

Transparencia y certificación: Transparencia, verificación y certificación generadores de confianza

Autoría: Carlos Cordero Sanz (Socio- Director de Sustentia)

Texto base para la reflexión y discusión en el Taller Mecanismos de Transparencia y Certificación Empresarial en materia de RSC. Bueno Aires Mayo 2007

1. Importancia de la transparencia, la verificación y la certificación en la confianza de la RSC

En tiempos donde los sistemas y estructuras se tambalean, donde la incertidumbre es una variable intrínseca de los entornos, donde las sociedades se mueven, donde existe una tendencia a redescubrir y desmitificar los modelos que explican la realidad, la confianza es uno de los valores más apreciados por los individuos.

La inestabilidad y la crisis de credibilidad de los modelos, en otro tiempo absolutizados e incluso idolatrados, hace que los individuos y las sociedades en su conjunto busquen una información más directa de los agentes políticos, económicos y sociales, con el fin de poder establecer su propio criterio, que les permita confiar en el sistema y sus agentes.

Las crisis intrínsecas de los modelos políticos, económicos y sociales, son las que han desatado la desconfianza en los mismos, no sólo de los que ya se oponían a ellos, sino, lo que ha sido más grave, de aquellos que confiaban, soportaban y promovían los propios modelos y sistemas. Probablemente la simplificación y la tendencia al dogmatismo de algunos modelos, presentándolos como la panacea social y el único camino posible, hizo que no se fraguara una visión crítica, que avisara sobre los riesgos y crisis potenciales, y que, por tanto, permitiera correcciones, mejoras o cambios de rumbo. Puede que esto explicase que las crisis hayan tenido tanto o más impacto en los agentes internos, que se sentían seguros dentro de ellos, que los externos a los modelos, que ya se oponían a sus fundamentos. En la mayoría de los casos esto creó desconfianza y sensación de gran incertidumbre entre los agentes que soportaban los modelos, poniendo en duda la eficacia y transparencia de los mismos.

Debido a ello la transparencia se ha convertido en un valor imprescindible para generar la confianza, de los individuos y las organizaciones, en los modelos y sistemas en los que se mueven y actúan. También la transparencia se ha integrado como una necesidad en las relaciones entre los distintos agentes que conviven en los sistemas. En este sentido, los ciudadanos, como individuos, esperan y exigen transparencia en las organizaciones e instituciones que los representan, los inversionistas demandan transparencia a los gestores de sus inversiones, los consumidores y compradores solicitan mayor transparencia respecto a la información ligada al producto o servicio, los empleados exigen y valoran la transparencia de la gestión de las organizaciones y empresas que conforman, y la sociedad en general exige más información sobre las actuaciones e impactos (económicos, sociales y ambientales) de los distintos actores que inciden en la misma.

La confianza de las partes interesadas y de la sociedad en general no sólo se genera a través de la transparencia si no que en muchas ocasiones son necesarias otro tipo de actividades relacionadas con la verificación y la certificación de hechos. Cuando las partes interesadas necesitan terceras partes para asegurarse de la fiabilidad de la información que dispone, entonces se apoya en otros sistemas como el de la certificación, que le permitan generar confianza en hechos, comportamientos e instituciones. Estos sistemas se conocen genéricamente como sistemas de verificación o certificación. Los sistemas de verificación y certificación están orientados a generar confianza en un grupo de personas, instituciones o mercados. La cuestión es cuando los objetivos de los sistemas de certificación, ya sea por el esquema sobre el que soporta, por las normas de referencia, por los procesos sobre los que se sustenta o por las partes implicadas en ellos no son capaces de generar la confianza que buscan. Para ello algunos sistemas de certificación han buscado ajustarse a los objetivos para

los que fueron definidos, y por tanto para generar la confianza a las partes interesadas de las organizaciones certificadas, mediante la incorporación de herramientas de participación tanto en la redacción de normas, como en el proceso de certificación, inclusión de gestión de reclamaciones o denuncias y la acreditación.

La Responsabilidad Social Corporativa (RSC) no es ajena a lo que ha ocurrido en nuestro entorno, sino más bien una forma de gestión de tensiones entre uno de los actores, la empresa, que ha incrementado más su incidencia en la sociedad, y el resto de los actores de lo que llamamos sociedad, y con los que está íntimamente relacionada. La entidad empresa no está aislada, ni puede ser comprendida sin entender su relación con sus partes interesadas. Una empresa es lo que son sus empleados, sus clientes y consumidores, sus proveedores y subcontratistas, sus accionistas e inversores, sus relaciones con las administraciones y las comunidades de su entorno. En definitiva una empresa es el papel que juega, y cómo lo hace en el conjunto de relaciones con el resto de actores que conforman la sociedad en la que vive. Por ello, la necesidad de transparencia y certificación para generar confianza, se hace necesaria en la propia relación entre las empresas y organizaciones, y el resto de actores que conforman la sociedad y que la hacen posible, sus partes interesadas.

Por todos es sabido que una de las bases de la gestión de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) es la apertura de las organizaciones a sus partes interesadas, así como la integración de sus expectativas y necesidades en las estrategias y objetivos que desarrolla. En este sentido aunque existen distintas formas de integrar a las partes interesadas en la gestión de las organizaciones, pocas suelen incluir procesos de comunicación y relación (información, negociación y participación) basándolos en el principio de inclusión de las mismas. Es obvio que dependiendo de la relación y del nivel de confianza, entre la organización y sus partes interesadas, los procesos serán más maduros, más abiertos y permitirán mayor eficacia en la aplicación del principio de inclusión. Respecto a la verificación y certificación también son muy limitados los sistemas de certificación de sistemas o productos que incorporan de forma real la participación de las partes interesadas, tanto en la elaboración de las normas, como en los procesos de verificación y de decisión. Esto probablemente es debido a una herencia del origen de los sistemas y organismos de certificación, y quienes eran sus demandantes históricos, y por tanto hacia los que se quería generar confianza, pero también puede deberse a un enfoque donde priman más objetivos relacionados indirectamente con la certificación, como los comerciales o de “buena imagen”, que a los directamente relacionados con la misma, como es la generación de confianza de las partes interesadas.

La confianza no se compra, ni se crea, si no que se genera en un proceso que requiere relación y resultados a lo largo del tiempo. La confianza es un valor frágil que requiere coherencia de las distintas variables que generan la opinión de las personas, y en este caso de las partes interesadas, tanto entre ellas como a lo largo del tiempo. La única forma eficaz de evidenciar la coherencia de la organización y de sus estrategias frente a los resultados derivados de su comportamiento, es mediante sistemas que garanticen la transparencia con actividades de comunicación, participación y certificación.

La transparencia es un valor en sí mismo. Es la clave en las formas de comunicación que emplean, tanto las personas como las organizaciones, para relacionarse y generar confianza en los demás. La comunicación no debe ser interpretada como una herramienta unidireccional de transmisión de ideas con las que queremos incidir, si no como un proceso más complejo, normalmente multidireccional, en el que emitimos y recibimos mensajes relacionados, con los que incidimos y nos influyen. Por tanto, entender la comunicación únicamente como la acción de propagar un mensaje es tener una visión muy limitada de la realidad del concepto. Es evidente que los procesos de propaganda, publicidad, marketing, venta son y deben ser considerados como procesos de comunicación, pero no son los únicos. En este sentido procesos relacionados con la información, la rendición de cuentas, la verificación, la certificación, las reclamaciones, la solicitud de información, la negociación, el dialogo, la participación, entre otros, deben ser considerados comunicación también, como lo son los anteriores.

Desde este punto de vista, es fácilmente comprensible entender por qué la transparencia, la verificación y la certificación son elementos imprescindibles para garantizar que los procesos de comunicación entre las partes generan la confianza de las mismas.

La transparencia no es el fin de ninguna organización, pero debe ser algo inherente a la misma, así como a sus procesos de gestión y comunicación, para que sea capaz de generar confianza en sus partes interesadas.

Por tanto, la transparencia es un valor o activo de las organizaciones, que permite que la relación con sus partes interesadas sea más eficiente. El valor de la transparencia no es gratuito, sino que es el resultado de la eficacia de los procesos implantados para asegurarla.

Existen distintos procesos en las organizaciones que pretenden asegurar la transparencia, tanto a la organización, como a sus partes interesadas. Entre ellos se pueden destacar los que pretenden medir, recolectar, procesar, transmitir, analizar y comunicar la información que se considera relevante para entender la realidad de la organización y su comportamiento, con el fin de tomar decisiones. Pueden existir procesos sistemáticos establecidos para que este flujo sea periódico, y de esa manera se puedan analizar tendencias, comparaciones y relaciones causa efecto sobre las decisiones tomadas, y los condicionantes del entorno.

Existen otros procesos que específicamente han sido diseñados para asegurar el grado de fiabilidad y certidumbre de la información recibida, y sobre la que se basan la toma de decisiones. Estos procesos se denominan genéricamente de verificación y se basan en esquemas donde unos terceros aseguran la fiabilidad de la información transmitida. Los procesos de verificación y certificación pueden incluir actividades de validación, inspección o auditoría, entre otras, dependiendo de la metodología, alcance y objetivos de contraste de la información que se emplee. Cada uno de estos procesos tienen una certidumbre aparejada al resultado de los mismos, y normalmente se emplean los más adecuados a las necesidades de los receptores objetivos de esta información. Por ello parece lógico que estos procesos de verificación vayan siempre orientados a las expectativas de los usuarios de la información.

Los esquemas de certificación se basan en cuatro ejes fundamentales, en distinta forma según cada uno de ellos, que son las normas o requisitos documentales sobre los que se sustentan, los procesos de verificación y certificación que se desarrollan, los procesos de acreditación de las organizaciones que llevan a cabo las actividades de verificación, y los procesos de participación abierta, entre los que están la gestión de reclamaciones y denuncias sobre las decisiones de certificación.

En suma, tan importantes son los procesos de generación, captación, procesamiento, análisis y comunicación de la información, como los de verificación de la calidad, fiabilidad y coherencia de dicha información, desde un punto de vista de lograr la transparencia, y en último caso la generación de la confianza en la misma.

Por último, también enunciar el valor de la transparencia en la protección a las empresas de los riesgos derivados de errores de su propia gestión, al poder evidenciar y predecir impactos o situaciones de riesgo, tanto por los propios gestores, como por las partes interesadas, y así actuar en consecuencia.

2. El valor de la verificación en la Responsabilidad Social Corporativa

Una de las piedras angulares sobre las que se fundamenta la Responsabilidad Social Corporativa es la confianza de las partes interesadas en la información con la que toman las decisiones, y condicionan las relaciones con el resto de las partes interesadas. Esto hace entender la importancia de las actividades en las que su objetivo principal es asegurar la veracidad, objetividad, neutralidad, adecuación y calidad de las informaciones, que sobre la gestión de la RSC se manejan y publican. Estas actividades son las que técnicamente se denominan de una manera genérica como de verificación.

