicación, así como la de toda otra norma a través de la cual se ejecute la política ambiental, estarán sujetas al cumplimiento de los siguientes principios, por citar parte de ellos:

- Principio de prevención.
- Principio precautorio.
- Principio de responsabilidad.
- Principio de subsidiariedad.
- Principio de sustentabilidad.
- Principio de solidaridad.
- Principio de cooperación.

Chaco fue la primera provincia en crear una Ley de Gestión y Tratamiento de los RAEE,¹⁵ Ley Provincial N° 7345, si bien lo hace en forma general y luego requerirá reglamentación, es un gran avance.

La Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires sancionó el 24 de noviembre de 2005 la Ley N° 1854 de Gestión Integral de Residuos Sólidos Urbanos, también llamada de Basura Cero.

En el artículo 16 del Capítulo V - Disposición Inicial Selectiva faculta a la autoridad de aplicación a implementar gradualmente y de conformidad con las necesidades y características propias el manejo especial de residuos de:

- demolición, mantenimiento y construcción civil en general;
- los aparatos eléctricos y electrónicos en desuso y sus residuos;
- las pilas y baterías finalizada su vida útil;

¹⁵ Para ver el texto: <http://www2.legislaturachaco.gov.ar:8000/legisdev/PDF/Ley%207345.pdf>

- los neumáticos usados;
- los muebles y/o enseres domésticos usados de gran volumen o generados en gran cantidad.

Por otro lado, la Ley N° 26184 de Energía Portátil establece porcentajes máximos de contenido de mercurio, cadmio y plomo para las pilas primarias y alcalinas; pero no establece nada acerca de la gestión de las pilas una vez desechadas. Tampoco establece qué debe hacerse con las pilas que aún hoy circulan en el mercado y que superan los límites establecidos por la ley. Un ejemplo son las denominadas pilas botón.

Las pilas y baterías deben estar contempladas en una ley de residuos electrónicos porque o bien integran los aparatos electrónicos y eléctricos (AEE) desde la producción y pueden ser consideradas como un componente de estos aparatos o porque comparten los mismos problemas en su disposición final y reciclado.¹⁶

Es necesario que el Congreso apruebe una Ley de Presupuestos Mínimos, para regular la gestión de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE), que podría ser la primera solución para crear una infraestructura especial de reciclaje y recuperación de materiales, fijar responsabilidad legal y financiera del productor, y determinar incentivos para reducir la presencia de residuos peligrosos en nuevos equipos.

2.1. Provincia de Santa Fe

Santa Fe: en la ciudad se desarrolló un proyecto denominado «Recuperando Futuro» que tenía como objetivo contribuir a la inclusión de jóvenes en situación de desventaja económica y social y que consistía en la creación de un taller de reciclado de equipos electrónicos para destinarlos a ONG de bien público, en el marco de los principios de responsabilidad social empresarial en el que intervienen: el Consorcio ADER–GVC, la Municipalidad de Santa Fe, el Gobierno de la Provincia y la Universidad Nacional del Litoral –UNL. Lamentablemente el proyecto quedó sin financiamiento en los últimos años.

En Rosario: el concejal Boasso presentó un proyecto con el objetivo de reciclar artefactos eléctricos y electrónicos a fin de evitar, por un lado, la contaminación que generan estos residuos, y por otro darles un destino útil.

¹⁶ <http://www.greenpeace.org/argentina/es/campanas/contaminacion/basura-electronica/Pilas-y-Baterias1/Preguntas-frecuentes-sobre-pilas-y-baterias/>

Las Municipalidades de Rafaela y San Lorenzo también están trabajando en la temática.

En Argentina se hizo un Proyecto de Ley: Presupuestos Mínimos para la Gestión Ambientalmente Segura de Residuos del Sector de Comunicaciones Móviles en 2009. Hasta comienzos de 2015 no había sido aprobado.

Para indagar en las organizaciones públicas y privadas:

1. ¿Se encuentra trabajando sobre los residuos ambientales de la informática?
 - a) Cartuchos de impresora.
 - b) Elementos sólidos.
2. ¿Qué hace su organización con sus residuos de este tipo?
3. ¿Tiene en estudio alguna normativa legal, política, o procedimiento para su aplicación?
4. ¿Hay proyectos en su ciudad sobre el tema?
5. ¿Se ha convocado a diferentes actores para tratar el problema de los RAEE desde el Estado o las Cámaras empresarias?

3. Conclusiones

En el trabajo hemos planteado el problema y su gravedad. Brindamos al lector elementos para que se interiorice acerca del vocabulario propio de la materia. Citamos normativa internacional y nacional para comprender las diferentes estrategias que se utilizan y colocar en situación el estado de falencia legislativa que adolecemos. Desde 2005 hasta 2015 se han presentado proyectos en el Congreso de la Nación tendientes a gestionar los RAEE. Hasta el momento no se ha aprobado ninguno.

A pesar de todo lo expuesto, el diálogo entre los principios y las normas constitucionales, legales y los instrumentos internacionales permite que en ámbitos públicos nacional, provincial y municipal se pueda empezar a trabajar en el reciclado y disposición final de los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos, así como de las pilas y baterías asociadas a estas tecnologías. Las empresas y organizaciones de la sociedad civil deben colaborar y establecer protocolos y procedimientos para la disposición final de los insumos y aparatos eléctricos y electrónicos, en especial aquellos que tienen responsabilidades vinculadas.

Nadie puede hacerse el distraído ya que en las Universidades, las empresas y los organismos gubernamentales y los hogares utilizamos estos dispositivos, sobre todo deben comenzar a planificar los mayores usuarios de los mismos. Los ciudadanos deberían conocer con precisión y siempre a dónde llevar las pilas

y baterías y no solamente cuando se hacen campañas de difusión en función de la responsabilidad individual.

No es excusa la inexistencia de ley, debemos trabajar desde la RS cada uno desde su organización para evitar mayores males ambientales con relación a estos objetos, elaborando procedimientos y políticas tanto para la adquisición de estos bienes como para la baja del inventario y su tratamiento posterior.

4. Acciones y propuesta

Una acción que se está desarrollando en algunos ambientes es la reutilización de los aparatos electrónicos que funcionan pero resultan obsoletos para las empresas u organismos gubernamentales para proveer a grupos vulnerables ya sea por condición económica o franja etaria, puesto que una tecnología puede ser obsoleta para determinados fines pero útil para otros.

A los fines de poder avanzar es necesario que se establezcan beneficios e incentivos fiscales¹⁷ y que los distintos estratos gubernamentales se hagan cargo del problema organizando a la sociedad civil e involucrando a las empresas de la cadena vertical de los RAEE en el proceso.

En noviembre de 2009 se sancionó la Ley N° 26539, que modificó la Ley de Impuestos Internos y gravó con tasas adicionales a los productos eléctricos y electrónicos no fabricados en Tierra del Fuego. Nuestra propuesta es que ese impuesto sirva aunque sea parcialmente para financiamiento con destino a la disposición final de los RAEE, lo cual también beneficiaría a Tierra del Fuego, uno de los lugares del mundo con mayor pureza ambiental, pero donde hay muchas fábricas electrónicas de este tipo de bienes que por lo tanto tienen responsabilidad como productores.

