

4. ÁMBITOS DE ACTUACIÓN

Como hemos visto en el apartado anterior, las Memorias de Sostenibilidad son una de las formas para comunicar a nivel externo que las empresas utilizan y que remarcan el carácter de transparencia que hoy en día tanto valora la sociedad.

Estas memorias recogen los resultados que han obtenido las empresas a partir de tres variables:

- **Nivel financiero:** mide la rentabilidad, no solo refiriéndose a las ganancias, sino valorando también la sostenibilidad de los negocios y el capital humano de que dispone dicha empresa.
- **Nivel ambiental:** consiste en minimizar los riesgos y evitar impactos ambientales. Se trata de medir el impacto de los productos de la empresa y de sus operaciones, además de cómo ésta maneja las emisiones y desechos.
- **Nivel social:** presenta las acciones realizadas conforme las expectativas que tiene la sociedad en relación a la empresa. Trata aspectos como la diversidad étnica y de género, las horas de trabajo, los salarios, la seguridad de los trabajadores y la contribución hacia los servicios e instalaciones comunitarios.

Estos niveles conforman lo que se conoce como Triple Cuenta de Resultados y nos ayudarán a estudiar los diferentes ámbitos de actuación de la RSC en materia de Derechos Humanos, Derechos Sociolaborales y Derechos Medioambientales, entre otros.

Antes de ver en qué ámbitos y cómo trabajan las empresas para ser socialmente responsables con la sociedad, es importante remarcar que durante los últimos años han ido apareciendo directrices y pautas de actuación muy significativas, impulsadas por varios organismos internacionales.

Algunas de las más recurrentes son el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, las Memorias de Sostenibilidad del GRI, las Convenciones de la OIT, las orientaciones para

Multinacionales de la OCDE y la norma SA 8000. Todas ellas serán estudiadas más adelante.

Debemos destacar el modelo EFQM de Excelencia Empresarial de la European Foundation Quality Management que, a pesar de tener su origen en 1989, en 2000 fue revisado y actualizado. Establece un sistema de auditoría que mide y evalúa los resultados alcanzados en la gestión empresarial en los principales grupos de interés: los clientes, los trabajadores y la sociedad. Además, estudia los tipos y la calidad de las acciones desarrolladas para alcanzar estos resultados.

A continuación vamos a exponer los tres pilares sobre los que la RSC se fundamenta: los Derechos Humanos, los Derechos Laborales y los Derechos Medioambientales.

4.1. DERECHOS HUMANOS (DDHH)

Tal como dictan los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas (ONU, 1999):

Las empresas tienen la responsabilidad de hacer que se respeten los DDHH no solo en sus lugares de trabajo, sino en su esfera de influencia más amplia.

Se refuerza la responsabilidad de que respetar los Derechos Humanos no solo recae en los gobiernos o estados soberanos, sino que también es tarea de las diferentes empresas y organizaciones. El imperativo ético se impone como salvaguardia de un comportamiento cívico y, además, se reconoce de manera pública que el respeto a los Derechos Humanos ayuda a las empresas a labrarse una buena imagen y reputación, lo que acaba traduciéndose en una mejora en la producción.

Los argumentos que justifican la inclusión de preocupaciones vinculadas a los DDHH son:

- **Cumplimiento del Derecho Nacional e Internacional:** las organizaciones se deben esforzar por garantizar que sus actividades se llevan a cabo de acuerdo con la legalidad vigente en el país en el que desarrollan su ejercicio empresarial.

- **Promoción de los Principios de Derecho:** las empresas que operan fuera de sus países de origen deben aprovechar su presencia en ellos para promover el respeto a los Principios de Derecho y exigir el cumplimiento de la ley en países donde el apoyo y el respeto por los DDHH son nulos o insuficientes. Las sociedades en las que se respetan los DDHH son más estables y facilitan el buen ambiente para la práctica empresarial.
- **Acercamiento a las preocupaciones de los consumidores:** el acceso a la información global supone que los consumidores están cada vez más informados sobre el origen de los productos que consumen y sobre las condiciones en que han sido producidos. Un enfoque dinámico de la cuestión de los DDHH contribuye a reducir el impacto potencialmente negativo que puede ejercer la publicidad adversa difundida desde las organizaciones de consumidores, ONGs y otros grupos de interés.
- **Gestión de la cadena de suministros:** las fuentes de materias primas y la fabricación a nivel mundial hacen que las empresas necesiten conocer a fondo las responsabilidades en cuestión de Derechos Humanos en ambos extremos del flujo de producción. Promover buenas prácticas en relación con los DDHH permitirá a las empresas aliarse con los socios que más les convengan, promoviendo, como hemos en el enfoque *stakeholder*, una reacción en cadena virtuosa.
- **Incremento de la productividad del trabajador y permanencia:** la productividad de los trabajadores y su fidelidad hacia la empresa vienen dados por un trato digno y una retribución justa y equitativa. Los solicitantes de empleo cada vez tienen más en cuenta la reputación de las empresas cuando deciden en qué empresa les gustaría trabajar.
- **Mejora de las relaciones en el seno de la sociedad local:** las empresas que trabajan sobre una base mundial están sometidas al escrutinio global como resultado de los avances producidos en las tecnologías de la información. Un acercamiento positivo hacia los DDHH puede resultar beneficioso tanto en los propios centros de trabajo, a nivel de la comunidad local particular, como en el terreno comunal mundial en el que operan las compañías.

- **Inclusión de los Derechos Humanos en la política y cultura empresariales:** uno de los puntos de partida decisivos para que los individuos dentro de las empresas entiendan las cuestiones fundamentales que están en juego es difundir la Declaración Universal de los Derechos Humanos. Las empresas también necesitan garantizar su respeto a las leyes nacionales en los países en los que desarrollan su actividad y saber cómo puede variar su aplicación en función de la cultura local particular. Es también importante y fundamental difundir que el respeto a los Derechos Humanos forma parte del núcleo esencial de valores de la organización.

El desarrollo y puesta en marcha de una política de Derechos Humanos debe tener en cuenta unos requisitos básicos y, si es posible, debe apoyarse en informaciones facilitadas por los *stakeholders* y en sus consejos.