La existencia de actividades de verificación depende de la necesidad de reforzar o asegurar la confianza en la información a la que previamente se tiene acceso. Por tanto no es, a priori, en

si mismo una fuente de información sustantiva sobre aspectos de la RSC, aunque pudiera serlo, sino más bien una forma de asegurar la fiabilidad de la información verificada. El análisis suele buscar y contrastar la adecuación de las fuentes, de los procesos de recogida, de los procesos de procesamiento y consolidación, o de la adecuación, coherencia, calidad y veracidad de los contenidos.

En este sentido es comprensible que se considere que los procesos de verificación y la calidad de los mismos son activos fundamentales para la generación de la confianza en la información que se comunica sobre los aspectos de la RSC.

Por tanto, si se admite que la comunicación sobre aspectos de la RSC debe estar orientada a la rendición de cuentas sobre resultados e impactos que las empresas generan en un determinado ejercicio, los procesos de verificación que se desarrollen deben ir orientados a asegurarse que esa información es adecuada, en tiempo, en calidad, en independencia y en objetividad, y que responden a las expectativas de las partes interesadas.

Para ello las actividades de verificación deben cumplir con unos determinados criterios de calidad, con el fin de que aporten la confianza necesaria a las partes interesadas y a los destinatarios objetivos de esta información.

La eficacia de la labor de las actividades de verificación se mide por el grado de confianza que generan sus informes de resultados ante las partes interesadas. De hecho el prestigio de una entidad que se dedique a actividades de verificación, se basa en la confianza que es capaz de generar en los destinatarios, potenciales usuarios e interesados, en el más amplio sentido de la palabra, de la información.

Este proceso de generación de confianza sobre la actuación del verificador se sustenta sobre varios requisitos de calidad como son su independencia, imparcialidad, integridad, cualificación técnica, metodología, herramientas y procedimientos empleados. En este sentido tienen mucha importancia cuestiones como la adecuación de la muestra empleada respecto al alcance, la adecuación del alcance respecto al objetivo de la auditoría, y el grado de transparencia y acceso a la información de los resultados de la verificación.

Por tanto el prestigio de una firma u organización, por su experiencia en una actividad o campo de verificación, no debe intentar trasladarse, automáticamente, a otra actividad o campo de aplicación asumiendo que cumplirá con todos los requisitos esperados por las partes interesadas en esta nueva área. En especial en el campo de la gestión de la RSC, donde el enfoque abierto e inclusivo es una parte fundamental de la filosofía *"multistakeholder"*, la confianza en los resultados de las verificaciones por las partes interesadas es muy importante, ya que la gestión e información está orientada a la confianza de las mismas.

3. Requisitos y principios de calidad en la verificación de la RSC

Aunque sin duda se podría estructurar un marco detallado de requisitos mínimos necesarios para que se pueda considerar un sistema de verificación como eficaz, desde un punto de vista técnico y social, y para generar la confianza necesaria a las partes interesadas, no es objeto de este documento desarrollarlo. Es más, en este texto sólo se pretende destacar algunas de las características que se consideran relevantes y básicas para que un sistema de verificación pueda ser reconocido como fiable y eficaz en su objetivo, sin ser un repaso exhaustivo de todos sus requisitos.

Uno de los requisitos intrínsecos a cualquier actividad de verificación es el ligado a la independencia del verificador/auditor respecto del verificado o auditado. El mismo concepto de independencia lleva aparejado el de libertad, o sea, la no dependencia de otros en el comportamiento o en el juicio a emitir. Este principio es uno de los pilares de cualquier actividad que tenga como resultado un juicio de valor o valoración. Aunque todas las metodologías aplicadas en la verificación buscan, con mayor o menor acierto, la minimización de la incertidumbre de la medida, en ellas se asume un grado controlado de la misma. En el caso de actividades de verificación realizadas con instrumentos, el grado de incertidumbre

viene siempre ligado a la calibración de la herramienta de medida empleada. Pero en el caso de verificaciones desarrolladas fundamentalmente por personas, como es el caso de auditorías, la incertidumbre siempre se relacionará, además, con la libertad y subjetividad del evaluador a la hora de emitir su juicio. Más adelante se explicará cómo se puede limitar (a través de la capacitación técnica, los procedimientos y metodologías de evaluación empleados, o la definición y unificación de criterios) el grado de incertidumbre en la verificación derivada de la subjetividad. Respecto a la libertad de juicio del evaluador ésta viene condicionada fundamentalmente por el grado de independencia del mismo, así como de la organización a la que pertenezca. En este sentido lo relevante es asegurar que el resultado de la evaluación o verificación no pueda ser influido por causas o intereses distintos al objetivo de la misma. Un factor clave es que no existan relaciones, directas o indirectas, entre los evaluados y los evaluadores, distintas y más relevantes que la propia verificación, que incidan de alguna forma en su resultado. Aunque las relaciones más evidentes son las que se refieren a relaciones laborales, comerciales, de propiedad, orgánicas y jerárquicas, pueden existir otras más sutiles como son de representatividad e influencia, no menos eficaces en cuanto a su incidencia en la independencia. Por ello una de las medidas de higiene clásicas que se establecen en las actividades de verificación es que no existan relaciones económicas directas, tanto entre los evaluadores y evaluados, como entre sus organizaciones. Asimismo se considera imprescindible que no sean organismos relacionados.

Pese a todas estas limitaciones se ha demostrado, a través de escándalos, que en ciertas ocasiones estas medidas no han sido suficientes y que es necesario establecer terceros organismos supervisores que velen por que se garantice el principio de independencia en las actividades de verificación. En el caso de la verificación en materia de la RSC la necesidad de asegurar la independencia, a través de la transparencia de las relaciones, se convierte en un requisito mínimo para poder generar la confianza de las partes interesadas que se busca. Por ello, respecto a la verificación comercializada, se debe considerar el grado de riesgo que existe respecto a su independencia y las formas más eficaces de garantizarla.

El segundo de los requisitos en los que debe basarse la verificación es la imparcialidad. Esta se define como la falta de designio anticipado o de prevención en favor o en contra de alguien o algo, lo que permite juzgar o proceder con rectitud. Como es comprensible, si la independencia permite que se realice la labor de los verificadores sin que se vea influida por elementos externos, el que los propios verificadores no tengan un prejuicio o predisposición, positiva o negativa, permitirá que los resultados sean derivados fundamentalmente de las actividades desarrolladas, y los hallazgos encontrados en las mismas. Aunque es obvio que el criterio subjetivo de los auditores, basado en sus experiencias anteriores, condiciona en cierto grado, se debe hacer que la metodología de verificación consiga neutralizar o minimizar la incidencia de los mismos. Pero el concepto de imparcialidad no sólo debe ser considerado aplicable a las personas que realizan actividades de verificación, sino también y quizás en mayor medida a las organizaciones que las desarrollan. En este sentido es especialmente significativo y preocupante el papel de organizaciones que nacen con un objetivo verificador, y en las que los verificados tienen una presencia o incidencia muy relevante, y nada equilibrada con sus partes interesadas. Con sistemas de este tipo difícilmente se puede generar la confianza esperada.

La tercera base fundamental es la integridad. Esta se refiere al comportamiento recto, ecuánime, intachable tanto de las personas como de las organizaciones que se dedican a la verificación. Para ello, aparte de establecer códigos éticos y criterios de actuación y decisión que definan las pautas de comportamiento adecuado por parte de los organismos de verificación, deberían establecerse mecanismos y herramientas que permitan detectar los comportamientos irregulares que condicionen los resultados de las actividades de verificación. Empieza a ser habitual, en sistemas de aseguramiento o reconocimiento, el establecer canales seguros que permitan denunciar los comportamientos irregulares, tanto de personas como de organizaciones que se detecten por alguna parte interesada. Sin duda abrir nuevos canales de recepción de información permite una mayor fiabilidad en la eficacia y transparencia del sistema, aunque no siempre la comunicación recibida aporte la información correcta o más adecuada.

Desde el punto de vista de la eficacia e intentando limitar la dispersión de criterios, y que estos se basen fundamentalmente en resultados objetivos, hay que asegurarse de la competencia y capacidad técnica de los equipos que realizan las actividades de verificación. Sin duda la competencia es un requisito imprescindible para confiar que el proceso se lleva con suficiente rigor y juicio, y para considerar por tanto los resultados como significativos. No basta con la experiencia en otras actividades de verificación, para asumir la capacidad técnica de los verificadores en la RSC, pues muchas veces, es tan relevante o más, el grado de conocimiento y experiencia de las herramientas y metodologías de verificación propias del área en la que se encuadra la verificación. Por otra parte, como veremos a continuación, las metodologías de verificación deben ajustarse al objetivo de la verificación, así como a las características del sector, organización y de las partes interesadas. En este sentido, hasta la actualidad no hay evidencias de que se haya innovado lo necesario en metodologías para asegurar la eficacia de las actividades de verificación en el ámbito de la RSC, sino que más bien se han replicado metodologías empleadas anteriormente en otras áreas, más centradas en comprobaciones formales y documentales, y no abiertas a las partes interesadas.

Como se apuntaba, la adecuación y eficacia de la metodología empleada, herramientas y procedimientos, es básica para poder confiar en los resultados de la verificación. La transposición o migraciones, con mayor o menor acierto, de otros campos de la verificación al de la RSC se ha demostrado que no da los resultados esperados por las partes interesadas para generar confianza en ellas. Esto hace pensar que aunque como es lógico se pueden aprovechar metodologías de otras áreas de la verificación, la desarrollada en el ámbito de la RSC debe incluir algunas herramientas y metodologías propias que refuercen la eficacia de las mismas, así como la confianza en las partes interesadas. En la actualidad se emplean distintas terminologías en el ámbito de la RSC para definir las distintas actividades de verificación. El término verificación significa comprobar la verdad. Pero desde un punto de vista técnico es un concepto genérico que engloba a distintas actividades que pueden desarrollarse, como son las de auditoría, inspección, validación o evaluación, entre otras. Dependiendo del tipo de verificación realizada, los procedimientos a emplear y los objetivos son distintos. Por tanto es muy importante tener acceso y poder entender la metodología empleada, para poder valorar el grado de confianza que se puede esperar del resultado de la verificación, así como la relevancia del mismo, en relación a la gestión de la RSC de la organización verificada. En este sentido la transparencia sobre los procedimientos de verificación empleados, así como sobre las actividades desarrolladas, y el resultado de las mismas, es básica para poder generar confianza sobre las conclusiones y el resultado final de la verificación.

En la actualidad se puede comprobar que no hay una uniformidad ni en las designaciones, ni en las metodologías de las actividades de verificación empleadas, cuestión que, unida a la falta de transparencia de información sobre las mismas, hace difícil que se genere confianza entre las partes interesadas. En este sentido es muy llamativo que las actividades de auditoría no se prodiguen.