¹⁷ Puede profundizarse el tema de los incentivos fiscales en: <http://www.derecho.uba.ar/publicaciones/pensar-en-derecho/revistas/3/incentivos-fiscales-ambientales-y-responsabilidad-empresarial.pdf>

Referencias bibliográficas

- Greenpeace.** Informe Greenpace (2008, agosto). Hight Toxic Tech, agosto de 2008.
- . Envenenando la pobreza. Residuos electrónicos en Ghana. (2008) <http://www.greenpeace.org/espana/es/reports/envenenando-la-pobreza/>
- . El lado tóxico de la telefonía móvil. (2011) Argentina. <http://www.greenpeace.org/argentina/Global/argentina/report/2010/3/basura-electronica-el-lado-toxico-de-la-telefoniamovil.pdf>
- Osorio, C.** (2004, septiembre). Los efectos de la ingeniería en el aspecto humano. OEI: <http://www.oei.es/salactsi/osorio7.htm>
- (1990). Citando a Pacey, A. (1983) La cultura de la tecnología. México: FCE.
- Román, I.** (2014, mayo). eWaste en América Latina. El aporte de los operadores móviles en la reducción de la basura electrónica - Estudio de casos. <https://www.gsma.com/latinamerica/wp-content/uploads/2014/05/eWaste-Latam-spa-Completo.pdf>

III. Los grupos vulnerables frente a las tecnologías de la información y las acciones de responsabilidad social¹

María Laura Spina

La sociedad de la información requiere que todas las personas se encuentren incluidas para que puedan interactuar digitalmente con los organismos públicos (*e-government*) y empresas privadas (*home banking, e-commerce, etc.*) Lo que no se encuentra resuelto es quién se hará cargo del esfuerzo y el costo de educar o reeducar a la población en esta materia. Dada la magnitud del trabajo consideramos que los programas de responsabilidad social pueden ser fundamentales en la inclusión tecnológica de los sectores sociales más vulnerables. Todos estos esfuerzos son pocos porque es necesario que lleguen a cada niño, anciano, etc., pero además es necesario que ellos sean «escuchados» y que puedan preguntar sus dudas y canalizar sus angustias, en algunos casos, sobre estos temas. De allí la importancia que tienen proyectos que se desarrollan en las universidades.

A los fines de producir conocimiento para las empresas y organizaciones interesadas en desarrollar programas de RS para estos sectores compartimos en este trabajo informaciones producidas en las cátedras y proyectos de extensión desarrollados en la ciudad de Santa Fe por la autora con sus alumnos y extensionistas en los últimos años.

En la realidad digital todos tenemos algún grado de vulnerabilidad, pero hay grupos que están más expuestos y este tema es de preocupación global.² Los encontramos especialmente en los extremos etarios por un lado a los niños/ adolescentes y por el otro a los adultos mayores; todos creemos que ellos deben ser atendidos y capacitados con mayor dedicación. También en forma transversal las personas con capacidades diferentes nos reclaman ma-

¹ Una versión preliminar del presente trabajo fue publicada como avance de la investigación del CAI+D: Spina, María Laura «Los grupos vulnerables y las Tecnologías de la Información y Comunicaciones» – Simposio Argentino de Informática y Derecho – 42 JAIIO – SID2013 – ISSN: 1850-2814 – p. 234. Estudiantes de la UTN-FRSF que colaboraron: Armando Andini, Augusto Mathurín, Darío Alberto Lamy, Franco Emeri, Gabriel Gerlero, Guillermo Croppi, Julieta Parera, Joaquín Ijalba, Juan Carlos Espíndola, Juan Ignacio Chiappero, Juan Pablo Galván, Mariano Matías Privitello, Juan Pablo Manzo, Nicolás Rivadeneira, Germán Oñate, Joaquín Crippa, Nicolás Flappo, Juan Pablo Jacob.

² La Unión Europea estableció por DOUE L 348/118, 24/12/2008, Decisión 1351/2008/CE del 16 de diciembre de 2008 un programa comunitario plurianual sobre la protección de los niños en el uso de Internet y de otras tecnologías de la comunicación. En nuestro país, el Ministerio de Justicia, por medio de la Dirección Nacional de Datos Personales, tiene un programa: «Con vos en la web».

yor accesibilidad y regulación del teletrabajo. Por último, los consumidores digitales. Hay bibliografía española que considera «como elementos clave de exclusión a los mayores, las amas de casa, los parados (desocupados) y los residentes de zonas rurales ya que se conectan a Internet cada vez menos» (Travieso, Planella, 2008) el mismo artículo agrega como excluidos digitales a los privados de libertad, las personas con discapacidad física, mental o sensorial y los jóvenes con fracaso escolar, sin embargo nuestra observación no coincide completamente en este último colectivo, posiblemente la diferencia se deba a que el artículo citado es del año 2008, por lo cual todavía no había explotado el fenómeno de las redes sociales.

El trabajo procura brindar un marco teórico sobre el concepto de «grupos vulnerables» y qué entendemos por tales en relación a las tecnologías de la información (TI). Tratamos brevemente a todos ellos, pero creemos que la mayor originalidad la verá el lector en los datos específicos sobre el colectivo de adultos mayores ya que es aquel sobre el que menos bibliografía se ha encontrado. Sobre la base de búsquedas específicas y entrevistas realizadas en este grupo mayor a sesenta y cinco años compartimos los datos y algunas de las reflexiones a las que arribamos. Anticipamos la conclusión de que se basaban en prejuicios ya que no se diferencian sus riesgos de los que tiene cualquier persona más joven que participe en el ciberespacio.

Dentro del proyecto de investigación CAI+D sobre «Responsabilidad Social Empresaria y Gobierno Corporativo» nuestro objeto de estudio son las formas de inclusión tecnológica que se desarrollan desde las organizaciones en programas de Responsabilidad Social Empresaria (RSE) hacia los distintos sectores de grupos vulnerables, y el Derecho con relación a las tecnologías de la información tiene el deber de protección de éstos.

A los fines de establecer un marco teórico a la ponencia respondamos primero ¿qué entendemos por vulnerabilidad? El concepto es muy diferente desde la informática y desde las ciencias sociales.

