

## 4.2 Rendición de cuentas

El principio consiste en: una organización debería rendir cuentas por sus impactos en la sociedad, la economía y el medio ambiente.

Este principio propone que una organización debería aceptar un escrutinio adecuado y, además, aceptar el deber de responder a ese escrutinio.

La rendición de cuentas implica la obligación para la Dirección de tener que responder a quienes controlan los intereses de la organización y para la organización de tener que responder ante las autoridades competentes, en relación con las leyes y regulaciones. La rendición de cuentas por el impacto global de sus decisiones y actividades sobre la sociedad y el medio ambiente también implica que el grado en que la organización debe responder ante aquellos afectados por sus decisiones y actividades, así como ante la sociedad en general, varía de manera acorde con la naturaleza del impacto y las circunstancias.

La obligación de rendir cuentas tendrá un impacto positivo, tanto en la organización como en la sociedad. El grado de rendición de cuentas podría variar, pero debería siempre corresponderse con el grado o extensión de la autoridad. Las organizaciones con máxima autoridad son quienes deberían poner más cuidado en la calidad de sus decisiones y su supervisión. La rendición de cuentas también incluye la aceptación de responsabilidad cuando se cometen errores, la toma de medidas adecuadas para repararlos y la toma de acciones para prevenir que se repitan.

Una organización debería responder por:

- los impactos de sus decisiones y actividades en la sociedad, el medio ambiente y la economía, especialmente las consecuencias negativas significativas, y
- las acciones tomadas para prevenir la repetición de impactos negativos involuntarios e imprevistos.

## 5.2 Reconocer la responsabilidad social

### 5.2.1 Impactos, intereses y expectativas

Al abordar su responsabilidad social una organización debería entender tres relaciones (véase la figura 2):

- **entre la organización y la sociedad:** una organización debería entender y reconocer cómo impactan en la sociedad y el medio ambiente sus decisiones y actividades. Una organización también debería entender las expectativas de comportamiento responsable que tiene la sociedad en lo que concierne a estos impactos. Esto debería hacerse considerando las materias fundamentales y los asuntos de responsabilidad social (véase el apartado 5.2.2);
- **entre la organización y sus partes interesadas:** una organización debería ser consciente de sus distintas partes interesadas. Éstas se componen de los individuos o grupos cuyos intereses podrían verse afectados por las decisiones y actividades de la organización (véase el apartado 3.3.1), y
- **entre las partes interesadas y la sociedad:** una organización debería comprender, por un lado, la relación entre los intereses de las partes interesadas que se ven afectadas por la organización, y por otro, las expectativas de la sociedad. Aunque las partes interesadas son parte de la sociedad, podrían tener intereses que no sean coherentes con las expectativas de la sociedad. Las partes interesadas tienen intereses particulares en relación con la organización, que pueden diferenciarse de las expectativas que tiene la sociedad sobre el comportamiento socialmente responsable en relación con cualquier asunto. Por ejemplo, el interés de un proveedor en que le paguen, y el interés de la sociedad en el cumplimiento de los contratos, pueden ser diferentes perspectivas del mismo asunto.



NOTA Las partes interesadas podrían tener intereses que no sean coherentes con las expectativas de la sociedad.

**Figura 2 — Relación entre una organización, sus partes interesadas y la sociedad**

Al reconocer su responsabilidad social, una organización necesitará tener en cuenta las tres relaciones. Es probable que una organización, sus partes interesadas y la sociedad tengan diferentes perspectivas, porque sus objetivos podrían no ser los mismos. Debería reconocerse que los individuos y las organizaciones podrían tener muchos y variados intereses que pueden verse afectados por las decisiones y actividades de una organización.

## 7.3 Comprender la responsabilidad social de una organización

### 7.3.1 Debida diligencia

En el contexto de la responsabilidad social, la debida diligencia, es un proceso exhaustivo y proactivo llevado a cabo para identificar los impactos negativos sociales, ambientales y económicos, reales y potenciales, de las decisiones y actividades de una organización, con el propósito de evitar y mitigar dichos impactos.

La debida diligencia podría implicar, además, influir en el comportamiento de otros, en los casos en los que resulten ser la causa de violaciones de los derechos humanos o de otras violaciones en las que podría estar implicada la organización.

En cualquier proceso de debida diligencia, una organización debería considerar el contexto del país en el que opera o en el que se realizan sus actividades; los impactos potenciales y reales de sus propias actividades; y el potencial de consecuencias negativas que se derivan de las acciones de otras entidades o personas cuyas actividades están significativamente vinculadas a las de la organización.

