

LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA EN LA GUARDIA CIVIL LA ADOPCIÓN DE UN NUEVO MODELO DE GESTIÓN CENTRADO EN LAS PREOCUPACIONES SOCIALES, ECONÓMICAS Y MEDIOAMBITALES

MARÍA DOLORES GIMENO DURÁN Y SANTIAGO GARCÍA MARTÍN

GABINETE TÉCNICO

RESUMEN

En un mundo cada vez más globalizado, intercomunicado e interdependiente el papel de las empresas ha sido creciente, llegando en algunos casos a superar el presupuesto de algunos estados. En ese contexto surgió una actitud cada vez más crítica en el ámbito internacional hacia esas empresas por el consumo desmesurado de recursos y el impacto de sus actividades en el futuro del planeta. Hubo una implicación importante de organismos como la ONU, OCDE e OIT con la finalidad de establecer unas directrices a las que voluntariamente se sujetasen las empresas. Con el tiempo, esa nueva filosofía se fue asentando en forma de obligaciones, en unos casos contempladas por los ordenamientos de los estados y, en otros, a través de los códigos de buen gobierno de las empresas más responsables. Es en ese ámbito de la voluntariedad donde opera la RSE. Ya en nuestro continente, la Unión Europea ha atisbado en la RSE un proceso que puede jugar un papel importante en favor de la mejora de la competitividad, de las relaciones laborales y de la innovación tecnológica y de la creación de empleo, elementos esenciales para la salida de la crisis económica en la que nos encontramos. España está siendo un país líder en RSE, habiendo aprobado su estrategia el pasado día 24 de octubre. Y la Guardia Civil, referente social en virtud de la confianza otorgada por la ciudadanía, quiere sumarse a este nuevo modelo de gestionar los asuntos públicos sometiéndose de modo voluntario en la gestión de sus operaciones contemplando las demandas sociales, cuidando y respetando el medio ambiente e intensificando las relaciones con sus interlocutores internos y externos.

Palabras clave: Responsabilidad Social Corporativa, grupos de interés, gestión, estrategia, gobernanza¹.

ABSTRACT

In a globalized, intercommunicate and interdependent world, the role played by the enterprises has been growing increasingly, having in some cases overpassed the budget of some states. Within this context, it emerged an attitude more and more critical in the international environment towards these enterprises by the overwhelming consumption of resources and the impact of their activities in the future of the Earth. There

1 Definición del DRAE: 1. f. Arte o manera de gobernar que se propone como objetivo el logro de un desarrollo económico, social e institucional duradero, promoviendo un sano equilibrio entre el Estado, la sociedad civil y el mercado de la economía. Obtenido el 7 de diciembre de 2014 de <http://buscon.rae.es/drae/srv/search?val=gobernanza>.

had been an important implication of organisms as UU.NN, OECD and ILO to establish a guide for the enterprises to join voluntarily. By the time, this new philosophy has been settled down in a compulsory way, in some cases through the law state systems and, in other cases, through the governance codes of the most responsible enterprises. It's in this ambience of willingness where the ESR works. Once in our continent, the European Union has envisaged the ESR as a process that can play an important role to improve the competitiveness, de labor relationships, the technology innovation and the job creation, essential elements to get out of the economic crisis within we are in this moment. Spain has been a leader country in ESR matters, having approved its strategy the last 24th October. And the Guardia Civil, social referent because of the confidence given by the citizenship, wants to join to this new model to manage the public affairs subjecting voluntarily itself in the management of its operations having in mind de social demands, taking care and respecting the environment and intensifying the relationships with its internal and external stakeholders.

Keywords: Corporate Social Responsibility, stakeholders, management, strategy, governance.

1. ¿QUÉ ES LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA?

Para empezar, cabe decir que no existe una definición única comúnmente aceptada. La Comisión Europea ha definido la Responsabilidad Social Corporativa² (en adelante RSC) como la integración voluntaria, por parte de empresas y organizaciones, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones y en las relaciones con sus interlocutores. La RSC integra normas y valores que la organización asume voluntariamente que, una vez asumidos, pasan a tener fuerza reglamentaria interna.

Ser socialmente responsable significa no solo atenerse a las obligaciones jurídicas sino comprometerse a ir más allá de su cumplimiento invirtiendo en el capital humano, el entorno y las relaciones con los interlocutores. Estas medidas, aceptadas *voluntariamente*, pueden tener un impacto positivo en la competitividad y en la productividad de la organización generando crecimiento y mayores beneficios.

Y es que la responsabilidad social puede -e incluso cabría decir que debe- generar efectos positivos en la actividad de las organizaciones. Un ejemplo de ello sería la creación de un adecuado clima laboral. Sin duda alguna la relación con los grupos de interés -también conocidos como *stakeholders* en su acepción inglesa- contribuye a ello. Otro podría ser la mayor eficacia en el uso de los recursos asignados, a efectos de disminuir el impacto sobre el medio ambiente. En ambos casos, la RSC contribuiría a una mayor productividad, a un mejor desempeño organizacional y permitiría la consecución de los objetivos últimos o, dicho en los términos de la misión de la Guardia Civil establecida en su Mapa Estratégico, a “garantizar la seguridad pública y asistir a los ciudadanos, de forma excelente y cercana, contribuyendo así al bienestar de la sociedad”.

Ahora bien, la RSC también puede generar efectos perversos. Estos se producen cuando una empresa que ha adoptado un sistema de RSC hace lo contrario de lo que

2 Nota del autor: también llamada Responsabilidad Social de la Empresa (RSE). A pesar del debate doctrinal sobre las diferencias entre RSC y RSE los autores convienen en utilizar indistintamente los términos RSC y RSE a lo largo de este trabajo.

promete, incumpliendo los retos establecidos. E incluso, en ocasiones, sin mediar mala fe, simplemente se produce una incoherencia en su comportamiento. Es entonces cuando se produce una deslegitimación de la organización y la pérdida, en mayor o menor medida, de su reputación. Llevándolo al terreno de los cuerpos policiales esta situación tendría lugar de llevarse a cabo una serie de actuaciones operativas que fueran en contra del supuesto carácter asistencial y de protección a la ciudadanía que se les presume.

Por tanto, una organización que quiera adentrarse dentro de la RSC tiene que ponderar el esfuerzo que quiere dedicarle, su nivel de compromiso, identificarse con su significado, antes de adoptar decisiones que no coincidan con la voluntad real de sus órganos directivos de mayor nivel. Una política de RSC no es una operación de maquillaje que busca una mejor imagen de la marca, de la empresa. Es un compromiso social, económico y medioambiental con los trabajadores y la ciudadanía que debe ser liderado desde la alta dirección.

Es importante señalar que la implementación de la RSC en una organización tiene carácter progresivo. En principio se limita a una declaración o, como en nuestro caso, a la publicación de un primer informe o memoria. Sin embargo, a medida que la responsabilidad social va formando parte de la estrategia, las decisiones que se adoptan se basan en criterios que se añaden a los que tradicionalmente se tenían en cuenta.

Podríamos decir que la RSC tiene dos dimensiones: una interna y otra externa. La dimensión interna se refiere tanto a las prácticas que afectan a los trabajadores como a las que se centran en la gestión de los recursos naturales utilizados en la producción. Hablamos de cuestiones como la gestión de recursos humanos, la salud y seguridad en el lugar de trabajo, la gestión del cambio y la gestión ambiental y de los recursos naturales. La dimensión externa pone el foco en el exterior de la organización, como es el caso de las relaciones con el entorno (ayuntamientos, asociaciones, etc.), con los proveedores de servicios y la ciudadanía, el cumplimiento de derechos humanos –pensemos en las empresas y la utilización del trabajo infantil a bajo coste en el sudeste asiático- y la atención a los problemas ecológicos que afectan a nuestro planeta –especialmente la deforestación y la contaminación-.

Como principales características de la RSE (Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas, 2010) podemos señalar las siguientes:

- Voluntariedad.
- Integrado en la estrategia y la gestión empresarial.
- Triple enfoque, equilibrando aspectos económicos, ambientales y sociales.
- Integración de las demandas de los grupos de interés.
- Se sustenta en una comunicación transparente y global bajo las premisas de compromiso con la mejora continua, progresividad, comparabilidad, materialidad³, accesibilidad y difusión y verificabilidad.

3 SAMAYOAZMITIA, Jorge A. (2014). La materialidad en la RSE. Revista Perspectiva. “La materialidad se refiere a todos los temas relevantes de una empresa y hacerse responsable de los principales impactos y riesgos asociados hacia sus grupos de interés, así como en su área de influencia, lo cual deberán reportar por medio de informes de sostenibilidad. Dicha materialidad supone que la organización debe tener en cuenta las necesidades y expectativas de sus stakeholders en la

Si reparamos en cuáles son las razones que han llevado a las empresas a adoptar criterios de RSC en sus estrategias y, por ende, en su operativa interna, hay autores (Nieto Antolín, 2004) que señalan como principales razones las siguientes: el aumento de la presión regulatoria, la modificación de las pautas de la demanda en los mercados de consumo y la corrección de los criterios de inversión en los mercados financieros.