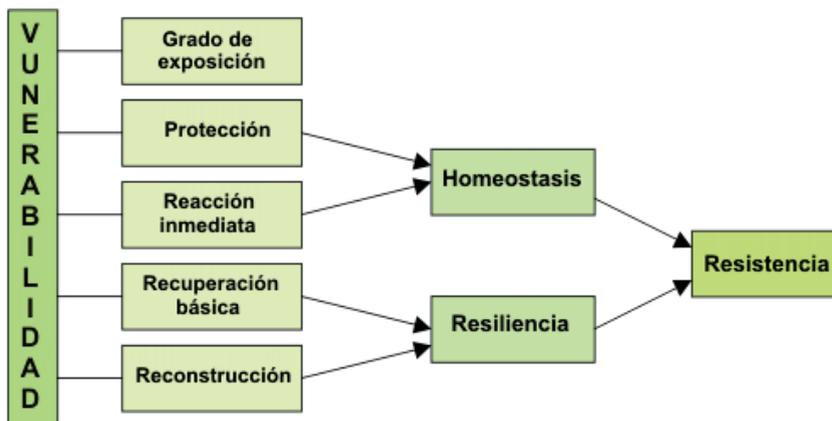
Cuando hablamos en ciencias sociales de grupos vulnerables estamos haciendo referencia a la vulnerabilidad como el resultado de la acumulación de desventajas y una mayor posibilidad de presentar un daño, derivado de un conjunto de causas sociales, de algunas características personales y/o culturales. Se consideran como vulnerables diversos grupos de la población entre los que se encuentran las niñas, los niños y jóvenes en situación de calle, los migrantes, las personas con discapacidad, los adultos mayores y la población indígena, que más allá de su pobreza viven en situaciones de riesgo.³

³ Definición del Plan Nacional de Desarrollo (PND) de México.

Vulnerabilidad es la «cualidad de vulnerable». Para que se produzca un daño debe ocurrir un evento adverso, un riesgo, que puede ser endógeno o exógeno, una incapacidad de respuesta frente a él, y una inhabilidad para adaptarse al nuevo escenario generado por la materialización del riesgo.⁴

El vocablo «vulnerabilidad» expresa tanto la exposición al riesgo como la medida de la capacidad de cada unidad para enfrentarlo a través de una respuesta.⁵

Cuadro 1



Como se desprende del Cuadro 1, lo contrario a vulnerabilidad es resistencia. Aclaremos los conceptos de homeostasis y resiliencia, sobre las cuales el lector avezado en Derecho puede tener más dudas.

La homeostasis es un término que tiene su origen en la biología, y es la característica de un organismo vivo para regular sus funciones y mantener una condición estable y constante. En psicología este término fue introducido por W. B. Cannon en 1932, designa la tendencia general de todo organismo al restablecimiento del equilibrio interno cada vez que éste es alterado. Estos desequilibrios internos, que pueden darse tanto en el plano fisiológico como en el psicológico, reciben el nombre genérico de necesidades.

De esta manera, la vida de un organismo puede definirse como la búsqueda constante de equilibrio entre sus necesidades y su satisfacción. Toda acción tendiente a la búsqueda de ese equilibrio es, en sentido lato, una conducta.⁶

⁴ <http://hum.unne.edu.ar/revistas/geoweb/Geo2/contenid/vulner6.htm>

⁵ <http://hum.unne.edu.ar/revistas/geoweb/Geo2/contenid/vulner6.htm>

⁶ <http://es.wikipedia.org/wiki/Homeostasis>

La resiliencia tiene que ver con la tendencia a recuperar la forma primitiva. Es un concepto que viene de la física y tiene que ver con la elasticidad y la resistencia a la deformación. La resiliencia en lo psicológico social se entiende como capacidad de un sujeto para, después de un trauma, volver a un estado de equilibrio.

Dado que frente a las TIC se generan grupos vulnerables, debemos considerar cuáles son las estrategias para ayudarlos a generar resistencia.

Ahora bien, ¿son las TIC por sí mismas las que producen este fenómeno? Digamos que en algunos aspectos sí, pero los más graves son ocasionados por «ingeniería social».

La ingeniería social es un conjunto de técnicas de engaño que se aplican sobre las personas para obtener de ellas información de interés para el atacante, o para lograr que efectúen alguna acción deseada por éste.⁷ La Ingeniería Social explora el factor más vulnerable de todo sistema: el ser humano.

Por último ocupémonos de definir el riesgo, se entiende por tal a la probabilidad o posibilidad de que ocurra un acontecimiento indeseado o se realice una acción no deseada de modo que afecte negativamente a una persona u organización, en su vida, salud, honor, activos y/o a la consecución de sus fines, objetivos y resultados.⁸

Es imprescindible hacer docencia sobre los Derechos en relación a las nuevas tecnologías, los riesgos que podemos correr y las acciones que podemos realizar si tenemos algún problema a los fines de generar la «resistencia» de los grupos vulnerables, en el sentido del cuadro 1.

Cuadro 2⁹



⁷ Manual del Instructor en Seguridad de la Información. Versión 1.0, noviembre 2007. SGP-INAP-ONTI-ArCERT.

⁸ Adaptado para el caso, tomado el concepto base del Manual del Instructor en Seguridad de la Información. Versión 1.0, noviembre 2007. SGP-INAP-ONTI-ArCERT.

⁹ Fuente: <http://hum.unne.edu.ar/>

Completando la propuesta inicial digamos que en informática se considera «vulnerabilidad» a una debilidad en un activo.¹⁰ La información, como los programas y recursos informáticos como el equipamiento, los insumos, etc., se consideran activos de una organización, por lo que su pérdida puede traer consecuencias graves.

Para cerrar el marco teórico y avocarnos al tema específico debemos agregar el ámbito en el cual se desarrolla el problema, que es la «Sociedad de la Información» en la que vivimos, y ésta se caracteriza por la capacidad de sus miembros, sean ciudadanos, empresas y gobierno, para obtener y compartir cualquier información instantáneamente, desde cualquier lugar y en la forma que prefieran.¹¹

Como dice el sociólogo español Castells, Internet es el tejido de nuestras vidas en este momento y vivimos en una sociedad en red. No es futuro, es presente.

Las nuevas tecnologías además están transformando a la educación. El destacado especialista en pedagogía Alejandro Piscitelli dice que «vivimos un tiempo que requiere más que una mera actualización bibliográfica o la adopción de nuevas herramientas, es necesario el desarrollo de nuevas pedagogías porque los niños y jóvenes cuestionan de manera directa o indirecta los modos de educar, no los contenidos».

En general los jóvenes son curiosos, les gusta investigar, la conquista del conocimiento, y además difundir lo que han aprendido entre sus compañeros, compartir los conocimientos. Estas capacidades deben ser aprovechadas en las nuevas formas de enseñar. En Latinoamérica tenemos una fortaleza importante porque nuestra pirámide poblacional tiene una base amplia, tener muchos niños es una ventaja en la sociedad del conocimiento ya que son los que se adaptarán rápido y eficazmente a las tecnologías futuras.

En el otro extremo de la vida encontramos a numerosísimos adultos mayores¹² que hoy necesitan que los eduquemos en manejo de las TIC para darles la inclusión social tecnológica que merecen. Las didácticas para este colectivo también requieren nuevas condiciones hasta ahora nunca desarrolladas. Jamás en la historia de la humanidad se debió instruir a millones de ancianos en el uso de tecnologías tan complejas, y esto incluye también a los televisores de última generación y la TV digital.

¹⁰ Manual del Instructivo en Seguridad de la Información. Versión 1.0, noviembre 2007. SGP-INAP-ONTI -ArCERT.

