

La Implementación de los Programas Sociales en el Servicio de Provisión de Agua en Buenos Aires, y su Vinculación con la Norma ISO 26.000

Autores:

Minaverly Clara María, cminaverly@derecho.uba.ar, Instituto de Investigaciones Jurídicas y Sociales Ambrosio Lucas Gioja, Facultad de Derecho, Universidad de Buenos Aires (CONICET), Departamento de Ciencias Sociales, Universidad Nacional de Luján, y Escuela de Posgrado, Universidad Tecnológica Argentina.

Teresa Gally, gallymin@coopenetlujan.com.ar, Departamento de Tecnología, Universidad Nacional de Luján, y Escuela de Posgrado, Universidad Tecnológica Argentina.

Resumen:

La mayor evolución de la Responsabilidad Social en el mundo coincide con el comienzo de los Programas Sociales y ambientales en el servicio de agua en nuestro ámbito analizado.

En la Argentina los mismos se iniciaron en la década de los noventa en el ámbito de la Ciudad de Buenos Aires y de algunos Partidos de la Provincia de Buenos Aires, los cuales representaron un gran avance respecto de la provisión de un servicio de agua más sustentable.

Nuestro objetivo es realizar un análisis comparativo entre los Programas Sociales diseñados para lograr un servicio de agua más sustentable en la Ciudad de Buenos Aires y en diecisiete Partidos de la Provincia de Buenos Aires (ámbito práctico), y los aspectos fundamentales de la Norma ISO 26.000: 2010 (ámbito teórico).

La metodología utilizada se dividió en tres fases: Exploratoria, Descriptiva y Analítica, utilizando el método de observación documental.

Finalmente se pudo establecer que el contenido y la estructura de funcionamiento de la Norma ISO 26.000:2010 coincide con los objetivos fundamentales de los Programas Sociales en estudio.

A su vez, se sugiere que sería óptimo que la legislación local se armonice en esta clase de Programas Sociales para así asegurar que el servicio de agua sea eficiente y sustentable.

A su vez destaca que la legislación vigente debe ser rigurosamente aplicada y controlada su aplicación por parte de las autoridades públicas (administrativas y judiciales), para que puedan obtenerse excelentes resultados.

Palabras clave:

Normas, Responsabilidad, Social, Agua, Programas.

1. Introducción:

Paradójicamente la mayor evolución de la Responsabilidad Social en el mundo coincide con el comienzo de los Programas Sociales y ambientales en el servicio de agua.

En Argentina los mismos se iniciaron en la década de los noventa en el ámbito de la Ciudad de Buenos Aires y de algunos Partidos de la Provincia de Buenos Aires, los cuales representaron un gran avance respecto de la provisión de un servicio de agua más sustentable.

Por su parte la norma ISO 26.000:2010 contempla un modelo estratégico de comportamiento que tiene en cuenta los impactos económicos, sociales y ambientales. La finalidad de la citada norma es colaborar con el entendimiento de las cuestiones relacionadas con la “Responsabilidad Social”, mientras que su objetivo principal es el de contribuir al “Desarrollo Sostenible”.¹

El desempeño de una organización es entonces evaluada desde un aspecto más integral, debido al reconocimiento del deber de asegurar ecosistemas sustentables, equidad social y una buena gobernanza de las organizaciones.

2. Objetivos:

Realizar un análisis comparativo entre los Programas Sociales diseñados para lograr un servicio de agua más sustentable en la Ciudad de Buenos Aires y en diecisiete Partidos de la Provincia de Buenos Aires (ámbito práctico), y entre los aspectos fundamentales de la Norma ISO 26.000: 2010 (ámbito teórico).

3. Metodología:

Se dividió en tres fases que se describirán a continuación:

Exploratoria: Se recopiló normativa (obligatoria, voluntaria, nacional e internacional) vinculada con la temática de la Responsabilidad Social, cuadros y estadísticas sobre el nivel de cumplimiento de las normas e información sobre los Programas Sociales y su aplicación en la práctica.

Descriptiva: La información recogida en la etapa anterior fue clasificada y categorizada para facilitar su análisis posterior.

Analítica: El análisis de los documentos obtenidos en la fase exploratoria fundamentalmente ha permitido detectar las fortalezas y debilidades de los dos ámbitos analizados (práctico y teórico), al igual que destacar sus interrelaciones.

