



**GRADO EN: Administración y Dirección de  
Empresas**

**CURSO ACADÉMICO: 4º**

**TRABAJO FIN DE GRADO**

**TÍTULO:**

**Transparencia y estándares de RSC. Clasificación y  
análisis comparativo.**

**Transparency and CSR standards. Classification and  
comparative analysis.**

**AUTOR/A**

Daniel Álvarez Carrera

**TUTOR/A**

Elisa Pilar Baraibar Díez

FECHA: 26 junio 2014



## ÍNDICE

<b>1. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>6</b>
<b>    1.1. LEGISLACIÓN ESPAÑOLA EN MATERIA DE DIVULGACIÓN DE     INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA.....</b>	<b>6</b>
<b>2. ORIGEN Y EVOLUCIÓN DE LA RSC.....</b>	<b>10</b>
<b>    2.1. EVOLUCIÓN DE LA RSC.....</b>	<b>10</b>
<b>    2.2. ESTÁNDARES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA EN     EMPRESAS ESPAÑOLAS .....</b>	<b>11</b>
<b>3. ANÁLISIS DE LOS ESTÁNDARES RSC Y SU RELACIÓN CON LA TRANSPARENCIA .....</b>	<b>23</b>
<b>    3.1. METODOLOGÍA.....</b>	<b>23</b>
<b>    3.2. RESULTADOS .....</b>	<b>25</b>
<b>4. CONCLUSIONES .....</b>	<b>31</b>
<b>5. BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>33</b>

## RESUMEN

Las demandas de información por parte de la sociedad hacia empresas e instituciones públicas son cada vez más exigentes, de forma que las empresas no solo tienen que emitir información (financiera, ESG), sino que esa información tiene que ser percibida como transparente. En una primera parte del trabajo se recoge una breve descripción de la legislación a la que empresas e instituciones tienen que hacer frente en materia de divulgación y transparencia, haciendo referencia a las diferencias entre información financiera e información social y medioambiental. Acotando el objeto de estudio a la divulgación de información relacionada con la Responsabilidad Social Corporativa (RSC), se realiza una clasificación actualizada de los principales estándares o herramientas de gestión de RSC.

El objetivo del trabajo es conocer cuál es el comportamiento de dichos estándares, que sirven como referencia a las empresas para implantar una política de RSC, en relación a la transparencia. Para ello, se propone un análisis comparativo de los estándares de RSC más representativos, que se corresponden con principios generales y normas de aplicación relacionadas con el *corporate reporting* o emisión de informes corporativos.

Para conseguir dicho objetivo se definen 11 indicadores relacionados con el propio concepto de transparencia (aparición del término en el estándar o existencia de una definición) y el proceso de comunicación, que se valoran en cada estándar a través de la metodología de análisis de contenidos.

Los resultados del análisis permiten decir que, a pesar de las similitudes encontradas entre los estándares considerados, si se tienen en cuenta las necesidades de los *stakeholders* sería interesante trabajar en la convergencia o compatibilidad entre estándares, incorporando en las nuevas actualizaciones mejoras como la delimitación del emisor-receptor de información, la incorporación de una definición de transparencia o la descripción de un proceso de implantación y certificación análogo que elimine la incertidumbre en el *stakeholder* ante la gran cantidad de herramientas existentes.

## ABSTRACT

Society requests more and more demanding information to businesses and public companies, so that companies have not only to issue information (financial, ESG information), but this information has to be perceived as transparent.

The first part of the coursework collects a brief description of the legislation about transparency and disclosure referencing the differences between financial information and social and environmental information. Focusing the aim of the study on corporate social responsibility (CSR) disclosure, an updated classification of the main CSR standards or management tools is made.

The aim is to know which is the behaviour of those standards which serve as a reference for companies to implement a CSR policy, regarding transparency. Thus, it is proposed a comparative analysis of the more representative standards, which are general principles and applications rules related to corporate reporting.

To achieve this aim, 11 items related to the concept of transparency and the communication process were defined, assessing them in each standard by using the content analysis methodology.

Results allow saying that, despite of the similarities found in the considered standards, if the needs of stakeholders are taken into account, it would be interesting to work on the convergence or compatibility between the standards, incorporating improvements on the

newest updates such as the delimitation of the transmitter and the receiver of information, the incorporation of a definition of transparency or the description of an analogous implementation or certification process that reduces the uncertainty in the stakeholder about the large number of existing tools.

## 1. INTRODUCCIÓN

Actualmente, en España, se está produciendo una creciente demanda de prácticas transparentes por parte de las empresas y de las instituciones con el objeto de conocer con exactitud cuáles son las actuaciones que realmente llevan a cabo. Demandas reflejadas casi a diario en la prensa en las que se pueden leer titulares como este publicado en abril de 2013: "Ley de transparencia: cuando el ciudadano es el que exige saber", refiriéndose precisamente las inquietudes de la sociedad en este tema.

Cuando se hace alusión al concepto transparencia en las empresas se requiere que la información que se emita contenga una serie de características. Tomando en consideración a la comisión ALDAMA, la transparencia es un término por el cual "se transmite al mercado toda la información relevante para los inversores", una información que es "correcta, veraz, simétrica, equitativa y que se transmite en tiempo útil". Con ello se pretende evitar que en estos organismos afloren conductas poco éticas o ilícitas mediante el "control" de la sociedad y, en definitiva, de los grupos de interés de la empresa, que con su actuación derivada de la información de que dispongan pueden afectar a la empresa. De esta manera, se pretende que estos grupos recopilen la información necesaria y apropiada para tomar las decisiones que consideren oportunas según el riego que pretendan asumir, es decir, actuar con conocimiento de causa.

Las demandas de transparencia no solo existen en el ámbito privado, sino que también se acrecientan en instituciones de carácter público. Buen ejemplo de ello, y cercano, es el de la Universidad de Cantabria, que ha hecho un esfuerzo en materia de transparencia que se ha visto recompensado al ser calificada como la Universidad más transparente en cuanto a su página web según el II Examen de Transparencia 2012. Este reconocimiento se ha logrado gracias a la creación de un portal de transparencia informativa elaborado por miembros de la Universidad de Cantabria.

Es preciso señalar a la hora de hablar del incremento de demandas en pro de la transparencia y divulgación de información, que la situación de inestabilidad económica y social en la que se ha visto inmersa España durante los últimos cinco años ha propiciado la irrupción de nuevos movimientos en el seno de la ciudadanía exigiendo un mayor control sobre las empresas e instituciones precisamente por medio de la divulgación de información transparente. De esta manera se pretende que España se equipare a otros países, principalmente europeos, con una gran tradición en este campo.

### 1.1. LEGISLACIÓN ESPAÑOLA EN MATERIA DE DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA

Hasta el año pasado, España era el único país europeo con más de un millón de habitantes que carecía de una ley de transparencia, ley que en otros países europeos como Francia, existe desde la década de los setenta. Haciéndose eco de las demandas sociales, el ejecutivo decidió aprobar el año pasado la ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información y buen gobierno.

Esta ley afecta, tan solo, a las Administraciones y entidades públicas<sup>1</sup>, y en su artículo primero comienza refiriéndose a la importancia que tiene para la sociedad el hecho de tener constancia del manejo de los fondos públicos y su repercusión en el crecimiento

---

<sup>1</sup> Universidades públicas, la Casa de su Majestad el Rey, el Tribunal Constitucional, el Congreso de los Diputados o el Senado. Además, regula a partidos políticos y sindicatos que cumplan con ciertos requisitos y "las sociedades mercantiles en cuyo capital social la participación pública sea superior al 50 por 100".

económico. Para cumplir con esto, se crea un Portal de la Transparencia abogando por el uso de las nuevas tecnologías en el que se publican todas las novedades en esta materia para mantener informados a los ciudadanos.

Esta ley es, desde luego, un avance en materia social en España, sin embargo aún existe un gran número de colectivos (especialmente los más críticos desde el principio) que la consideran insuficiente. A este pensamiento se ha unido también la Comisión Europea, que a principios de año emitió un informe en el que expresaba la insuficiencia de esta ley a pesar de admitir que se trata de un paso en la buena dirección.

Por otro lado, y volviendo al ámbito empresarial, no encontramos en la legislación ningún precepto que regule el concepto de la transparencia con la excepción de las empresas con la mayoría de capital público o que trabajen con la Administración bajo ciertas circunstancias, y aquellas que queden obligadas a emitir ciertas informaciones en sus cuentas anuales.

Sin embargo, otro concepto muy relacionado con la transparencia y que sí que está más desarrollado es el concepto de divulgación. Con carácter introductorio, se puede decir que la divulgación de información empresarial consiste en emitir información desde las empresas para su recepción por parte de los agentes externos. En este sentido, podemos distinguir la difusión de información con carácter obligatorio para las empresas, y la que tiene carácter voluntario.

Si nos centramos en la información de carácter obligatorio, se puede distinguir información contable o financiera, y la información social y medioambiental (que es realmente el objetivo de este proyecto).

Según el artículo 253 del Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital “los administradores de la sociedad están obligados a formular (...) las cuentas anuales, el informe de gestión y la propuesta de aplicación del resultado, así como, en su caso, las cuentas y el informe de gestión consolidados”. Esta información de carácter obligatorio para las empresas es supervisada y puesta a disposición de la sociedad a través de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV).