Por último, existen algunos conceptos que, si bien guardan cierta relación con la RSC, no son propiamente Responsabilidad Social Corporativa, aunque frecuentemente se confundan con ella. Para evitar esta confusión conviene precisar estos términos:

- La *Inversión Socialmente Responsable* (ISR) o inversión sostenible es una inversión que, aparte de la mera rentabilidad financiera, integra consideraciones sociales y medioambientales en la selección de valores de carácter financiero.
- La *Inversión Solidaria* es una inversión en la que el gestor del fondo dona un porcentaje de su beneficio a una ONG o a un proyecto social.
- El *Consumo Responsable* significa que, en la elección de los productos, el comprador no solo considera su precio y calidad, sino también su proceso de elaboración y comercialización, así como la conducta de las empresas que los ofrecen, teniendo en cuenta elementos como el impacto sobre el medio ambiente o las condiciones laborales de los trabajadores (p.e. *el trabajo infantil*).
- La *Acción Social* de la empresa, según la definición de la Fundación Empresa y Sociedad dada en 1997, supone para ésta “la dedicación de sus recursos humanos, técnicos o financieros a proyectos de desarrollo de la sociedad, gestionados con sentido empresarial, en las siguientes áreas: asistencia social, salud, educación y formación profesional y empleo”.

Es positivo que una empresa realice Acción Social para crear un ambiente favorable internamente y en su entorno, lo que a su vez puede contribuir a mejorar la situación de los más desfavorecidos. Sin embargo, pocas veces la Acción Social coincide con la RSC, donde la opinión y las necesidades de los afectados son primordiales. Además, la Acción Social puede ser meramente un instrumento del marketing social.

- La *Reputación Corporativa* es un instrumento de la empresa para evaluar y reducir los riesgos potenciales para su imagen. Trata de analizar la percepción que los *stakeholders* tienen de la empresa para mejorarla. Es decir, para satisfacer objetivos, desde el punto de vista de la Reputación Corporativa, bastaría con modificar la percepción, sin necesidad de conocer las necesidades reales de los grupos de interés, ni producir cambios de fondo.
- La *Sostenibilidad o Desarrollo Sostenible*, definido en el “Informe Brundtland de la Comisión sobre Medio Ambiente y Desarrollo de la ONU” titulado “*Our Common Future*”, de 1987, como aquellos caminos de progreso social, económico y político que satisfacen las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones para solventar sus propias necesidades, garantizando de esta manera el equilibrio entre crecimiento económico, cuidado

toma de decisiones y su planeación estratégica, afrontando en todas las dimensiones la RSE, así como todas sus actividades e impactos, directos e indirectos.” Obtenido el 7 de diciembre de 2014 de <http://www.perspectiva.com.gt/la-materialidad-en-la-rse/>.

del medio ambiente y bienestar social -lo que se conoce como *Triple Vertiente de la Sostenibilidad*-.

- El *Social Marketing* o Mercadotecnia Social “es la aplicación de las técnicas de la mercadotecnia comercial para el análisis, planteamiento, ejecución y evaluación de programas diseñados para influir en el comportamiento voluntario de la audiencia objetivo en orden a mejorar su bienestar personal y el de su sociedad”. Esta definición pertenece a Alan Andreasen y fue publicada en su libro “Marketing Social Change: Changing Behavior to Promote Health, Social Development, and the Environment”.

El objetivo de los términos citados no es el mismo que el de la RSC, pero tienen en común con ella la evaluación del impacto de las empresas y del resto de organizaciones sobre su entorno, de ahí que se trate de conceptos que están interrelacionados y haya que conocer y saber distinguir adecuadamente.

2. EL CARÁCTER GLOBAL DEL RSC. SU EXPANSIÓN A NIVEL INTERNACIONAL

En su conjunto, la RSC se enmarca en una voluntad de diferentes grupos de interés de buscar soluciones a los grandes problemas que acucian a la sociedad (generación de residuos, emisiones de CO₂ a la atmósfera, escasez de agua, pesca abusiva, desigualdades sociales, derechos humanos, etc). El intento de entender y de querer cambiar la situación mundial en un mundo cada vez más globalizado, intercomunicado y donde progresivamente somos más dependientes unos de otros generó un movimiento cada vez más exigente que obligó a las empresas a cambiar sus pautas de comportamiento en un afán de adaptarse a esta nueva realidad, cada vez más crítica.

Como catalizadores del cambio, en favor de la extensión de la RSC por el mundo, se han identificado los siguientes (Red Española del Pacto Mundial de NN.UU, 2010):

- La globalización cultural y económica producida en las últimas décadas.
- La velocidad con la que se transmite la información a través de internet y la innovación tecnológica.
- El creciente papel de la imagen y el prestigio profesional.
- La pérdida de peso del sector público y el incremento de la influencia de las empresas.
- El fortalecimiento de los grupos de interés y la demanda social ante los escándalos financieros.
- Exigencia del accionista para se gestionen los riesgos tanto financieros como los no financieros.
- Creciente competitividad empresarial y necesidad de capital humano altamente cualificado así como la búsqueda de ventajas competitivas.

Este proceso podríamos decir que se ha producido por fases (Global Reporting Initiative, 2012):

- En una primera fase, en las décadas de los 60 y 70, fueron los gobiernos los que estuvieron en el punto de mira. La actividad asociativa crítica con las actuaciones del sistema de producción imperante se centró en recuperar datos y verificar los límites del *modelo de desarrollo general* existente en aquel momento, un modelo donde se gestionaban los recursos naturales como si fuesen ilimitados, se producían residuos como si el planeta pudiese absorberlos a la misma velocidad que se generaban y las desigualdades aumentaban.
- En una segunda fase, durante las décadas de los 80 y 90, se estableció un vínculo entre cuestiones medioambientales y sociales y lo que estaba en el punto de mira era el mundo de los negocios. Se inició la búsqueda de un *modelo de negocio sostenible* que tuviese en cuenta los aspectos económicos, medioambientales y sociales y no respondiera exclusivamente “a las demandas de sus accionistas de perseguir la maximización de sus beneficios” (Friedman, 1962). Es en esa época cuando surgiría un gran número de organizaciones de RSC en todo el mundo y cuando comenzaríamos a contar con productos “medioambiental y socialmente responsables”.
- Posteriormente, se abriría una tercera fase que se inicia en el año 2000 hasta la actualidad, donde se ha profundizado en la idea de que los problemas son mundiales, que nos afectan a todos y donde las empresas y organizaciones, del tipo y tamaño que sean, tienen que implicarse en la solución. El concepto de *gobernanza*, es decir, de los procesos a través de los cuales se realiza la toma de decisiones en el seno de las organizaciones, figura en la agenda de los grandes encuentros mundiales. Se extienden frases como “piensa globalmente, actúa localmente” y los productos se empiezan ya a adaptar a la nueva realidad, sin duda alguna por el impulso dado por los consumidores. Aparecen los coches híbridos, el biodiesel, las bombillas de bajo consumo, las energías limpias, la ropa de comercio justo, los diamantes éticos, etc.

En 1997 surgió el *Global Reporting Initiative* (en adelante GRI), un proyecto dependiente de Ceres, una red nacional con base en Boston (EE.UU), que agrupaba a inversores, organizaciones ambientales y otros grupos de interés público que trabajaban con las empresas y los inversores para abordar los retos de la sostenibilidad como, por ejemplo, el calentamiento global. En el año 2002, GRI pasó a ser una ONG internacional independiente con sede en Ámsterdam (Holanda). El GRI, como otro sinfín de organizaciones, trabajó para ofrecer a las empresas directrices para cuantificar el impacto de su actividad desde el punto de vista económico, social y medioambiental. El GRI publicó su primera guía en el año 2000 siendo la última la denominada G4, de 2014 (de utilización obligada a partir del 31 de diciembre de 2015).

El GRI cuenta con guías para la elaboración de contenidos. De acuerdo con su “Sustainability Reporting Guidelines” (Global Reporting Initiative, 2014), un informe de sostenibilidad debe incorporar lo siguiente, sujetándose a los principios de inclusión de los grupos de interés, contexto de sostenibilidad, materialidad e inserción de todos los aspectos relevantes:

The required Standard Disclosures for each option are presented in Tables 3 and 4:

TABLE 3: REQUIRED GENERAL STANDARD DISCLOSURES		
General Standard Disclosures	'In accordance' – Core (This information should be disclosed in all cases)	'In accordance' – Comprehensive (This information should be disclosed in all cases)
Strategy and Analysis	G4-1	G4-1, G4-2
Organizational Profile	G4-3 to G4-16	G4-3 to G4-16
Identified Material Aspects and Boundaries	G4-17 to G4-23	G4-17 to G4-23
Stakeholder Engagement	G4-24 to G4-27	G4-24 to G4-27
Report Profile	G4-28 to G4-33	G4-28 to G4-33
Governance	G4-34	G4-34 G4-35 to G4-55(*)
Ethics and Integrity	G4-56	G4-56 G4-57 to G4-58(*)
General Standard Disclosures for Sectors	Required, if available for the organization's sector(*)	Required, if available for the organization's sector(*)

TABLE 4: REQUIRED SPECIFIC STANDARD DISCLOSURES (DMA AND INDICATORS)		
Specific Standard Disclosures	'In accordance' – Core	'In accordance' – Comprehensive
Generic Disclosures on Management Approach	For material Aspects only(*)	For material Aspects only(*)
Indicators	At least one Indicator related to each identified material Aspect(*)	All Indicators related to each identified material Aspect(*)
Specific Standard Disclosures for Sectors	Required, if available for the organization's sector and if material(*)	Required, if available for the organization's sector and if material(*)

Siguiendo con las guías para la elaboración de memorias de responsabilidad social corporativa, se observa que hay una petición de aplicar estándares comúnmente aceptados. En todo caso, dada la voluntariedad del ámbito en el que nos movemos, son guías que sirven para asegurar el cumplimiento de lo que en las mismas se recoge. En ningún caso podríamos hablar de normas en el sentido jurídico de la palabra. Así, además de la anterior, se puede contar con las siguientes:

- la ISO 26000 “Guía sobre responsabilidad social”,
- la AS 8003-2003 de la agencia australiana Standards Australia,
- la SI 10000 de Standards Institution de Israel.