Como por todos es sabido, si algo hay de inherente a la gestión de la RSC, es su enfoque *multistakeholder* e inclusivo, cuestión que sin duda afecta a cualquier verificación que busque ser eficaz en este campo. Por tanto cualquier verificación en el campo de la RSC para ser considerada significativa, debe hacer que su metodología esté enfocada hacia la integración de las partes interesadas en las propias actividades de la verificación. En este sentido es importante establecer procedimientos y herramientas eficaces que garanticen que las partes interesadas han participado, que son una fuente relevante de información en las actividades de verificación, que se busca su opinión para asegurar la fiabilidad de la información recogida en otras actividades de verificación, que se les consulta para confirmar la opiniones de los verificadores, que se incluyen sus comentarios en los resultados de la verificación, y que se documenta el grado de satisfacción de las partes interesadas con el proceso de verificación empleado. Como se puede observar, un proceso de verificación que no sea inclusivo y abierto con las partes interesadas tiene muy limitada la confianza de las mismas.

Otro de los aspectos básicos de una actividad de verificación sobre la RSC, es la definición y transparencia sobre el alcance de la misma en relación con el alcance de la organización verificada y de su RSC. Uno de los grandes problemas de transparencia en cuanto a la información sobre la gestión de la RSC, y también de la verificación de la misma se oculta tras la definición de los alcances. En muchas ocasiones la información o la verificación, o bien no

define correctamente el alcance que cubre o practica omisiones muy significativas, geográficas, de actividades o de partes interesadas, respecto a la RSC de la organización. El alcance de una verificación debe estar claro, sin omisiones relevantes respecto al alcance de la organización. Si existieran omisiones no significativas, éstas deben ser bien identificadas con el fin de que se puedan valorar por las partes interesadas. Por otra parte, desde el punto de vista de la metodología debe aportarse suficiente información sobre la adecuación de la muestra empleada en la verificación respecto al alcance de la misma, con el fin de evidenciar que ésta es significativa. Por último también conviene aportar información suficiente sobre la adecuación del alcance de la verificación respecto al objetivo de la misma.

Uno de los objetivos de la actividad de la verificación es comprobar si se está produciendo la mejora continua en el sistema de gestión de la RSC de la organización. Esto choca directamente con las filosofías que llevan aparejadas ciertas verificaciones, cuyo objetivo es simplemente comprobar que lo que se dice es cierto, sin entrar en verificar si lo que se dice es coherente y adecuado tanto para la RSC del verificado, como para la evolución de la gestión del mismo. Por tanto, asumiendo que un sistema de gestión de la RSC, aparte de estar orientado hacia sus partes interesadas, está también orientado a la mejora continua, la verificación debe evaluar el grado de eficacia en dicha orientación. O sea, debe verificar en especial el establecimiento y consecución de objetivos, el seguimiento y la eficacia de los planes, las acciones realizadas y los recursos empleados, así como la significación y adecuación de la mejora en relación a los impactos producidos por la organización verificada. De poco sirve certificar que lo que se dice es verdadero, cuando lo que se dice no es adecuado ni significativo ni con la realidad de la RSC de la organización, ni con los impactos que produce, ni con las normativas más reconocidas que le aplican.

Por último, en esta lista no exhaustiva de aspectos claves de la verificación de la RSC, se debe hablar sobre el grado de transparencia y de acceso a la información de los resultados de la verificación. Parece evidente que si todos los esfuerzos de las organizaciones, empresas, verificadoras e instituciones van en el sentido de aumentar la transparencia en la gestión de la RSC, la verificación debe estar orientada precisamente a lo mismo, y por lo tanto los resultados deben ser accesibles a las partes interesadas. En este sentido el concepto de accesibilidad no se limita a su aspecto físico, sino también a que los documentos accesibles tengan suficiente información significativa derivada de la verificación como para generar confianza en las partes interesadas. No parece lógico que los documentos publicados como resultados de una verificación apenas aporten información significativa sobre la misma, cuestión que dificulta la generación de confianza en ellos. Un ejemplo muy concreto es el relativo a las certificaciones asociadas a esquemas de reconocimiento de comercio justo, en las que el asegurar que se evalúa el impacto sobre las partes interesadas, y en especial sobre los identificados como beneficiarios, es fundamental para poder generar confianza en los resultados de los procesos de evaluación o decisión. Normalmente este tipo de esquemas de reconocimiento debería evaluar no sólo el impacto en su nivel y calidad de vida, si no la magnitud del mismo en los beneficiarios, objetivo fundamental de este tipo de certificaciones. La legitimidad esta fundamentada en este tipo de certificaciones en asegurar un nivel de impacto positivo en la parte interesada considera como beneficiaria de este tipo de comercio.

4. La función de los auditores o verificadores en la RSC

Aunque aparentemente la función de los auditores o verificadores se limite a realizar un trabajo orientado a satisfacer a sus clientes, esto no tiene por que ser exactamente así. Como puede parecer lógico, si se estudia la historia y el nacimiento de las entidades de verificación, éstas surgen como una demanda de instituciones o personas que necesitaban generar confianza sobre otras, a través de la actuación de unas verificaciones que ofrecieran un juicio u opinión fiable.

Por tanto el objetivo y la misión de estas instituciones es generar confianza sobre los resultados de la verificación, no sólo en los clientes, que por supuesto también, sino sobre todo en el entorno de relaciones de éstos. En definitiva, generar confianza en las partes interesadas, y por tanto en la sociedad en general, sobre los resultados de las verificaciones es la función fundamental de los auditores y verificadores. Esta cuestión no es contradictoria ni debe serlo con la orientación al cliente que ha de tener toda organización, pero que debe ser compatible

con la generación de confianza para el resto de partes interesadas. Si no pudieran compaginarse ambas cuestiones y se orientase únicamente hacia las expectativas del cliente, podría ponerse en riesgo al menos el principio de independencia e imparcialidad, dejando sin valor el resultado de las verificaciones de cara a las partes interesadas.

Sin duda una situación en la que se cuestionara la validez y fiabilidad de los resultados de las verificaciones por no ajustarse a alguno de los principios enumerados en el apartado anterior, podría poner en crisis, no sólo el prestigio, sino también el adecuado cumplimiento de la misión de la entidad verificadora. Obviamente ésta sería una crisis en sí misma, tanto para las organizaciones verificadas y las verificadoras, como para las partes interesadas y la sociedad en general, pues obligaría a buscar sistemas alternativos más eficaces que generen confianza.

Esto nos lleva a reflexionar sobre lo imprescindible que es que las organizaciones que desarrollan actividades de verificación, tomen medidas para velar de una manera eficaz por el cumplimiento de todos los principios recogidos en el anterior apartado (independencia, imparcialidad, integridad, competencia técnica, metodología adecuada, participación de las partes interesadas, alcances claros y adecuados, evaluación de la mejora continua y transparencia y acceso a los resultados) en sus actividades de verificación.

Por último no sería desdeñable una intervención de las Administraciones Públicas con el fin de posibilitar un esquema ordenado en el que se definan requisitos y criterios mínimos, que deben seguirse y respetarse, para asegurar la eficacia y transparencia de las actividades de verificación, y que permita generar confianza en las partes interesadas, así como en los mercados y clientes. Esta cuestión no supone que las administraciones públicas sean las que definan los esquemas de reconocimiento, cuestión muy discutida por temas de eficacia y objetivos a buscar en la verificación, sino establecer cuales son los requisitos mínimos para garantizar la transparencia y fiabilidad de los mismos.

5. Lógica de la confianza y la certificación

La creciente importancia de los sistemas de generación de confianza en lo relacionado con la información transmitida sobre su comportamiento y la gestión de aspectos de la RSC por parte de las empresas en sus operaciones, actividades y decisiones es cada vez más evidente. Esto se puede argumentar sobre que se trata de una demanda de la sociedad, los consumidores, inversores o las administraciones públicas, o porque las empresas necesitan desarrollar herramientas que les permitan gestionar con eficacia dicha generación de confianza de forma más eficaz que las campañas de comunicación en las que invierten. Con independencia de que sean estas razones u otras sean las que apunten a la necesidad de esquemas que generen confianza en las partes interesadas objetivos de su gestión de la RSC, lo que si parece evidente es que en la actualidad se está demostrando que es oportuna su existencia, tanto en los aspectos concretos de la RSC, como en ámbitos más genéricos de la misma.

Cuando se ha demostrado que la fuente de información sobre la gestión RSC no genera la suficiente confianza a las partes interesadas objetivo de la misma es cuando surge la necesidad de la crear sistemas de reconocimiento o certificación, donde unas terceras partes verifican la realidad de una información y unos hechos que la soportan, frente a unos requisitos públicos establecidos. La confianza que este sistema genera es a la postre la forma de asegurarse de la confianza de las partes interesadas objetivo en la información que se busca transmitir. La confianza que puede generarse a las partes interesadas sobre el esquema, se sustenta entre otras cosas sobre la capacidad que el sistema empleado tiene para garantizar los principios de imparcialidad, independencia, e integridad en el mismo. Una de las herramientas básicas para ello es la acreditación.

No obstante la cuestión surge cuando se plantean dudas sobre la eficacia de los sistemas de certificación, ya sean de sistemas de gestión o de productos, sobre aspectos de RSC, para generar confianza en las partes interesadas o usuarios objetivos de las mismas. En comercio justo estas dudas sobre la eficacia de los esquemas de reconocimiento se fundamentan sobre

todo sobre si éstos son capaces de evaluar el impacto que se produce o no en los beneficiarios del mismo

Normalmente las dudas sobre la eficacia se basan en aspectos intrínsecos al diseño en la creación de los modelos de reconocimiento y certificación, como a los relativos a forma en que se desarrollan e implementan estos.

De hecho en la última década han surgido distintos esquemas de certificación y verificación sobre sistemas de gestión o productos que se basan en aspectos concretos de la RSC. En unos casos más centrados en aspectos relacionados con el medioambiente, otros con derechos laborales, otros con el comercio justo, otros con la calidad y transparencia de los informes de RSC, otros más enfocados a los sistemas de relación, participación e involucración con las partes interesadas, otros orientados a los sistemas de gestión de los aspectos de la RSC por parte de las empresas y otros hacia los productos y los sistemas de producción de los mismos.

A la vez que se han desarrollado e implantado estos esquemas de certificación, han ido apareciendo distintas reflexiones sobre la capacidad de los mismos a alcanzar los objetivos para los que fueron concebidos, la generación de confianza para las partes interesadas. Es más, pese a haberse impuesto en muchos casos de una forma tímida algunos esquemas de reconocimiento sobre otros, la verdad es que no ha disminuido el debate internacional sobre la eficacia de los distintos modelos. Se han realizado numerosos estudios sobre la aceptabilidad y comparabilidad de distintos esquemas de reconocimiento, fundamentalmente entre los que están orientados a satisfacer teóricamente los mismos objetivos, por lo que no es objeto de este documento. El objetivo de este documento es reflexionar sobre los principios que debe tener un sistema de reconocimiento basado en la transparencia y certificación, para que cumpla su principal objetivo que es el de generación confianza a las partes interesadas objetivo del mismo.