Estos son algunos ejemplos prácticos para la promoción de los DDHH a nivel empresarial:

- Desarrollar una política de empresa y una estrategia empresarial que fomente el respeto por los Derechos Humanos.
- Desarrollar un proyecto higiénico-sanitario y de seguridad laboral.
- Disponer de personal formado en cuestiones relacionadas con los DDHH e identificar la forma en que pueden afectar al negocio.
- Redactar informes de impacto de DDHH sobre la actividad del negocio y revisarlos de manera periódica.
- Discutir el impacto de las cuestiones relativas a los DDHH con los *stakeholders*.
- Trabajar en la mejora de las condiciones laborales junto con los trabajadores y sus representantes.

Así, la empresa puede garantizar el respeto de los DDHH a partir de acciones destinadas a sus trabajadores y a la comunidad a la que pertenece. Por lo que respecta a los trabajadores, se consigue facilitando condiciones de trabajo seguras y saludables, garantizando la libertad de asociación, la no discriminación en los procesos de selección de personal, a que no se emplee, ya sea de manera directa o indirecta, mano

de obra forzosa o infantil, y facilitando el acceso básico a la salud, la educación y la vivienda a sus trabajadores y a sus familias que, por determinados motivos, no pueden lograrlo fuera.

En cuanto a la comunidad, la empresa garantiza el cumplimiento de los Derechos Humanos trabajando para proteger el modo de vida económico de las comunidades locales y contribuyendo a generar un debate público con el fin de expresar sus puntos de vista en cuestiones que afecten a su actividad, a sus empleados, a sus clientes y a las comunidades de las que forman parte.

4.1.1 Pacto Mundial

Para poder asegurar el cumplimiento de los DDHH en las diferentes sociedades, es vital importancia el **Pacto Mundial (Global Compact)** puesto que es el instrumento internacional de referencia para la promoción de estos derechos.

Este pacto tiene su origen en 1999, y fue promovido por el ex Secretario General de las Naciones Unidas Kofi Annan, durante la Cumbre Económica Mundial de Davos. En él se establece que las empresas voluntariamente adscritas se comprometen a seguir sus diez principios básicos, de gran contenido ético.

Se trata de un instrumento de libre adscripción y que no es un instrumento regulador que plantea normas legales de conducta para todas las entidades, ni un instrumento que concede una certificación a aquellas que cumplen con determinados requisitos. La entidad que se adhiere al Pacto asume, de manera voluntaria, el compromiso de ir implantando los diez principios básicos en sus actividades diarias. Además, se compromete a ir dando cuenta a la sociedad, con publicidad y transparencia, de los progresos que realiza en ese proceso de implantación, mediante la elaboración de los Informes de Progreso. Se trata de un informe anual que da cuenta de las acciones emprendidas por la empresa, basándose en los Diez Principios.

En los últimos años, el Informe de Progreso se ha requerido de forma obligatoria únicamente a las organizaciones empresariales firmantes del pacto. Su objetivo es aumentar el compromiso de las organizaciones no empresariales. Además, la Junta

Directiva del Pacto Mundial decidió que dichas organizaciones deberían comunicar cada dos años la forma en la que apoyan a la iniciativa mediante una Comunicación de Compromiso.

Los fines de ambos informes son, por un lado, que las entidades firmantes identifiquen sus avances en las materias del Pacto Mundial como sistema de autoevaluación y, por otro lado, dotar de mayor credibilidad a la iniciativa por medio de la transparencia.

Estos informes están planteados en términos de medición del progreso: no se trata de cumplir al 100% con todos, sino ir progresando en ellos.

Se trata de una demostración importante por parte del participante del compromiso adquirido con el Pacto Mundial y sus Principios. Además, es una herramienta óptima para ejercer el liderazgo, facilitar el aprendizaje, estimular el diálogo y promover la acción.

El Pacto funciona como una red integrada de trabajo en la que las compañías que participan, la ONU, sus organizaciones sectoriales (OIT, UNCATD, ACNUR), las ONGs globales (Amnistía Internacional, Human Rights Watch, WWF) y las uniones sindicales internacionales (ICFTU, UNI, TUAC), promueven los objetivos y principios del Pacto en torno a cuatro instrumentos principales que marcan las actividades que desarrollan las entidades adheridas. Estos instrumentos son:

- Desarrollo de iniciativas conjuntas para la promoción de buenas prácticas empresariales.
- Creación de foros de diálogo y redes de colaboración entre el mercado y la sociedad en materias objeto del Pacto.
- Promoción de un foro activo de educación y aprendizaje para promulgar estos valores entre la comunidad educativa, así como estudios de casos e iniciativas piloto de implementación de los Principios.
- Creación de redes y plataformas locales y nacionales que permitan el aprendizaje mutuo entre empresas, así como dar respuesta a las necesidades e

intereses específicos de cada comunidad empresarial en su progreso hacia la implantación de los diez Principios.

Estos diez principios no solo hacen referencia a los Derechos Humanos, sino que se refieren también a los Derechos Laborales, Derechos Medioambientales y Derechos Socioeconómicos.

Los diez Principios son los siguientes:

▪ **Derechos Humanos:**

- Las empresas deben apoyar y respetar los DDHH proclamados a nivel internacional.
- Las empresas deben evitar verse involucradas en abusos de DDHH.

▪ **Derechos Laborales:**

- Las empresas deben respetar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
- Las empresas deben eliminar todas las formas de trabajo forzoso y obligatorio.
- La empresa debe abolir de manera efectiva el trabajo infantil.
- Las empresas deben eliminar la discriminación respecto del empleo y la ocupación.

▪ **Derechos Medioambientales:**

- Las empresas deben apoyar la aplicación de un criterio de precaución respecto de los problemas ambientales.
- Las empresas deben adoptar medidas para promover una mayor responsabilidad ambiental.
- Las empresas deben alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías inocuas para el medio ambiente.

▪ **Derechos Socioeconómicos:**

- Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

Es importante remarcar que este último principio fue incorporado recientemente, concretamente, el 24 de junio de 2004, durante la Cumbre de Líderes del Global Compact. El Secretario General Kofi Annan declaró que:

De modo urgente, y tras un amplio proceso de consulta con todos los participantes, quienes expresaron multitud de muestras de apoyo, el Global Compact incluiría un décimo principio, contra la corrupción, reflejando también la actitud adoptada al respecto por la Convención de la ONU.