Los siguientes componentes deberían incluirse en un proceso de debida diligencia, de manera acorde al tamaño y a las circunstancias de la organización:

- políticas de la organización relacionadas con la materia fundamental pertinente, que aporten orientación significativa a aquellos dentro de la organización y a aquellos que están estrechamente vinculados con la organización;
- medios para evaluar la manera en que las actividades existentes y las propuestas podrían afectar las metas de dichas políticas;
- medios para integrar las materias fundamentales de la responsabilidad social en toda la organización;
- medios para el seguimiento del desempeño en el tiempo, para tener la capacidad de realizar los ajustes necesarios en las prioridades y en el enfoque, y
- acciones adecuadas para tratar los impactos negativos de sus decisiones y actividades.

Al identificar las áreas potenciales de actuación, una organización debería esforzarse por comprender mejor los desafíos y dilemas desde la perspectiva de los individuos y grupos potencialmente perjudicados.

Además de esta autoevaluación, una organización podría encontrar que, en algunos casos, es posible y adecuado, tratar de influir en el comportamiento de otras entidades con el fin de mejorar su desempeño en materia de responsabilidad social, especialmente en aquellas con las que sostiene vínculos estrechos o en las que la organización considera que los asuntos son particularmente urgentes o pertinentes para su situación. A medida que una organización gana experiencia en el área de la mejora del desempeño en materia de responsabilidad social, podría crecer en su capacidad y voluntad de intervenir con otras entidades para defender este objetivo.

## 7.3.2 Determinar la pertinencia e importancia de las materias fundamentales y los asuntos para una organización

### 7.3.2.1 Determinar la pertinencia

Todas las materias fundamentales, pero no todos los asuntos, son pertinentes para cada organización. Una organización debería revisar todas las materias fundamentales con el fin de identificar qué asuntos son pertinentes. Para comenzar el proceso de identificación, cuando sea adecuado, una organización debería:

- listar la totalidad de sus actividades;
- identificar a sus partes interesadas (véase el apartado 5.3);
- identificar las actividades de la propia organización y de las organizaciones que están dentro de su esfera de influencia. Las decisiones y actividades de los proveedores y contratistas pueden tener un impacto en la responsabilidad social de la organización;
- determinar las materias fundamentales y los asuntos que puedan surgir cuando la organización y, otros dentro de su esfera de influencia y/o la cadena de valor, lleven a cabo estas actividades, teniendo en cuenta toda la legislación aplicable;
- analizar la variedad de formas en que las decisiones y actividades de la organización pueden causar un impacto en las partes interesadas y en el desarrollo sostenible;
- examinar las formas en las que las partes interesadas y los asuntos de responsabilidad social pueden impactar en las decisiones, actividades y planes de la organización, e
- identificar todos los asuntos de responsabilidad social que se relacionan con las actividades cotidianas y también los que surgen ocasionalmente bajo circunstancias muy específicas.

Aunque una organización crea que, por sí misma, puede comprender su responsabilidad social (véase el apartado 5.2.3), debería considerar, no obstante, involucrar a las partes interesadas en el proceso de identificación, para ampliar la perspectiva sobre las materias fundamentales y los asuntos. Sin embargo, es importante reconocer que hay asuntos que podrían ser pertinentes, incluso aunque las partes interesadas no los identifiquen.

En algunos casos, una organización podría asumir que porque opera en un área con leyes que abordan materias fundamentales de responsabilidad social, cumplir con la ley sería suficiente para asegurar que todos los aspectos pertinentes a dichas materias fundamentales se han abordado. Sin embargo, una revisión cuidadosa de las materias fundamentales y los asuntos del capítulo 6 podrían revelar que algunos asuntos pertinentes no están regulados o están cubiertos por regulaciones que no se hacen cumplir adecuadamente o que no son explícitas o suficientemente detalladas.

Incluso para materias fundamentales o asuntos cubiertos por la legislación, atender al espíritu de la ley podría en algunos casos involucrar una actuación que vaya más allá del simple cumplimiento. Por ejemplo, aunque algunas leyes y regulaciones ambientales limiten las emisiones de contaminantes al aire o al agua a cantidades o niveles específicos, una organización debería utilizar las mejores prácticas para reducir aún más sus emisiones de contaminantes o cambiar los procesos que utiliza para eliminarlas completamente. Otros ejemplos: un colegio que voluntariamente decide reutilizar el agua de lluvia con fines sanitarios y un hospital que podría decidir no sólo cumplir con las leyes en relación con sus prácticas laborales, sino también emprender un programa especial para apoyar la conciliación de la vida familiar y laboral de su personal.