Por otro lado, nos encontramos el caso de la divulgación en materia social y medioambiental. En el caso de la información medioambiental, su difusión obligatoria se remonta al año 1998 en el que se adaptaba el Plan General de Contabilidad a las empresas del sector eléctrico. Desde el año 2002 hasta la actualidad el Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas (ICAC) ha introducido una serie de resoluciones incluyendo en las normas de registro y valoración aspectos medioambientales y relacionados con la emisión de gases de efecto invernadero. Por su parte, el actual Plan General de Contabilidad (2007) hace referencia a las “provisiones medioambientales” y la inclusión en la memoria de cierta información medioambiental.

Atendiendo a la información social divulgada por las empresas en sus cuentas anuales (por tanto con carácter obligatorio), se observa un sesgo hacia la obligatoriedad de información de temática laboral, especialmente en temas de remuneración<sup>2</sup> y contratación.

---

<sup>2</sup> El artículo 260 de la Ley de Sociedades de Capital, se recogen una gran variedad de aspectos como la distribución por sexos de los trabajadores y el número medio de trabajadores y sueldos y salarios (distinguiendo entre niveles jerárquicos). En el PGC del año 2007 también se recoge la inclusión de las retribuciones del personal a largo plazo en la memoria, las indemnizaciones por cese y los pagos basados

En lo relativo al informe de gestión, para aquellas empresas obligadas a emitirlo, decir que según se desprende de la Ley de Sociedades de Capital se incluirán informaciones en el mismo “cuando proceda, de carácter no financiero, que sean pertinentes respecto de la actividad empresarial concreta, incluida información sobre cuestiones relativas al medio ambiente y al personal.”

Por lo tanto, el estudio de la información financiera está más desarrollado y estandarizado, y es la información relativa a las actuaciones sociales la que debido a su heterogeneidad y falta de estandarización merece un mayor análisis.

Analizar este tipo de información voluntaria por parte de las empresas es importante porque el trasfondo de dicha información está en las actuaciones sociales de la empresa, que pueden englobarse en el término RSC o RSE, que según AECA (2004, párrafo 17) es “el compromiso voluntario de las empresas con el desarrollo de la sociedad y la preservación del medio ambiente, desde su composición social y con un comportamiento responsable hacia las personas y grupos sociales con los que interactúa”.

El Libro Verde publicado por la Comisión Europea en 2001 define la RSC como “un concepto con arreglo al cual las empresas deciden voluntariamente contribuir al logro de una sociedad mejor y un medioambiente más limpio”. Al ser esta información de carácter voluntario, las empresas pueden seleccionar la información que deseen incorporar en ella, destacando aspectos como: la gestión de Recursos Humanos, la salud y seguridad en el lugar de trabajo, la adaptación a los cambios (ante las reestructuraciones) y la gestión del impacto ambiental y los recursos naturales. Desde hace algo más de una década hasta la actualidad estos aspectos han cobrado una gran importancia para los llamados *stakeholders* por su concienciación tanto con el medioambiente como con las condiciones de trabajo de los empleados, lo que explica la proliferación de empresas que publican sus prácticas responsables en la RSC de forma que puedan “conectar” con su entorno. O sea, que las empresas se han visto obligadas a modificar el enfoque de la información emitida, pasando de una información meramente económica en un origen, a una información de carácter social (y voluntaria) a medida que las preocupaciones de los ciudadanos han ido tomando esas derivas progresivamente.

Las empresas tienen, en general, la libertad de exhibir la información que estimen conveniente así como de formular su RSC, que tendrá carácter voluntario para las organizaciones empresariales. Sin embargo, cada vez son más el número de empresas que emiten información sobre sus actividades sociales con el objetivo de obtener una mayor aceptación social.

Estas diferencias legislativas entre transparencia y divulgación dan una primera pista a la hora de valorar el hecho de que emitir información no significa en todos los casos que estas empresas puedan ser catalogadas como transparentes. Para que el emisor fuera considerado como tal, la información divulgada debería poseer ciertas características como claridad y relevancia ya que la información que reciben los *stakeholders* debe ser valiosa y útil para poder tomar decisiones eficientes. La carencia de estos aspectos en la legislación sobre divulgación de información social ha originado la aparición de diversos estándares de RSC que tratan de orientar a las empresas en este sentido. Sin

---

en instrumentos de patrimonio. Por último, el Real Decreto 1159/2010, de 17 de septiembre, regula la contratación personas con discapacidad por parte de las empresas.

embargo, es necesario analizar dichos estándares y valorar cómo se comportan desde el punto de vista de la transparencia.

## 2. ORIGEN Y EVOLUCIÓN DE LA RSC

### 2.1. EVOLUCIÓN DE LA RSC

El término Responsabilidad Social Corporativa (RSC)<sup>3</sup> tiene su origen en Estados Unidos en las décadas de los cincuenta y finales de los sesenta, sin tener constancia exacta del momento en el que se crea. Surge a raíz de las acusaciones por parte de ciertos grupos conservacionistas hacia empresas estadounidenses en relación al menoscabo de los derechos de las minorías en temas de higiene y salud laboral así como de sus efectos medioambientales. Frente a la presión social (procedente también de los consumidores), estas empresas se vieron obligadas a emitir información acerca de sus actividades, dirigida principalmente a los agentes externos.

Esta tendencia se expandió también a Europa con una diferencia sustancial. En Europa este tipo de información se dirigía al interior de la organización, debido principalmente a la presión de los trabajadores mediante su representación sindical.

Es en la década de 1970 en la que crece el interés por este tipo de información llegándose a confeccionar diferentes iniciativas para plasmar esta información. Entre las iniciativas se encuentra la de incluir en la memoria de la empresa las actividades sociales, pero destaca la Ley francesa nº 77 - 769 de 12 de julio de 1977, que apostó por el uso de indicadores sociales para medir su actuación desde el punto de vista social, suponiendo un punto de inflexión en esta materia.

Sin embargo, estos avances en materia social quedaron relegados a un segundo plano en la década de 1980 en la que los objetivos e indicadores económicos cobraron una mayor importancia para las empresas. Ya en la última década del siglo XX es cuando se comienzan a aunar esfuerzos para afrontar este asunto. De esta forma, en el año 1999 el entonces Secretario General de las Naciones Unidas Kofi Annan presentó en el Foro Económico internacional la iniciativa del Pacto Global por el que las empresas que decidieran adherirse al mismo deberían respetar 10 principios apoyados en diferentes acuerdos internacionales con el objeto de fomentar la Responsabilidad Social Empresarial.

A día de hoy, y centrándose la atención en España, las demandas sociales en cuanto a la divulgación de información y transparencia son, como se ha indicado anteriormente, muy enérgicas. No obstante, hay que recordar que estas reivindicaciones no se limitan al mundo empresarial sino que van mucho más allá requiriendo información de la gestión de instituciones, partidos políticos y todo tipo de asociaciones. Esta situación se ha acrecentado significativamente desde el inicio de la crisis económica y se debe, en gran medida, a la enorme cantidad de escándalos de corrupción que han salpicado tanto a instituciones, como asociaciones y empresas en los últimos años en España, lo que se une al descontento de la sociedad por la situación económica que actualmente atraviesa el país y que frecuentemente se achaca a estos fenómenos.

---

<sup>3</sup> También llamado Responsabilidad Social (RS), Responsabilidad de la empresa (RE) o responsabilidad corporativa (RC).

## 2.2. ESTÁNDARES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA EN EMPRESAS ESPAÑOLAS

En este apartado<sup>4</sup> se van a referenciar los estándares de RSC utilizados por las empresas. Para ello cabe destacar que se clasifican en tres grandes categorías: principios generales, principios específicos y normas de aplicación. Los principios generales están constituidos por un conjunto de normas de amplio espectro mientras que las otras dos categorías incluyen estándares que tratan aspectos medioambientales, laborales, de derechos humanos e incluso, en un menor número de ocasiones, de corrupción.

### **Principios generales<sup>5</sup>**

Abarcan diferentes temas relacionados con la RSC como el medio ambiente, condiciones laborales, ética en el trabajo así como aspectos de carácter económico. No se especializan en un tema en particular como en el caso de principios específicos o las normas de aplicación.

- AA 1000 AccountAbility Principles Standard 2008 (Accountability).
- Directrices para empresas multinacionales (OECD Guidelines for Multinational Enterprises).
- Global Sullivan Principles of Corporate Social Responsibility.
- ISO 26000 (International Organization for Standardization, ISO).
- Libro Verde para la RSC de la Comisión Europea (Green Paper Promoting a European Framework for CSR).
- Pacto Mundial de las Naciones Unidas (UN Global Compact).
- SGE 21 (por Forética).

### **Principios específicos**

Dentro de la categoría de **específicos** podemos diferenciar diferentes tipos de estándar según la materia que los ocupe:

Derechos humanos: están estrechamente relacionados con los principios que regulan los derechos laborales y velan por la dignidad humana y el trato adecuado hacia las personas imponiendo el respeto y la tolerancia.