A nivel de resultados, todavía es pronto para evaluar la efectividad práctica del programa, pues independientemente del número, cada vez más alto, de empresas adscritas, lo que hay que ver es hasta qué punto esta participación ha supuesto cambios sustanciales en la filosofía de esas mismas organizaciones. Hay que tener en cuenta que las organizaciones adheridas al Pacto son líderes en sus respectivos campos, están geográficamente muy dispersas y aspiran a un crecimiento de los mercados responsable y sostenible, por lo que cabe anticipar un efecto mimético en otras empresas y Pymes que no dejará de ser positivo.

En España existe la plataforma ASEPAM, que se encarga de coordinar, seguir y promover las acciones derivadas del Pacto Mundial. ASEPAM nació el 15 de noviembre de 2004 durante la Asamblea Constituyente. Esta red se convirtió, a partir de ese momento, en una de las primeras plataformas mundiales de esta naturaleza y características. Se trata de una de las redes más activas y destaca por su modelo *multistakeholder*, que agrupa a distintos grupos de interés: ONGs, sindicatos, instituciones académicas y organismos sociales. Sus objetivos son:

- Apoyar, promover y difundir la incorporación de los Diez Principios en la visión estratégica de las empresas del país y en sus prácticas de funcionamiento diario.
- Organizar actividades para el aprendizaje interactivo de las empresas, sobre la base de la experiencia de las entidades participantes. Se pretende que el progreso se consiga de forma interactiva, orientado a la adopción de medidas que faciliten el progreso a los miembros de la Asociación.

- Celebrar foros de diálogo para abordar problemáticas sobre los que las empresas, junto con las ONGs y otros interesados, formulen recomendaciones destinadas a lograr un cambio significativo.
- Hacer que las empresas, los organismos de Naciones Unidas, el mundo laboral, las ONGs, los gobiernos y los grupos comunitarios colaboren para crear y ejecutar proyectos que fomenten los Principios y beneficien especialmente a los más necesitados.
- Ser transparentes sobre lo que los firmantes están haciendo por cada uno de los Principios del Pacto Mundial, mediante los Informes de Progreso.

En relación a los DDHH, el Pacto Mundial promueve la colaboración en proyectos concretos de todos los actores sociales (empresas, sindicatos, ONGs) y, hasta el momento, se han desarrollado decenas de proyectos (inversión, microcréditos, acuerdos sindicales internacionales, reducción de emisiones de dióxido de carbono, HIV o programas de educación básica en comunidades locales).

Para terminar, el Global Compact no es la única herramienta de las Naciones Unidas con un claro contenido ético: existen otras Convenciones, Declaraciones y Pactos con aplicación directa en la actividad empresarial:

- Declaración Universal de los Derechos Humanos (1948).
- Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (1976).
- Acuerdo Internacional de Derechos Civiles y Políticos (1976).
- Convención sobre los Derechos del Niño (1990).
- Principios básicos para el uso de la fuerza y las armas por los cuerpos de seguridad (1990).
- La Declaración de Río sobre Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible (1992).
- Declaración sobre Principios Fundamentales y Derechos Laborales (OIT, 1998).
- OIT / Principios de actuación de empresas multinacionales (1997/2000) y conjunto de Convenios y Recomendaciones.
- OIT - ANDI / Manual de Balance Social (2001).
- Los Objetivos del Milenio (2000).

4.2 DERECHOS LABORALES

Al hablar de ética empresarial hacíamos mención a la internacionalización de las empresas. Esta internacionalización puede suponer algunos peligros, ya que en el ámbito internacional podemos encontrarnos con países que carezcan de leyes que regulen aspectos como el trabajo infantil, la explotación de los trabajadores y la implantación de jornadas laborales interminables y sueldos míseros. Es aquí donde entra en juego la protección de los Derechos Laborales.

4.2.1 Convenios de la OIT (Organización Mundial del Trabajo)

En referencia a los Derechos Laborales, la base de referencia para medir los mínimos de RSC en términos laborales son los Convenios de la Organización Mundial del Trabajo (OIT). Los convenios más importantes para la consolidación de los Derechos Laborales a nivel internacional son:

- **Convenio 29 (1930):** contempla la eliminación del trabajo forzoso en todas sus formas, aunque admite algunas excepciones como pueden ser el servicio militar, el trabajo penitenciario controlado, catástrofes, etc.
- **Convenio 87 (1948):** libertad sindical y protección del derecho de sindicación, sin autorización previa ni injerencia de las autoridades públicas.
- **Convenio 98 (1949):** derecho de sindicación y negociación colectiva, extendiendo además el derecho a su protección efectiva.
- **Convenio 100 (1951):** igualdad de remuneración entre hombres y mujeres por un trabajo de igual valor.
- **Convenio 105 (1957):** contempla la abolición del trabajo forzoso, prohibiéndolo como medida de coerción política o educativa, como medida disciplinaria, etc.
- **Convenio 111 (1958):** eliminación de la discriminación en el trabajo por razones de raza, sexo, religión, etc.
- **Convenio 138 (1973):** fija la edad mínima para acceder al empleo en 15 años o no inferior a la edad en la que cesa la enseñanza obligatoria.

No obstante, y como refleja el siguiente gráfico, extraído de Navarro García (2008), existen algunas excepciones:

	TRABAJO LIGERO	EDAD MÍNIMA DE ADMINISIÓN DE EMPLEO	TRABAJO PELIGROSO
NORMA	13 AÑOS (ART. 7.1)	15 AÑOS * (ART. 2.3)	18 AÑOS (ART. 3)
EXCEPCIÓN	12 AÑOS (1) (ART. 7.4)	14 AÑOS (1) (ART. 2.4)	16 AÑOS (2) (ART. 3.3)

* O inferior a la edad en que cesa la obligación escolar si ésta es superior.

1. Es posible el trabajo infantil en las edades indicadas (entre 12 y 14 años) en medios con economía y medios de educación insuficientemente desarrollados.

2. Es posible el trabajo infantil a los 16 años en trabajos peligrosos, siempre que estén garantizadas la salud, seguridad y moralidad de los adolescentes y que éstos hayan recibido una formación previa.

- **Convenio 182 (1999):** sobre peores formas de trabajo infantil, incluidos el reclutamiento militar forzoso, la esclavitud, la prostitución, pornografía y otro tipo de actividades ilícitas. Este convenio contempla el número 138 y ha sido ratificado por 130 países, lo que constituye una cifra record de ratificaciones dentro de los países miembros de la OIT.