¹¹ Fuente: Glosario del Decreto N° 512/2009 de Argentina.

¹² No hay un criterio unívoco, algunos organismos toman a partir de los 50 años, 60 años o 65 años. La Organización Mundial de la Salud toma a aquellos adultos mayores de una edad de +60 años. Para este trabajo se utilizó ese concepto.

En 2010 comenzó el Programa Upami en Santa Fe (Universidad Para Adultos Mayores Integrada) con más de 130 adultos mayores por año interesados en aprender acerca de la Internet y las nuevas tecnologías y ha tenido un desarrollo exitoso hasta el presente. Estos cursos de capacitación que se llevan a cabo han sido una clara demostración de que las barreras de la comunicación se pueden derribar con una debida capacitación sobre el uso de estos nuevos medios en la Internet, y de que la edad no es factor limitante en el aprendizaje de nuevas habilidades, sino que se puede aprender a cualquier edad.

¿Quiénes suponemos que son vulnerables en relación a las TIC? Ubicamos en una primera lectura que se encuentran en estos grupos los niños, adolescentes, adultos mayores, personas con capacidades diferentes y consumidores porque pueden estar más expuestos a maniobras de ingeniería social y sufrir limitaciones físicas o psicológicas.

Las nuevas tecnologías nos presentan a los «responsables de familia» en deberes de cuidado y apoyo.

1. Niños y adolescentes

Los niños y adolescentes dan una gran importancia a su presencia y perfiles en Internet y Redes Sociales porque son formas consolidar su identidad. La identidad digital «puede ser definida como el conjunto de la información sobre un individuo o una organización expuesta en Internet (datos personales, imágenes, registros, noticias, comentarios, etc.) que conforma una descripción de dicha persona en el plano digital» (Martínez Ruiz, 2014).

Sobre la protección de este grupo en Internet y las redes sociales hay muy importante bibliografía y estudios realizados en el país y el extranjero. La Unión Europea, mediante el Grupo de Protección de Datos elaboró el Dictamen 2/2009 de fecha 11 de febrero de 2009, «Protección de datos personales de los niños (directrices generales y especial referencia a las escuelas), y en el Dictamen 02/2013 de fecha 27 de febrero de 2013, sobre las aplicaciones de dispositivos inteligentes se ocupa en el punto 3.10 de los niños. La jurisprudencia ha producido algunos fallos en los últimos años en el país. Las empresas más grandes del mundo, gobiernos, universidades y organizaciones no gubernamentales se ocupan de su difusión y capacitación para niños, adolescentes, padres y docentes. Si bien debo decir al respecto que a pesar de los esfuerzos la mayoría de los destinatarios todavía no han recibido atención y deben multiplicarse. No basta con dar las computadoras o netbooks porque los peligros existen y debe darse capacitación para actuar frente a los riesgos. Parece absurdo pensar en soluciones meramente tecnológicas para

superar la brecha digital mediante inversiones en nuevas máquinas, exclusivamente» (Warschauer, 2003). Pero ese absurdo es real en tanto que es la apuesta que hace la mayoría de los gobiernos. Avanzar hacia sociedades integradoras, participativas y democráticas supone trascender la situación actual, que si bien dispone de un marco legal suficiente (en las sociedades desarrolladas), es insuficiente en su concreción en acciones diversas y eficientes que den respuesta a los problemas reales (Travieso y Planella). Ésta es la situación con que nos encontramos en Argentina con el Plan Conectar Igualdad, por el cual los adolescentes han recibido netbooks en las escuelas secundarias de todo el país.

Todos los esfuerzos son gotas de agua, útiles por cierto pero insuficientes, se demandan políticas públicas nacionales, provinciales y municipales conjuntas para abordarlas y llegar al enorme universo de los menores de edad en Argentina y Latinoamérica en general.

Las redes sociales en general desaconsejan o prohíben en sus políticas de uso que sus usuarios sean menores de trece años, pese a lo cual son muchos los niños menores que crean sus perfiles y mienten en la edad. La vulnerabilidad de los niños está vinculada a que pueden ser acosados sexualmente por las redes sociales, chat o correo electrónico y al hostigamiento de pares. Además pueden publicar temas de confidencialidad familiar o que signifiquen una brecha de seguridad, por ejemplo: que se van de vacaciones y la casa quedará sin ocupantes.¹³

Los resultados a los que se debe tender son que los menores, de acuerdo con su madurez:

- aprendan a realizar un uso responsable de la tecnología;
- conozcan los riesgos que Internet y las redes sociales presentan para ellos en especial y sepan protegerse;
- que comprendan el riesgo de adicción a la tecnología;
- que conozcan las principales problemáticas de licitud e ilicitud en Internet.

Los sistemas operativos, algunas aplicaciones y plataformas ofrecen herramientas de «control parental» que permiten aplicar ciertos filtros y medidas de seguridad para tomar precauciones para que los menores no accedan a determinados sitios inconvenientes a su desarrollo psíquico, pero ninguno es infalible, la mejor protección es la supervisión de los padres o responsables del menor.

Una de las preguntas que normalmente nos hacen los padres, sobre todo de adolescentes, es: ¿Podemos controlar la computadora o la actividad digi-

¹³ Para recomendaciones de control parental ver: <http://www.segu-kids.org/>

tal de sus hijos menores de edad? La colisión entre la privacidad de la información de los menores y la obligación de cuidado y vigilancia de los padres no siempre está clara en la sociedad. Esta cuestión debió ser interpretada y requirió que la justicia se expidiese en el fallo «Solari»:

En tal sentido, interpretó que el art. 16.1 de la Convención de los Derechos del Niño cuando prohíbe «injerencia arbitraria» en la privacidad del niño no alude a la que legítimamente tienen los progenitores en el ejercicio de la patria potestad, y al contralor sobre la educación y formación de sus hijos menores de edad. Sostuvo el juez que, al tener la menor de edad sólo 13 años, resulta admisible que el padre controle el acceso de su hija a Internet (Solari, 2009).

Esa posición entendemos que es la correcta, pues debe prevalecer el derecho —y deber— de los padres cuando el niño se halla expuesto a una situación de desamparo moral, como serían las situaciones como las que en el caso se cuestionan. Cuando estos derechos entran en disputa, sobre todo en casos penales como el del ejemplo citado, se impone claramente priorizar el derecho de los padres.

En Argentina, la Ley N° 26388 incorporó al Código Penal 15 tipos penales en relación a las tecnologías. Vinculados específicamente con el tratamiento del tema que estamos desarrollando queremos traer los siguientes: art. 128 Pornografía infantil, art. 153 Correspondencia privada.

El Congreso Nacional en 2013 incorporó al Código Penal al *grooming* por medio de la Ley N° 26904, en el art. 131:

Será penado con prisión de seis (6) meses a cuatro (4) años el que, por medio de comunicaciones electrónicas, telecomunicaciones o cualquier otra tecnología de transmisión de datos, contactare a una persona menor de edad, con el propósito de cometer cualquier delito contra la integridad sexual de la misma.