- Declaración Universal de los Derechos Humanos.
- Norms on the responsibilities of Transnational Corporations and Other Business Enterprises with Regard to Human rights.
- Voluntary principles on security and human rights.

Derechos laborales: el contenido está relacionado con las condiciones en el lugar de trabajo y las relaciones que se desarrollan en el mismo. En este caso, también se pueden encontrar tanto en los estándares de principios específicos como en las normas de aplicación.

- Declaración tripartita de principios sobre las empresas multinacionales y la política social. (dictada por la Organización Internacional del Trabajo).
- Ethical Trading Initiative: Base Code.

<sup>4</sup> Realizado en base a los estudios de Nieto y Fernández (2004) y búsquedas propias.

<sup>5</sup> No se ha llevado a cabo un estudio sobre el estándar *Global Sullivan Principles of Corporate Social Responsibility* debido a que no se ha encontrado información en una fuente oficial.

- Fair Labor Association: Workplace Code of Conduct.

Medioambiente: hacen referencia al cuidado del medio ambiente y la naturaleza así como la reducción de emisiones contaminantes. Se pueden encontrar tanto en los principios específicos como en las normas de aplicación.

- CERES Principles.
- Declaración de Río (dictada en 1992 por las Naciones unidas).
- ICC Business Charter for Sustainable Development.

Corrupción: el número de estándares en este caso es significativamente más reducido que en los anteriores y trata de prevenir actuaciones de malversación y corruptela.

- Business Principles for Countering Bribery of Foreign Officials in International Business Transactions.

Códigos sectoriales: en muchos casos los códigos sectoriales se toman como referencia a la hora de confeccionar la RSC, como el químico, pesquero o financiero.

### **Normas de aplicación**

Por último cabe hacer referencia a las **normas de aplicación** y sus contenidos:

- AA 1000 Assurance Standard (Corporate reporting).
- Business Social Compliance Initiative (BSCI) (cumplimiento de la cadena de valor).
- EMAS (Eco-Management and Audit Scheme) (Medioambiente).
- Fair Factories Clearinghouse (FFC) (Condiciones laborales).
- Fairtrade Labelling Organisation (FLO) (Comercio justo).
- GHG Protocol Initiative (Medioambiente).
- Global Reporting Initiative, GRI (Corporate reporting).
- Integrated Reporting (The International Integrated Reporting Council, IIRC). The International Framework. (Corporate reporting).
- International Standard on Assurance Engagements (ISAE 3000) (Corporate reporting).
- ISO 14001 Environmental Management Systems (Medioambiente).
- SA 8000 Social Accountability (Derechos laborales).
- SEDEX Members Ethical Trading Audit, SMETA (Auditorías éticas).
- SIGMA Project Sustainability Integrated Guidelines for Management (Preocupaciones sociales y económicas para la dirección)
- Supplier Ethical Data Exchange (SEDEX) (Cumplimiento de la cadena de valor).

De los estándares anteriores se va a llevar a cabo un análisis comparativo que se va a centrar en los clasificados como “normas de aplicación” relacionados con el *corporate reporting* o emisión de informes corporativos y “principios generales” ya que debido a su mayor aplicación suscitan un mayor interés, por lo que se pondrán de relieve las similitudes y diferencias entre ellos en materia de transparencia a la hora de divulgar información.

The AA1000 Series of Standards	
<b>Institución</b>	<i>Institute for Social and Ethical Accountability (ISEA)</i>
<b>Dónde</b>	Reino Unido, 1999
<b>Última versión / actualización</b>	2008
<b>Número de páginas</b>	21 páginas
<b>Página web</b>	<a href="http://www.accountability.org">www.accountability.org</a>
<b>Idiomas disponibles</b>	11 idiomas diferentes (chino, francés, alemán, griego, italiano, japonés, coreano, portugués, español, chino tradicional y polaco)
<b>¿Quién lo elabora / redacta?</b>	El comité encargado de su elaboración está formado por personas que ocupan puestos de dirección en empresas con autoridad en el mundo de la economía como la auditora KPMG o Deloitte u otras organizaciones de gran peso en el mundo de la RSC como GRI.
<b>Coste de implantar el estándar</b>	N/D
<b>¿Existe auditoría del estándar?</b>	Sí
<b>Más información</b>	Sostienen la rendición de cuentas por parte de las organizaciones hacia los grupos interesados y la participación de éstos en el proceso. Se trata no solo de cuentas o información de carácter económico sino que contienen también aspectos sociales y ambientales de forma que se logre crear un desarrollo sostenible por parte de las organizaciones que lo adopten. El contenido de estas normas debe plasmarse en el gobierno de las empresas, sus modelos de negocio y en su estrategia siendo aplicadas en empresas de diferentes tamaños, desde grandes hasta medianas o, incluso, pequeñas.

Cuadro 2.1. The AA1000 Series of Standards.

Fuente: Elaboración propia.

<b>G4 Global Reporting Initiative (GRI)</b>	
<b>Institución</b>	Global Reporting Initiative
<b>Dónde</b>	Países Bajos (Ámsterdam)
<b>Última versión / actualización</b>	2013 (Versión G4)
<b>Número de páginas</b>	Principios y contenidos básicos: 96 páginas. Manual de aplicación: 272 páginas.
<b>Página web</b>	<a href="http://www.globalreporting.org">www.globalreporting.org</a>
<b>Idiomas disponibles</b>	14 idiomas: inglés, árabe, indonesio, croata, francés, alemán, japonés, coreano, ruso, chino, español, chino tradicional y vietnamita
<b>¿Quién lo elabora / redacta?</b>	Consorcio G4, formado entre otras por: KPMG, PWC, Ernst & Young, Deloitte, Enel o Goldman Sachs
<b>Coste de implantar el estándar</b>	N/D
<b>¿Existe auditoría del estándar?</b>	Sí
<b>Más información</b>	Estas guías gozan de una gran aceptación nacional e internacional, y en ellas se recogen distintos ámbitos relativos a la empresa, detallando la repercusión de su desarrollo económico, social y medioambiental. El fin es crear una serie de pautas para elaborar memorias de sostenibilidad en las empresas, sin distinción de estas según tamaño, sector o localización, atendiendo a una serie de principios y con la participación de los Grupos de Interés. En estas guías se presentan los valores de la organización así como los modelos de negocio vislumbrando un vínculo entre su estrategia y el compromiso con una economía global sostenible.

Cuadro 2.2. G4 Global Reporting Initiative.

Fuente: Elaboración propia.

The international Framework	
<b>Institución</b>	International Reporting Council
<b>Dónde</b>	Reino Unido
<b>Última versión / actualización</b>	2013
<b>Número de páginas</b>	36
<b>Página web</b>	<a href="http://www.theiirc.org/">http://www.theiirc.org/</a>
<b>Idiomas disponibles</b>	9 idiomas: inglés, chino, francés, italiano, japonés, portugués, ruso, español y turco.
<b>¿Quién lo elabora / redacta?</b>	IIRC en colaboración con empresas, inversores y ONG, entre otros.
<b>Coste de implantar el estándar</b>	N/D
<b>¿Existe auditoría del estándar?</b>	Sí
<b>Más información</b>	Se dirige tanto a empresas de ámbito público como privado con el principal objetivo de establecer pautas para la emisión de informes que generen estabilidad financiera y sostenibilidad. Asimismo, busca ser un apoyo de decisiones y acciones permitiendo crear valor a largo, medio y corto plazo, y la emisión de información con mayor calidad a los proveedores financieros.

Cuadro 2.3. International Framework

Fuente: Elaboración propia.

International Standard on Assurance Engagements (ISAE 3000)	
<b>Institución</b>	International Auditing and Assurance Standards Board.
<b>Dónde</b>	Nueva York (Estados Unidos).
<b>Última versión / actualización</b>	2013
<b>Número de páginas</b>	140
<b>Página web</b>	<a href="http://www.ifac.org/">http://www.ifac.org/</a>
<b>Idiomas disponibles</b>	Inglés
<b>¿Quién lo elabora / redacta?</b>	International Auditing and Assurance Standards Board.
<b>Coste de implantar el estándar</b>	N/D
<b>¿Existe auditoría del estándar?</b>	Sí.
<b>Más información</b>	Aporta normas y directrices de auditoría para conseguir una emisión de información de alta calidad. Facilita la convergencia de normas de auditoría y aseguramiento de ámbito nacional e internacional.

Cuadro 2.4. ISAE 3000

Fuente: Elaboración propia.

ISO 26000		
<b>Institución</b>	ISO (International Organization for Standardization)	
<b>Dónde</b>	Suiza (Ginebra)	
<b>Última versión / actualización</b>	2010	
<b>Número de páginas</b>	106 páginas	
<b>Página web</b>	<a href="http://www.iso.org">www.iso.org</a>	 ISO26000
<b>Idiomas disponibles</b>	5 idiomas: Inglés, francés, ruso, español y árabe	
<b>¿Quién lo elabora / redacta?</b>	ISO	
<b>Coste de implantar el estándar</b>	N/D	
<b>¿Existe auditoría del estándar?</b>	N/D	
<b>Más información</b>	<p>Ofrece un consenso de carácter internacional, en consonancia con acuerdos internacionales, que fue aprobado con los votos de diferentes países (entre ellos España). El fin es atender a los aspectos de Responsabilidad Social implementando prácticas que resulten creíbles para la misma tratando evitar conductas como la contabilidad fraudulenta, la contaminación o la explotación laboral entre otros, estableciendo para ello una serie de guías voluntarias lo que hace que no se utilice como una guía de certificación como otras normas ISO.</p> <p>Según Forética, las siete claves de este estándar son: el gobierno de la organización, los Derechos Humanos, las relaciones y condiciones de trabajo, el medio ambiente, prácticas conforme a la legislación, consumidores y comunidades y desarrollo local.</p>	

Cuadro 2.5. ISO 26000

Fuente: Elaboración propia.