Es importante decir que estos convenios no han sido firmados por todos los países miembros de la OIT, y aun habiéndolo sido, han sido infringidos en muchas ocasiones. He aquí algunos ejemplos significativos procedentes del sector textil (datos extraídos de informes de la red de ONGs Campaña Ropa Limpia y de Intermon Oxfam):

- Falta de libertades sindicales. En Indonesia, *Adidas* despidió a algunos de sus trabajadores por declararse en huelga.
- En Vietnam, *Nike* ejercía castigos corporales a los trabajadores que se equivocaban.
- Los trabajadores de *Esprit* en China tenían jornadas laborales de más de 90 horas.

- Salarios inferiores al nivel de subsistencia (*H&M* en Rumanía) o al mínimo legal (*Levi's Strauss* en Indonesia).
- Trabajadores a domicilio con condiciones infrahumanas.
- Trabajo en zonas francas laborales en las que existen grandes facilidades económicas, fiscales y laborales que llevan a la captación de mano de obra barata. Más de 27 millones de personas, sobre todo mujeres, trabajan en estas condiciones.

4.2.2 La RSC interna: la gestión de RRHH

En este capítulo veremos las acciones que se engloban en la RSC Interna, es decir, vamos a estudiar las acciones y actividades inherentes de la empresa y que afectan a su grupo de interés más cercano y directo: sus trabajadores.

El abanico de actividades orientadas a los trabajadores de la empresa es enorme, y cada día van surgiendo ideas nuevas. He aquí algunos ejemplos:

- **Respetar los Derechos Humanos con unas condiciones de trabajo dignas que favorezcan la seguridad e higiene laboral y el desarrollo humano y profesional de los trabajadores.** Es esencial evitar tratar al trabajador como un instrumento productivo o un receptor pasivo de instrucciones. La empresa debe pagar salarios y respetar horarios laborales que permitan vivir con dignidad, evitar injusticias, discriminaciones, respetar la intimidad y el honor y proporcionar la formación adecuada para la ejecución correcta de las tareas que requiere el puesto de trabajo.
- **Continuidad de la empresa y crecimiento sostenible.** Seguir generando riqueza con productos y servicios útiles, pero manteniendo y creando puestos de trabajo sin perder la ventaja competitiva, es fundamental. Esto obliga a la empresa a establecer una dinámica de evolución continua, generando actividades nuevas y teniendo en cuenta que, de cada vez más, el ciclo de vida de los productos es menor.
- **Cumplimiento riguroso de las leyes, reglamentos, normas y costumbres, respetando los contratos y compromisos adquiridos.** La legislación

proporciona un marco para que se puedan desarrollar las relaciones económicas. Respetar los principios de actuación y costumbres del lugar es esencial para una integración total en el entorno. En ningún caso se podrán vulnerar las reglamentaciones del país originario de la empresa aprovechando la inexistencia de un marco reglamentario adecuado en el país de destino.

- **Procurar la distribución equitativa de la riqueza generada entre los que contribuyen a crearla en su actividad.** La equidad en la distribución del valor añadido exige cumplir con los contratos laborales y con las obligaciones legales, retribuyendo con justicia a quienes aportan trabajo y capital. Sería una irresponsabilidad social demorarse en los pagos de los salarios y deudas y aprovecharse de ellas por los intereses que puedan generar en beneficio propio.
- **Ofrecer calidad de vida en el trabajo y conciliación con la vida familiar y personal.**
- **Favorecer la iniciativa, autonomía y creatividad en el trabajo.** Tal y como afirmaba Adam Smith, “la rutina ahoga el espíritu”. Es por eso que las empresas deben considerar como buenas prácticas la promoción del trabajo en equipo, nuevas formas de organización del trabajo basados en modelos participativos y prestar atención, en la medida que sea posible, a las ideas y sugerencias que puedan aportar sus trabajadores.
- **Proporcionar un empleo lo más estable posible,** o procurar la reubicación laboral dentro o fuera de la empresa ante problemas coyunturales. Según AMA (American Management Association), los recortes de plantilla y la precariedad laboral llevan a menores beneficios y a una productividad que va en descenso.
- **Facilitar la reinserción laboral a una persona accidentada,** siendo una irresponsabilidad y una ilegalidad despedir a una persona mientras está de baja por accidente laboral o enfermedad.
- **Favorecer una formación continua que asegure cualificación, crecimiento intelectual, desarrollo profesional en la empresa y “empleabilidad” futura.** Es una actividad esencial, especialmente en empresas implantadas en países en

vías de desarrollo, ya que con ello se facilita y promueve la generación de capital humano en el propio país.

- **Flexibilidad para atender necesidades puntuales**, como pueden ser anticipos salariales o flexibilidad horaria por motivos importantes.
- **Comunicación interna**. Como hemos visto, es fundamental aportar información transparente sobre la situación de la empresa y las perspectivas de futuro con el fin de evitar la transmisión informal de comunicaciones (rumores, boca a boca) con la inseguridad y falta de claridad que estos canales suponen.
- **Reconocer el éxito o logros profesionales, con una adecuada política de evaluación o desarrollo**.
- **Combatir y proscribir expresamente malas prácticas**, como el acoso moral o *mobbing*, la discriminación por razón de sexo, raza o religión, los sobornos y la corrupción.
- **Gestionar la diversidad** con programas de formación multiculturales, políticas expresas y sistemas de comunicación interna.
- **Facilitar el trabajo a tiempo parcial** para aquellas personas que por necesidad o dificultades lo necesiten.
- **Flexibilidad horaria laboral y disfrute de vacaciones anuales**.
- **Beneficios económicos para los trabajadores**: anticipos salariales sin interés, ayudas e incentivos a la formación del trabajador o de sus hijos, ayudas a planes personales de pensiones, descuentos en productos, servicios y comercios de la comunidad, ayudas por hijo en edad escolar o por maternidad, ayudas por comidas fuera del hogar, facilitar el desplazamiento al trabajo o prestar ayudas, ayudas para la vivienda, sobre todo cuando se requiera un cambio de municipio, y facilitar el asesoramiento jurídico.
- **Promover e incluso facilitar medios para el cuidado de la salud personal** del trabajador, independientemente del trabajo que sea.
- **Facilitar información y medios para el disfrute de actividades culturales**.
- **Promover y facilitar la participación de los trabajadores en programas solidarios de ayuda a la comunidad o de voluntariado corporativo**.