Es importante tener presente que actualmente todos los niños y jóvenes participan en las redes sociales, se encuentren o no escolarizados, esto pudimos fácticamente comprobarlo en una charla que brindamos con un equipo de extensionistas¹⁴ en el Centro Comunitario dependiente del Ministerio de Desarrollo Social de la Provincia de Santa Fe, Distrito Suroeste, Sede Territorial Santa Rosa de Lima de la ciudad de Santa Fe.

En las escuelas orientamos las charlas del proyecto de extensión a los primeros años del secundario, ya que son dentro del universo de los adolescen-

¹⁴ PEIS, Protección de Adolescentes en Internet y Redes Sociales. UNL. Dirigido por la autora. Exp. 600698/036.

tes los más vulnerables por ser los más pequeños. Se visitaron 6 escuelas y un centro comunitario, se capacitaron aproximadamente a mil adolescentes. Además les consultamos sobre algunas de sus costumbres digitales. A continuación exponemos una pequeña parte de la información como cuadro comparativo realizado con datos de dos escuelas con gran cantidad de alumnos de la ciudad de Santa Fe:

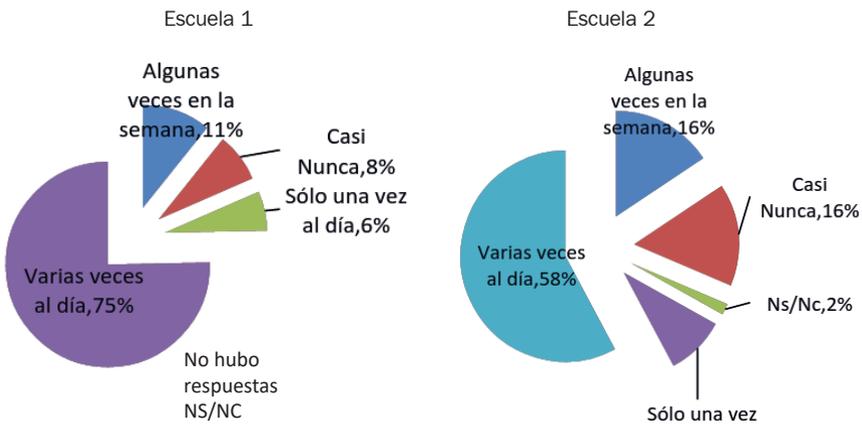
1. Les preguntamos cuántas veces se habían conectado a Internet si se tomaba como referencia la semana anterior.

Como podrá observar el lector, la mayoría de los adolescentes está permanentemente conectado a Internet.

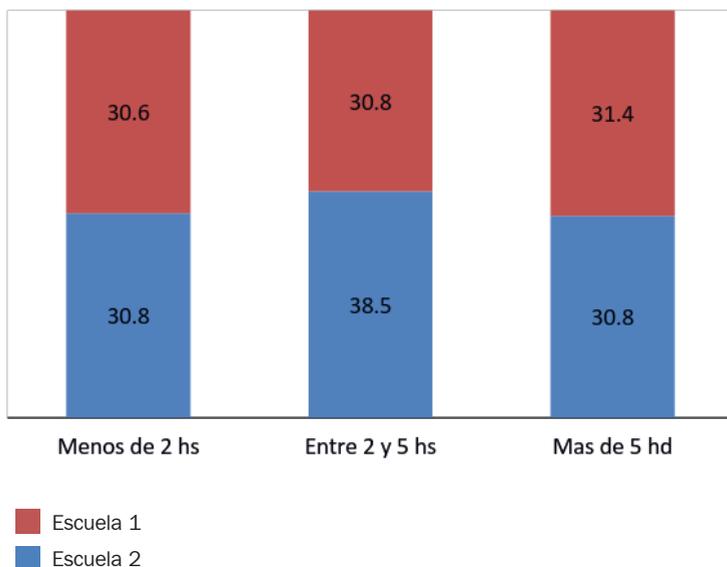
2. Cuántas horas diarias se dedicaban a navegar por Internet.

En estos cuadros vemos que un tercio está entre 0 y 2 horas, pero la mayoría navega más de 2 horas por día, es de considerar que los adolescentes han disminuido mucho las horas frente al televisor, ya que también miran películas o series en otros dispositivos digitales. Por lo tanto si nos preguntamos dónde están los adolescentes más tiempo, tendríamos que responder que en Internet.

1. ¿Cuántas veces te conectaste a Internet si se toma como referencia la semana pasada?



2. ¿Cuántas horas diarias navegás por Internet?



2. Personas con capacidades disminuidas

Las personas con algunas capacidades disminuidas también se presentan como un grupo que puede encontrar mayores posibilidades laborales con la informática, pero también dependiendo del tipo de situación puede sufrir barreras para el acceso a las TIC.

Se desarrollan a nivel gubernamental programas que fomentan el diseño de páginas que sean más accesibles para todos. En Argentina se sancionó en 2010 la Ley N° 26653 de Accesibilidad a Internet para personas con discapacidad, las normas y requisitos de accesibilidad deben ser determinadas por la Oficina Nacional de Tecnologías de la Información (ONTI), y surgen de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (Ley N° 26378). La reglamentación de la ley es del 4 de abril del presente año por Decreto N° 355/2013.

El artículo 3° de la mencionada ley detalla que se entiende por accesibilidad a la posibilidad de que la información de la página web, puede ser comprendida y consultada por personas con discapacidad y por usuarios que posean diversas configuraciones en su equipamiento o en sus programas.

Las ONG como CILSA en la ciudad de Santa Fe están favoreciendo el teletrabajo entre sus asociados y presentando el tema desde la responsabilidad

social empresaria para que las empresas se sumen a mejorar la empleabilidad de las personas con capacidades diferentes.

3. Consumidores

Los consumidores también han sido atendidos por nutridísima bibliografía desde el libro de «Comercio Electrónico» del Dr. Ricardo Lorenzetti de 2001, «Internet: su problemática jurídica» del Dr. Horacio Fernández Delpech, los dos «Tratados de Derecho Informático» del Dr. Eduardo Molina Quiroga editados por La Ley y el reciente «Defensa del consumidor en la contratación de bienes y servicios informáticos» del Grupo de Investigación Informática y Derecho de las Facultades de Ingeniería y Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad Fasto de Mar del Plata de 2013. Este grupo además está representado por organizaciones en el ICANN.¹⁵ La Unión Europea tiene una importante regulación que puede verse en la Directiva 2009/136/CE del Parlamento Europeo y el Consejo de fecha 25 de noviembre de 2009 por la que se modifican la Directiva 2002/22/CE relativa al servicio universal y los derechos de los usuarios en relación con las redes y los servicios de comunicaciones electrónicas, la Directiva 2002/58/CE relativa al tratamiento de los datos personales y a la protección de la intimidad en el sector de las comunicaciones electrónicas y el Reglamento (CE) 2006/2004 sobre la cooperación en materia de protección de los consumidores.