Libro Verde para la RSC de la Comisión Europea	
<b>Institución</b>	Comisión Europea
<b>Dónde</b>	Bruselas
<b>Última versión / actualización</b>	2001
<b>Número de páginas</b>	33 páginas
<b>Página web</b>	<a href="http://www.ec.europa.eu">www.ec.europa.eu</a>
<b>Idiomas disponibles</b>	11 idiomas: inglés, español, danés, alemán, griego, francés, italiano, portugués, finlandés, sueco y holandés.
<b>¿Quién lo elabora / redacta?</b>	Comisión Europea
<b>Coste de implantar el estándar</b>	No supone coste económico para la empresa
<b>¿Existe auditoría del estándar?</b>	No
<b>Más información</b>	En este documento se ofrecen una serie de recomendaciones de carácter meramente social para las empresas situadas en la Unión Europea abogando por los acuerdos alcanzados en el consejo económico de Lisboa en marzo del año 2000. Pretende que las empresas europeas se conciencien de las crecientes preocupaciones ciudadanas en materia de exclusión social, medioambiente y derechos laborales suponiendo un salto no solo a nivel europeo sino internacional.

Cuadro 2.6. Libro Verde para la RSC de la Comisión Europea.

Fuente: Elaboración propia.

Líneas directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales	
<b>Institución</b>	OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos)
<b>Dónde</b>	París (Francia)
<b>Última versión / actualización</b>	2011
<b>Número de páginas</b>	99 páginas
<b>Página web</b>	<a href="http://www.oecd.org">www.oecd.org</a>
<b>Idiomas disponibles</b>	Inglés y francés a través de su página web, y en el idioma de los 34 países pertenecientes a la OCDE mediante los Puntos Nacionales de Contacto (PNC).
<b>¿Quién lo elabora / redacta?</b>	OCDE con la colaboración de organizaciones como la ONU o la OIT.
<b>Coste de implantar el estándar</b>	No supone coste económico para la empresa salvo, en la mayoría de las ocasiones, el contacto con los PNC
<b>¿Existe auditoría del estándar?</b>	No
<b>Más información</b>	Constituyen una recopilación de directrices elaboradas por los gobiernos de los países pertenecientes a la OCDE con el objeto de promover las prácticas responsables de las empresas multinacionales para favorecer la inversión extranjera en un clima de placidez y confianza. Son dirigidas por los países que forman parte de la OCDE hacia sus empresas multinacionales, las cuales podrán adherirse voluntariamente a estos principios.

Cuadro 2.7. Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales.

Fuente: Elaboración propia.

<b>Pacto Mundial de las Naciones Unidas</b>	
<b>Institución</b>	Organización de las Naciones unidas
<b>Dónde</b>	Ginebra (Suiza)
<b>Última versión / actualización</b>	1999
<b>Número de páginas</b>	Decálogo de principios
<b>Página web</b>	<a href="http://www.pactomundial.org">www.pactomundial.org</a>
<b>Idiomas disponibles</b>	Los idiomas oficiales de la ONU son el español, inglés, árabe, chino, francés y ruso. Sin embargo, este pacto afecta a más de 145 países y se puede obtener en cualquier idioma.
<b>¿Quién lo elabora / redacta?</b>	ONU con participación de organizaciones sindicatos, sociedad y Gobiernos.
<b>Coste de implantar el estándar</b>	No supone coste económico para la empresa
<b>¿Existe auditoría del estándar?</b>	No
<b>Más información</b>	Las empresas que deseen adherirse a este pacto mundial deben enviar una carta dirigida a Secretario General de las Naciones Unidos expresando su deseo de adhesión de los principios así como su cumplimiento y la emisión de un informe anual en el que se expliquen las medidas dirigidas por la empresa.

Cuadro 2.8. Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Fuente: Elaboración propia.

SA 8000	
<b>Institución</b>	Social Accountability International
<b>Dónde</b>	Nueva York
<b>Última versión / actualización</b>	2008
<b>Número de páginas</b>	132 páginas
<b>Página web</b>	<a href="http://www.sa-intl.org">www.sa-intl.org</a>
<b>Idiomas disponibles</b>	15 idiomas: árabe, búlgaro, chino (mandarín), francés, hindi, italiano, japonés, persa, polaco, portugués, rumano, español, tailandés, urdu e inglés
<b>¿Quién lo elabora / redacta?</b>	SAI
<b>Coste de implantar el estándar</b>	Entre 500 y 1500 dólares una auditoría independiente.
<b>¿Existe auditoría del estándar?</b>	Sí
<b>Más información</b>	Se trata de uno de los estándares con mayor reconocimiento a nivel internacional, creado en el año 1989. Las empresas que lo adoptan muestran su compromiso basado en promover el desarrollo, mantenimiento e implementación de prácticas socialmente aceptables en el lugar de trabajo, ya que incorpora acuerdos y convenios internacionales con la OIT, la Declaración Universal de Derechos Humanos y la convención de la ONU sobre los Derechos del Niño. Estas normas tratan de contener todo lo relacionado en materia laboral como el trabajo infantil, trabajo forzado, la salud y seguridad en el trabajo, adopción de prácticas de remuneración y disciplina, libertad de asociación y derecho de negociación colectiva, regulación de los horarios de trabajo así como evitar la discriminación de cualquier tipo en el mismo.

Cuadro 2.9. SA 8000.

Fuente: Elaboración propia.

<b>SGE 21</b>	
<b>Institución</b>	Forética (Foro para la Evaluación de la Gestión Ética)
<b>Dónde</b>	España
<b>Última versión / actualización</b>	2008
<b>Número de páginas</b>	28 páginas
<b>Página web</b>	<a href="http://www.sge21.foretica.org">www.sge21.foretica.org</a>
<b>Idiomas disponibles</b>	3 idiomas: español, inglés y catalán
<b>¿Quién lo elabora / redacta?</b>	Forética en colaboración de empresas, profesionales, académicos y ONG
<b>Coste de implantar el estándar</b>	N/D
<b>¿Existe auditoría del estándar?</b>	Sí
<b>Más información</b>	<p>Se trata de la primera norma que permite la certificación independiente en relación con la RSC. Ha sido desarrollada por Forética y publicada por primera vez en el año 2000. Trata aspectos sociales y de medio ambiente. Se trata de una norma flexible, compatible con otros sistemas de calidad, innovación o ambientales, entre otros. Pone de manifiesto el compromiso adquirido por la organización frente a los grupos de interés, generando una mayor motivación, un incremento del desarrollo global, minora la desconfianza y los riesgos y consigue atraer y fidelizar a clientes vinculando la marca a una gestión ética y a su RSC.</p> <p>El ámbito de aplicación se reduce a Colombia y España. Esta norma se armoniza con otras como las comunicaciones de la Comisión Europea, Líneas Directrices de la OCDE para empresas Multinacionales, normativa ISO 9001, ISO 14001, ISO 19011 o el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, entre otros.</p>

Cuadro 2.10. SGE 21.

Fuente: Elaboración propia.

### 3. ANÁLISIS DE LOS ESTÁNDARES RSC Y SU RELACIÓN CON LA TRANSPARENCIA

La divulgación de información origina que la comunicación constituya un elemento de carácter estratégico generador de valor añadido. Entendida por comunicación corporativa “un instrumento de gestión por medio del cual todas las formas conscientemente utilizadas de comunicación interna y externa se armonizan con la mayor eficacia y eficiencia posibles” (Van Riel, 1995).

En este proceso comunicativo, podemos distinguir dos tipos de agentes que protagonizarán este proceso: el emisor (representado por la empresa) y el receptor (que serán los *stakeholders* o grupos de interés). El objetivo de analizar este proceso de comunicación es examinar cómo funcionan cada uno de los elementos que lo integran atendiendo al concepto de transparencia, diferenciando las peculiaridades que ha de reunir cada elemento en consonancia con la misma.

Las empresas son quienes confeccionan y emiten la información para que los receptores puedan procesarla. Como hemos dicho, estos receptores son los llamados *stakeholders* o grupos de interés; este concepto engloba una gran cantidad de agentes (con relación directa o indirecta con la empresa), entre los que se puede destacar: empleados, gerentes, propietarios, clientes, proveedores, acreedores, el gobierno, la competencia y la sociedad en general.