Pese a que hemos de asumir que no hay un consenso sobre cuales son los mejores sistemas de reconocimiento y certificación en materia de RSC, e incluso aceptando que el debate sobre la normativa de RSC no está maduro, ni en cuanto al consenso conceptual por diferentes aproximaciones ideológicas al mismo, bien es cierto que si existe un acuerdo técnico internacional en cuanto a los aspectos sociales, económicos y ambientales que cubre la RSC de la empresa, e incluso cuales son los documentos normativos y los derechos que ellos desarrollan, así sobre cual son los principios sobre los que se basan y las distintas metodologías para gestionarlos.

Si analizamos las discusiones técnicas sobre la eficacia y adecuación de los sistemas de certificación de aspectos de RSC, ya sean de gestión o de producto, estas se fundamentan en dos factores principales que muestran el desacuerdo.

El primer factor es el que denuncia una ausencia de precisión en cuanto a los objetivos que algunos esquemas de certificación buscan alcanzar, no quedando claro ni qué es sobre lo que pretenden generar confianza, ni hacia quien se pretende generar dicha confianza. Esto permite que los propios sistemas de certificación en vez de aportar valor a la confianza de las distintas partes interesadas provoquen más ruido y confusión, no sólo en ellas, sino en las empresas usuarias de la certificación. Por lo tanto es necesario ser preciso en la definición de los objetivos de los usuarios, entendiendo como tal en un sentido amplio, de la certificación y estos deben ser diferentes dependiendo de los distintos usuarios de la misma.

El segundo factor está relacionado con el anterior, pero no por una ausencia de precisión de los objetivos, sino por un cuestionamiento de cómo se han diseñado y se ha creado dichos sistemas de certificación para permitir que cumplan los objetivos que se han definido de manera precisa. Lo que se plantea en este caso es la no alineación entre los objetivos marcados a cubrir por el esquema de certificación, y la adecuación del diseño y ejecución del mismo para ello. Este cuestionamiento se basa en que no todos los sistemas de certificación en su diseño se han asegurado la identificación precisa de los objetivos, la identificación de los elementos clave del esquema de certificación que influyen en alcanzar dichos objetivos, ni cómo deben ser diseñados dichos elementos claves del esquema de certificación para alcanzar en la practica los objetivos del sistema. Por tanto se pone en cuestión la eficacia de los

mismos a la hora de generar confianza en las partes interesadas objetivo de la certificación sobre aspectos de RSC.

Ambos factores se analizarán a continuación con el objeto de entender cuales son las limitaciones y debilidades, así como las fortalezas reales de los distintos esquemas de certificación desarrollados sobre aspectos de RSC en la actualidad. No obstante como se enunciaba este documento sólo pretende ser un guión para el desarrollo de las discusiones técnicas en los talleres del congreso de expertos de RSC, no buscando hacer un análisis comparativo en profundidad de cada uno de los esquemas de reconocimiento existentes. No obstante si se referencian algunos de los esquemas existentes es únicamente para entender con ejemplos los requisitos técnicos que se analizan de los sistemas de certificación.

6. Objetivos de los sistemas de certificación

Como se apuntaba en el apartado anterior uno de los aspectos fundamentales a la hora de definir un sistema de reconocimiento, mediante la certificación, es el establecimiento de los objetivos que se quieren alcanzar con ellos. En algunos casos los esquemas de certificación tienen uno o más objetivos, siendo algunos evidentes y otros no tan obvios. Los problemas surgen cuando los objetivos de los esquemas de certificación no están explícitamente identificados, lo que puede hacer que no estén claros los criterios de decisión y objetivos en los procesos de certificación, ni asimismo en los de evaluación o auditoría.

Por lo que se debe considerar como un primer paso la definición de los objetivos del sistema de certificación mediante la participación con las distintas partes interesadas del mismo. Es frecuente encontrar en una definición de objetivos del sistema de certificación de una forma participada que hay objetivos más directamente relacionados con el diseño del esquema de certificación que otros, y que varios usuarios o partes interesadas buscan varios objetivos, y que pueden existir conflictos entre los distintos objetivos identificados.

Entre los objetivos del esquema de certificación se pueden distinguir aquellos directamente relacionados con el diseño del mismo y los que tienen una relación indirecta. Respecto a los objetivos relacionados directamente con el diseño del esquema es importante identificar qué aspectos relevantes deben auditarse y evaluarse para cumplir dichos objetivos. Por tanto se debe considerar que los objetivos directos que se buscan con la certificación deben condicionar el diseño del propio esquema y por tanto de los procesos, procedimientos y metodología del mismo.

Entre los esquemas que buscan objetivos directos los hay más evidentes, pues se basa principalmente en un elemento a asegurar, y otros más complejos pues para alcanzar el objetivo del esquema es necesario conjugar distintos elementos relacionados entre si.

Un ejemplo significativo de los esquemas que buscan un objetivo que se basa en un elemento principal a asegurar son los orientados a asegurar una adecuada conservación ambiental de un entorno concreto, en los que es esencial que haya una norma de donde se establezcan los requisitos de conservación de dicho entorno. Otro puede ser el de los esquemas que tratan de asegurar el origen legal de las materias primas, ya sean minerales o vegetales, para lo que es necesario definir un sistema que permita garantizar la trazabilidad de los materiales a lo largo de toda la cadena de suministro y el ciclo de vida de los productos que componen. Este sistema se sostiene sobre elementos de etiquetado e información en lo que se suele denominar como cadena de custodia. También relacionado con el producto puede ser los esquemas que buscan garantizar la máxima transparencia en su composición, con el fin estar informado a cerca de los potenciales riesgos asociados a ellos. En estos ejemplos el sistema de certificación se basará fundamentalmente en el establecimiento de requisitos en las normas a auditar o evaluar, y los procesos de auditoría o verificación estarán diseñados para asegurar estos objetivos directos del esquema.

Respecto a esquemas con objetivos aunque directos más complejos al depender estos de varios elementos, normalmente relacionados entre si, éstos esquemas no se centran únicamente en características del producto, sino que suelen tener una combinación de características de producto con procesos de gestión. Algunos ejemplos pueden ser los

relacionados con el comercio justo o la justa distribución de la riqueza asociada a la comercialización de un producto, la garantía de derechos humanos y laborales en los procesos de producción y en la cadena de valor de un bien, la garantía de transparencia y acceso a la información con el fin de prevenir la corrupción, la transparencia respecto a los comportamientos ambientales económicos, sociales y ambientales de una organización, la gestión de la Responsabilidad Social de una organización, la participación de las partes interesadas en la gestión de la RSC de una organización, la gestión adecuada de bosques u otro tipo de entornos ricos en biodiversidad. En este tipo de esquemas se busca asegurar que los productos que se adquieren no han generado impactos sociales o ambientales negativos en su producción, procesamiento o comercialización. Para ello en la norma se establecen los requisitos mínimos de forma objetiva que se consideran para cada aspecto para considerarlo como una gestión responsable, y proceso de certificación eficaz que permita asegurar que realmente tanto el producto como la gestión del mismo cumplen dichos requisitos, y un sistema de trazabilidad que permita el seguimiento de productos, de forma precisa y con información relevante, desde su origen hasta su consumo o uso.

Por otro lado como se indicaba existen otros objetivos que se pueden considerar no relacionados directamente al diseño del esquema de certificación, pero que deben analizarse y en algunos casos considerarse como relevantes al basarse en opiniones de otros usuarios de la certificación. Dos ejemplos de estos objetivos no relacionados directamente con el diseño del esquema de certificación son el de búsqueda de nuevos mercados que primen la gestión adecuada de la RSC de las empresas, o el de gestionar el riesgo de campañas negativas contra la empresa por impactos sobre aspectos de RSC derivados de su comportamiento. Sobre el acceso a nuevos mercados es evidente que la certificación en si misma, por muy adecuado que sea su diseño, no lo puede garantizar, a no ser que el mercado la valore y la incluya como información a considerar en la decisión de los compradores. La otra razón que sería la gestión y minimización de riesgos por campañas negativas por impactos sobre aspectos de RSC tampoco depende únicamente del diseño del esquema, sino que se debe entender qué valoran y qué reconocen como adecuado los grupos sociales de presión en los esquemas de certificación de la RSC. En este sentido, si no se consideran los aspectos que la sociedad civil reconoce como relevantes en los sistemas de certificación es muy poco probable que estos generen la confianza y por tanto la legitimidad en la misma. Por tanto no sólo no se estaría gestionando adecuadamente los riesgos de campañas negativas sobre comportamientos de la empresa, sino que probablemente se estaría aplicando recursos de una forma muy poco eficiente al apoyarse sobre esquemas que no generarían la suficiente confianza sobre las partes interesadas.

En conclusión es importante identificar los distintos objetivos que puede tener un sistema de certificación, entendiendo que pueden ser varios, que los hay directamente relacionados con el diseño del esquema de certificación, y los hay indirectamente relacionados con el mismo, y basados en percepciones y objetivos propios de otros usuarios, que no se podrán alcanzar únicamente con el diseño del esquema de certificación.

Otro de los dilemas que se plantean al definir un sistema de certificación es la existencia de conflictos entre los distintos objetivos del esquema identificados como relevantes por los distintos usuarios. Este problema de conflicto de objetivos se suele dar en sistemas de certificación y siempre hay que buscar la adecuada resolución de dichos conflictos con el fin de satisfacer las expectativas de los distintos usuarios, así como hacer técnicamente viable el esquema diseñado, con el fin de generar la confianza sobre las certificaciones.

Algunos ejemplos de conflictos entre objetivos de las certificaciones son:

El coste frente la rigurosidad y precisión en los procesos de verificación, auditoría y certificación. Cualquier requisito añadido a una norma o a un proceso de certificación normalmente lleva aparejado un coste, el incremento del coste en la búsqueda de la mayor rigurosidad técnica y por tanto la mayor confianza social, tiene implicaciones en la sostenibilidad y equidad del esquema de certificación. Por lo que se debe de entender que el incremento de coste, debido a mayor seguridad técnica, puede en un determinado grado excluir a organizaciones por motivos económicos de esquemas de certificación. Pero por otro lado para hacer sostenible un esquema debe de estar basado en una autonomía económica

del mismo. Siendo esto verdad también lo es que la confianza en los esquemas de certificación se basa en la rigurosidad y seguridad técnica de sus procesos, así como en el respeto de los principios de independencia, imparcialidad e integridad en ellos.

La igualdad de acceso frente a la rigurosidad de las normas, es otro de los conflictos entre dos objetivos de cualquier esquema de certificación, muy relacionado con el anterior. Los sistemas de certificación deberían ser accesibles a todo tipo de organizaciones, incluidas aquellas con menos recursos ya sea por su tamaño o porque están establecidos en países en desarrollo. Pero este objetivo debe ser conjugado con unos sistemas de certificación que aseguren que organizaciones que no gestionen adecuadamente su RSC, y que por tanto generen impactos negativos a sus partes interesadas y la sociedad donde actúen, no puedan obtener la certificación.