La legislación argentina es insuficiente todavía en comercio electrónico.

El Nuevo Código Civil y Comercial legisla sobre consumidores en el comercio electrónico. Sin embargo, quisiera hacer una observación en referencia al art. 1109, sobre el lugar de radicación de la jurisdicción:

En los contratos celebrados fuera de los establecimientos comerciales, a distancia, y con utilización de medios electrónicos o similares, se considera lugar de cumplimiento aquél en el que el consumidor recibió o debió recibir la prestación.

Ese lugar fija la jurisdicción aplicable a los conflictos derivados del contrato. La cláusula de prórroga de jurisdicción se tiene por no escrita.

Mi observación es que la redacción de este artículo no contempla la protección del consumidor que contrata por medio de dispositivos móviles, ya

¹⁵ Internet Corporation for Assigned Names and Numbers (ICANN).

que puede recibir la prestación en un lugar muy distante a su domicilio estando de viaje. Debería poder optar entre el domicilio donde recibió la prestación y su domicilio real.

La legislación sobre consumo desde los dispositivos móviles en las transacciones y aspectos jurídicos en general, debe actualizarse rápidamente porque es el sector de mayor crecimiento.

4. Adultos mayores

El grupo de los adultos mayores ha sido el menos estudiado, por esta razón encaramos una investigación de cátedra que abarcó la realización de entrevistas a adultos mayores en relación a su uso (o desuso) de la Internet, de los sistemas y de las nuevas tecnologías, del interés (o desinterés) en cuestiones de privacidad, seguridad y capacitación en el uso de las tecnologías y su opinión con respecto a la digitalización de procesos cotidianos, como la comunicación con sus seres queridos, el pago de impuestos o la compra de productos por Internet, etc.

Por otro lado se estudiaron los propósitos y objetivos de la vinculación que se formuló entre el PAMI —Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados— y la UTN FRSF —Universidad Tecnológica Nacional, Facultad Regional Santa Fe— para la capacitación de adultos mayores en el uso de la computadora y de Internet mediante un convenio del 8 de agosto de 2003 que tenía como objetivo la implementación de cursos de capacitación para adultos mayores. En el 2010 se inició el Programa Upami en Santa Fe (Universidad Para Adultos Mayores Integrada) con más de 130 adultos mayores interesados en aprender acerca de la Internet y las nuevas tecnologías. «Se les enseña a entrar a Internet, a rastrear una determinada información de utilidad, a usar alguna red social para comunicarse, enviar un correo electrónico, cosas básicas y muy prácticas. El objetivo es simple: integrar a las personas mayores a esta vida moderna tan atravesada por las nuevas tecnologías».¹⁶

El interés de los participantes surge también en la propuesta de poder llegar a ponerse a la par de sus hijos o nietos que usan las nuevas tecnologías en el día a día, para así acortar la brecha entre generaciones. «Y además, que puedan utilizar una red social, y comunicarse con sus familiares, ayuda en muchos casos a que no se sientan tan solos», dijo Castellaro, haciendo mención a un problema común de los adultos mayores: la soledad. En 2012 se

¹⁶ Lic. Marta Castellaro, Secretaria de Extensión en ese momento y docente en la UTN-FRSF.

habían inscrito casi 400 abuelos con la intención de capacitarse en el uso de las nuevas tecnologías, número que es casi tres veces mayor al de 2010. Por la enorme demanda a estos talleres, hoy se dictan en otras cuatro localidades.

De las encuestas realizadas por los estudiantes hemos seleccionado las gráficas que produjo uno de los grupos, ya que es representativa de los datos generales.

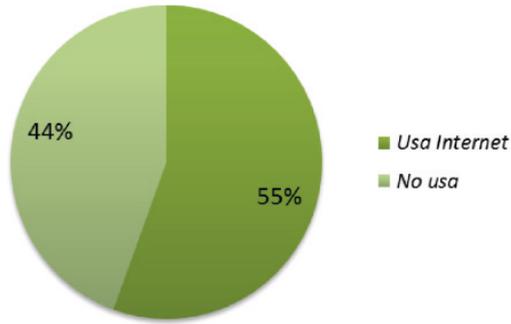


Gráfico 1. Proporción de adultos mayores de la muestra que utilizan Internet.

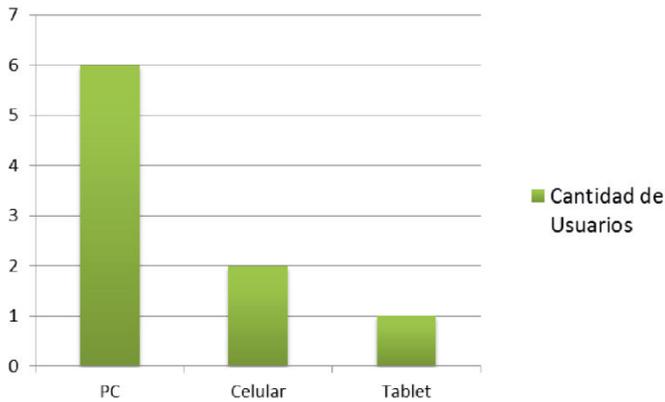


Gráfico 2. Dispositivos utilizados para conectarse.

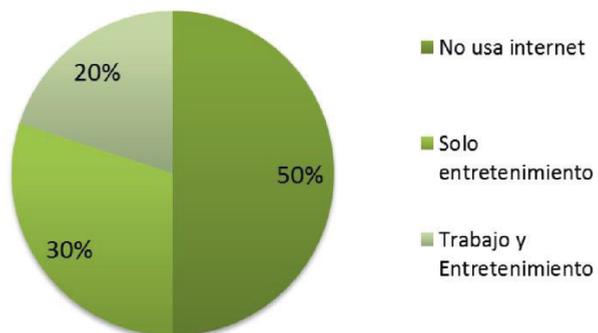


Gráfico 3. Propósitos por los cuales utilizan Internet.

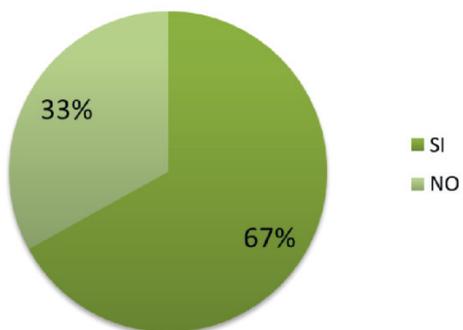


Gráfico 4. Proporción de usuarios de Internet que realizaron compras o transacciones.

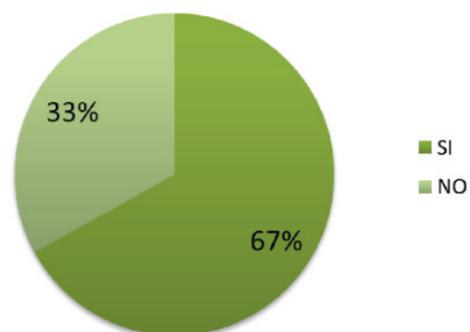


Gráfico 5. Proporción de usuarios de Internet que utilizan redes sociales.