- **Crear un clima laboral agradable** organizando celebraciones colectivas ajenas a la propia actividad laboral.

Para tener una idea real de estas condiciones laborales dignas, en 2011:

- El 80,8% de empresas españolas disponía de programas de seguridad e higiene de sus empleados.
- En cuanto a los planes empresariales que permitan una conciliación entre la vida laboral y la vida familiar, un 59,8% disponía de ellos.
- El 57,8% favorecía la integración de las mujeres en puestos de liderazgo y dirección.
- El 53,1% de empresas llevaban a cabo planes para fomentar la igualdad de oportunidades.
- Respecto a la creación de un buen clima laboral y a la implantación de medidas para lograrlo, un 48,4% procedía a la puesta en marcha de dichas medidas.
- En 43,2% de las empresas españolas realizaba actividades de apoyo a colectivos socialmente desfavorecidos, aunque solo un 25,2% favorecía la contratación de inmigrantes.

4.2.3 La RSC interna y otros *stakeholders*

Es también importante nombrar y conocer qué actividades y buenas prácticas puede llevar a cabo la empresa destinadas a estos otros grupos de interés. Algunos ejemplos de corte laboral son:

- Facilitar el empleo y la actividad económica en la comunidad local o comarcal en la que la empresa está asentada.
- Proporcionar productos, servicios y valores que contribuyan a un entorno social más humano y estable.
- Facilitar la integración (más allá de las exigencias reglamentarias) de grupos sociales con dificultades de inserción laboral, como las personas con discapacidades, los inmigrantes, la población ex reclusa, los mayores de 45

años, las madres solteras, ex combatientes y guerrilleros, los drogodependientes y los grupos étnicos o sociales discriminados, perseguidos o estigmatizados.

- Cooperación con los proveedores locales para una mejor calidad de su servicio y una mayor profesionalización.
- Asesoramiento y ayuda a la comunidad local en materias que la empresa conoce y cuenta con medios. Cooperación con la comunidad académica e investigadora, contribuyendo así a la mejora del entorno sociocultural con la formación en prácticas de estudiantes de formación profesional y universitaria, el desarrollo de proyectos conjuntos de Investigación-Acción y la docencia en universidades, escuelas e institutos.
- Ayudar en el proceso de difusión de los valores de una nueva cultura de empresa basados en:
 - Promocionar los Derechos Humanos, sociolaborales y el respeto por el medio ambiente en aquellos países de intervención en que no sean conocidos o respetados. Posibilidad de lobby político y mediático.
 - Prevención de conflictos, apoyo a la pacificación y/o rehabilitación posbélica mediante programas de inserción de ex combatientes y de construcción de confianza (implicando en proyectos mutuamente beneficiosos a comunidades anteriormente en conflicto).
- Participación en proyectos de desarrollo local y regional.

En este caso, y basándonos en casos reales de 2011, en el informe Forética se refleja que:

- Un 27,8% de empresas españolas llevaban a cabo proyectos educativos.
- En lo que refiere a la puesta en marcha de proyectos culturales en la localidad, lo ejercían un 23,1%.
- En relación a proyectos deportivos, un 16,7%.
- Asistencia técnica y ayudas en proyectos de cooperación desarrollados por ONGs locales o internacionales.

En 2011, y según los datos del informe Forética, un 14,5% de empresas españolas lleva a cabo programas de voluntariado y cooperación con ONGs.

- Filantropía, patrocinio y mecenazgo de actividades artísticas y culturales a favor de la comunidad.

4.2.4 La RSC laboral: normativa internacional

4.2.4.1 Norma SA 8000

La Social Accountability (SA 8000) es una norma certificable orientada a las condiciones laborales desarrolladas por la empresa y, más concretamente, al cumplimiento de las Convenciones de la OIT. Se trata de una norma internacional sobre el lugar de trabajo y el proceso de seguimiento en el mismo creada el 1998 por Social Accountability International (SAI) con el objetivo de ayudar a las empresas a desarrollar y gestionar sistemas de responsabilidad social en instalaciones propias o de proveedores.

SAI, conocida antes por el nombre de Agencia de Acreditación del Consejo sobre Prioridades Económicas (CEPPA), es una organización no gubernamental sin ánimo de lucro creada en 1997 para desarrollar y verificar las normas voluntarias sobre RSC enfocadas al derecho laboral. Esta organización está compuesta por un comité que reúne a expertos de sindicatos, empresas y ONGs. Su labor se centra en:

- Trabajo infantil.
- Trabajos forzados.
- Seguridad e higiene en el trabajo.
- Libertad de asociación y derecho a la negociación colectiva.
- Discriminación laboral.
- Medidas disciplinarias.
- Horario laboral de un máximo de 48 horas semanales.
- Remuneración.
- Sistema de control, incluyendo el control de proveedores y subcontratistas.

A nivel de RSC, es interesante ver que se trata de un proceso global de implantación en la empresa, lo que implica una auditoria y la concesión de un certificado. Una vez obtenida la concesión, se realizarán auditorias semestrales de seguimiento.

Es importante remarcar que la SA 8000 no es una certificación de RSC o de ética, como a menudo suele creerse, aunque sí recoge un aspecto muy importante, los Derechos Laborales, que conforman uno de los tres pilares básicos de la RSC junto con los derechos sociopolíticos y los derechos medioambientales.

4.2.4.2 Código básico de la Ethical Trading Initiative (ETI)

ETI es una norma de Comercio Ético de Ethical Trading Initiative, una alianza de empresas, organizaciones sindicales y ONGs de Gran Bretaña, comprometidas para fomentar el uso de buenas prácticas laborales mediante la implantación y el uso del Código ETI. Su principal objetivo es asegurar que las condiciones laborales de los empleados en las compañías que abastecen de bienes a los consumidores de Gran Bretaña, cumplen o mejoran las normas internacionales. El Código ETI está formado por 9 aspectos principales y otros secundarios.

Como principales tenemos:

- El empleo se elegirá de manera libre.
- Se respetará la libertad de asociación y el derecho a las negociaciones colectivas.
- Las condiciones en el lugar de trabajo serán seguras e higiénicas.
- No se empleará mano de obra infantil.
- Se pagará un salario digno.
- Las horas de trabajo no serán excesivas.
- No habrá discriminación.
- Se proporcionará un trabajo regular.
- No se permitirá un trato inhumano o severo.