### 7.3.2.2 Determinación de la importancia

Una vez que la organización ha identificado un amplio rango de asuntos pertinentes respecto a sus decisiones y actividades, debería analizar cuidadosamente los asuntos identificados y desarrollar una serie de criterios para decidir qué asuntos son los más significativos y tienen mayor importancia para la organización. Esos posibles criterios incluyen:

- el alcance del impacto del asunto en las partes interesadas y en el desarrollo sostenible;
- los efectos potenciales que se derivan de actuar o de no actuar sobre el asunto;
- el nivel de preocupación de las partes interesadas sobre el asunto, y
- la identificación de las expectativas de la sociedad, respecto del comportamiento responsable en relación con estos impactos;

Los asuntos que, de forma general, se consideran importantes son el incumplimiento de la ley; la incoherencia con la normativa internacional de comportamiento; las potenciales violaciones de los derechos humanos; las prácticas que puedan poner en peligro la vida o la salud y las prácticas que puedan afectar gravemente al medio ambiente.

### 7.3.3 La esfera de influencia de una organización

#### 7.3.3.1 Evaluación de la esfera de influencia de una organización

Una organización puede ejercer influencia desde fuentes tales como:

- **la propiedad y la gobernanza:** incluye la naturaleza y grado de propiedad o representación, si existe, en el organismo rector de una organización asociada;

- **la relación económica:** incluye la extensión de la relación económica y la importancia relativa de la relación para ambas organizaciones; que la relación sea más importante para una de las organizaciones puede hacer que la otra alcance mayor influencia;
- **la autoridad legal/política:** se basa, por ejemplo, en las disposiciones de los contratos legalmente vinculantes o en la existencia de un mandato legal que otorgue a la organización la capacidad de exigir ciertos comportamientos en otros; y
- **la opinión pública:** incluye la capacidad de la organización para influir sobre la opinión pública, y el impacto que la opinión pública tiene en aquellos en los que trata de influir.

La influencia de una organización podría depender de una serie de factores, incluidos la proximidad física, el alcance, la duración y la solidez de la relación.

### 7.3.3.2 Ejercicio de la influencia

Una organización puede ejercer su influencia sobre otros para aumentar los impactos positivos en el desarrollo sostenible, o para minimizar los impactos negativos, o ambas cosas. Al evaluar su esfera de influencia y determinar sus responsabilidades, una organización debería ejercer la debida diligencia.

Algunos métodos para ejercer influencia son:

- establecer disposiciones contractuales o incentivos;
- declaraciones públicas emitidas por la organización;
- involucrarse con la comunidad, los líderes políticos y otras partes interesadas;
- tomar decisiones en materia de inversión;
- compartir conocimientos e información;
- realizar proyectos conjuntos;
- hacer *lobby* responsable y utilizar las relaciones con los medios de comunicación;
- promover las buenas prácticas; y
- formar alianzas con asociaciones sectoriales, organizaciones y otros.

Una organización debería tener en cuenta los aspectos ambientales, sociales y de gobernanza de la organización, así como la responsabilidad social de las organizaciones con las que mantiene o busca mantener una relación.

A través de sus decisiones y actividades, y de la información que proporciona a las partes interesadas sobre los motivos de estas decisiones y actividades, una organización puede influir en sus partes interesadas.

Al ejercer influencia, una organización siempre se debería guiar por el comportamiento ético y otros principios y prácticas de responsabilidad social (véanse los capítulos 4 y 5). Al ejercer su influencia, una organización, como primera medida, debería considerar involucrarse en un diálogo orientado a mejorar la toma de conciencia sobre la responsabilidad social y fomentar el comportamiento socialmente responsable. Si este diálogo no resulta eficaz, se deberían considerar medidas alternativas, tales como cambiar la naturaleza de la relación.

Cuando una organización tiene control *de facto* sobre otros, su responsabilidad de actuar puede ser similar a la responsabilidad que existe en circunstancias donde tiene un control formal. Control *de facto* hace referencia a las situaciones en las que una organización tiene la capacidad de dictar las decisiones y actividades de otra organización, incluso en el caso en el que no tenga autoridad legal o formal para hacerlo.