La vulnerabilidad de los adultos mayores hace presuponer que está vinculada a que normalmente gozan de patrimonio y pueden ser engañados por medio del *phishing*, *vishing*, *smishing*,¹⁷ y otros engaños, en la creencia que se están comunicando con su banco cuando en realidad están siendo defraudados por un hacker y pueden sufrir «robo de identidad».

Entre los beneficios para los adultos mayores que brindan Internet y las redes sociales¹⁸, los estudiantes relevaron que las TIC proporcionaban los siguientes beneficios para los adultos mayores: aumenta la actividad psíquica y estimulación sensorial de la persona, según un estudio de la Universidad de California (UCLA); favorece la interacción social, contribuye a una mejora en la comunicación con los más jóvenes, brinda gran cantidad de información, ofrece muchas formas y posibilidades de entretenimiento, permite la comunicación rápida con otras personas.

Dentro de los riesgos potenciales que se relevaron podían correr los adultos mayores al usar Internet son:

- Pocas precauciones con las claves / claves poco seguras.
- Mayor tendencia al aislamiento y sedentarismo.
- Robo de identidad.
- Estafas.
- Exposición de datos personales en las redes sociales.
- Secuestros virtuales.
- Estafas sexuales.
- Adicción a la tecnología.
- Uso de sus computadoras como *zombies*.
- Susceptibilidad de caer en publicidad basura o falsa información.

Conclusiones compartidas de las encuestas e investigación realizada: aunque muchas personas de la tercera edad están intentando no quedarse atrás en el auge de la tecnología informática un inconveniente importante que aún presenta este sector de la sociedad es el prejuicio que está instalado con

¹⁷ <http://www.clientebancario.gov.ar/default.asp>

¹⁸ La base teórica de las redes sociales se encuentra vinculada a la historia Chains de Frigyes Karinthy, escritor húngaro, por el cual, dos personas en el planeta no se encuentran separadas a más de seis grados (6 contactos).

Definición de María Laura Spina: «Las Redes Sociales son plataformas virtuales predisuestas para el intercambio de flujos de información y la realización de prácticas sociales programables por las personas, empresas y organizaciones, cuyos datos pasan a ser mercancía».

Se las suele identificar con las 3 C: Comunicación (nos ayudan a poner en común conocimientos), Comunidad (nos ayudan a encontrar e integrar comunidades), Cooperación (nos ayudan a hacer cosas juntos).

fuerza en la mente de las personas y que habla de la dificultad que tienen los adultos mayores para aprender, generando a veces una «autosegregación». Sin embargo, estudios de la psicogerontología y los resultados de las experiencias realizadas en educación de adultos mayores, muestran que se puede aprender a lo largo de toda la vida.

El adulto mayor puede incorporar este aprendizaje, con un ritmo propio, más lento que los jóvenes, requiriendo una dedicación diferente, en especial en grupos de pares. Pero para que esto pueda darse es necesario vencer la barrera del «Yo ya no puedo». La razón más repetida por la cual algunos de los encuestados que no utilizan Internet, es que no poseen una PC, y que en caso de adquirirla sería en vano porque la tecnología ya «los superó».

Dentro de los inconvenientes importantes que surgen el económico es uno de los fundamentales, ya que es poco accesible para la mayoría de la población perteneciente a la tercera edad la adquisición de tecnología. Este es un problema en el que trabajan algunos Clubes de Jubilados, los Centros de Fomento, las Secretarías de la Tercera Edad, los gobiernos municipales y provinciales desde sus organismos correspondientes, las Universidades, etc. para dar acceso en sus gabinetes informáticos o con la transferencia de equipos más antiguos que han sido cambiados por obsoletos pero que para el recién iniciado son útiles. En muchos casos hemos relevado que obtienen las computadoras cuando sus hijos o nietos compran nuevas y regalan al adulto mayor la antigua.

De todas formas, la mayoría de los encuestados que no utilizan Internet reconoce que es una herramienta que podría serle útil y que tiene muchas ventajas.

Los encuestados están al tanto de los posibles fraudes y delitos producto de Internet, pero se preocupan más por el mal uso que le pueden dar los niños y adolescentes.

El nivel de instrucción alcanzado, así como el hábito de la lectura y el aprendizaje, son importantes, pero también lo es el miedo que le tengan a la tecnología.

Muchísimas veces las limitantes son físicas por problemas de la vista (esto en especial para los dispositivos de pantalla pequeña, tanto en teléfonos, *smartphones*) o artrosis en las manos, además de la falta de hábito en la utilización del mouse por ejemplo.

En cuanto a lo que corresponde a los riesgos que presenta Internet, dos de las herramientas indispensables son la educación más concientización y sentido común. Conocer los trucos y las estafas que los delincuentes utilizan para obtener la información personal puede ser muy útil para prevenir el robo de identidad. Mantenerse alerta a la hora de compartir datos personales e intentar actualizarse sobre los engaños frecuentes. Mantener la privacidad de sus datos personales. Cuando una persona, un sitio web o un correo elec-

trónico soliciten información personal el sentido común dirá que un banco nunca enviaría un correo electrónico para solicitar que se confirme el número de cuenta, nombre de usuario y/o contraseña ni preguntaría detalles sobre pasaporte o número de carnet de conducir. Por ello el punto clave para evitar estos delitos está en concientizar a nuestra sociedad de adultos mayores sobre todo esto.

Se debe alentar la creación de más programas que ayuden a que los ancianos aprendan a utilizar las computadoras, enseñándoles a un ritmo adecuado de acuerdo a sus capacidades, ayudándolos constantemente para que no se sientan mal y renuncien a lo aprendido al ver que no pueden fijar los pasos a seguir para hacer una determinada actividad, y, para los que estén mejor capacitados en el uso de estas máquinas, tratar de instruirlos más en cuanto a un uso responsable y seguro, para así lograr evitar posteriores inconvenientes.

En materia de seguridad, los adultos mayores tienden a ser descuidados, pero no mucho más que un usuario de Internet promedio. Al menos en la muestra obtenida, este grupo etario parece tan vulnerable al robo de identidad y los fraudes informáticos, como cualquier grupo de personas más jóvenes.

5. Propuesta

El Ministerio de Educación de la Nación, en conjunto con sus pares provinciales deberían articular una política de enseñanza de contenidos para la protección de niñas y niños y adolescentes en redes sociales e Internet. Las iniciativas privadas son útiles y loables pero insuficientes, por ello es imprescindible que los Ministerios coordinen las acciones, muchas de las cuales se desarrollan dentro de programas de RSE.

El mundo de la trata de personas y la pedofilia han adoptado estos medios tecnológicos y utilizan al Facebook para reclutamiento de víctimas.

Con relación a los adultos mayores se deben generar didácticas especiales para su aprendizaje tecnológico y estructurar los lugares comunitarios para que puedan acceder.