Los aspectos secundarios incluyen temas como:

- No se emplearán a niños ni a jóvenes menores de 18 años para trabajos nocturnos o en condiciones peligrosas.
- Los trabajadores no operarán con regularidad más de 48 horas semanales y dispondrán de, al menos, un día libre por una media de 7 días. Las horas

extraordinarias serán siempre voluntarias y no deberán superar nunca las 12 horas semanales.

- No habrá discriminación al contratar, indemnizar, formar, promocionar, extinguir o jubilar por motivos de raza, casta, origen nacional, religión, edad, minusvalía, sexo, estado, orientación sexual, afiliación a sindicato o condición política.

Este código está formado por lo que llamaríamos normas mínimas, ya que se espera que las empresas que apliquen el código cumplan con la legislación legal nacional y que cuando las disposiciones de la ley y de este código traten el mismo tema, apliquen la disposición que disponga de la mayor protección. Auditorías periódicas permitirán controlar su cumplimiento.

4.2.4.3 Oshas 18001

Esta es la primera norma de ámbito mundial para la certificación de Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Es una especificación que establece los requisitos de un Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud laboral que permite a una organización controlar sus riesgos ocupacionales y mejorar su desempeño en esa área. Es compatible con otros sistemas de gestión (Calidad y Medioambiente), aplicable a todos los tipos y tamaños de empresas.

4.3 DERECHOS MEDIOAMBIENTALES

Lo que empezó siendo una amenaza puramente especulativa y teórica hace unos años, hoy es ya una realidad. Y es que en los últimos años hemos sido testigos de una auténtica degradación ambiental que de cada vez va a más. Los efectos inmediatos de la agresión ambiental se están empezando a percibir claramente por el ciudadano de a pie: cambio climático (inviernos cálidos en España, veranos sofocantes en el norte de Europa, deshielo polar, etc.), fenómenos atmosféricos extraordinarios (como el huracán Katrina), desertificación de zonas antaño fértiles, agotamiento de los recursos hídricos, etc. Estos son algunos de los ejemplos más significativos y tangibles que

demuestran que el hombre, de una manera totalmente irresponsable, puede herir de muerte a su entorno natural.

La situación actual de degradación ambiental preocupa enormemente, tanto a los ciudadanos como a las empresas, y así lo refleja el informe Forética. Según los datos recogidos en su última publicación del año 2011, el 59,5% de empresas españolas ya disponen de planes de actuación relacionados con la conservación del medio ambiente, y un 15,1% manifiesta su voluntad de implantar este tipo de planes de cara al futuro.

En cuanto a los planes de ahorro de energía, optimización y recuperación de recursos, los datos obtenidos son también muy favorables, y es que en 2011 un 61,6% ya disponía de ellos y los ejecutaba, y un 12,3% tenía la intención de hacerlo en breve.

Veamos las normas y certificaciones más importantes en materia medioambiental.

4.3.1 ISO 14001

Se trata de una norma certificable y está gestionada por la International Organization for Standardization (ISO). Tiene su origen en el año 1993 cuando, después del gran éxito y aceptación de la serie de normas ISO 9000 (dedicadas a la Calidad y a su gestión), el Comité Europeo de Normalización acordó con ISO trabajar conjuntamente en el desarrollo y puesta en marcha de normas dedicadas a la gestión del medioambiente.

Aplicable a todo tipo y tamaño de organización, esta norma establece los requisitos básicos para implantar y gestionar un sistema de control medioambiental para una empresa y su entorno. Para evaluar si una empresa es socialmente responsable con el medio ambiente, las auditorías se centran en los siguientes factores:

- Emisiones atmosféricas.
- Vertidos al agua.
- Residuos.
- Contaminación del suelo.

- Empleo de materia prima y recursos naturales.
- Otras cuestiones medioambientales locales que afectan a toda la comunidad.

4.3.2 Etiqueta ecológica europea (EEE) – Ecolabel

Este sello o etiqueta fue creado en el año 1992 y constituye una parte importante de la política comunitaria de instrumentos voluntarios de ayuda a las empresas y a los consumidores para mejorar su actuación ambiental.

La EEE es uno de los instrumentos incluidos en el Plan de Acción Comunitario de Producción y Consumo Sostenible y Política Industrial Sostenible de la Unión Europea. Cuenta con el respaldo de las autoridades ambientales de la Unión Europea y de los estados miembros. Su principal objetivo es promover la creación de productos que puedan reducir los efectos ambientales adversos, en comparación con otros productos de su misma categoría. De esta manera, contribuyen a una eficaz utilización de los recursos y a la protección del medio ambiente. Este objetivo se consigue proporcionando a los consumidores orientación e información exacta, no engañosa y con base científica sobre dichos productos.

Además, cabe destacar los siguientes objetivos de la EEE:

- Desarrollar una política de fomento de productos limpios.
- Promover la valoración del impacto ambiental de los productos durante su ciclo de vida.
- Dar a conocer a los consumidores y usuarios alternativas menos perjudiciales desde el punto de vista ambiental.
- Potenciar mejoras en la gestión de desechos y antiguos vertederos.
- Fomentar la investigación de técnicas menos contaminantes que den lugar a innovaciones dentro del mercado.

Se trata de una etiqueta de tipo I, y presenta las siguientes características generales:

- Etiquetado voluntario.
- Tiene como objetivo identificar y promover productos ecológicos.

- Se establecen por categorías de productos.
- Están basadas en múltiples criterios a lo largo de todo el ciclo de vida del producto (criterios establecidos por un organismo independiente que no interviene en el mercado).
- Su aplicación está controlada por un proceso de certificación y auditoría.

Por último, es importante remarcar que este etiquetado no es aplicable a alimentos, bebidas y medicamentos. Las categorías a las que se aplica:

- Pinturas y barnices.
- Barnices de interior.
- Frigoríficos, lavadoras y lavaplatos.
- Ordenadores personales.
- Bombillas eléctricas.
- Productos textiles.
- Camisetas.
- Colchones.
- Calzado.
- Detergentes para la ropa.
- Papel de cocina y papel higiénico.
- Papel para copias.
- Productos de papel tisú.
- Enmiendas del suelo.