Otro conflicto a gestionar es el de los objetivos de confidencialidad y transparencia en la información considerada o generada en el esquema de certificación. Como ya se ha indicado anteriormente una de las piezas claves de la generación de confianza en los sistemas de certificación se basa en los requisitos de transparencia de los mismos. De cualquier forma también es comprensible la preocupación que se manifiesta por parte de algunas organizaciones sobre el riesgo de dar acceso a demasiada información, permitiendo que la competencia pueda obtener ventajas frente a ella.

La mayoría de los debates que se producen sobre la adecuación o no de los distintos sistemas o esquemas de certificación son debidos a cómo se gestionan los distintos conflictos entre los objetivos de los mismos. Por ello es muy importante como se indicaba anteriormente el identificar los distintos objetivos claramente, así como analizar las interacciones y conflictos que pueden surgir entre los objetivos identificados. Una vez realizado este análisis se podrá priorizar los objetivos con el fin de diseñar el sistema de certificación más adecuado, o decidir qué sistema de certificación es más adecuado para satisfacer los distintos objetivos.

Como es obvio cualquiera que sea el sistema de certificación de RSC que se quiera definir éste y los objetivos que persiga deben ser siempre coherentes con los principios que definen a la RSC, así como a los establecidos tanto en las declaraciones y acuerdos existentes para impulsarla así como en la normativa internacional que protege derechos que técnicamente se consideran aspectos de la misma. En este sentido cabría destacar que principios como el del desarrollo sostenible, comercio justo, el enfoque incluyente con las partes interesadas, la transparencia, el enfoque a medir y gestionar impactos en las partes interesadas, la integración de los derechos recogidos en la normativa internacional, el enfoque a la mejora continua, entre otros, deberían ser principios a su vez de cualquier sistema de certificación de RSC.

Una vez que se hayan identificado y priorizado los distintos objetivos que quiere logra un sistema de certificación entonces se podrá definir los componentes necesarios para conseguir dichos objetivos, así como su el diseño más adecuado de cada uno de ellos.

7. Elementos básicos de la certificación

Los esquemas de certificación tienen normalmente unos pilares sobre los que se pueden sostener, dependiendo de los objetivos de cada uno de ellos y la rigurosidad de los mismos. Si bien está claro que no todos los sistemas de certificación han desarrollado cada uno de los elementos de con igual grado de rigurosidad, si se puede afirmar que la ausencia de alguno de estos elementos puede llevar a no generar la suficiente seguridad técnica y por tanto confianza en ellos. Por otra parte dependiendo de los objetivos que se hayan identificado como prioritarios para el sistema de certificación, es comprensible que en determinados esquemas el grado de rigurosidad en alguno de los elementos se pueda considerar como anecdótico.

De los elementos de los sistemas de certificación se puede considerar que hay de dos tipos, unos básicos o endógenos al mismo y otros considerados de control o exógenos al esquema, pero necesarios para el adecuado funcionamiento del mismo.

Respecto a los primeros o básicos se debe considerar como mínimo tres, las normas o estándares empleados en la certificación y contra lo que se evalúa o audita, el proceso de

certificación (evaluación y decisión) en si mismo, y los mecanismos de acreditación de las entidades que realizan la certificación. Los estándares o normas son los documentos que establecen los requisitos sustantivos o de gestión que la empresa u organización debe cumplir como mínimo en la gestión de su RSC, para que esta obtenga la certificación pertinente. Estos documentos son los que se emplearán en las evaluaciones y auditorías establecidas en el proceso de certificación, y por tanto son elementos muy relevantes a la hora de asegurar la satisfacción de los objetivos de la certificación, así como la calidad técnica y rigurosidad de la certificación, y por tanto la confianza en la misma.

Otro elemento clave de la certificación, como se apuntaba anteriormente, es el proceso de certificación en si mismo. El proceso de certificación se fundamenta en la definición de acciones, resultados y decisiones para evidenciar el cumplimiento o no de los requisitos establecidos en las normas sobre las que se certifica. Dependiendo de qué actividades de evaluación y decisión se establezcan, la transparencia que exista en ellos, y quienes las desarrollan o están involucrados en las mismas, dependerá la capacidad del sistema para generar confianza a los diversos usuarios o partes interesadas. En este sentido al basarse la RSC en el principio de inclusividad de las partes interesadas, es muy importante entender la relación directa que existe entre la confianza que generan los esquemas de certificación dependiendo de la involucración de las distintas partes interesadas en los procesos de certificación (evaluación y decisión). Como se analizaba con anterioridad uno de los elementos claves es cómo se asegura la independencia, integridad e imparcialidad de todas las personas y organizaciones que participan o influyen en el proceso de certificación. Otro de los factores clave es la definición de criterios técnicos para la interpretación de requisitos, recogidos en la norma, tanto en las evaluaciones como en la toma de decisiones, que se realizan en el proceso de certificación. La capacitación de los evaluadores o auditores es sin duda un cuarto aspecto a tener muy en consideración a la hora de buscar la generación de confianza sobre un esquema de certificación.

El tercero de los elementos clave de un esquema de certificación, considerado como endógeno al mismo, es la acreditación del esquema de certificación. La acreditación es el mecanismo por el que las entidades de certificación buscan la confianza de los usuarios de la certificación a través de auditorías de terceros organismos. La acreditación se basa al igual que la certificación en unas normas y procesos de evaluación y decisión sobre el cumplimiento de las mismas por el organismo acreditado. Las normas de acreditación establecen los requisitos técnicos para asegurar que las actividades, procesos y decisiones de certificación siguen los principios de independencia, imparcialidad e integridad, que los evaluadores y decisores tienen la capacidad técnica necesaria, que las evaluaciones y decisiones han seguido los procedimientos y criterios establecidos, y que las evaluaciones y el esquema es adecuado y eficaz para alcanzar los objetivos de la certificación.

Respecto a los elementos que se pueden considerar de control están los que se basan principalmente en canalizar procedimientos de reclamaciones y denuncias que permitan tanto garantizar por una parte la fiabilidad de los resultados de la certificación frente a otros usuarios, como incrementar la rigurosidad y calidad de la información a la hora de tomar las decisiones de certificación así como al realizar las evaluaciones. Los esquemas que se basan y fomentan la inclusión de información de las reclamaciones y denuncias en los procesos de decisión y certificación se pueden considerar más abiertos e incluyentes que otros que no contemplan o dan poca importancia a estos elementos. La ventaja de tener sistemas abiertos de recogida, análisis e inclusión de informaciones derivadas de reclamaciones o denuncias sobre las entidades o productos certificados, por un lado que aumenta la capacidad de obtener información relevante a la hora de la toma de decisiones, y por otro es que facilita la transparencia, objetividad y participación de otros usuarios de la certificación reforzando la confianza de los mismos en el esquema. Para poder hacer técnicamente fiables los sistemas de denuncias estos deben basarse en procesos de registro análisis y gestión, independientes, imparciales, objetivos y abiertos. Por otra parte sólo se podrá establecer un sistema de reclamaciones y denuncias posible si se ha definido un sistema de transparencia y acceso a la información sobre los certificados y sus alcances, así como de un sistema de que asegure la trazabilidad de las certificaciones (productos u organizaciones) a lo largo del proceso de evaluación y decisión, así como un sistema de etiquetado o de información de los productos y sistemas certificados.

8. Las Normas

Las normas proveen las bases que garantizan la calidad final de cualquier esquema. Son las que contienen los requisitos mínimos que la organización o producto cumplen, y por tanto la calidad de las normas afectará directamente a la calidad, rigurosidad y fiabilidad de las certificaciones. Las normas o estándares no pueden permitir la ambigüedad, deben contener los requisitos precisos que las distintas partes interesadas hayan acordado por consenso. Las normas según establece la Guía 59 de ISO deben desarrollarse siguiendo procedimientos escritos basados sobre el principio de consenso entre las partes interesadas, procedimiento de acceso a la información para garantizar la transparencia en la normalización, procedimientos eficaces y realistas de quejas, apelaciones y reclamaciones por parte de las partes interesadas así como de una gestión imparcial de las mismas, la aprobación de las normas y estándares debe basarse sobre la evidencia de consenso y la participación de los procesos de normalización debe ser materialmente y directamente accesible a las personas y organizaciones interesadas.

Las guías ISO para el desarrollo de normativa son una buena base, pero no son suficientes para la definición de requisitos sustantivos, sobre el comportamiento o sobre los resultados relacionados con aspectos de RSC de una organización, proceso o producto.

Las normas que buscan establecer unos requisitos sustantivos sobre el comportamiento relacionado con aspectos de RSC se encuentran con problemas que no tienen otras normas que se refieren a características técnicas del producto o los sistemas de gestión.

Algunos problemas de este tipo de normas son la información incompleta sobre algunos aspectos de la RSC que se pretende evaluar, los conflictos entre requisitos de aspectos de RSC o la alta variabilidad de organizaciones o productos que pudieran seguirlas.

Otro problema posible es el relacionado a la dificultad de incluir información completa y objetiva en los requisitos de las normas sobre algunos aspectos de la RSC que se pretende evaluar, y por tanto no se consigue precisar en la norma requisitos tangibles y precisos como en otro tipo de normas técnicas. Esto nos hace plantearnos que los requisitos deben contemplar no sólo la mejor información accesible sobre el aspecto, sino que también habrá que tomar decisiones sobre criterios de interpretación para hacer preciso el requisito a cumplir y evaluar.

Por otra parte, como se apuntaba, también es muy posible que nos encontremos con conflictos entre requisitos a la hora de elaborar normas sobre RSC, lo que técnicamente se suele denominar *tradeoffs*. Por ello también es muy importante definir cómo se van a considerar estos conflictos entre requisitos. En este sentido a la hora de resolver conflictos entre los requisitos, sobre los distintos aspectos de la RSC que se quieren incluir en la norma, se debe tener en cuenta tanto los objetivos que se han identificado del sistema de certificación así como la priorización de los mismos.

En cuanto a la variabilidad de las características de las organizaciones o los productos que pudieran seguir los requisitos sustantivos establecidos en una norma hace que los requisitos puedan ser considerados como los mínimos y en muchos casos se busque desarrollar normas o estándares asociados a productos, servicios o sectores precisos, donde los requisitos técnicos o sustantivos son más precisos.