Por otra parte, debemos destacar los otros dos elementos que conformarán este proceso de comunicación, y que son el mensaje y el canal. El mensaje está constituido por información que la empresa desea emitir. Sin embargo, si la empresa desea que su actividad sea catalogada como transparente no basta con que se emita información ni tampoco basta con atender únicamente al contenido. Es cierto que la información ha de ser plena en cuanto a contenido, es decir, debe poseer toda la “información” sobre el tema en cuestión del que se quiera tratar, o bien, si esto no fuera posible indicar el porqué de esta imposibilidad. No obstante, el mensaje tiene que contener otras características para ser compatible con la transparencia como son una forma y estructura adecuada, así como que posea precisión, integridad y sea adecuado con el receptor. Así, los receptores de la información deben ser capaces de interpretar la misma, ya que si esto no se produce no podrán actuar en consecuencia. Otro aspecto importante, es que la información ha de ser oportuna, es decir, tiene que ser actual o próxima además de encontrarse en un contexto de manera que permita a los grupos de interés tomar decisiones en tiempo y forma.

Asimismo es preciso tomar en consideración el otro elemento de este proceso, el canal. En lo que a ello respecta, es muy importante conseguir una adecuación entre el canal y el receptor del mismo, de forma que se trate de “personalizar” el mensaje lo máximo posible. En este caso, las empresas deben optar por aquellos canales o medios más afines al público al que deseen llegar con su información.

#### 3.1. METODOLOGÍA

Los diferentes elementos de la comunicación descritos en el apartado anterior y su relación implícita con la transparencia permiten generar una serie de indicadores para su valoración. En este sentido, se han desarrollado 11 ítems relacionados con la transparencia y el proceso de comunicación, sirviendo como base para esta elección los indicadores desarrollados por Baraibar y Luna (2012) o la coordinadora de ONGD en su publicación “Indicadores de transparencia y buen gobierno”.

- 1) ¿Cuántas veces aparece la palabra “transparencia” en el documento?
- 2) ¿Se define la “transparencia” en el documento? (Sí/No): resulta interesante conocer si la organización encargada de elaborar cada estándar tiene una visión particular de “transparencia”.
- 3) ¿Alta usabilidad relativa? (Sí/No): en este apartado se trata de comparar las diferentes páginas web de los organismos que desarrollan los estándares con el objeto de valorar la satisfacción y eficiencia de uso de cada uno según las informaciones requeridas en la misma. Se valorará especialmente la intuición del sitio web y la aportación (cualitativa y cuantitativa) de la información relativa a cada estándar.  
La usabilidad<sup>6</sup> se asocia con la facilidad de aprendizaje, la eficiencia de uso, la facilidad para recordar, los pocos errores y la satisfacción (Vos, 2008).
- 4) ¿Es gratuita la descarga del documento que contiene el estándar? (Sí/No).
- 5) ¿Se hace referencia en el estándar a quién es el responsable de implantarlo/desarrollarlo dentro de la empresa? (Sí/No).
- 6) ¿Se hace referencia en el estándar a quién es el responsable de comunicar la implantación/desarrollo del mismo? (Sí/No).
- 7) ¿Se hace referencia en el estándar a la necesidad de describir a los beneficiarios, los receptores o los efectos de la implantación del mismo? (Sí/No).
- 8) ¿Se hace referencia en el estándar a cómo ha de comunicarse la implantación del mismo? (Sí/No) En caso afirmativo, ¿cómo (a través del informe anual, informe de RSC, ícono en la página web, nota de prensa, etc.)?
- 9) ¿Cómo está estructurado el estándar? Número de artículos, principios, normas, guías, principios...
- 10) ¿Se hace referencia en el estándar a alguna característica que ha de tener la información objeto del estándar y que se ha de emitir al exterior de la empresa (integridad, adecuación, oportunidad...)? (Sí/No).
- 11) ¿Se hace referencia en el estándar al proceso de certificación o auditoría del propio estándar? (entidad certificadora, niveles de certificación, etc.) (Sí/No).

La muestra de estudio está formada por los estándares de RSC recogidos en la clasificación del capítulo anterior que atienden a principios generales o normas de aplicación (corporate reporting). (Cuadro 3.1.1.).

Estándares de RSC seleccionados	
<b>AA 1000 Accountability Principles Standard</b>	Libro Verde para la RSC de la Comisión Europea
<b>Global Reporting Initiative, GRI.</b>	Líneas Directrices para empresas multinacionales
<b>International Integrated Reporting Council</b>	Pacto Mundial de las Naciones Unidas
<b>International Standard on Assurance Engagements (ISAE 3000)</b>	SA 8000
<b>ISO 26000</b>	SGE 21

Cuadro 3.1. Estándares de RSC seleccionados

La metodología que se va a utilizar es el análisis de contenido, que según Berelson (1952) es una técnica de investigación que pretende ser objetiva, sistemática y cuantitativa en el estudio del contenido manifiesto de la comunicación.

Para conseguir estas características se lleva a cabo un estudio metódico de la información compendiada. La metodología desarrollada es eminentemente cualitativa,

---

<sup>6</sup> La norma ISO 9241-11 define usabilidad como “la eficacia, eficiencia y satisfacción con la que un producto permite alcanzar objetivos específicos a usuarios específicos en un contexto de uso específico” (Vos, 2008)

ya que se trabaja con aspectos de carácter descriptivo, con el objeto de obtener resultados objetivos mediante el análisis sistemático de esta información.

### 3.2. RESULTADOS

En este apartado se van a describir los resultados del análisis realizado. El desarrollo del trabajo va a comenzar con la descripción de los primeros 4 ítems descritos en la metodología, los cuales se encuentran relacionados con la aparición del término “transparencia”, la usabilidad de la web, el coste de obtención del documento, etc.. Es decir, los términos esencialmente genéricos.

En una segunda parte se desarrollará el estudio concerniente a los ítems restantes, y que tienen relación con el proceso comunicativo.

#### **The AA1000 Series of Standards:**

Análisis de transparencia: si nos adentramos en el documento oficial la palabra transparencia aparece citada de forma literal tan solo en una ocasión (en su página 5) para hacer referencia al proceso de revisión de la norma, que lo tilda precisamente de transparente.

La página web oficial (en lengua inglesa) de *Accountability*, muestra un interfaz sencillo en el que con tan solo un clic se puede disponer de los estándares de esta institución (uso sencillo para un usuario con nivel intermedio-bajo de internet). Otro aspecto de gran relevancia, y que supone un punto a favor muy importante es que el documento se puede obtener de forma totalmente gratuita.

En este caso, el documento no propone una definición para la “transparencia”.

Proceso de comunicación: si atendemos a lo dispuesto en el contenido de la norma en relación con el receptor de misma en el interior de la empresa, cabe decir que será el órgano de dirección quien ejerza este papel.

Por otra parte, en la norma también se especifica el proceso de comunicación de la implantación del estándar, mediante un informe público dirigido a los Grupos de Interés. Esta comunicación al exterior de la empresa se llevará a cabo por la dirección.

Por su parte, se resalta que la empresa debe responder de manera oportuna, exhaustiva, equilibrada y apropiada, como características de la información emitida al exterior de la empresa.

En el propio documento se hace referencia al método de realización del encargo, describiendo el proceso de evaluación y documentación del mismo, y la institución que realiza la auditoría.

El estándar se encuentra estructurado en principios, concretamente en tres: “básico de inclusividad”, “de relevancia” y “de la capacidad de respuesta”.

#### **Pacto Mundial de las Naciones Unidas:**

Análisis de transparencia: si se estudia el decálogo que se desprende de este pacto mundial no encontramos referencia alguna al término transparencia (tampoco ninguna definición) aunque en los “diálogos normativos” (reuniones de carácter regional e internacional a las que el Pacto Mundial presta apoyo) se tratan temas entre los que figura “la transparencia y la lucha contra la corrupción”.

La página web es sencilla en su uso para un usuario con nivel medio.

En el caso español se pueden obtener diferentes documentos y guías relacionados con este pacto de forma gratuita.

Proceso de comunicación: atendiendo al receptor del estándar dentro de la empresa, el documento señala a las empresas sin especificar qué órgano ha de aplicarlas.

Con respecto a la comunicación de los resultados al exterior, esta se hará a través de un informe anual, el cual pondrá de manifiesto las actuaciones de la empresa durante los 12 meses. El emisor no se especifica más allá de que ha de ser la empresa la encargada de emitir este informe (de carácter público).

Es destacable que no se cita ninguna característica con respecto a la información que han de transmitir las empresas al exterior.

En este pacto no se establecen criterios o formas de proceder como en otros estándares estudiados sino que se basa en la actuación en consonancia con lo establecido en el decálogo y su exposición pública.

El estándar se estructura en un decálogo de principios.

#### **Líneas directrices de la OCDE para las empresas multinacionales:**

Análisis de transparencia: en el estudio del contenido del documento observamos una diferencia sustancial con respecto a las otras dos normas hasta ahora analizadas, y es que la palabra transparencia aparece un total de 14 veces de forma literal a lo largo de todo el texto. En su página 83 expresa que “La transparencia es un criterio importante que contribuye favorablemente a la responsabilidad del PNC (Puntos Nacionales de Contacto) y también para lograr la confianza del público en general”. Aunque no proporciona una definición del concepto de transparencia, reconoce que hay que distinguir y conseguir un equilibrio entre la transparencia y la confidencialidad.