Nuestra reflexión sobre los adultos mayores en relación a las TIC, Internet y las redes sociales es que existen más prejuicios y discriminaciones que verdades, ya que tienen los mismos riesgos y problemas que un usuario promedio.

Los bancos y grandes comercios que se benefician con la disminución de sus costos operativos al atender en forma digital deberían contribuir con más recursos para la inclusión tecnológica.

Referencias bibliográficas

Fernández Delpech, H. (2014). Manual de Derecho Informático. Abeledo Perrot. Buenos Aires.

Lorenzetti, R.L. (2001). Comercio electrónico. Abeledo Perrot. Buenos Aires.

Martínez Ruíz, D. (2014). Identidad Digital: concepto, componentes y riesgos. El Observatorio(<http://oiprodat.com/2014/07/31/identidad-digital-concepto-componentes-y-riesgos/>). En Comunicación, I.N. Guía para Usuarios: identidad digital y reputación online. Recuperado el 05 de julio de 2014 de INTECO: file:///C:/Users/dmartinezr/Downloads/guia_identidad_reputacion_usuarios.pdf, p.p. 5.

Molina Quiroga, E. (2011). Tratado Jurisprudencial y Doctrinario Derecho Informático. Tomo I y II. La Ley. Buenos Aires.

Solari, N.E. (2009). La responsabilidad parental y la intimidad del niño aplicada a una causa penal por abuso sexual. La Ley –E, 262 Fallo Comentado: Cámara Nacional de Apelaciones en lo Criminal y Correccional, sala VI (CNCrimyCorrec)(SalaVI) CNCrim. y Correc., sala VI, 2009–06–17, F., A. M.

Travieso, J.L. y Planella, J. (2008). La alfabetización digital como factor de inclusión social: una mirada crítica. file:///C:/Users/Laura/Downloads/Dialnet-LaAlfabetizacionDigitalComoFactorDeInclusionSocial-2577125.pdf

Sobre las autoras y los autores

Basualdo, María Eugenia. Abogada. Especialista en Docencia Universitaria. Especialista en Derecho Notarial, Registral e Inmobiliario, Especialista en Derecho de Empresa, Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales (Universidad Nacional del Litoral). Profesora de grado y posgrado FCJS Y FCE UNL. Subsecretaria de Posgrado FCJS, UNL. Investigadora del CAID «Responsabilidad social empresaria y gobierno corporativo» FCJS, UNL.

Bermúdez, Claudio Alejandro. Abogado. Especialista en Derecho Agrario FCJS, UNL Profesor Titular Ordinario, de Derecho Agrario. Profesor Postgrado de Derecho Agrario, módulo Procesal Agrario. Profesor módulo Empresa Agraria del Postgrado de Derecho de la Empresa en la FCJS, UNL Profesor del Curso de Formación y Actualización de Mediadores. Director CAI+D 2009 2013 CAI+D Responsabilidad Social Empresaria y Gobierno Corporativo. Juez de Distrito Civil y Comercial de la Cuarta Nominación de la Primera Circunscripción Judicial de Santa Fe. Director del CAID «Responsabilidad social empresaria y gobierno corporativo» FCJS, UNL.

Bornia, Celia. Abogada (FCJS, UNL). Abogada especializada en Derecho de Daños (FCJS, UNL). Posgrado de Derecho Procesal Civil (FCJS, UNL). Curso de Posgrado Derecho Procesal Profundizado. Estrategias de Litigación (FDCP, UCASF). Maestría de Derecho Procesal (FDER, UNR). Doctorado en

Derecho (FDER, UNR). Diplomado en Magistratura Judicial (Colegio de Magistrados y Funcionarios, Poder Judicial de la Provincia de Santa Fe). Autora de numerosos artículos en revistas de la especialidad y autora y coautora de diversas publicaciones.

Cantard, Albor Ángel. Abogado. Especialista en Derecho Laboral. 2006 Decano FCJS, UNL. 2007 Rector UNL. 2008 Presidente de la Comisión de Relaciones Internacionales del CIN (Consejo Interuniversitario Nacional). 2015 Secretario de Políticas Universitarias del Ministerio de Educación de la Nación.

Darsaut, María Victoria. Abogada. Especialista en Derecho Comercial - Área Derecho Bancario. Profesora de grado, posgrado y cursos a distancia en Derecho Comercial. Docente Responsabilidad Social Empresaria, en la carrera de posgrado de Especialización en Vinculación y Gestión Tecnológica de la Universidad Nacional del Litoral. Poder Judicial de la Nación, Juzgado Federal N° 1 de Santa Fe. Cargo actual: Secretaria Titular (Acordada CFAR N°61/14, del 27/02/2014). Investigadora del CAID «Responsabilidad social empresaria y gobierno corporativo» FCJS, UNL.

Escobar, Natalia V. Abogada. Mediadora del Ce.Ca.MaR.Co, con Diplomado Internacional en Técnicas de Negociación y Resolución de Conflictos. Miembro del CAID «Responsabilidad social empresaria y gobierno corporativo» FCJS, UNL.

Morzán, Cecilia María Concepción. Abogada Especialista en Derecho Notarial-UNL. Especializándose en Derecho de Empresa - UNL. Miembro del CAID «Responsabilidad social empresaria y gobierno corporativo» FCJS, UNL.

Puyol, María Sara. Abogada Especialista en Derecho Procesal Civil FCJS, UNL Docente Ayudante de Primera Categoría Interina Dedicación Simple en la Asignatura Derecho Comercial II. Oficial del Juzgado Federal N° 1 de Santa Fe, Provincia de Santa Fe, Argentina. Miembro del CAID «Responsabilidad social empresaria y gobierno corporativo» FCJS, UNL.

Spina, María Laura. Abogada. Mediadora. Magíster en Ciencia de la Legislación. Profesora de grado y posgrado UNL, USAL, UTN, UBA. Investigadora Académica del Tratado Jurisprudencial y Doctrinario en Derecho Informático. La Ley. Buenos Aires, 2011. Investigadora del CAID «Responsabilidad social empresaria y gobierno corporativo» FCJS, UNL.

Temperini, Marcelo Gabriel Ignacio. Abogado. Especializado en Derecho Informático. Doctorando de CONICET dedicado a la investigación de Delitos Informáticos y Cibercrimen en el Centro de Investigación de la FCJS, UNL. Es Socio Fundador de AsegurarTe, Técnico Analista de Seguridad y Vulnerabilidad de Redes de Información de Cisco. Miembro del CAID «Responsabilidad social empresaria y gobierno corporativo» FCJS – UNL.

Toyé, Germán. Abogado. Escribano. Miembro del CAID «Responsabilidad social empresaria y gobierno corporativo» FCJS – UNL.

María Laura Spina

Abogada. Mediadora. Magíster en Ciencia de la Legislación. Profesora de grado y posgrado UNL, USAL, UTN, UBA. Investigadora Académica del Tratado Jurisprudencial y Doctrinario en Derecho Informático. *La Ley*. Buenos Aires, 2011. Investigadora del CAID «Responsabilidad social empresaria y gobierno corporativo», FCJS, UNL.