Como se apuntaba la mejor forma de evitar problemas que afecten a la calidad de las normas, y por ende, a la calidad, rigurosidad y fiabilidad del esquema de certificación, es incluir y considerar en la elaboración de las normas el mejor conocimiento accesible (información científica, conocimiento tradicional o del sector, conocimiento social, experiencia práctica, requisitos legales, normativas y acuerdos internacionales), así como tomar decisiones para resolver la falta de precisión técnica en algunos requisitos, resolver conflictos entre requisitos de la norma, y el equilibrio entre el principio de máxima accesibilidad frente a la rigurosidad de los requisitos. La forma y el procedimiento de cómo se toman las decisiones en la elaboración de la norma tiene una influencia importante en la norma resultante, así como en la calidad y

rigurosidad de los contenidos de la misma. Por ello es muy importante definir quienes están involucrados en el desarrollo de la norma, así como el proceso de cómo se define la misma, en especial en lo relativo a la toma de decisiones. La respuesta a estas dos preguntas es crítica para entender el tipo de norma que se ha desarrollado y por tanto cuanto de rigurosa y adecuada es para generar confianza en las distintas partes interesadas.

Las normas habitualmente están desarrolladas por un grupo de personas incluidas en lo que se viene a denominar como comité técnico. La composición de este grupo de personas y las características de las mismas hace muy distinto el resultado según si se trata de un grupo limitado de expertos o de partes interesadas, o uno más abierto, comprensivo y representativo. Y por tanto es también muy distinta la generación de confianza de las distintas partes interesadas sobre el valor de la norma como herramienta de evaluación y certificación en un caso u otro. Por tanto uno de los dilemas a resolver es ¿Quién debe estar involucrado a la hora de elaborar una norma? En este sentido hay distintas formas de afrontarlo por los distintos esquemas de certificación, desde los que el grupo de trabajo o comité de elaboración de la norma está compuesto por una parte interesada de la norma, los que además suman algunas personas consideradas como expertas de RSC, los que incluyen a representantes de más de una parte interesada, los que están abiertos a la participación de cualquier parte interesada o a los esquemas que proactivamente buscan involucrar a todas las partes interesadas relevantes. Esto hace que las normas y por tanto los esquemas puedan ser calificados como de único interés, o interés de una única parte interesada o multi-stakeholder, según sea la composición del grupo de elaboración de la norma, la inclusión de los distintos intereses y los procesos de decisión de la norma. En este sentido es importante asegurarse que toda la información relevante desde un punto de vista jurídico, técnico, científico y social alimenta el proceso de elaboración de la norma de RSC. Cuanto mayor se cubra la representatividad y el conocimiento técnico y social de los contenidos sobre los que se quiere establecer requisitos en la norma más se podrá estar incluyendo los distintos intereses de las partes, y por lo que se puede prever una mayor cobertura en el consenso que se logre. Es importante tener en cuenta la diferencia entre los esquemas de elaboración de normas que están abiertos a todas las partes interesadas o grupos de interés y a aquellos realmente involucran a todas las partes interesadas, buscando evitar las situaciones de exclusión real de grupos de interés relevantes (grupos excluidos, sociedad civil, consumidores,...). Muchas veces los sistemas se exponen abiertos a la participación pero la participación de algunas partes interesadas es muy limitada en realidad. Esto se debe a que pese a ser invitados algunas partes interesadas no tienen recursos o capacidad de participar en el proceso de elaboración de la norma definido. Por ello es importante el entender quienes realmente participaron en un proceso de elaboración de una norma o estándar, no sólo quienes fueron invitados, para entender el grado de inclusividad del mismo.

También es importante entender el proceso que se emplea a la hora de tomar las decisiones en la elaboración de la norma, en el mismo sentido que lo referido a la composición del comité técnico, cuanto más esté dominado el proceso de decisión por un grupo de interés el resultado de los contenidos de la norma será más el reflejo de los puntos de vista y los intereses particulares de dicho grupo sobre la gestión de la RSC, y por tanto la confianza que busca generar en los esquemas de certificación a las partes interesadas se limitarán fundamentalmente al mismo. El proceso de decisión afecta muy directamente a los requisitos y contenidos finales de lo que aparece en la norma, por lo que también afectará a la calidad y rigurosidad de la misma. Las distintas formas de toma de decisión nos pueden hacer clasificar a los procesos de elaboración de estándares como normas de interés que representan un interés único o normas multi-stakeholder, dependiendo si prevalece un interés en la toma de decisiones, se aceptan otras informaciones de fuera del grupo de interés con naturaleza consultiva, todas las informaciones son consideradas y contestadas, existe un sistema de votación que distribuye el poder entre las partes o las decisiones se toman por consenso.

Los sistemas de toma de decisiones donde prepondera un único interés puede entenderse su aplicación a normas muy técnicas relacionadas con equipamientos, calibraciones u otras áreas normativas muy concretas, pero no así en lo referente a aspectos de la RSC donde principalmente uno de los principios sobre los que se sustenta este concepto es la visión Multistakeholder de los mismos. El sistema de votación es una forma de toma de decisiones que se acerca más al equilibrio de poder e influencia en el proceso de elaboración de las normas.

No obstante dependiendo la forma de distribución del voto y los porcentajes necesarios para las aprobaciones este proceso será más cercano al concepto de inclusividad de las partes interesadas, o más lejano. Este método puede ser empleado desde un voto por parte de interesada representada, hasta una distribución de los mismos por miembros de los distintos grupos y personas que representan las partes interesadas. De esta última forma se facilita el equilibrio de las distintas partes representadas. Finalmente existen los procesos de toma de decisiones que se basan únicamente en el consenso de las distintas partes interesadas que forman el comité técnico. Este consenso se logra únicamente si en el proceso de toma de decisiones no existen objeciones sustanciales y significativas por parte de alguna de las partes. El sistema de consenso es más complejo de gestionar pues da la capacidad de veto a cada organización o persona que forma parte del proceso de elaboración de la norma, si esta tiene un desacuerdo significativo con la decisión propuesta. En algunas ocasiones para evitar el colapso de algún proceso normalizador se puede establecer cláusulas como aceptar términos como *amplio consenso* donde valdría con que 2/3 de los miembros del comité lo apoyasen. De cualquier forma el término consenso debería ser entendido siempre como resolución de serias y sustanciales objeciones en el proceso de decisión, plantadas por alguna de las partes interesadas.

Respecto al contenido de las normas se debe considerar los siguientes aspectos:

El tipo de estándar o norma: existe dos diferentes tipos de normas, los de comportamiento o *performance* y los de sistemas de gestión. No obstante en la mayoría de las normas o estándares relacionadas con la RSC, contemplan requisitos de ambos tipos, en distintos grados según el uso que se pretende buscar. Cada uno de los tipos de normas (*performance* o sistemas) busca objetivos distintos como herramienta de gestión, evaluación o certificación.

Los requisitos sobre comportamiento o *performance* que contienen las normas son cruciales a la hora de establecer el esquema de certificación y los objetivos del mismo, por lo que estos siempre deben estar alineados.

Los requisitos que fomenten la inclusividad deben ser la base en la normas de RSC, al basarse este concepto en la misma.

La terminología de los contenidos de las normas de RSC debe una forma rigurosa pero accesible y entendible por las distintas partes interesadas.

Los requisitos deben buscar equilibrar la necesidad de máxima aplicabilidad y rigurosidad de los mismos, siendo conscientes de la gran diversidad de organizaciones y entornos en los que estos deben ser interpretados e implantados. Por ello los requisitos de comportamiento deben basarse aspectos sustantivos de la RSC exigibles internacionalmente con independencia del tamaño, la naturaleza, el sector o el contexto donde la empresa lo tiene que implantar. Esto ha hecho que la mayoría de las normas y estándares técnicamente más adecuados sobre RSC, incluyan o referencien requisitos de normativa internacional, que protege algunos de los derechos fundamentales sobre aspectos de RSC, en especial los derechos humanos.

Las normas sobre sistemas de gestión se emplean fundamentalmente para orientar la misma hacia la mejora continua, se busca asegurar que la gestión se realiza de una forma sistemática y consistente en cuanto a la calidad, el medio ambiente e incluso el comportamiento social. El enfoque de los requisitos se vuelca más a asegurar el funcionamiento de los procesos, más que a asegurar un tipo de resultados o impactos sociales determinados. En este sentido este tipo de estándares no establecen requisitos sobre un nivel mínimo de comportamiento en relación con aspectos concretos y sustantivos de la RSC, permitiendo a cada organización definir sus propios requerimientos y objetivos sobre impactos y resultados sobre aspectos de RSC, así como el cómo se consiguen estos. En este sentido es fácilmente aplicable para organizaciones con naturalezas, tamaños, sectores y realidades muy distintas. También da la posibilidad de obtener un reconocimiento a organizaciones que están en el proceso de mejora pero que todavía no han logrado los objetivos de RSC marcados por ella, o no cumple con unos requisitos mínimos sobre aspectos relevantes de la RSC. El enfoque es siempre el que existan procesos implantados que conduzcan a la mejora continua, pero no necesariamente tiene porqué existir unos requisitos mínimos satisfechos para que se emita un certificado sobre

RSC. Este tipo de normas puede llevar a que dos organizaciones con comportamientos, resultados e impactos totalmente distintos desde un punto de vista de RSC estén certificadas de igual forma. Es más se podría dar la situación de que organizaciones certificadas no garantizaran con su sistema de gestión la protección y el ejercicio de derechos humanos recogidos en normativa internacional en sus esfera de influencia en entornos geográficos distintos. Por tanto este tipo de normas pese a que son muy interesantes desde un punto de vista de gestión de organizaciones y de enfoque hacia la mejora continua, no lo son para establecer esquemas de certificación sobre el comportamiento en aspectos de RSC, al no objetivarse unos requisitos sustantivos sobre el comportamiento, los resultados o impactos producidos.

Por otro lado las normas de comportamiento o *performance* establecen niveles de comportamiento y resultados sobre aspectos de RSC que deben ser alcanzados en la gestión de las organizaciones así como en su esfera de actuación, pero no especificando el cómo hacerlo posible, ni que procesos emplear. Este tipo de normas no requieren el establecimiento de sistemas de gestión se limitan a definir unos requisitos sustantivos de RSC mínimos que la organización debe alcanzar para estar certificada. En este sentido este tipo de normas buscan más el garantizar un mínimo sobre aspectos de RSC, no enfocándose tanto a cómo se hace, ni hacia un enfoque de mejora progresiva. En este sentido las normas con contenidos sustantivos únicamente, no ayudan a la gestión, ni facilitan la aplicabilidad universal para todo tipo de organizaciones. En cambio si permiten asegurar que las organizaciones o productos cumplen unos requisitos mínimos en cuanto a la gestión de aspectos relevantes de la RSC.

Por tanto se podría concluir que ambos tipos de normas tienen fortalezas y debilidades que pueden convertirse en oportunidades o amenazas cuando se usen como herramienta de los esquemas de certificación.

Por ello quizás también se han desarrollado normas y estándares que incluyen requisitos de ambos tipos, en distinto grado. Esto permite combinar las fortalezas desde un punto de vista técnico del aseguramiento de satisfacer un mínimo sobre aspectos sustantivos concretos de RSC, a la vez que orientar los procesos de gestión para mejorar sobre dichos aspectos, tanto en resultado como impactos del comportamiento. De hecho aunque esta, la mixta, parecería la más lógica de las tipologías de normas para el ámbito de la RSC, a la hora de decidir la adecuación de las normas a elaborar, y por tanto deben realizarse un análisis para ajustar a naturaleza de las mismas, sus contenidos y requisitos, a los objetivos del sistema de certificación definidos.