Si bien navegar por esta web no es algo complejo, en comparación con otras webs es menos intuitivo ya que requiere una mayor inversión de tiempo para lograr el documento deseado debido, por otra parte, a que esta institución cuenta con un elevado número de publicaciones.

Por su parte, la página web proporciona el texto sin coste alguno.

Proceso de comunicación: en el documento no se especifica el receptor del estándar en el interior de la empresa aunque será la propia empresa multinacional la que voluntariamente decida adherirse a estas líneas directrices.

El documento se refiere a la información emitida por las empresas como una información que debe ser “exacta” y “detallada”, y que ha de ser difundida “en los plazos oportunos”.

En cuanto al medio a través del cual la empresa comunica las prácticas desarrolladas, se dice que se valorará positivamente que se haga a través de medios electrónicos, si bien contempla otros medios (impresos u otros) de forma que se pueda llegar a los países más pobres afectados por la labor de la empresa (y que no pueden acceder a través de esos medios). Los resultados tendrán carácter público.

En este documento no se especifica el proceso de auditoría llevado a cabo, sino que se hace referencia a los propósitos.

La estructura del estándar está compuesta por un total de 203 directrices, divididas en varios apartados.

#### **Libro verde de RSC de la Comisión Europea:**

Análisis de transparencia: el término “transparencia” aparece citado en 11 ocasiones. Aunque no se proporciona definición del término, se deja entrever que se equipara a la difusión de información que preocupa a los ciudadanos.

Respecto a la página web, lo primero que un visitante puede encontrar es que existen hasta un total de 24 lenguas diferentes para examinar la página. El

documento, a pesar de su difícil búsqueda a través de la página web, puede ser descargado mediante la misma gratuitamente.

Proceso de comunicación: en el documento se destaca como receptores de la norma a todos los trabajadores en tanto en cuanto el contenido de la misma redundará en sus propias condiciones de trabajo. Sin embargo no se especifica un nivel o puesto de la empresa encargado de recibir el estándar y difundir los resultados.

No obstante, estos resultados se dan a conocer a los usuarios interesados a través de sus informes de responsabilidad social (canal) de carácter público, sobre los que se dice que aporta mayor calidad si es verificada por terceros independientes (como sindicatos u ONG).

Si se atiende a las características por las que se apuesta ha de tener la información emitida por las empresas, se dedican varios artículos para destacar que la información ha de ser "útil", "objetiva", "comparable", "fiable" y "completa (...) en el marco de un diálogo continuo".

No se detalla un proceso de auditoría ni su adopción vincula a una empresa en ningún sentido.

La estructura está compuesta por 94 propuestas en forma de artículos.

#### **ISO 26000:**

Análisis de transparencia: para conseguir el documento original cabe señalar algo que ya se dijo en el apartado anterior, y es que el documento disponible en la página oficial de ISO tiene un coste de 198 francos suizos que suponen unos 160 euros aproximadamente. Este hecho imposibilita proseguir con el estudio del estándar, lo cual resta significativamente transparencia al mismo.

Proceso de comunicación: la no puesta a disposición de este estándar de manera gratuita impide introducirse en el contenido de la misma y proseguir con un análisis análogo a los demás estándares estudiados.

#### **International Integrated Reporting Council:**

Análisis de transparencia: el término "transparencia" aparece en una ocasión en todo el documento. No se proporciona una definición del mismo aunque se refiere a él como "esencial". La página web, de lengua inglesa y de fácil comprensión, proporciona el estándar de forma gratuita en 9 idiomas distintos.

Proceso de comunicación: como receptor y emisor de esta norma se señala a los órganos de responsabilidad de la empresa.

La información ha de ser emitida a través de informes de carácter público.

Se dice que la información ha de reunir ciertas características como precisión, detalle, lógica y claridad.

Se enumera el proceso de auditoría que ha de seguir la empresa en el documento. El documento se estructura en artículos.

#### **International Standard on Assurance Engagements (ISAE 3000):**

Análisis de transparencia: la palabra "transparencia" se cita en una ocasión en todo el documento, en su artículo A185. Sin embargo no aporta una definición de la misma. La página web no tiene un manejo sencillo, además de su idioma inglés, y resulta complicado encontrar el documento, pudiendo descargar únicamente el "revisado en diciembre de 2013" de forma gratuita y tan solo en lengua inglesa.

Proceso de comunicación: como receptor y emisor de esta norma en la empresa, que será asimismo “el responsable en última instancia” aparece la alta dirección. Toda información se debe recoger en el informe de verificación (disponible para todo el público), que la empresa se encargará de hacer llegar a los usuarios interesados.

La información, por su parte, debe reunir algunas características como exactitud, relevancia, realidad y creíble, entre otras.

El documento se centra, con mayor fuerza que los demás estudiados, en explicar el proceso de implantación y auditoría utilizado. Prácticamente la mitad del documento detalla este proceso.

El documento se estructura mediante centenas de artículos.

#### **SGE 21 (Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable):**

Análisis de transparencia: la palabra “transparencia” aparece en 10 ocasiones en el documento en que se recoge el estándar. En él se dedican dos subapartados a la transparencia, “con el entorno” y “de la información”. En el primer caso, se expone que “la organización velará por la transparencia en su actividad con respecto a su entorno social, facilitando cauces de comunicación y cooperación con los grupos de interés”. En el segundo caso, se dice que “la organización deberá hacer públicas y accesibles sus cuentas anuales”.

La página proporciona toda la información en relación y en exclusiva de esa norma, incluso pone a disposición de quien esté interesado comparativas con otros estándares a los que antes hemos hecho referencia (como la ISO 26000 o las guías GRI, entre otros). Además su manejo resulta comprensible e intuitivo.

La descarga se puede llevar a cabo de forma gratuita en formato PDF desde la página oficial ([www.sge21.foretica.org](http://www.sge21.foretica.org)).

Proceso de comunicación: el receptor del estándar en el interior de la empresa está representado por la “alta dirección”, a la que se dedica un apartado y, además, se encargará asimismo de difundir al exterior los resultados obtenidos. Con respecto a las características que ha de poseer esta información emitida, se resalta la claridad y honestidad de la misma.

La “alta dirección” está sujeta a emitir al menos un informe (canal) cada dos años sobre “la situación de la Responsabilidad Social en su organización” que estará a disposición pública. De esta forma, cualquiera puede acceder a la información emitida por la empresa.

En el estándar se especifica cuál ha de ser el proceso de implementación, mejora y comunicación del estándar para conseguir una certificación.

Con respecto a la estructura del estándar, se trata de una norma compuesta por 6 apartados, prestando especial atención al sexto punto: “áreas de gestión”, en el que se despliegan hasta 9 subapartados.

#### **SA 8000:**

Análisis de transparencia: una vez se analiza este documento se observa que la palabra “transparencia” aparece nombrada en una sola ocasión, en la página número 98, y a la que se otorga importancia en esta referencia, catalogándola como “clave” para la difusión de información por parte de las empresas. Aunque no se ofrece una definición de transparencia, se dice que la información provista ha de ser “consecuente con la realidad”.

A través de la web de esta institución se puede acceder con gran facilidad y rapidez a la pestaña en la que se habla de la citada norma. Este proceso parece sencillo para cualquier persona mínimamente familiarizada con soportes web.

A través de la página web se permite su descarga instantánea y gratuita en lengua inglesa.

Proceso de comunicación: el receptor de la norma dentro de la empresa lo constituye la “alta dirección”, que será la encargada de transmitir la misma en el interior (a sus trabajadores) así como al exterior.

Se establece que las empresas deberán informar a todos los interesados sobre la aplicación de la norma manteniendo un sistema “abierto y transparente para todas las partes interesadas” pero sin especificar el canal de difusión de los datos. Mientras que para informar a los trabajadores se recurrirá a las asambleas.

Como características esenciales que ha de reunir la información difundida por las empresas se destaca que ha de ser “relevante”, “adecuada” y “suficiente”.

Este documento no especifica el proceso de auditoría seguido, solo se limita a establecer criterios generales sobre la materia a tratar.

La estructura del estándar está compuesta por una serie de guías contenidas en 9 apartados.

#### **Global Reporting Iniciative (GRI):**

Análisis de transparencia: en primer lugar, cabe decir que estas guías están formadas por dos documentos: “principios y documentos básicos” y “manual de aplicación”. Analizando los “principios y documentos básicos” se encuentra la palabra “transparencia” en dos ocasiones, haciendo referencia a las características que han de cumplir la información emitida. En cuanto al “manual de aplicación”, el concepto se menciona en un número notablemente superior de veces, un total de 12. En este caso se alude al término para referirse a la finalidad de la información, permitiendo a las empresas ciertas acciones siempre y cuando esto “redunde en favor de la transparencia” (esta frase es utilizada hasta en ocho ocasiones). No se proporciona ninguna definición.

Una vez se acude a la página web ([www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org)) en tan solo dos clics se pueden descargar gratis los documentos que forman estas guías (“principios y documentos básicos” y el “manual de aplicación”), es decir, manejo de la web es francamente sencillo para cualquier persona a pesar de que el lenguaje sea el inglés.