Hay que destacar que ha habido grandes dificultades para consensuar un estándar por parte de las agencias especializadas, lo que llevó a ciertas ONGs internacionales a intervenir ofreciendo sistemas de gestión tanto de carácter general como específicos. Este es el caso de *Social Accountability* que en 1997 creó la norma SA 8000 con la finalidad de cumplir adecuadamente con los derechos laborales atendiendo a preceptos adoptados por la comunidad internacional. En el caso de *AccountAbility 1000* (AA 1000) se trata de normas creadas por el *Institute for Social and Ethical Accountability* para asegurar el comportamiento sostenible de la institución. Por último, señalaríamos la norma SGE 21 de Forética, asociación de empresas y profesionales de la RSE en España, o de la norma UNE 165010 EX, de la Asociación Española de Normalización (AENOR).

Otro gran hito en la construcción del movimiento RSC a nivel global lo constituye el Pacto Mundial de la Organización de Naciones Unidas (ONU), también conocido como *Global Compact*. Constituye un llamamiento a las organizaciones empresariales

de todo el mundo para que alineen sus estrategias y operaciones con los diez principios universales de las áreas de derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anticorrupción y a su vez emprendan acciones de apoyo a objetivos más amplios de la ONU. Surgió en 1999 del Foro Económico Mundial, como consecuencia de una iniciativa presentada por el Secretario General de la ONU, Kofi Annan. En la actualidad existen más de 12.000 suscriptores del Pacto establecidos en más de 145 países⁴. Se trata sin duda alguna de la iniciativa de RSC más extendida del mundo.

Los Diez Principios del Pacto Mundial de NN.UU

Derechos Humanos

- *Principio Nº 1. Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos.*
- *Principio Nº 2. No ser cómplice de abusos de los derechos.*

Ámbito Laboral

- *Principio Nº 3. Apoyar los principios de la libertad de asociación y sindical y el derecho a la negociación colectiva.*
- *Principio Nº 4. Eliminar el trabajo forzoso y obligatorio.*
- *Principio Nº 5. Abolir cualquier forma de trabajo infantil.*
- *Principio Nº 6. Eliminar la discriminación en materia de empleo y ocupación.*

Medio Ambiente

- *Principio Nº 7. Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.*
- *Principio Nº 8. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.*
- *Principio Nº 9. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.*

Anticorrupción

- *Principio Nº 10. Las empresas e instituciones deberán trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.*

Otro de los grandes actores “globales” en materia de RSC es la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE). Nace en 1961 con los objetivos primordiales de promover el empleo, el crecimiento económico y la mejora de los niveles de vida en los países miembros, ayudar a la expansión económica en el proceso de desarrollo en todo el mundo y ampliar el comercio mundial multilateral, sin criterios discriminatorios, dentro del marco de los tratados y compromisos internacionales.

El avance que ha experimentado en sus años de vida ha convertido a la OCDE en uno de los foros mundiales de mayor influencia en temas económicos, educacionales y ambientales, extendiendo su influencia desde los estados miembros y observadores hacia los entes privados, comprometiéndolos mediante “Las Directrices”.

4 <http://www.pactomundial.org/conocenos/>.

“Las líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales” –“*Guidelines for Multinational Enterprises*”- son recomendaciones dirigidas por los gobiernos a las empresas multinacionales. Enuncian principios y normas voluntarias para una conducta empresarial responsable compatible con las legislaciones aplicables.

Estas normas de conducta de la OCDE fueron adoptadas en 1976 y revisadas en 2000. Esta última revisión llevó a adoptar procesos más detallados, los cuales incorporaron los elementos-base de tipo económico, social y ambiental de una agenda de desarrollo sostenible. Estas directrices tienen como propósito fundamental “fomentar las contribuciones positivas al progreso económico, medioambiental y social que pueden tener las empresas multinacionales y reducir al mínimo las dificultades que pueden causar sus diversas actividades”.

Por último, en el terreno global, nos quedaría hacer referencia al papel desarrollado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en este terreno. Los esfuerzos de la OIT para generar directrices internacionales en su ámbito de competencia se tradujeron en 1977 en la adopción de “la Declaración tripartita de principios sobre las empresas multinacionales y la política social”, también conocida como “la Declaración sobre las EMN”. Los principios recogidos en este instrumento universal proporcionan directrices para las empresas, los gobiernos y las organizaciones de empresarios y de trabajadores en ámbitos como el empleo, la formación profesional, las condiciones de trabajo y de vida y las relaciones laborales. Esta declaración constituye un valioso instrumento para la promoción de la responsabilidad social empresarial.

Posteriormente, en 1998, la OIT adoptó la “Declaración relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo”, que pone de relieve cuatro principios que han sido reconocidos como fundamentales por todos los países miembros: la libertad de asociación y la libertad sindical y el derecho de negociación colectiva, la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio, la abolición del trabajo infantil y la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación.

En marzo de 2000 se revisó el texto de “la Declaración sobre las EMN”, para incorporar los principios y derechos fundamentales en el trabajo. En la última actualización de la Declaración, que se aprobó en marzo de 2006, se añadió una recomendación específica para alentar a las empresas a tomar medidas inmediatas y efectivas, en su ámbito de competencia, a fin de lograr, con carácter urgente, la prohibición y la eliminación de las peores formas de trabajo infantil.

En la Conferencia Internacional del Trabajo de la OIT de junio de 2007, las organizaciones de empresarios, de trabajadores y los gobiernos adoptaron una declaración sobre el papel del sector privado en el desarrollo económico, que proporciona consejos sólidos y equilibrados para la formulación de políticas sobre las condiciones necesarias para alentar a que las empresas operen de manera rentable y competitiva al mismo tiempo que cumplen con sus responsabilidades sociales y medioambientales.

Por último, cabría mencionar al *World Business Council for Sustainable Development (WBCSD)*. Es una asociación global de unas 200 empresas que se ocupa exclusivamente de los negocios y el desarrollo sostenible. Proporciona una plataforma para que las empresas puedan explorar el desarrollo sostenible, compartir conocimiento, experiencias y mejores prácticas y defender posiciones empresariales sobre estas cuestiones en una variedad de foros, en colaboración con gobiernos, organizaciones

no gubernamentales y organizaciones intergubernamentales. Sus miembros provienen de más de 30 países y de 20 sectores industriales⁵.

3. LA RSC EN EL ÁMBITO DE LA UNIÓN EUROPEA

Si pasamos al ámbito de la Unión Europea, el Consejo Europeo de Lisboa en el año 2000 hizo “un llamamiento especial al sentido de la responsabilidad social de las empresas con respecto a las prácticas idóneas en relación con la formación continua, la organización del trabajo, la igualdad de oportunidades, la integración social y el desarrollo sostenible” (Conclusión nº 39). En este Consejo se marcó el objetivo estratégico de convertir la Unión Europea en “la economía del conocimiento más competitiva y dinámica del mundo, antes del 2010, capaz de un crecimiento económico duradero acompañado por una mejora cuantitativa y cualitativa del empleo y una mayor cohesión social”. Evidentemente, tras la llegada de la crisis financiera de 2008 y la posterior crisis económica e, incluso, institucional y social que estamos padeciendo a día de hoy, este objetivo no se ha hecho realidad.

La Agenda Social Europea de la Comisión, aprobada en el Consejo Europeo de Niza en diciembre de 2000, puso de relieve el papel que puede desempeñar la RSC para afrontar las consecuencias en materia de empleo y sociedad derivada de la integración económica y de los mercados y adaptar las condiciones laborales a la nueva economía. La Cumbre de Niza invitó a la Comisión a emitir una Comunicación para reforzar la asociación con interlocutores sociales, ONG, etc. e implicar a las empresas en dicha asociación para reforzar su responsabilidad social. El Consejo Europeo de Estocolmo acogió favorablemente las iniciativas del sector empresarial para fomentar la responsabilidad social de las empresas, señalando al Libro Verde como medio para impulsar un intercambio de opiniones y promover nuevas iniciativas en el ámbito de la RSC.

La Comisión publicó el Libro Verde COM (2001) 366 final, de 18 de julio de 2001, bajo el título “Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas” con la finalidad de “iniciar un amplio debate y recabar opiniones sobre la responsabilidad de las empresas a nivel nacional, europeo e internacional” y con ello establecer “un nuevo marco para el fomento de la responsabilidad social de las empresas.” En este documento se define la RSE, se consideran los aspectos a tener en cuenta para progresar en su implantación y se promueve el debate y la reflexión.