4.3.3 Certificación forestal – FSC

Se trata de una certificación promovida para mejorar la gestión forestal y conservar los bosques del planeta. Está gestionada por el Consejo de Manejo Forestal fundado el año 1993 y cuenta con representantes de organizaciones ambientales de todos los sectores, pertenecientes a un total de 25 países.

La FSC es una entidad acreditadora, más que inspectora, lo que implica que la norma es certificable. Su principal labor es verificar el trabajo de las entidades certificadoras que realizan la inspección de la gestión forestal o de la cadena de transformación.

Se trata de una entidad realmente exitosa. Desde sus inicios, el número de certificaciones emitidas, tanto para la gestión forestal como para la cadena de custodia, ha ido en aumento de manera exponencial, alcanzando en 2011 la emisión de más de 20.000 certificados.

En España, WWF asumió el año 1998 liderar el desarrollo inicial de FSC y al año siguiente se constituyó el primer grupo de trabajo tras varias reuniones, jornadas técnicas y acciones de comunicación con representantes de todo el sector forestal español.

En el año 2004, y con el apoyo y esfuerzo de otras entidades y personas, finalizaba sus primeros estándares, que fueron aprobados a comienzos de 2006 por FSC Internacional después de un proceso de revisión.

Tras más de una década de trabajos, FSC España ha conseguido la implicación de representantes de todos los grupos de interés, hasta llegar a convertirse en uno de los sistemas de certificación socio-ambientales de referencia para los propietarios forestales, las empresas líderes en el mercado, las administraciones públicas y los ciudadanos.

4.3.4 Los principios CERES (*Coalition for Environmentally Responsible Economics*)

Los Principios CERES, conocidos anteriormente con el nombre de Principios Valdez, son un código de carácter corporativo que consiste en un modelo de conducta medioambiental creado por la Coalición para Economías Medioambientalmente Responsables, una liga de inversores, fideicomisarios de pensiones públicas, fundaciones, sindicatos de trabajadores y grupos medioambientales, religiosos y de interés público. Sus principios son los siguientes:

- Protección de la biosfera.

- Uso sostenible de los recursos naturales.
- Reducción y deposición de desechos.
- Conservación de la energía.
- Reducción del riesgo.
- Productos y servicios seguros.
- Restauración medioambiental.
- Información al público.
- Compromiso de la dirección.
- Realización de auditorías e informes anuales.

4.4 OTROS CONVENIOS, NORMAS E INICIATIVAS INTERNACIONALES DE RSC

Además de las normativas y principios que acabamos de ver, existen otras normas y recomendaciones cuyo objetivo es la regulación de ciertas pautas de ética empresarial en sus diferentes vertientes: medioambientales, Derechos Humanos, Derechos Laborales, etc. Estos son algunos de ellos:

4.4.1 Líneas y directrices para empresas multinacionales (OCDE)

Las directrices de la OCDE forman parte de la Declaración sobre Inversión Internacional y Empresas Multinacionales, aprobada en el año 1976, con el fin de facilitar la inversión directa entre los miembros de la OCDE. Se trata de recomendaciones no vinculantes dirigidas desde los Estados Miembro de la OCDE a las empresas multinacionales. Contienen principios voluntarios para una conducta empresarial responsable en consonancia con las políticas y leyes de los países en los que operan.

Estas directrices cubren todo el espectro de operaciones que realizan las multinacionales: empleo y relaciones laborales, normas laborales fundamentales (salud y seguridad, condiciones de trabajo, formación), así como también asuntos relacionados con la conducta ética, como la lucha contra el soborno, la protección de los intereses de los consumidores y las prácticas justas en la comercialización y la publicidad.

4.4.2 Declaración tripartita de principios sobre empresas multinacionales y política social de la OIT

Los principios que se establecen en este instrumento universal, que fue adoptado por la OIT en 1997, ofrecen directrices a las empresas multinacionales, a los gobiernos, a las organizaciones patronales y a los sindicatos. Las directrices se enfocan al empleo, tratando temas como la igualdad de oportunidades y la seguridad, la formación, las condiciones de trabajo y las relaciones laborales, que engloban los salarios, beneficios, edad mínima para trabajar, salud y seguridad, libertad de asociación y negociación colectiva, consulta, revisión de quejas formales y conciliación de disputas laborales.

A nivel legal, esta declaración no es vinculante y no requiere de una aceptación previa para su aplicación. Para controlar su aplicación se realizan periódicamente una serie de exámenes.

4.4.3 Declaración relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo de la OIT

Esta declaración, adoptada en 1998, tiene su origen en la Cumbre Mundial para el Desarrollo Social de 1995, celebrada en Copenhague. Supone un renovado compromiso político por parte de los Estados Miembro de la OIT hacia el respeto, el fomento y el cumplimiento de los derechos laborales fundamentales:

- Libertad de asociación.
- Derecho a la negociación colectiva.
- Eliminación del trabajo forzado.
- Abolición del trabajo infantil.
- Lucha contra la discriminación.

La declaración no está sujeta a ratificación y es de aplicación para todos los miembros de la OIT. Desde la OIT se exige a todos los Estados Miembro la presentación de un informe anual en el que se indiquen sus avances en el fomento de los principios reflejados en la declaración. Se recomienda, además, la promoción de la declaración por parte de las organizaciones de empresarios y trabajadores. Además, el director

general de la OIT deberá presentar, anualmente, un informe general en el que se distinguirán los países que han ratificado las convenciones y los que no, y que se centrará, además, en las distintas tendencias y necesidades a nivel mundial.

4.4.4 Principios de Derechos Humanos para empresas de Amnistía Internacional

Amnistía Internacional ha creado un listado de control preliminar de principios de Derechos Humanos como ayuda para las empresas multinacionales. Estos principios se fundamentan en:

- La Declaración Universal de los Derechos Humanos.
- Convenciones de la Organización Internacional del Trabajo (OIT).
- Principios Básicos de las Naciones Unidas (ONU) para el Empleo de la Fuerza y las Armas de Fuego.
- Declaración Tripartita de Principios sobre Empresas Multinacionales y Política Social de la OIT.