Proceso de comunicación: el receptor de la empresa según este estándar es el nivel directivo de la misma, que ejercerá, a su vez, de emisor de los resultados al exterior de la compañía.

La forma en que este nivel jerárquico ha de comunicar los resultados al exterior se formaliza por medio de una memoria (se otorga libertad a la empresa para el período que abarque) que estará disponible para todos los públicos. Se puntuiza que estas memorias se pueden presentar vía electrónica (en internet) o en medio impresos pero que en todo caso han de ser de carácter público, ofreciendo una información “completa del período analizado” al menos en uno de estos dos canales.

Por su parte, se explicitan algunas de las características que se consideran importantes para reunir por parte de la información, como utilidad, credibilidad, precisión, equilibrio, puntualidad, claridad y fiabilidad.

El estándar consta de una estructura dividida en dos partes, como ya se dijo anteriormente, especificándose el proceso de auditoría en el “manual de aplicación”. La estructura está compuesta, en ambos casos, por guías de aplicación.

A continuación se va a mostrar un cuadro en el que se ponen de manifiesto los ítems que se han estudiado anteriormente en relación con el estudio de cada uno de los estándares. De esta forma se condensan de forma más gráfica los resultados obtenidos.

## TRANSPARENCIA Y ESTÁNDARES RSC. CLASIFICACIÓN Y ANÁLISIS COMPARATIVO

Ítem*/ Estándar	Indicador 1	Indicador 2	Indicador 3	Indicador 4	Indicador 5	Indicador 6	Indicador 7	Indicador 8	Indicador 9	Indicador 10	Indicador 11
AA 1000 AS	1	No	Sí	Sí	Sí (dirección)	Sí (dirección)	Sí	Sí (informe)	Principios	Sí	Sí
Pacto Mundial	0	No	Sí	Sí	No	No	Sí	Sí (informe)	Principios	No	No
Líneas OCDE	14	No	Sí	Sí	No	No	Sí	Sí (informe)	Directrices	Sí	No
Libro verde CE	11	No	No	Sí	No	No	Sí	Sí (informe)	Artículos	Sí	No
ISO 26000	-----	-----	Sí	No	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----
SGE 21	10	Sí	Sí	Sí	Sí (dirección)	Sí (dirección)	Sí	Sí (informe)	Apartados	Sí	Sí
SA 8000	1	No	Sí	Sí	Sí (dirección)	Sí (dirección)	Sí	Sí (sistema abierto)	Guías	Sí	No
GRI	14	No	Sí	Sí	Sí (dirección)	Sí (dirección)	Sí	Sí (memoria)	Guías	Sí	Sí
IIRC	1	No	Sí	Sí	Sí (dirección)	Sí (dirección)	Sí	Sí (informe)	Artículos	Sí	Sí
ISAE 3000	1	No	No	Si	Sí (dirección)	Sí (dirección)	Sí	Sí (informe)	Artículos	Sí	Sí

\*Ítem1. ¿Cuántas veces aparece la palabra "transparencia"?

Ítem2. ¿Se define "transparencia" en el texto?

Ítem3. ¿Alta usabilidad relativa?

Ítem 4. ¿Es gratuita la descarga del documento que contiene el estándar?

Ítem 5. ¿Se hace referencia en el estándar a quién es el responsable de implantarlo/desarrollarlo dentro de la empresa?

Ítem 6. ¿Se hace referencia en el estándar a quién es el responsable de comunicar la implantación/desarrollo del mismo?

Ítem 7. ¿Se hace referencia en el estándar a la necesidad de describir a los beneficiarios, los receptores o los efectos de la implantación del mismo?

Ítem 8. ¿Se hace referencia en el estándar a cómo ha de comunicarse la implantación del mismo? En caso afirmativo, ¿cómo?

Ítem 9. ¿Cómo está estructurado el estándar?

Ítem 10. ¿Se hace referencia en el estándar a alguna característica que ha de tener la información objeto del estándar y que se ha de emitir al exterior de la empresa?

Ítem 11. ¿Se hace referencia en el estándar al proceso de certificación o auditoría del propio estándar?

Cuadro 3.2. Cuadro resumen de resultados.

## 4. CONCLUSIONES

La sociedad española demanda cada vez con mayor intensidad la obtención de información por parte de la empresa privada y del sector público. Este hecho se ha evidenciado recientemente (diciembre de 2013) en una ley que regula la transparencia en las instituciones públicas. Sin embargo, el sector privado dispone asimismo de una serie de regulaciones a tal efecto, teniendo las empresas que emitir información principalmente contable y financiera con sus socios como principales destinatarios.

La regulación de la divulgación de información ESG (*environmental, social and governance information*), está menos desarrollada dada su naturaleza heterogénea y se puede encuadrar dentro de la divulgación voluntaria de información. Uno de los principales objetos de esa divulgación voluntaria es la política de RSC, cuya naturaleza heterogénea se evidencia en la aparición de multitud de herramientas de gestión de RSC, que “desempeñan un papel básico al brindar guía y puntos de referencia para la puesta en marcha de los criterios de sostenibilidad” (García del Junco *et al.*, 2014).

La cuestión subyacente en relación a dichos estándares de RSC, principal objeto de estudio, es conocer su relación con la transparencia. A través de la metodología de análisis de contenidos y teniendo en cuenta diversos indicadores extraídos del proceso de comunicación, se ha desarrollado un análisis comparativo de los estándares de RSC generales y de las principales normas de aplicación. De esta manera, se permite conocer el procedimiento de los estándares en relación a la transparencia (a través del número de veces que aparece citada en el documento o de la existencia de una definición) y en relación a los diferentes elementos del proceso de comunicación.

Una vez el estudio se adentra en el análisis y comparación de los estándares, se pueden obtener diversas conclusiones:

- Se puede observar que la mayoría de ellos se comportan de una manera muy similar en cuanto a los ítems estudiados. Se observan variables como el hecho de incorporar adjetivos a la información desprendida por cada estándar, las cuales son cumplidas por la totalidad de estándares estudiados. Por otra parte, otras como el hecho de definir “transparencia” solo suceden en una ocasión, o la usabilidad de la página web, la cual evidencia en prácticamente todos los estándares ser alta. El hecho de que la mayoría de los estándares se comporten de manera similar (prácticamente igual) en cuanto a cada variable induce a preguntarse cuál es el motivo de la existencia de un número tan elevado de los mismos.
- Llama la atención que solo un estándar (SGE 21) aporte una definición de “transparencia”, lo cual es un hecho interesante a tener en cuenta de cara al futuro incorporando en las actualizaciones siguientes de los estándares una definición del mismo. De esta manera, se acotaría considerablemente el significado que tiene para el organismo que lo promueve (y la empresa que lo implanta) así como su compromiso con la misma, ya que se trata de un concepto amplio y que, por tanto, abarca un gran número de apreciaciones.
- Existe una discrepancia notable entre los estándares expuestos a la hora de determinar el nivel jerárquico que debe implantar el estándar en el interior de la empresa, y llevar a cabo la difusión de los resultados conseguidos. Si bien es preciso aclarar que aunque la norma nada diga al respecto, la dirección será la que frecuentemente acometa esta labor ya que se corresponde con una tarea de carácter estratégica para la misma (representa una pauta para alcanzar sus objetivos futuros, que en este caso es la emisión de información social). No

obstante, sería conveniente un reflejo en la normativa referente a cada estándar del órgano de la empresa que se debe encargar de esta tarea, con el fin de delimitar el papel del receptor-emisor.

- Existe casi unanimidad en el medio o canal a través del cual se han de emitir los resultados. En la mayoría de los estándares se indican informes (de carácter público) como medio de información. Además, se hace especial hincapié en asegurar que dichos informes tengan la difusión oportuna para ser conocidos por quien tenga interés en ellos (indicando los medios electrónicos como idóneos en la mayoría de los casos).
- Unos de los puntos débiles de los estándares es la referencia al proceso de auditoría ya que en muchos casos este proceso de implantación y certificación no se describe convenientemente.

La existencia de un número tan elevado de estándares facilita una implantación personalizada a la empresa, que puede seleccionar el más adecuado a sus necesidades. Sin embargo, la existencia de tanto estándar, aunque estén respaldados por instituciones de reconocido prestigio, puede provocar inseguridad e incertidumbre en el receptor al no saber cuál es el mejor estándar que tiene que seguir la empresa.

A pesar de haber analizado únicamente los estándares de RSC más generales, las diferencias entre ellos en relación a la transparencia no parece justificar la existencia de tanto estándar de la misma naturaleza, sin embargo, la naturaleza de las diferencias (como la definición del proceso de auditoría o la delimitación del emisor-receptor) justifican la mayor implantación y reconocimiento de unos estándares sobre otros.

En definitiva, parece interesante desde el punto de vista de la transparencia, y teniendo en mente las necesidades de los *stakeholders*, trabajar en la compatibilidad o la convergencia entre estándares, incorporando en las nuevas actualizaciones un proceso de implantación y certificación análogo que elimine la incertidumbre en el receptor.