Posteriormente, siguiendo con los trabajos del Libro Verde, la Comisión aprobaría la Comunicación COM (2002) 347 final, de 2 de julio de 2002, titulada “La responsabilidad social de las empresas: una contribución empresarial al desarrollo sostenible”. Este documento es fruto de la consulta sobre el Libro Verde, expone la estrategia europea de promoción de la RSE, haciendo especial incidencia para su desarrollo en el proceso participativo y *multistakeholder*. Constituyó un hito importante al dar lugar a la creación en ese año del Foro Multilateral Europeo sobre RSE.

En el año 2005, en las Conclusiones de la Cumbre Europea de Bruselas, también se hizo mención a que las empresas “deben desarrollar su responsabilidad social” (Conclusión nº 20). La Comisión Europea aprobó la estrategia para el crecimiento, el empleo y el *desarrollo sostenible*.

5 <http://www.mapeo-rse.info/promotor/world-business-council-sustainable-development-wbcasd>.

Igualmente, la Agenda Social Europea, presentada por la Comisión en febrero de 2005 y que sería posteriormente debatida en el seno del Consejo, también se refiere nuevamente dentro del apartado “una nueva dinámica para las relaciones laborales” a la promoción de la RSE, señalando que “la Comisión proseguirá fomentando la responsabilidad social de las empresas. Para potenciar la eficacia y la credibilidad de estas prácticas, la Comisión, en cooperación con los estados miembros y los protagonistas, presentará iniciativas dirigidas a mejorar más aún el desarrollo y la transparencia de la responsabilidad social de las empresas.”

Sería en 2006 cuando se presenta la Comunicación COM (2006) 136, de 22 de marzo, sobre RSE bajo el título “Poner en práctica la asociación para el crecimiento y el empleo: hacer de Europa un polo de excelencia de RSE”, en la que se anuncia la creación de la Alianza Europea para la RSE. Con esta «Alianza Europea para la responsabilidad social de las empresas» la Comisión se propone fomentar una mayor aceptación de la RSE entre las empresas europeas, así como aumentar el apoyo a la RSE y su reconocimiento como una contribución al desarrollo sostenible y a la estrategia para el crecimiento y el empleo. Para presentar esta alianza, la Comisión se basó en varios años de debate público, consulta y diálogo con las empresas y otras partes interesadas. El Libro verde (2001), la Comunicación (2002) y la creación del Foro Multilateral Europeo sobre la responsabilidad social de las empresas han constituido etapas importantes de este proceso al que todavía le queda mucho por recorrer.

En 2007, el Parlamento Europeo publicó la Resolución 2006/2133(INI), de 13 de marzo, bajo el título “La responsabilidad social de las empresas: una nueva asociación”. En esta resolución del Parlamento se valoró positivamente el debate europeo en torno a la RSE y la asociación de la UE con diversas redes empresariales, se afirmaba que la RSE debía aportar un alto valor al incremento de la competitividad por vía de la mejora de la I+D+i, tal y como estaba previsto en la Agenda de Lisboa, con la vista puesta en la creación de un empleo responsable, y se pedía a la Comisión que se dotase de nuevos instrumentos de RSE que supusieran un mayor control de las actuaciones de las empresas a través de una mejor información, que se integrasen los criterios de la RSE en las políticas y programas de la UE y, por último, exigía una mayor contribución europea a la RSE global.

Y todo este proceso culminó con la publicación por la Comisión Europea de la Comunicación COM (2011) 681 final, de 25 de octubre, titulada “Estrategia renovada de la UE para 2011-2014, sobre la Responsabilidad Social de las Empresas”. De esta nueva estrategia de la Comisión cabe destacar:

- En el contexto actual de crisis el objetivo debe ser la recuperación de la confianza y la reconstrucción del contrato social entre las empresas y la sociedad.
- Se considera que el desarrollo de la RSE desde 2006 ha sido insuficiente. De las 850 empresas que elaboran informes GRI apenas un centenar integran la responsabilidad social en su *core business* yendo más allá de las obligaciones legales en materia social, medioambiental, ética y de derechos humanos.
- Establecimiento de una definición actualizada de RSE incorporando:
 1. Referencias internacionales, en concreto, a los principios y a las directrices internacionalmente reconocidas como las Directrices de la OCDE, los 10 prin-

cipios del Global Compact, la ISO 26000 y la Declaración Tripartita de la OIT.

2. Carácter *multistakeholder*, dada la naturaleza multidimensional de la RSC, aun reconociendo el papel principal de las empresas, señalando cuál debería ser el papel de las autoridades públicas y de otros stakeholders (sindicatos, ONGs).
3. Mix regulatorio. La UE introduce la necesidad de regular algunos aspectos de la RSE, preservando un amplio espacio a la voluntariedad.

El Plan de Acción 2011-2014 recoge una serie de acciones de impulso de la RSE entre las que destacan (Corporate Excellence – Centre for Reputation Leadership, 2011):

- Dar mayor visibilidad a las buenas prácticas de las empresas frente a los consumidores y los inversores.
- Mejorar y medir los niveles de confianza sobre la actividad empresarial.
- Establecimiento de un código de buenas prácticas en el que participen empresas y el resto de stakeholders interesados.
- Facilitar el reconocimiento de los mercados. Se anima a los poderes públicos a tomar en consideración los criterios de sostenibilidad y de RSE, por ejemplo, en las obras e inversiones públicas que se adjudiquen.
- Transparencia sobre aspectos sociales y medioambientales, a través de un informe común de *reporting no financiero* que afectará a las grandes empresas y a las PYMES, sin suponer costes adicionales.
- Impulso de la educación en materia de RSE.
- Impulso de las políticas nacionales y regionales en materia de RSE.
- Impulso de la RSE en empresas de más de 1.000 trabajadores.
- Elaboración de una Guía de Derechos Humanos basada en la “*UN Guiding Principles*”.
- Alinear el enfoque europeo con los enfoques internacionales, tratando de retomar el liderazgo de la Unión Europea en esta materia.

El documento concluye con el llamamiento a todos los actores (empresa, Comisión, Parlamento Europeo, Estados miembros, grupos de interés, ...) a trabajar conjunta y coordinadamente para desarrollar estas líneas de acción en el horizonte de 2014, pero con la mirada puesta en 2020.

El 29 de abril de 2014 la Comisión Europea lanzó una consulta pública *on-line* que finalizó el 15 de agosto de 2014 sobre la revisión de la Estrategia de RSE para el periodo 2015-2019. A tal fin la Comisión Europea celebró los días 3 y 4 de febrero de 2015 una reunión plenaria del Foro Multilateral Europeo sobre RSE, con la finalidad de debatir la futura estrategia. Durante la reunión quedó patente la definición de RSE como “la gestión de sus impactos en la sociedad” y se establecieron como aspectos clave de **la nueva estrategia 2015-2019**⁶ que:

6 Recuperado el 30 de marzo de 2015 de <http://concienciaresponsable.blospot.com.es/2015/03/la-futura-estrategia-europea-de-la-rse.html>.

- El objetivo de la RSC debe ser incorporarse a la gestión global de la compañía.
- La Comisión Europea debe seguir desempeñando un papel fundamental para el intercambio de buenas prácticas y colaboración entre los diferentes grupos de interés.
- Los m.c.s. deben comprometerse con la RSE y desempeñar un papel más proactivo, poniendo en valor los avances y retrocesos.
- La nueva estrategia debe ir alineada con los marcos internacionales en materia de RSC.
- La mayoría de las compañías aceptan las recomendaciones en materia de informe de la estrategia de RSC anterior, por lo que no es necesaria una nueva legislación adicional.

4. LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA EN ESPAÑA

Tras los escándalos financieros de empresas a nivel internacional ocurridos a finales de los años 90, se puso de manifiesto la manipulación de la información financiera y la gestión fraudulenta de algunas empresas por parte de sus directivos, así como la no corrección de las falsas expectativas por los órganos de supervisión correspondientes. La reacción fue la aparición del llamado *movimiento del gobierno corporativo* cuya primera manifestación en España fue el Informe Olivencia de 1998, donde se indicaba la necesidad de modernizar los consejos de administración y se sintetizaban una serie de recomendaciones en un código de buen gobierno.

Los posteriores escándalos financieros que nuevamente se sucedieron, amén de la transformación del mercado de capitales español, hizo necesario realizar un análisis de la situación de la aplicación del código de buen gobierno y de medidas tendentes a aumentar la transparencia y la seguridad de los mercados. Así en enero de 2003 la “Comisión especial para el fomento de la transparencia y la seguridad en los mercados financieros y en las sociedades cotizadas”, conocida como Comisión Aldama, elaboró un informe que fructificaría posteriormente en la Ley 26/2003, de 17 de julio, por la que se modifican la Ley 24/1988, de 28 de julio, del Mercado de Valores, y el texto refundido de la Ley de Sociedades Anónimas, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1564/1989, de 22 de diciembre, con el fin de reforzar la transparencia de las sociedades anónimas cotizadas.