Los temas que abordan son:

- Política empresarial de Derechos Humanos.
- Planes de seguridad.
- Compromiso con la comunidad.
- Ausencia de discriminación y esclavitud.
- Salud y seguridad.
- Libertad de asociación y derecho a la negociación colectiva.
- Condiciones de trabajo justas.
- Mecanismos fiables y periódicos para controlar de manera efectiva la conformidad de todas las operaciones con los códigos de conducta y con las normas internacionales de Derechos Humanos.

4.4.5 ISO CR MSS (Norma ISO de Sistemas de Gestión de la Responsabilidad Social) y norma ISO 26000

Esta norma propone cinco elementos fundamentales para la aproximación efectiva a una RSC por parte de las empresas y organizaciones:

- Identificación y selección de normas y principios relevantes y sustantivos.
- Técnicas para comprometer el amplio espectro de partes interesadas.
- Procesos y sistemas que aseguren la operatividad eficaz de los compromisos y objetivos de la RSC, así como resultados medibles y verificables.
- Técnicas para la verificación de avances hacia los compromisos y objetivos de la RSC.
- Técnicas para la redacción del informe y la comunicación pública y de partes interesadas.

Además de estos cinco elementos, se encuentran estos otros requisitos u orientaciones:

- Cumplir con todas las reglas y normativas de la jurisdicción, así como con las normas internacionales que se refieren al medio ambiente, consumo, trabajo justo y protección de los Derechos Humanos, de la salud pública y la seguridad.
- Proceso para un compromiso eficaz de la parte interesada.
- Desarrollo, puesta en marcha y comunicación de las políticas de RSC, incluidas la lucha contra la corrupción y el soborno.
- Formación de personal, incluyendo a directivos y ejecutivos.
- Relaciones con la comunidad, filantropía, asistencia social e implicación.
- Medición e informe regular a las partes interesadas y a la opinión pública.

4.4.6 AA 1000 (AccountAbility): marco de compromiso de la parte interesada

AccountAbility es un instituto profesional, internacional y sin ánimo de lucro dedicado a la promoción de la responsabilidad social y ética y regido por un Consejo Internacional multipartito que agrupa a representantes del mundo de los negocios, la investigación, ONGs y consultoras.

En el año 1999 este instituto presentó AA 1000, una herramienta concebida para mejorar el rendimiento de cuentas y el funcionamiento de las organizaciones mediante la integración de las partes interesadas en el proceso de toma de decisiones y en las actividades diarias. Su principal objetivo es asistir a una organización en la definición de indicadores, objetivos y metas, la medición del progreso respecto a dichas metas, la

auditoría y el informe de rendimiento y el establecimiento de mecanismos de *feedback*.

De esta manera, se proporciona un marco de referencia que pueden utilizar las organizaciones para comprender y mejorar su funcionamiento ético, y un medio para que los demás puedan juzgar la validez de sus afirmaciones éticas.

4.4.7 Comercio justo y comercio ético

Se trata de dos conceptos que, aunque parezcan idénticos, presentan prácticas muy diferentes. Veamos en qué consisten.

El comercio justo se refiere a operaciones y prácticas comerciales cuyo objetivo es apoyar a productores marginados de países en vías de desarrollo, mejorando así su acceso al mercado, garantizando precios justos y estabilidad en los ingresos y proporcionando pagos directos y por adelantado. Defienden los siguientes principios:

- Los productores forman parte de cooperativas u organizaciones y funcionan de manera democrática.
- Se rechaza la explotación infantil.
- Se defiende la igualdad entre hombres y mujeres.
- Se trabaja con dignidad, respetando los Derechos Humanos.
- El precio que se paga por los productos permite unas condiciones de vida dignas.
- Los compradores generalmente pagan por adelantado para evitar que los productores busquen otras formas de financiarse.
- Se valora la calidad y la producción ecológica.
- Respeto al medio ambiente.
- Se busca la manera de evitar intermediarios entre productores y consumidores.
- Los consumidores están informados sobre el origen del producto.

El comercio justo se aplica principalmente al sector agrícola y de la artesanía, donde los productores a pequeña escala viven normalmente en áreas rurales aisladas y no producen cantidades suficientes para poder exportar de manera directa.

Los productos que provienen de estas prácticas se ponen a disposición de los consumidores a través de organizaciones comerciales alternativas, como Oxfam o Setem, que identifican y escogen los productos directamente de pequeños productores y cooperativas, que luego importarán y comercializarán en puntos de venta especializados.

Es importante mencionar el etiquetado de estos productos: se etiquetan por organismos de certificación especializados en comercio justo, que dan testimonio de que las cadenas de producción respetan los principios básicos de este tipo de comercio.

El comercio ético alude a las actividades de empresas que buscan mejorar sus responsabilidades éticas, medioambientales y sociales, y promover los Derechos Humanos y unas condiciones de trabajo dignas en sus cadenas mundiales de suministro.

En su actividad, el comercio ético abarca cuestiones como:

- Los derechos laborales, tanto de los trabajadores directos como de los trabajadores de los proveedores.
- El respeto a las comunidades locales y a los derechos de los indígenas.
- El recurso a las fuerzas de seguridad.
- La lucha contra la corrupción y el soborno.
- La protección al medio ambiente.

A la hora de trabajar, el comercio ético confía en instrumentos como los códigos de conducta y el seguimiento, la auditoría y la certificación del cumplimiento con dichos códigos por parte de proveedores e instalaciones de producción. Este trabajo se hace desde la misma empresa o a través de un consultor especializado o un órgano de tercera parte.

4.4.8 Los principios Caux – Caux Round Table Principles for Business

Los Principios Caux tienen su origen en 1986 y fueron establecidos por Frederik Philips, ex presidente de Philips Electronics, y por Olivier Giscard d'Estaing, vicepresidente de INSEAD. El objetivo de la creación de estos principios era el de reducir las crecientes tensiones en el comercio internacional. Actualmente, la mesa para los Principios Caux está formada por empresarios líderes de Europa, Japón y Estados Unidos.

Al igual que la mayoría de normas de RSC, los Principios Caux están muy centrados en aspectos sociolaborales y medioambientales.

Veamos sus principales líneas de trabajo:

- Reducción de las amenazas socio-económicas a la paz y estabilidad internacionales.
- La responsabilidad de las empresas debe ir más allá de sus accionistas.
- El impacto de las empresas va más allá de la literalidad de la ley: deben generar confianza.
- Se apoya al comercio multilateral.
- Respeto al medio ambiente.
- Prevención de operaciones ilícitas.