Respecto a la forma de redacción conviene recordar que las normas deben ser escritas de forma precisa, detallada y nada ambigua, con el fin que tanto la organización como el evaluador o auditor, así como las personas que decidirán sobre la certificación puedan información objetiva para interpretar los requisitos de RSC exigidos. Por tanto cuanto más claros y precisos sean los requisitos de la norma menos se tendrá que trabajar en los criterios de interpretación en la evaluación y más objetivas serán las decisiones. No obstante aunque los requisitos de la norma deben ser claros, también por otro lado los contenidos de la norma deben ser flexibles, desde el punto de vista que permita adaptarse e interpretarse ante realidades de organizaciones distintas y gestiones distintas de un mismo aspecto de RSC. En este sentido la descripción de los requisitos debe ser precisa pero interpretable para la RSC de cada empresa según su realidad.

9. Conceptos básicos de la certificación y las auditorías

- ⇒ Ley o reglamento: Precepto dictado por la autoridad competente, en que se manda o prohíbe algo, mediante requisitos legales, en consonancia con la justicia y para el bien de los gobernados.
- ⇒ Requisitos normativos (sustantivos/gestión): necesidad o expectativa establecida en una norma, considerada como obligatoria. Los requisitos sustantivos se establecen sobre características sustantivas de aspectos, impactos o productos. Los requisitos de gestión se establecen sobre características de sistemas de gestión y decisión.
- ⇒ Especificación técnica: documento que incluye requisitos técnicos.

- ⇒ Norma voluntaria: documento de aplicación voluntaria que contiene especificaciones técnicas basadas en los resultados de la experiencia y del desarrollo tecnológico. Las normas son el fruto del consenso entre todas las partes interesadas e involucradas en la actividad objeto de la misma. Además, debe aprobarse por un Organismo de Normalización reconocido.
- ⇒ Estándar privado: documento de aplicación voluntaria que contiene especificaciones técnicas que surge como acuerdo de partes, pero que no ha seguido el esquema técnico de la normalización y no ha sido aprobado por un organismo de normalización reconocido.
- ⇒ Guía: documento que define pautas, orientaciones y/o aclaraciones para interpretar requisitos, principios o sistemas de gestión recogidos en otros documentos como normas, leyes, modelos o estándares.
- ⇒ Modelo: documento o esquema donde se recogen líneas de actuación o gestión consideradas como deseables.
- ⇒ Principios: valores sobre los que se fundamentan e inspiran tanto a los requisitos recogidos en los documentos normativos, como las líneas de actuación y estructura de los modelos. Se debe acudir a los principios para interpretar el significado último y los objetivos de los requisitos establecidos.
- ⇒ Certificación: acción llevada a cabo por una entidad reconocida como independiente de las partes interesadas, mediante la que se manifiesta la conformidad de una empresa, producto, proceso, servicio o persona con los requisitos definidos en normas o especificaciones técnicas.
- ⇒ Acreditación: procedimiento mediante el cual un organismo autorizado reconoce formalmente que una organización es competente para la realización de una determinada actividad de evaluación de la conformidad.
- ⇒ Verificación: confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.
- ⇒ Validación: confirmación mediante el suministro de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.
- ⇒ Evaluación: acto de medir, estimar o juzgar aspectos de una persona, situación o hecho, o el valor de los mismos.
- ⇒ Auditoría: proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría
- ⇒ Revisión: actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.
- ⇒ Inspección: evaluación de la conformidad por medio de observación y dictamen; acompañada cuando sea apropiado por medición, ensayo/prueba o comparación con patrones.
- ⇒ Evidencia objetiva: datos que respaldan la existencia o veracidad de algo.
- ⇒ Evidencia de auditoría: registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables.
- ⇒ Hallazgos de una auditoría: resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría
- ⇒ Conclusiones de una auditoría: resultado de una auditoría que proporciona el equipo auditor, tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de la auditoría.
- ⇒ Criterios de auditoría/evaluación: conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia.
- ⇒ Alcance
- ⇒ Auditor/evaluador/validador/verificador: persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría, evaluación, validación o verificación.
- ⇒ Competencia: habilidad demostrada para aplicar conocimientos, habilidades y aptitudes.

10. Las Auditorías y evaluaciones de RSC

Cuando estamos refiriéndonos a verificación como sinónimo de auditoría hay que encuadrarla dentro de la definición anterior de “proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de cumplimiento de requisitos contenidos en una norma o documento, y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los objetivos de la certificación”. El resultado siempre es un informe, un documento donde el

profesional auditor plantea su opinión, sobre si la organización auditada cumple o el grado de cumplimiento o incumplimiento de los requisitos y el objetivo de la certificación.

Así surge la Auditoría Social, como la estrategia que permite a las organizaciones evaluar, medir y controlar, con fin de certificarse ante las partes interesadas o para el mejoramiento continuo. Las auditorías sociales pueden estar orientadas a evaluar los sistemas de gestión de la RSC, entendiendo ésta como la aplicación de políticas y prácticas relacionadas con los aspectos relevantes de la RSC, o estar orientadas hacia evaluar hasta qué punto unos productos o servicios incorporan requisitos de RSC tanto en su producción o prestación, como en su comercialización y distribución. Cada vez se observa que los modelos de auditorías de RSC se desarrollan sobre normas o documentos que incorporan tanto requisitos sustantivos, como de sistemas de gestión.

En este caso el eje de la auditoría de RSC serán los partícipes o "*stakeholders*": aquellos agentes o grupos que tienen intereses en las actividades de la organización, no sólo los accionistas y otros proveedores de recursos financieros, sino otros agentes que se consideran partes interesadas de las empresas y que el sistema de certificación y los procedimientos de auditoría debería incluir y promover su participación, como son: sindicatos, clientes, trabajadores, organizaciones sociales, accionistas, proveedores, consumidores, etc.

Auditorías y canales de denuncia:

De nada serviría una estrategia de RSC, si no se pudiera evaluar y verificar su eficacia y adecuación. Para ello es muy importante no sólo establecer sistemas que faciliten y permitan la implantación de la estrategia, si no también aquellos que permitan evaluar la eficacia del sistema definido para implantarla, así como adecuación de la misma. Uno de los sistemas que puede permitir la evaluación de la misma es el basado en las mediciones e indicadores de aspectos sustantivos y de gestión con incidencia en la RSC de la empresa. Pero este sistema de medición está incluido en el mismo, por lo que puede sufrir de las mismas debilidades y limitaciones que el sistema de gestión implantado, por lo que es necesario establecer otras herramientas que permitan aportar información sobre la eficacia y adecuación de la estrategia de DDHH de una forma, independiente, imparcial e íntegra.

Este tipo de sistemas de evaluación suelen estar fundamentados en herramientas de auditoría, ya sea interna o externa, según quien la realice. Aunque el concepto de la auditoría como herramienta de gestión es igual que en otros campos de la gestión de empresas y organizaciones, los procedimientos y sistemáticas de auditoría deberían ser distintos, adaptados a los requisitos de RSC que se pretenden evaluar, así como la organización objeto de la auditoría. En este sentido la auditoría podría tener alguna actividad de inspección, al contemplarse algunos requisitos legales, debería incluirse información de diversas fuentes, no sólo la proveniente de la organización objeto de la auditoría, involucrar información de los stakeholders sujetos activos del derecho humano o aspecto de RSC, no comunicar las planificaciones de las distintas actividades de las auditorías, basar las auditorías en entrevistas y visitas a las operaciones de las organizaciones auditadas, incorporar como evidencias de las auditorías no sólo documentos, sino también entrevistas y otro material fotográfico, etc.

Las auditorías sobre RSC se deben basar en unos procedimientos de auditoría documentados que busquen la eficacia de los mismos, así como en un equipo de auditoría con capacidad técnica. La capacidad técnica no sólo debe considerarse por tener experiencia en auditoría, sino también en aspectos de la RSC, en el sector, en las operaciones a auditar, así como en entorno y los stakeholders involucrados en ella.

Probablemente las auditorías de RSC, para ser eficaces, requieren saber gestionar situaciones complejas en las que se debe evaluar con información, muchas veces contradictoria de los distintos stakeholders, si se está protegiendo y respetando realmente los requisitos de RSC establecidos, que muchos se basarán en derechos humanos, en una realidad del negocio concreta. Esto nos lleva a entender que el objetivo de una auditoría es detectar evidencias o incidencias en relación a los requisitos de la RSC recogidos en la norma o documento de referencia, para evaluar hasta qué punto es eficaz la estrategia y sistema de gestión de los

aspectos de RSC de una empresa. Por tanto se puede entender que no se debe plantear como interlocutor único la organización auditada, pues podría limitarse o aportar información sesgada de la realidad auditada.

Respecto a los sistemas de denuncia, conviene entender que son unos de los más eficaces en este tipo de sistemas de gestión, pues facilitan a la entidad certificadora y a la propia empresa información directa que pueden aportar datos relevantes de situaciones que vulneran los requisitos de RSC establecidos en la esfera de influencia de la empresa. En este sentido son sistemas que permiten garantizar la higiene y salud del propio sistema de certificación y auditoría, al poder incorporar información a contrastar sobre impactos y comportamientos de relacionados con aspectos de la RSC, proveniente del exterior, con la que genera el sistema de certificación. Uno de los asuntos que más cuestiones provocan a la hora de implantarlo es cómo de abierto y transparente debe ser este sistema, al temer una avalancha de denuncias mal intencionadas, que podrían distorsionar la realidad, colapsar el sistema de denuncias y permitir otras reivindicaciones que no tengan nada que ver con los objetivos de la certificación o la auditoría. Normalmente las entidades de certificación empiezan con un sistema de sugerencias y propuestas, para asociados o empresas certificadas, o limitando quienes pueden denunciar o dando muy poca publicidad sobre el proceso y canal de denuncia. La idea es que la generación de denuncias que no llegara descontrolada de forma que se bloqueara el sistema. Pero más tarde pueden comprobar que esta aproximación es normalmente ineficiente, pues limita las fuentes de las denuncias y no genera confianza de los que pueden denunciar las situaciones de vulneración de requisitos de establecidos por las normas que se pretenden certificar. Otra limitación a la eficacia de este tipo de sistemas o canales de denuncia es la referida al secreto de la fuente, o sea a que estas sean anónimas. Normalmente se aducen las mismas razones que la anterior limitación. En este caso también la eficacia del sistema se ve mermada por esta limitación, ya que los potenciales denunciadores tienen miedo a represalias por la denuncia. En casos incluso los canales de deben seguir la línea del proceso de certificación, o sea de proveedor a cliente o de empleado a empresa, previamente a poder enviarla al organismo certificador, por lo que prácticamente convierte a este canal como una herramienta inútil para sus objetivos.