En el preámbulo de la Ley se dice lo siguiente: “Sobre la base del informe señalado, por tanto, se recogen aquellas recomendaciones cuyo más adecuado soporte se encuentra en una regulación normativa, como son las que se refieren a:

a) Los deberes de información y transparencia.

b) La definición y régimen de los deberes de los administradores, especialmente en el ámbito del conflicto de intereses.

c) La obligación de dotarse de un conjunto de mecanismos en materia de gobierno corporativo que comprendan, entre otros, un reglamento del consejo de administración, así como de la junta general.

Se trata por ello de formular iniciativas normativas sobre la base del fomento de la transparencia en la gestión de las empresas, con respeto al ya citado principio de autorregulación.”

En septiembre de 2004, el Congreso de los Diputados creó en el seno de la Comisión de Trabajo y Asuntos Sociales una Subcomisión para potenciar y promover la responsabilidad social de las empresas, proponiendo a tal fin un conjunto de 57 medidas al gobierno. Fruto de su trabajo, en julio de 2006 publicó su informe, siendo comúnmente conocido como el *Libro blanco de la RSE*.

En marzo de 2005 el entonces Ministerio de Trabajo y Asuntos sociales creó el Foro de Expertos de RSE. Como resultado de esa labor se publicó en julio de 2007 el informe titulado “Las políticas públicas de fomento y desarrollo de la RSE en España”. En él participaron un conjunto de 47 representantes de varios ministerios, empresas, organizaciones de la sociedad civil y de la Universidad.

En diciembre 2007, el gobierno, de la mano de empresas y sindicatos creó la Mesa de Diálogo Social sobre RSE. Su responsabilidad quedó plasmada en el documento “La RSE. Diálogo Social”. La finalidad de la Mesa era la de realizar propuestas para estimular y difundir las buenas prácticas en materia de RSE, impulsar políticas de RSE en la administración pública así como definir el papel y el compromiso de las organizaciones sindicales y empresariales en colaboración con las administraciones públicas (AA.PP) y sentar las bases sobre las que establecer la colaboración entre los interlocutores sociales y los grupos de interés. Así mismo, se acordó la constitución del Consejo de RSE que posteriormente sería refrendado normativamente en el año 2008.

Posteriormente, el “Informe sobre la RSE en España: una propuesta para Europa”⁷ (Comisión de las Comunidades Europeas. Representación en España, 2013), encargado por el comisario Barnier en el marco de la celebración en 2012 del 20º Aniversario de la creación del Mercado Único Europeo, señala que hay una cuestión que es clara: nuestro país ha mantenido una posición de liderazgo a nivel europeo realizando la aportación más destacada en ese ámbito en materia de RSE.

En el ámbito normativo, los elementos considerados vertebradores han sido:

- El Real Decreto 221/2008, de 15 de febrero, de creación del Consejo Estatal de Responsabilidad Social de las Empresas (CERSE)⁸, como órgano asesor y consultivo del gobierno adscrito al Ministerio de Empleo y Seguridad Social, encargado del impulso y fomento de las políticas de RSE, en el marco de referencia para el desarrollo de esta materia en España y,
- La Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible, cuyo artículo 27 establece los principios de buen gobierno corporativo y adecuada gestión del riesgo en relación con las remuneraciones de los directivos, el 35 hace referencia a las obligaciones del sector público empresarial, el 39 a la promoción de la RSE y su disposición final trigésima primera prevé, de forma similar a otros países europeos, el desarrollo de las condiciones para la difusión de la información sobre el

7 Nota del Autor: El coordinador de los trabajos fue el Sr. Aldo Ocese, por lo que se utilizará la referencia “Informe Olcese”.

8 La presidencia y secretaría del CERSE la ostentan el Mº de Empleo y Seguridad Social y la Dirección General de Trabajo Autónomo, de la Economía Social y de la Responsabilidad Social de las Empresas respectivamente. Uno de los objetivos del CERSE es la búsqueda de la mayor homogeneidad posible en las memorias o informes de responsabilidad social y sostenibilidad que las empresas y organizaciones, de forma voluntaria, hacen públicos. El CERSE se constituirá como Observatorio de la Responsabilidad Social de las Empresas en España.

uso de criterios sociales, medioambientales y de buen gobierno en la política de inversión de los fondos de pensiones.

Posteriormente, se aprobó la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, en cuya disposición adicional séptima se establece que “el Gobierno incorporará al sector público estatal en el Plan Nacional de Responsabilidad Social Corporativa”. De hecho, la ministra de Empleo y Seguridad Social había mencionado en 2012 que la RSC es “una respuesta eficaz y necesaria para la salida de la crisis económica” e incluso se comprometió a la elaboración y puesta en marcha de un Plan Nacional de RSE con la finalidad de impulsar y promover los criterios de RSE en España, tanto en las empresas como en los organismos públicos, considerando este aspecto como un mecanismo para fortalecer la Marca España. Otras actuaciones relacionadas con la materia que aporta la ley son el refuerzo de la transparencia en la actividad pública a través de obligaciones de publicidad activa para todas las AA.PP, el reconocimiento del derecho de acceso a la información y, por último, el establecimiento de recomendaciones de buen gobierno que deben cumplir los responsables públicos.

La promulgación de esta nueva ley no es casual. De hecho la actual crisis de gobernanza pública y del papel institucional del Estado en particular y de las administraciones públicas en general indica que se está gestionando de un modo deficiente la relación de las instituciones con su principal grupo de interés, la ciudadanía. Según el Informe Olcese (Comisión de las Comunidades Europeas. Representación en España, 2013) era necesario promover una política activa de Responsabilidad Social de las Administraciones Públicas en el ámbito europeo, extendiendo a aquellas las herramientas que se han revelado útiles para promover la RSE, entre otras, la “obligación de realizar un informe anual de Responsabilidad Social para las AA.PP más relevantes, siguiendo las pautas, convenientemente adaptadas, de los informes del GRI para las empresas.” En ese ámbito es en el que la Guardia Civil se subió al tren de la RSC.

Llegados a este momento, cabe decir que otra de las razones que llevaron a la Guardia Civil a sumarse a la nueva corriente a favor de la RSC es adelantarse a las nuevas responsabilidades a las que iba a tener que hacer frente la administración central en esta materia. Y esta nueva responsabilidad llegó de la mano de la Estrategia Española de Responsabilidad Social de las Empresas aprobada por el Gobierno de España el pasado 24 de octubre de 2014⁹. Esta estrategia parte de seis principios como son la competitividad, la cohesión social, la creación de valor compartido, la sostenibilidad, la transparencia y la voluntariedad. Así mismo, marca cuatro objetivos estratégicos y 10 líneas de actuación. Por último, el documento contempla hasta 60 medidas priorizadas y determina qué entidades son las encargadas de impulsarlas y ponerlas en marcha. A continuación figura el esquema de la nueva estrategia gubernamental en materia de responsabilidad social corporativa.

9 <http://www.lavozlibre.com/noticias/ampliar/987394/el-gobierno-aprueba-la-estrategia-espanola-de-responsabilidad-social-de-las-empresas>.

Estructura de la Estrategia Española de Responsabilidad Social de las Empresas



De sus 10 líneas de actuación, por su actualidad, destacaríamos la promoción del “buen gobierno y transparencia como instrumentos para el aumento de confianza”.

Es evidente, y así se desprende de la lectura de la Estrategia, que se incluye a las administraciones públicas, tanto en lo que se refiere a la promoción de la RSE como en su faceta de elemento impulsor de las organizaciones más sostenibles, para lo cual el Ministerio de Empleo elaborará un reglamento, una herramienta telemática y un espacio web especializado en RSE para que estas organizaciones –al igual que las privadas- puedan dar publicidad a sus memorias e informes de sostenibilidad/ RSE, así como pondrá en marcha mecanismos que permitan un reconocimiento de aquel trabajo que suponga ir más allá de lo legalmente obligatorio en materias como el empleo, la igualdad, la discapacidad o la protección medioambiental, entre otras.

La Estrategia, en su apartado de ejecución, establece como responsabilidad de las administraciones públicas¹⁰ lo siguiente:

- Velar para que la asunción de la responsabilidad social por parte de las organizaciones sea real y cumpla con los criterios de materialidad.
- Impulsar la difusión de la RSE para que ésta llegue al conjunto de la sociedad.
- Velar porque la RSE vaya calando en todos los estadios del tejido productivo sin que ello suponga la inclusión de nuevas cargas administrativas o de otra índole.
- Erigirse como claros ejemplos de entidades responsables en todos y cada uno de sus ámbitos de influencia.

En cuanto a las medidas de la Estrategia que van dirigidas a las administraciones públicas y que en algún modo afectan a nuestra Institución, figuran las siguientes:

1. Prioridad muy alta:

- (3) Puesta en marcha del procedimiento de publicación de memorias e informes de responsabilidad social y sostenibilidad (corto plazo).
- (4) Herramienta para el envío de las memorias e informes de RSE (corto plazo).
- (5) Crear un espacio web accesible especializado en RSE (corto plazo).
- (14) Impulsar las prácticas de buen gobierno en las organizaciones (medio plazo).
- (17) Impulsar actuaciones dirigidas a combatir el fraude, tanto laboral como fiscal y la economía sumergida (medio plazo).
- (18) Promover la ética y la transparencia en las organizaciones (medio plazo).
- (19) Impulsar la RSE como mecanismo para fortalecer la imagen de España y la percepción positiva de los productos y servicios españoles (largo plazo).
- (20) Fomentar la elaboración de informes anuales que incorporen de forma transparente la información de aspectos sociales, ambientales y de buen gobierno (corto plazo).