## 5. BIBLIOGRAFÍA

- ACCOUNTABILITY. [Sitio web]. 2012. [Consulta: mayo-junio 2014]. Disponible en: <http://www.accountability.org/>
- AENOR INTERNACIONAL. [Sitio web]. 2014. Madrid, España. [Consulta: mayo-junio 2014]. Disponible en: <http://www.aenorinternacional.com/>
- ASOCIACIÓN ESPAÑOLA PARA LA CALIDAD. [Sitio web]. 2014. Madrid, España. [Consulta: mayo-junio 2014]. Disponible en: <http://www.aec.es/>
- BARAIBAR DIEZ E.; LUNA SOTORRÍO L. 2012. Transparencia social e hipótesis del impacto social. Análisis en el IBEX35. *Universia Business Review*. ISSN 1698-5117.
- BERELSON, B. 1952. *Content Analysis in Communication Researches*. Glencoe III, Free Press.
- CÁTEDRA MANGO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA. [Sitio web]. 2009. Barcelona, España. [Consulta: mayo-junio 2014]. Disponible en: <http://mango.esci.es/>
- COMISIÓN EUROPEA. [Sitio web]. 2014. [Consulta: mayo-junio 2014]. Disponible en: <http://ec.europa.eu/>
- COMISIÓN NACIONAL DEL MERCADO DE VALORES. [Sitio web]. Madrid, España. [Consulta: mayo-junio 2014]. Disponible en: <https://www.cnmv.es>
- COMPROMISO EMPRESARIAL. [Sitio web]. “Segundo informe de transparencia de las universidades españolas”. 2014. España. [Consulta: mayo-junio 2014]. Disponible en: <http://www.compromisoempresarial.com/>.
- COMUNIDAD AUTÓNOMA DE MURCIA. [Sitio web]. 2011. [Consulta: mayo-junio 2014]. Disponible en: <http://www.carm.es/>
- Coord. ACCOUNTABILITY. 2008. Norma de aseguramiento de sostenibilidad AA1000 AS. Traducción por MAS Business, S.L. ISBN: 1-9016930-11-2. Londres. [Consulta: mayo-junio 2014].
- Coord. ONG PARA EL DESARROLLO-ESPAÑA. 2012. Indicadores de transparencia y buen gobierno (versión ONGD). Madrid, España. [Consulta: mayo-junio 2014].
- Dir. 2008. Forética. SGE 21:2008, Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable, Norma para la Evaluación de la Gestión Ética y Socialmente Responsable en las organizaciones. Madrid. [Consulta: mayo-junio 2014].
- Dir. COMISIÓN ESPECIAL PARA EL FOMENTO DE LA TRANSPARENCIA Y LA SEGURIDAD EN LOS MERCADOS FINANCIEROS Y LAS SOCIEDADES COTIZADAS. 2003. INFORME DE LA COMISIÓN ESPECIAL PARA EL FOMENTO DE LA TRANSPARENCIA Y SEGURIDAD EN LOS MERCADOS Y EN LAS SOCIEDADES COTIZADAS. (en línea). [Consulta: mayo-junio 2014]. Disponible en: <https://www.cnmv.es>
- Dir. Comisión europea. 2001. LIBRO VERDE: fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas. COM(2001) 366 final. Bruselas. [Consulta: mayo-junio 2014].
- Dir. Global Reporting Initiative. 2013. Guías para la elaboración de memorias de sostenibilidad: principios y contenidos básicos. Traducción por Strategic Agenda LLP. Países Bajos. [Consulta: mayo-junio 2014].

## TRANSPARENCIA Y ESTÁNDARES RSC. CLASIFICACIÓN Y ANÁLISIS COMPARATIVO

Dir. Global Reporting Initiative. 2013. Guías para la elaboración de memorias de sostenibilidad: Manual de aplicación. Traducción por Strategic Agenda LLP. Países Bajos. [Consulta: mayo-junio 2014].

Dir. Integrated Reporting Council. 2013. International framework, integrated reporting. Reino Unido. [Consulta: mayo-junio 2014].

Dir. International Auditing and Assurance Standards Board. 2013. ISAE 3000, Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information. [Consulta: mayo-junio 2014].

Dir. Social Accountability International (SAI). 2008. Responsabilidad Social 8000, SA8000. Nueva York. [Consulta: mayo-junio 2014].

EL MUNDO. (Sitio web). 2014. "ley de transparencia: cuando el ciudadano exige saber". Madrid, España. [Consulta: mayo-junio 2014]. Disponible en: <http://www.elmundo.es/>

ESCUELA DE ORGANIZACIÓN INDUSTRIAL. [Sitio web]. 2013. [Consulta: mayo-junio 2014]. Disponible en: <http://www.eoi.es/>

España. Ley Orgánica 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno. Boletín Oficial del Estado, 10 de diciembre de 2013, núm. 295, pp.97922-97952.

España. Ley Orgánica 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible. Boletín Oficial del Estado, 5 de marzo de 2011, núm.55, pp.25033-25235.

España. Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital. Boletín Oficial del Estado, 3 de julio de 2010, núm 161, pp.58472-58594.

España. Real Decreto Legislativo 1159/2010, de 17 de septiembre, por el que se aprueban las Normas para la Formulación de Cuentas Anuales Consolidadas y se modifica el Plan General de Contabilidad aprobado por Real Decreto 1514/2007, de 16 de noviembre y el Plan General de Contabilidad de Pequeñas y Medianas. Boletín Oficial del Estado, 24 de septiembre de 2010, núm.232, pp.81005-81140.

EUROPA PRESS. [Sitio web]. 2014. Cantabria, España. [Consulta: mayo-junio 2014]. Disponible en: <http://www.europapress.es/>

FORÉTICA. [Sitio web]. 2014. Madrid, España. [Consulta: mayo-junio 2014]. Disponible en: <http://www.foretica.org/>

GARCÍA DEL JUNCO, J., PALACIOS FLORENCIO, B. y ESPASANDÍN BUSTELO, F. 2014. *Manual práctico de responsabilidad social corporativa. Gestión, diagnóstico e impacto en la empresa*. Ed. Pirámide.

GLOBAL REPORTING INITIATIVE. [Sitio web]. 2011. Países Bajos. [Consulta: mayo-junio 2014]. Disponible en: <https://www.globalreporting.org>

IFAC. [Sitio web]. 2014. Nueva York. [Consulta: mayo-junio 2014]. Disponible en: <http://www.ifac.org/>

IIRC. [Sitio web]. 2014. Reino Unido. [Consulta: mayo-junio 2014]. Disponible en: <http://www.theiirc.org/>

INFOLIBRE. [Sitio web]. 2014. "La UE critica la nueva ley española de transparencia porque carece de órganos independientes de control". Madrid, España. [Consulta: mayo-junio 2014]. Disponible en: <http://www.infolibre.es/>

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARIZATION. [Sitio web]. 2014. Ginebra, Suiza. [Consulta: mayo-junio 2014]. Disponible en: <http://www.iso.org/>

LIZCANO, J.L.; MONEVA MARIANO, J. 2004. Marco conceptual de la Responsabilidad Social Corporativa. AECA.

LÓPEZ-NOGUERO, F. (2002): "El análisis de contenido como método de investigación". Revista de Educación, 4: 167-179.

NIETO ANTOLIN, M.; FERNÁNDEZ GAGO, R. 2004. Universia BusinessReview. Responsabilidad social corporativa: la última innovación en management. ISSN: 1698-5117.

OCDE (2013), Líneas Directrices de la OCDE para empresas Multinacionales, OECD Publishing. <http://dx.doi.org/10.1787/9789264202436-es> . [Consulta: mayo-junio 2014].

ONGALLO C. 2007. Ed. Dykinson. Manual de comunicación: guía para gestionar el conocimiento, la información y las relaciones humanas en empresas y organizaciones. ISBN: 978-84-9849-114-2. Madrid.

ORGANIZACIÓN PARA LA COOPERACIÓN Y EL DESARROLLO ECONÓMICOS. [Sitio web]. 2014. [Consulta: mayo-junio 2014]. Disponible en: <http://www.oecd.org/>

RED PACTO MUNDIAL ESPAÑA. [Sitio web]. 2013. Madrid.[(Consulta: mayo-junio 2014]. Disponible en: <http://www.pactomundial.org/>

SERVER IZQUIERDO, RICARDO J.; VILLALONGA GRAÑANA, INMACULADA. CIRIEC España. 2005. La Responsabilidad Social Corporativa (RSC) y su gestión integrada. ISSN: 0213-8093.

SGS. [Sitio web]. 2014. Madrid, España. [Consulta: mayo-junio 2014]. Disponible en: <http://www.sgs.es/>

SOCIAL ACCOUNTABILITY INTERNATIONAL. [Sitio web]. 2012. Nueva York. [Consulta: mayo-junio 2014]. Disponible en: <http://www.sa-intl.org/>

UNIVERSIDAD DE CANTABRIA. [Sitio web]. AÑO. Cantabria, España. [Consulta: mayo-junio 2014]. Disponible en: <https://www.unican.es>

VAN RIEL, C.B.M. (1995): "*Principles of corporate communication*". Hemel Hempstead: McGraw-Hill.

VOS T. 2008. "El ITI se preocupa de la usabilidad de las aplicaciones informáticas". Revista del Instituto Tecnológico de Informática. En red, disponible en: <http://www.iti.es/>.