Otro de los temas importantes para convertir en confiables los sistemas de denuncias, y por tanto que se usen adecuadamente, es que realmente se analice, se investigue la denuncia y se actúe sobre la causa de la vulneración de los requisitos de la norma de RSC. En definitiva que se vea que el sistema de denuncias es eficaz, y por tanto que permite detectar casos graves y actuar sobre ellos en un tiempo adecuado. Las empresas que definen canales de denuncia cuyo fin último es recoger la mayor información relevante sobre vulneraciones o riesgos de sobre requisitos de aspectos de RSC, desde fuentes fiables y los más cercanas al hecho, buscarán los sistemas más abiertos e inclusivos, y que generen confianza a los potenciales denunciadores de que se analizará, se actuará en consecuencia y siempre se protegerá al denunciante de cualquier represalia derivada de la denuncia.

Respecto a los sistemas generalmente empleados en las verificaciones sobre informes e informaciones sociales o de RSC, normalmente siguen las siguientes fases: una primera fase de planificación en la que se configuran de los partícipes o stakeholders de la entidad, así como los compromisos entre ambos. Estos compromisos pueden suponer la definición de los valores de la organización, o una revisión de los mismos si no los tiene establecidos. Una segunda fase de definición de la rendición de cuentas en la que se procede a la identificación de indicadores, la recogida de datos, su procesamiento y análisis, preparando las bases de la información que luego se va a publicar en la tercera fase de información. La fase siguiente y simultánea a la información es la de verificación donde el objetivo es proporcionar fiabilidad a los partícipes de la información, garantizándoles que los datos publicados se adecuan a la realidad de la organización. Finalizado esto se debería iniciar un nuevo proceso de retroalimentación del proceso de mejora continua.

11. Dilemas, problemas y retos en las Auditorías de RSC: Un ejemplo de las auditorías del sector productivo textil para el análisis según la Campaña ropa Limpia

a. Limitaciones de las Auditorías sociales en la actualidad según la Campaña Ropa Limpia

Las auditorías sociales tal y como viene realizándose, si tenemos que hacer caso a los informes y denuncias, distan mucho de reflejar verazmente la situación real. Y ello, según se denuncia, porque el método de ejecución y los equipos de auditoría no son los idóneos – o no están suficientemente capacitados – para desarrollar un trabajo en contextos que son, en ocasiones sumamente delicados.

Verificar, por ejemplo, las condiciones de una fábrica textil en Bangladesh, no es equiparable a realizar el mismo trabajo en la sede central de la empresa en una capital europea.

En 2005, en el marco de la Campaña Ropa Limpia se hizo público un informe reflejando las debilidades que se encontraban en el sistema de auditorías sociales que se venía llevando a la práctica.

Las conclusiones principales sobre la ineficacia, de los modelos de certificación y de auditorías empleados en la actualidad, fueron:

1. Las auditorías de RSC, según se están aplicando, no son validas como instrumento que sirva para valorar o verificar el cumplimiento de los códigos y normas. Ello es especialmente notable ante determinados incumplimientos de los derechos laborales: violaciones a la libertad de la asociación, horas extras excesivas y/o forzadas, trato abusivo y discriminación de trabajadores, etc.
2. Los trabajadores, sus organizaciones y otras partes interesadas relevantes están marginados en el proceso de la auditoría social. Donde raramente son escuchados como partícipes de la auditoría. Sin su completa participación en este proceso, sus preocupaciones se pierden, especialmente las relativas a temas de género. Los stakeholders locales relevantes externos a la fábrica auditada, tales como sindicatos, ONGs de mujeres, de defensores de derechos humanos, de derechos laborales o del medioambiente también son raramente consultados o involucrados en los procesos de auditoría.
3. La planificación de las auditorías conjunta con los auditados provoca que no se pueda recoger evidencias reales sobre aspectos y requisitos de RSC. Al anunciar las visitas de auditoría con antelación los auditores sociales facilitan que los lugares de trabajo auditados reciban evaluaciones positivas al dar a los directores de las fábricas tiempo para prepararse para las auditorías y transmitir una impresión falsa de las condiciones de trabajo. Es frecuente que aspectos relevantes de la RSC como los relativos al trabajo infantil y forzado, a la seguridad y salud del trabajo o a otros derechos laborales y humanos no puedan evaluarse correctamente, ni identificarse los riesgos y problemas si se acuerdan las planificaciones de las auditorías.
4. Los directores de las fábricas engañan a los auditores sociales de muchas maneras, especialmente entrenando a los trabajadores sobre que tienen que decir y cómo tienen que hacerlo antes de que sean entrevistados por los auditores de forma que se transmite información falsa o incompleta. También da tiempo a que se falsifiquen los registros.
5. Las auditorías sociales son generalmente hechas en un tiempo muy corto, se realizan de manera muy superficial, y sin seguir una lógica de investigación, análisis y evaluación que permitiera identificar ciertos tipos de infracciones o no conformidades con los requisitos de las normas de RSC a certificar.

6. Los trabajadores son mal informados acerca de sus derechos y el proceso de auditoría y certificación. Esto se une a que a menudo tienen demasiado miedo de perder sus propios trabajos como para hablar en voz alta durante las auditorías acerca de los problemas. Además, generalmente no tienen ninguna posibilidad de presentar una queja.

7. La inmensa mayoría de auditorías sociales es realizada por firmas mundiales cuyo personal, generalmente, no está especializado en los aspectos sustantivos de la RSC, ni experimentado en el contexto y partes interesadas relacionadas con la auditoría, y cuyo modelo de negocio choca con los requisitos necesarios para realizar auditorías sociales creíbles e independientes.

8. Las auditorías, con frecuencia, no son seguidas de medidas correctoras efectivas. Las mejoras en el lugar de trabajo son limitadas a asuntos de seguridad y salud y tienden a ser superficiales.

9. La industria de la auditoría y la certificación es cerrada y reservada, evitando de esta forma una discusión seria acerca de sus políticas, prácticas y mejoras posibles a sus métodos.

10. Ciertos compradores, particularmente marcas muy conocidas, que han sido objeto de campañas por infracción de los derechos laborales, y aquellas que cooperan más intensamente con activistas, están actualmente trabajando mejor al desarrollar modelos de auditoría más completos y socialmente participativos. Sin embargo los otros, principalmente compradores sin marca y minoristas no especializados, siguen promoviendo el modelo de auditoría descrito anteriormente, y que se ha comprobado que no funciona.

b. Recomendaciones de la Fair Wear Foundation

Con todo esto la Fair Wear Foundation establece un conjunto de recomendaciones sobre cómo deben ser los equipos de auditoría.

1. El personal que realiza las auditorías debe tener un profundo conocimiento de las relaciones laborales locales, así como de las distintas partes interesadas en la empresa auditada, así como del proceso de certificación.
2. Debe igualmente tener un conocimiento de las leyes internacionales y de las regulaciones locales en su campo concreto de los requisitos de RSC en los que se basa la certificación. El auditor debe valorar la situación laboral conforme a los estándares de trabajo sobre los que se está auditando pero también conforme a las leyes internacionales y regulaciones locales, ya que las compañías auditadas deben cumplir con ambas.
3. Debe tener las habilidades sociales imprescindibles para relacionarse fácilmente con las diferentes partes involucradas: gerentes, trabajadores, sindicatos, ONGs y autoridades locales y tener una visión equilibrada de los intereses que están en juego. En contextos sociales distintos cada uno habla un lenguaje diferente y posiblemente necesite ser tratado de forma igualmente distinta.
4. Debe ser capaz de entender la visión de los trabajadores y directivos. De forma especial, el auditor que realiza entrevistas a trabajadores debería tener experiencia previa en relaciones con trabajadores.
5. La auditoría es objetiva e imparcial. Eso no significa que el auditor sea neutral. Debe estar comprometido a mejorar la situación de los trabajadores y el resto de partes interesadas de la empresa auditada, precisamente porque ese es el objetivo de los estándares con los que trabaja.
6. Debe ser capaz de comunicarse en inglés, u otra lengua considerada como herramienta internacional de trabajo, con el fin facilitar las comunicaciones con cualquier persona. El conocimiento de los idiomas locales es una ventaja. Además el

escritor del informe de auditoría debe ser capaz de redactar en inglés u otra lengua considerada como herramienta internacional de trabajo.

7. Han de ser personas fiables y con un profundo respeto a la confidencialidad de los hechos y datos a los que tengan acceso.
8. Los conflictos de intereses deben ser prevenidos. Los auditores no deben tener ninguna relación formal ni informal con la instalación que ellos auditan.

PREGUNTAS PARA EL DEBATE

1. Confianza y desconfianza:
 - a. ¿Aspectos que generan desconfianza de los sistemas de certificación? ¿En caso de una certificación variables de la desconfianza?
 - b. Si se quiere generar la confianza en el campo de la RSC ¿A quién se le debe generar dicha confianza?
 - c. ¿Se puede certificar el cumplimiento de normas relacionadas con gestión o con productos, en base a requisitos sobre aspectos de la Responsabilidad Corporativa?
 - d. ¿Los esquemas de certificación basados en normas o estándares con requisitos de RSC generan la confianza de las partes interesadas de las empresas certificadas?
 - e. ¿Cuáles son las características que debe tener un sistema de reconocimiento, basado en la transparencia y la certificación de aspectos de RSC, para que cumpla su principal objetivo, que es la generación de confianza de las partes interesadas?
 - f. Principales características para generar confianza en las partes interesadas de:
 - i. ¿Las entidades de certificación?
 - ii. ¿Los auditores?
 - iii. ¿Las Normas?
 - iv. ¿Las auditorías?
2. Certificación
 - a. ¿En los procesos de auditoría, verificación debe incorporarse a las partes interesadas?
 - b. ¿Deben participar las partes interesadas en los procesos de certificación y decisión en las certificaciones de RSC?
 - c. ¿Se debe acordar la planificación de las auditorías en conjunto con el auditado?
 - d. ¿Se deben recoger informaciones y evidencias a evaluar previa, posteriormente y durante la auditoría de distintas fuentes que la organización auditada?
 - e. ¿Debe establecerse un criterio de alcance de certificación parejo al de su RSC?
 - f. ¿Deben establecerse sistemas de denuncias y reclamaciones que puedan tener incidencia real en las certificaciones?
3. Normas
 - a. ¿Quién debe estar involucrado en la elaboración de las normas y el establecimiento de requisitos?
 - b. ¿Cuál debe ser el sistema de aprobación de las normas? ¿Consenso? ¿Votación y representación de las distintas partes interesadas?
 - c. ¿Las normas deben tener requisitos sustantivos, requisitos de gestión o mixtos? ¿Cuáles son las normas que generan más confianza de las tres?
 - d. Los requisitos Sustantivos deben recoger como mínimo en la normativa internacional relacionada?