10 Es importante señalar que es el Mº de Empleo y Seguridad Social quién creará un grupo de trabajo interministerial para articular aquellas medidas que deban poner en marcha otros departamentos ministeriales.

- (26) Respeto y protección de los derechos humanos en toda la cadena de valor (medio plazo).
- (57) Poner en marcha mecanismos de coordinación entre la AGE y las CC.AA (medio plazo).

2. Prioridad alta:

- (2) Fomentar plataformas de comunicación y espacios de diálogo entre las organizaciones y los grupos de interés (medio plazo).
- (7) Dar a conocer y divulgar el esfuerzo de las empresas comprometidas con la RSE (corto plazo).
- (9) Promover que los criterios de la responsabilidad social se constituyan en un referente (corto plazo).
- (22) Impulsar actuaciones para favorecer la diversidad en las plantillas, mediante una política de igualdad de oportunidades (medio plazo).
- (23) Impulsar actuaciones dirigidas a facilitar la conciliación de la vida personal, familiar y laboral de los trabajadores (medio plazo).
- (24) Impulsar la promoción de la salud en los centros de trabajo (corto plazo).
- (25) Favorecer la integración laboral de personas en riesgo de exclusión social en empresas ordinarias, así como facilitar el emprendimiento (medio plazo).
- (35) Velar por el cumplimiento de los principios de la RSE en toda la cadena de suministro y animar a las compañías a transmitir sus modelos de gestión (largo plazo).
- (36) Fomentar las actuaciones dirigidas a satisfacer los compromisos que las organizaciones adquieren con sus proveedores (medio plazo).
- (44) Reducir el impacto medioambiental por parte de todas las organizaciones (largo plazo).
- (58) Extender y promover la RSE en todo el territorio (medio plazo).

3. Prioridad media:

- (12) Impulsar la incorporación del valor de la contribución personal y social a un modelo de sociedad más sostenible en los planes de estudio (corto plazo).
- (13) Potenciar el estudio de la RSE tanto en las instituciones educativas para la formación profesional como en las universidades para la enseñanza universitaria (corto plazo).
- (28) Facilitar y proponer oportunidades de voluntariado corporativo (medio plazo).
- (33) Impulsar la investigación, la innovación sostenible y el desarrollo de productos y servicios dirigidos a mejorar la calidad de vida de las personas (largo plazo).

- (37) Instar a las administraciones públicas a que adapten sus criterios de solvencia técnica y económica en los procedimientos de licitación pública (largo plazo).
- (38) Fomentar la incorporación de criterios sociales, ambientales, de derechos humanos y éticos en las licitaciones y adquisiciones públicas, vinculados al objeto del contrato (medio plazo).
- (42) Promover políticas de comunicación y publicidad responsables (largo plazo).
- (45) Reforzar la información orientada al control y consumo responsable de los recursos naturales (medio plazo).
- (47) Hacer seguimiento y reforzar los programas de prevención y gestión de residuos, mediante el uso de las tecnologías más adecuadas (largo plazo).
- (48) Avanzar en los programas cuyo objetivo es reducir y minimizar las emisiones directas e indirectas (largo plazo).
- (49) Impulsar el uso de tecnologías limpias (largo plazo).
- (50) Favorecer la difusión y consideración de actividades de Acción Social de las empresas y organizaciones para su reconocimiento por la sociedad (largo plazo).

De acuerdo con la consideración de liderazgo en este ámbito manifestada en 2012 por el Comisario Barnier, España es el país europeo que más empresas concentra en cabeza de los rankings internacionales de RSE y sostenibilidad. En favor de esa afirmación se aportan los siguientes datos:

- España ocupó en 2013 el cuarto lugar en el ranking internacional de empresas más sostenibles, según el Anuario de Sostenibilidad 2013 (Sustainability Yearbook), que fue presentado por RobecoSAM en colaboración con KPMG en el Foro Económico Mundial que se celebró en Davos. Precisamente esta posición se consiguió gracias a que cinco empresas españolas consiguieron las mejores puntuaciones en sus respectivos sectores (Amadeus, Gamesa, Gas Natural, Iberdrola y Repsol) ¹¹.
- En 2013 eran 147 las grandes empresas que llevaban a cabo prácticas responsables, 23 más que en 2009 y tres más que en 2011 (Club de Excelencia en Responsabilidad, 2011). Si tomamos como referencia las empresas de más de 1.000 trabajadores según datos del INE ¹², 646 en 2014, el porcentaje de las que se han sumado a la RSE sería del 22,75%.
- Según el documento de Estrategia Española de RSE, en 2012 eran 180 empresas las que contaban con un informe anual de RSE, siendo España el país con el máximo nivel de aplicación de las guías GRI.
- En lo que se refiere a la Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas,

11 <http://www.compromisorse.com/rse/2013/01/22/amadeus-gamesa-gas-natural-iberdrola-y-repsol-las-mas-sostenibles/>.

12 <http://www.ine.es/jaxiT3/Datos.htm?t=299>.

en 2014, como suscritores del Pacto, figuran 2.600 entidades adheridas (sobre un total de 12.000 a nivel mundial, un 21,6%) de las cuales el 12% son grandes empresas, el 72% son PYMEs y el 16% son otro tipo de entidades (*tercer sector*, sindicatos, asociaciones empresariales e instituciones educativas)¹³.

- En el ámbito del sector público, las actuaciones son muy incipientes. Así solo cuentan con una memoria RSC publicada por el Ministerio de Defensa, desde el año 2009, el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, desde febrero de 2014 para todo el ámbito de la AGE y desde diciembre de 2014, la Guardia Civil.

5. APLICACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA A LA GUARDIA CIVIL

La Guardia Civil, en su afán constante de lograr la mejora de los servicios que presta y una excelencia en la gestión, inicia en febrero de 2012, a raíz de un estudio-propuesta de su Centro de Análisis y Prospectiva (CAP), los trabajos para la implantación de un proyecto de RSC en la Guardia Civil, el cual supondría un hito importante para la Institución, ya que mejoraría la conexión de la Guardia Civil con la sociedad a la vez que incidiría positivamente en su imagen social, en tanto que aumentaría la sensación de transparencia, eficiencia, compromiso social y cultura de seguridad.

Expresándolo en pocas palabras, sería posible utilizar la frase del abogado español Rodrigo Uría que decía *“la decencia es la manifestación estética de la ética”*.

Con esta actuación se pretende dar un paso más a través del cual, además de las misiones legalmente encomendadas, las personas que conforman la Guardia Civil tengan presentes el impacto inmediato y futuro de todas sus actuaciones, tanto sobre la sociedad, como sobre la economía y, por supuesto, sobre el medio ambiente.

Así, en el mes de junio de 2012 se iniciaron los contactos con empresas e instituciones que ya habían puesto en marcha sus respectivos programas de RSC para canalizar de forma adecuada los trabajos de la Guardia Civil.

Del resultado de estos contactos se extrajeron varias conclusiones: en primer lugar, y como elemento más importante, la necesidad de contar no solo con la aprobación sino con el compromiso, el apoyo decidido y el impulso necesario de la alta dirección de la organización. Además, se señalaron los siguientes aspectos a considerar:

- La incorporación al proyecto tiene carácter voluntario pero, una vez tomada la decisión, la Institución asume un importante compromiso en materia de transparencia que, en ocasiones, resulta incómodo.
- Para ponerlo en práctica resulta imprescindible la decisión de su máximo responsable, así como la colaboración e implicación de la Dirección Adjunta Operativa y de las Subdirecciones Generales, quienes deberán contribuir con representantes cualificados a la constitución de un Grupo de Trabajo “ad hoc” para el desarrollo del Proyecto de RSC.
- Es necesario seguir para su implantación algún tipo de metodología que permita

13 <http://www.pactomundial.org/conocenos/>.

evaluar la memoria, sugiriéndose como la más adecuada la guía del *Global Reporting Initiative* (GRI).

- Importante decidir sobre si se va a recibir apoyo de alguna consultora externa, lo cual supondría costes adicionales.

Con la experiencia aportada y las “lecciones aprendidas” extraídas de los consultados, se llegó a la conclusión de que la implantación de un sistema continuo de RSC en la Guardia Civil era un proyecto ambicioso, atractivo y viable.

La visión establecida fue la de contribuir al bienestar de la sociedad a través de la calidad en el servicio y la cercanía al ciudadano, nada nuevo para la Institución. Sin embargo, la decisión de su implementación en el Cuerpo implicaba un compromiso responsable y voluntario para con la sociedad que, tal y como ya se ha expuesto, iría más allá del propio desarrollo de las funciones legalmente encomendadas.

El comportamiento socialmente responsable supone invertir más en capital humano, seguridad y salud en el trabajo, medio ambiente, etc. Implica un importante esfuerzo, principalmente en materia de transparencia, compromiso ético y social, eficiencia, prevención laboral, preocupación medioambiental, sostenibilidad, etc.

Como retorno, la decisión de desarrollar un proyecto de RSC aportaría –además de los beneficios propios del compromiso ético- un importante fortalecimiento de la imagen de la Guardia Civil, en su vertiente de visibilidad, eficiencia y modernidad. En este sentido, facilitaría el conocimiento del Cuerpo por el ciudadano y la difusión de los principios y valores institucionales.

Como objetivos más concretos del proyecto se buscaba por parte de Guardia Civil la transparencia, la proximidad al ciudadano, ofrecer una guía y un marco de acción para los decisores, fortalecer la imagen, anticiparse a las nuevas exigencias en materia de RSC, difundir la cultura de seguridad e incrementar el compromiso de la Institución con la sociedad.

Además, tendría un perfecto encaje con el Sistema de Gestión Estratégica de la Guardia Civil (SIGEST). A modo de ejemplo, los objetivos de la RSC son perfectamente subsumibles en los objetivos estratégicos. A modo de ejemplo tenemos:

- C02 - Afianzar la seguridad de los ciudadanos y prestar auxilio, atención e información con cercanía y calidad.
- P06 - Promocionar las relaciones con la comunidad y el conocimiento de nuestra Institución.
- R03 - Mejorar las condiciones de vida y de trabajo.
- R04 - Fomentar el uso de los cauces de comunicación y participación.
- R05 - Mantener y comunicar nuestros principios y valores esenciales como fundamento de identidad corporativa y de cohesión interna.
- R07 - Ser más eficaces en la captación de recursos y más eficientes en su gestión.

Se trataría de un proyecto global, continuo, abierto, flexible y no ligado a dotación presupuestaria inicial, ya que finalmente se decidió afrontar el reto sin contar con

asesorías externas, basándose en el momento económico en el que se implementa. Su impulso, liderazgo y dirección fue asumido directamente por el Gabinete Técnico.

Para poder llevar a cabo este proyecto se marcaron una serie de hitos temporales que permitiesen la publicación de una Memoria de Responsabilidad Social de la Guardia Civil del año 2012:

1. Hasta principios de septiembre; análisis previo de la información precisa para la elaboración de una memoria que cumpla los requisitos del *Global Reporting Initiative* (GRI), que debe certificar finalmente dicha memoria.
2. Convocatoria de un Grupo de Trabajo a partir del mes de septiembre compuesto por las diferentes áreas funcionales de la Dirección General.
3. Reunión constitutiva del Grupo de Trabajo para mediados de septiembre. En ella se tratarían las siguientes cuestiones:
 - Presentación del proyecto. objetivos y fases previstas.
 - Presentación y valoración de los datos y la información que se han valorado como necesarias para la elaboración de la memoria.
4. Petición de información y datos a las unidades responsables para la elaboración de dicha memoria (datos relativos a 2011).
5. Análisis de la información facilitada por las Unidades y simulación de Memoria Social de 2011, en la que podrían depurarse errores en la estructuración del proceso de trabajo.
6. Petición de datos e información a las Unidades sobre el año 2012.
7. Diseño e incorporación de datos a la Memoria Social de 2012.
8. Remisión de la Memoria a GRI para su evaluación (optativo) o autoevaluación.
9. Publicación de la memoria e información a m.c.s.

Finalmente, la Memoria de 2012 quedó en modo borrador, utilizándose meramente a efectos de evaluación del sistema de generación de la memoria del siguiente ejercicio.

Esta barrera pudo traspasarse finalmente en 2014; se repitió el calendario establecido para el año anterior finalizándose el proceso de generación de la memoria en el tercer trimestre de este año.

Además, en la Intranet corporativa se publicó durante 2014 un sitio web en el cual se presentaba a los guardias civiles este proyecto, a la vez que se ofrecía la posibilidad de participar activamente en el mismo a través de propuestas de voluntariado y de un buzón de sugerencias.

De este modo, se pretendía conseguir una constante implicación de todas las personas que trabajan en la Guardia Civil con el proyecto, que debe ir evolucionando y mejorando en los resultados de años posteriores. El hito fundamental en todo este proceso fue la publicación de la Memoria de RSC correspondiente al ejercicio 2013 el pasado 13 de diciembre de 2014, de lo cual se hicieron eco diferentes agencias y medios de comunicación social.

Como actuaciones posteriores establecidas en el seno del grupo de trabajo se definieron, por fases, las siguientes:

- **Fase 1: Análisis de situación.** Esta fase podría darse por concluida con la publicación de la Memoria de 2013, donde se ha llevado a cabo un autodiagnóstico de la dimensión interna y externa.
- **Fase 2: Elaboración de un mapa estratégico de actuación.** En la memoria correspondiente a 2013 se recogen una serie de “retos” que supondrían el primer paso para la formulación de los objetivos de este mapa. Posteriormente, habría que seleccionar las acciones priorizadas (corto, medio, largo plazo) que contribuyan a alcanzar los objetivos, asignación de responsabilidades a los diferentes actores y establecimiento de indicadores de seguimiento que permitan ver si vamos avanzando en la línea marcada.
- **Fase 3: Aplicación de las medidas socialmente responsables.** Es importante contar con un sistema de comunicación de las medidas a implementar y disponer de recursos para la aplicación de determinados proyectos en el seno de la Institución (véase el caso de las acciones de voluntariado social).
- **Fase 4: Evaluación del progreso.** Una vez aplicadas las medidas hay que analizar los logros, la efectividad de su aplicación. Para ello habrá que contar, también, con los indicadores establecidos al efecto para ver si vamos progresando adecuadamente. Será preciso analizar los obstáculos que hayan impedido la implementación o efectividad de determinadas medidas y tomar soluciones adecuadas.
- **Fase 5: Mejora continua.** La RSC es un modelo que supone un esfuerzo continuo y constante. A partir del informe de evaluación que se plasme en la memoria, el proceso se reinicia, de forma que será preciso analizar y, en su caso, reformular los objetivos, los indicadores y las medidas a aplicar, reforzando la comunicación y recogiendo las ideas y sugerencias internas y externas al respecto. Con este ciclo se lleva a cabo un proceso de mejora continua que permite abrir el camino hacia la excelencia.

Así mismo, siguiendo a una de las organizaciones punteras en este ámbito (Club de Excelencia en Responsabilidad, 2011) una organización que quiera ser líder debería implementar los criterios que se recogen a continuación. Destacar, por su importancia, que de acuerdo al último estudio disponible del Club de Excelencia en Responsabilidad el 71% de las empresas que participaron en el estudio alineaban su estrategia empresarial con la RSE.

“Los criterios de la empresa “líder”

Para la asignación de las valoraciones en cada una de las respuestas se han tenido en cuenta como características de la empresa responsable y sostenible paradigmática, las siguientes:

- *Una estrategia específica cuyo objetivo exclusivo sea implantar y desarrollar los principios de la responsabilidad corporativa en toda la cadena de valor.*
- *La existencia a nivel interno de códigos éticos completos y de códigos de conducta específicos para proveedores.*
- *Una completa gestión del diálogo con los grupos de interés en la que se han identificado, segmentado y priorizado todos los stakeholders.*

- *La realización de actividades de innovación responsable, entendiendo como tales aquellas que consideran aspectos ambientales y sociales en la I+D+i.*
- *La incorporación de las TIC para la mejora de la eficiencia y la gestión de procesos en la empresa.*
- *La incorporación de la responsabilidad corporativa en el Consejo de Administración.*
- *La gestión integral de riesgos.*
- *La adecuada gestión de la cadena de suministro a través de acciones de reconocimiento, tales como premios, para aquellos proveedores y/o subcontratas que demuestren un decidido compromiso con la responsabilidad corporativa.*

Otras medidas que se han tenido en cuenta para el control de los proveedores son: un análisis de riesgos que incluya cuestiones relacionadas con la responsabilidad corporativa, criterios específicos de responsabilidad corporativa para proveedores de productos/servicios con mayor riesgo sobre el negocio, análisis específicos por etapas, auditorías sociales externas, políticas y procedimientos internos, inspecciones en servicio y resolución del contrato por incumplimiento de las condiciones pactadas de responsabilidad corporativa.

- *Superación del volumen de contratación de empleados con capacidades diferentes, según Ley de Integración Social de Minusválidos.*
- *Sistema de gestión ambiental.*
- *Estrategia de reducción/compensación de emisiones de gases de efecto invernadero y lucha contra el cambio climático.*
- *Promoción de la eficiencia energética de procesos internos y/o productos y servicios comercializados.*
- *Planes de movilidad sostenible.”*

6. CONCLUSIONES

El proceso que estamos viviendo a nivel institucional en la Guardia Civil de un modo muy incipiente, con la elaboración de nuestra primera memoria de RSC correspondiente al año 2013, muestra que algo está cambiando en este ámbito. La pregunta que cabría hacerse es ¿desde cuándo una organización pública con más de 170 años de historia, con una clara vocación de servicio exteriorizada en la Cartilla de su fundador el duque de Ahumada, necesita acudir a una estrategia de gestión organizativa denominada Responsabilidad Social Corporativa?.

Evidentemente, la Guardia Civil no es ente aislado. Al contrario, es una organización que desde siempre ha estado pendiente de aquellas tendencias que han tenido un impacto positivo en el modo de gestionar las organizaciones. Lo hizo en los años 2000 con la incorporación de las consideraciones relativas a la Calidad, a la necesidad de incorporar al proceso de decisión la opinión del “cliente” sobre el servicio que se le presta. Lo hizo en esa misma década acogiendo las técnicas Norton y Kaplan sobre el diseño y control de la estrategia a través de la figura del Cuadro de Mando Integral. Lo siguió haciendo con la incorporación, aunque con resultados diferentes, de las corrientes sobre gestión ambiental. Y lo sigue haciendo, con auténtico entusiasmo, en lo relativo a la gestión de Riesgos Laborales o la aprobación en 2013 del Comité para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

Por tanto, si algo cabe decir es que la Guardia Civil, cuando menos últimamente, ha tenido una cierta sensibilidad hacia las nuevas corrientes empresariales que han

aportado una innovación en la gestión. Ahora bien, este cambio obedece a algo quizás un tanto más profundo, especialmente si tenemos en cuenta los últimos casos de corrupción descubiertos en nuestro país. Y es que la RSC surge históricamente del descontento a nivel mundial frente a las actuaciones, en unos casos de los gobiernos, en otros de las grandes corporaciones multinacionales por el control y utilización de los recursos nacionales. Aquellas organizaciones no gubernamentales –del llamado *Tercer Sector*- lucharon contra los abusos de poder, en tanto que significaban un riesgo importante para el futuro de nuestro planeta y de la supervivencia de las generaciones futuras. Posteriormente, la crítica contra el abuso se centró en la explotación infantil en algunos puntos del planeta y más tarde en la necesidad de mejorar las condiciones laborales, de semiesclavitud, a las que se sometía a multitud de trabajadores de todo el mundo.

Esta corriente crítica en la que grandes organizaciones se implicaron y le dieron un enorme impulso –ONU, OIT, OCDE- llegó a Europa. En concreto nuestro país siempre ha estado a la cabeza, enarbolando la bandera de un movimiento que exige una mayor responsabilidad de nuestras empresas, cumpliendo en el orden social, económico y medioambiental más allá de lo que la legislación les exige. En Europa, desde la Cumbre de Lisboa, se ha ligado este progreso en materia de RSC con la mejora de la competitividad de las economías del viejo continente, como un aspecto positivo que va a permitir ser más competitivos y mejorar el empleo.

En ese contexto, y respondiendo a la pregunta planteada, la Guardia Civil entiende que alinear su estrategia con los criterios de la RSC aporta modernidad a su gestión, permite adelantarse a las exigencias de la nueva Estrategia dimanante del Ministerio de Empleo y Seguridad Social, está en línea con los imperativos derivados de la nueva Ley de Transparencia y, sobre todo, implica una renovación del compromiso con la ciudadanía. Y es que la Guardia Civil quiere incorporarse a la RSC como expresión del cambio que la ciudadanía demanda en el modo de gestionar los asuntos públicos. Los casos de corrupción hacen creer a esa ciudadanía –cada vez más crítica- que el poder público ha actuado sin control, sin sujeción al imperio de la ley, cuando en realidad la corrupción, como toda forma delictiva, está sujeta al principio de culpabilidad y a la responsabilidad personal del autor del hecho. Por tanto, en estos tiempos de controversia, en estos tiempos de crítica hacia el sistema político y su mala *gobernanza* que mejor manera de responder que sumarse a esta nueva corriente que, como hemos visto, cuenta con 147 empresas que siguen los criterios admitidos respecto a la gestión socialmente responsable, así como con 2.600 suscriptores del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

Y es que la Guardia Civil no puede ni debe quedarse al margen. Evidentemente porque va a ser una nueva demanda que va a llegar desde la propia Administración General del Estado, pero también por tratarse de la institución que más confianza despierta en los ciudadanos, según el último barómetro del CIS del año 2013. Es por ello que le corresponde dar un paso más en defensa de unos valores que la ciudadanía está demandando. RSC es transparencia, es compromiso con los grupos de interés, es utilización responsable de los recursos naturales, es eficiencia energética, es trato responsable a los trabajadores pero, sobre todo, debe ser honestidad, rectitud y respeto al ciudadano. Y creo que en ese terreno, siguiendo los valores con los que el duque de Ahumada nos dotó, la Guardia Civil con un trabajo serio, haciendo las cosas con tranquilidad y honestidad, tiene mucho que aportar a la Responsabilidad Social Corporativa.

BIBLIOGRAFÍA

Club de Excelencia en Sostenibilidad. (2011). Estudio multisectorial sobre el estado de la responsabilidad corporativa de la gran empresa en España. Extraído el 7 de diciembre de 2014, desde: http://www.clubsostenibilidad.org/f_publicaciones/multisect.pdf.

Comisión de las Comunidades Europeas. (2001). Libro Verde: Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas. COM(2001) 366 final. Bruselas.

Comisión de las Comunidades Europeas. (2002). Comunicación de la Comisión relativa a la responsabilidad social de las empresas: una contribución empresarial al desarrollo sostenible. COM(2002) 347 final. Bruselas.

Comisión de las Comunidades Europeas. (2006). Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo y al Comité Económico y Social Europeo. Poner en práctica la asociación para el crecimiento y el empleo: Hacer de Europa un polo de excelencia de la responsabilidad social de las empresas. COM(2006) 136 final. Bruselas.

Comisión de las Comunidades Europeas. (2011). Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones. Estrategia renovada de la UE para 2011-2014 sobre la responsabilidad social de las empresas. COM(2011) 681 final. Bruselas.

Comisión Europea. Representación en España (2013). Informe sobre la responsabilidad social de la empresa en España: Una propuesta para Europa. Director Coordinador: Aldo Olcese.

Comisión de Trabajo y Asuntos Sociales. Congreso de los Diputados. (2006). Acuerdo de la Comisión por el que se aprueba con modificaciones el Informe de la Subcomisión para potenciar y promover la responsabilidad social de las empresas. Boletín Oficial de las Cortes Generales, 424.

Congreso Nacional del Medio Ambiente (2014). Tendencias de la RSE en España. Extraído el 7 de diciembre de 2014, desde: <http://www.corresponsables.com/sites/default/files/rsefinalconama9.pdf>.

Corporate Excellence - Centre for Reputation Leadership. (2011). Nueva estrategia europea de RSE. Documentos de Estrategia I10 / 2011. Extraído el 7 de diciembre de 2014, desde: <http://www.corporateexcellence.org/index.php/Centro-de-conocimiento/Nueva-estrategia-europea-de-RSE>

Friedman, M. (1962). Capitalism and Freedom. University of Chicago Press.

Global Reporting Initiative (2012). La elaboración de Memorias de Sostenibilidad del GRI: un lenguaje común para un futuro común. Ámsterdam.

Global Reporting Initiative. (2013). G4 Sustainability Reporting Guidelines. Ámsterdam. Extraído el 7 de diciembre de 2014, desde: <http://www.kpmgresponsabilidadempresarial.es/tres-importantes-novedades-en-la-version-g4-de-global-reporting-initiative/>

Ingeniería Sin Fronteras. (2008). La responsabilidad social corporativa. Informes ISF 3. Extraído el 7 de diciembre de 2014, desde: <http://www.isf.es/adjuntos/cas/pdf/INFORME-3-RSC.pdf>

Gobierno de España. Ministerio de Empleo y Seguridad Social. (2014). Estrategia española de responsabilidad social de las empresas. Extraído el 7 de diciembre de 2014, desde: http://www.lamoncloa.gob.es/consejodeministros/referencias/documentos/2014/refc20141024e_1.pdf

Nieto, M., y Fernández, R. (2004). Responsabilidad social corporativa: la última innovación en management. *Universia Business Review*. Actualidad Económica. Primer Trimestre de 2004.

Organización de las Naciones Unidas. (2013). Pacto Mundial de la Organización de las Naciones Unidas. Extraído el 7 de diciembre de 2014, desde: <http://www.unglobalcompact.org/Languages/spanish/index.html>

Organización Internacional del Trabajo (2001). Declaración tripartita de principios sobre las empresas multinacionales y la política social. (3ª Ed.). Ginebra.

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2013). Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales. Extraído el 7 de diciembre de 2014, desde: <http://dx.doi.org/10.1787/9789264202436-es>

Parlamento Europeo. (2006). Informe sobre la responsabilidad social de las empresas: una nueva asociación (2006/2133(INI)). Resolución A6-0471/2006.

Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas. (2010). RSE, Aportando valor. Toledo. Extraído el 7 de diciembre de 2014, desde: http://www.uclm.es/fundacion/l_seminarioRSE/pdf/descargas/presentaciones/Sesion1_PactoMundial.pdf

Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas. (2013). Memoria de actividades 2013. Madrid. Extraído el 7 de diciembre de 2014, desde: <http://pactomundial.org/wp-content/uploads/2015/04/Memoria-Actividades-REPM-2013.pdf>

Server, R. J., y Villalonga, I. (2005). La Responsabilidad Social Corporativa (RSC) y su gestión integrada. CIRIEC-España, *Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, 53, 137-161.

The Global Compact, y Deloitte. Modelo de gestión del Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Extraído el 25 de noviembre de 2014, desde: http://pactoglobal.org.ar/wp-content/uploads/2015/03/Modelo_Gestion.pdf

Fecha de recepción: 15/11/2014. Fecha de aceptación: 17/12/2014