4. Análisis y Resultados:

Los Programas Sociales aplicados al servicio del agua apuntan a cubrir las necesidades de dos grupos de interés fundamentales que son los de los consumidores y de los trabajadores.

A su vez también han cumplido con todos los aspectos mencionados en la estructura de la norma ISO 26.000, tal como se analizará en este trabajo.

En primer lugar se debe establecer que el concepto de Responsabilidad Social es el siguiente:

¹ Su definición fue tomada de la Comisión Brundtland (1987), considerando que se tiende a satisfacer las necesidades de las generaciones presentes sin comprometer las posibilidades de las del futuro para atender sus propias necesidades,

“Responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medioambiente, mediante un comportamiento transparente y ético que:

- *Contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad;*
- *Tome en consideración las expectativas de sus partes interesadas;*
- *Cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento;*
- *Esté integrada en toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones.”²*

La responsabilidad social tiene a la organización como su centro de interés y concierne a las responsabilidades de una organización respecto de la sociedad y el medio ambiente.

Como el desarrollo sostenible se refiere a objetivos económicos, sociales y ambientales comunes a todas las personas, se puede utilizar como una forma de resumir las más amplias expectativas de la sociedad que necesitan ser tomadas en cuenta por las organizaciones que buscan actuar responsablemente.

Los Principios de la Responsabilidad Social son fundamentales deben necesariamente ser tenidos en cuenta en el diseño de cualquier Programa Social:

- Rendición de cuentas.
- Transparencia.
- Comportamiento ético.
- Respeto a los intereses de las partes interesadas.
- Respeto al Principio de Legalidad.
- Respeto por la normativa internacional de comportamiento.
- Respeto a los derechos humanos.

Agua + Trabajo:

Este Programa funciona a través de cooperativas locales que se dedican a la formación de la comunidad, para que la misma pueda contribuir a la mejora de los servicios de agua de su área de residencia. En la mayoría de los casos estas cooperativas se dedican a instalar infraestructura para la provisión del servicio, quienes son supervisadas por personal de la empresa y por parte del Estado Nacional a través de sus organismos correspondientes.³

Esto brinda la posibilidad de ofrecer mayores servicios y puestos de trabajo para gente que lo necesita.

Principalmente los beneficios obtenidos se vinculaban con la protección del medioambiente, y en especial la reducción de las enfermedades y la mejora en la calidad de vida.

5. Campañas en los medios de comunicación:

² Norma ISO 26.000:2010.

³ Fuente: www.aysa.com.ar

Las principales actividades se realizan en colegios, universidades y en organizaciones sin fines de lucro, en relación con la educación vinculada al ahorro en el uso del agua.

Además, se realizan campañas en periódicos, televisión y obras de teatro, con el fin de informar y educar a la comunidad en general.

Tarifa Social:

Este Programa aplicado a los servicios de agua potable y saneamiento fue puesto en marcha en el año 2002 a partir de un acuerdo multisectorial en el cual participaron diversos actores institucionales y sociales: el ex ente regulador (ex ETOSS), los gobiernos del Área Metropolitana de Buenos Aires, la empresa concesionaria, Asociaciones de Usuarios y Consumidores, asociaciones barriales, entre otros.

Comenzó a aplicarse un subsidio variable en las facturas del servicio de acuerdo a las necesidades y características de los hogares, asignándose en cada caso uno o mas módulos de descuento.

En este sentido, teniendo en cuenta la heterogeneidad de situaciones particulares y familiares relevadas, se procedió a reglamentar el denominado “Caso social”, incorporando al Programa con descuentos superiores al promedio, a aquellas familias o personas en situación de vulnerabilidad social y agravantes tales como presencia de menores o adultos mayores a cargo, discapacidad, enfermedades crónicas, etc., aún en aquellos con facturas bajo la categoría “No Residencial”.⁴

El mismo está enfocado a las familias que se encuentran bajo la línea de pobreza y se encuentra regulado por la Ley Nacional N°26.221 (art. 76).

En el ultimo informe de Responsabilidad Social de servicios de agua ⁵ se destacó que los Objetivos del Milenio de las Naciones Unidas del año 2000, serán la guía de su accionar.

En especial, los siguientes Objetivos del Milenio son los que se relacionan directamente con la problemática analizada en el presente trabajo:

- Erradicar la pobreza extrema y el hambre.
- Igualdad entre géneros.
- Reducir la mortalidad de los niños.
- Mejorar la salud materna.
- Sostenibilidad del medio ambiente.

No puede dejarse de mencionar que al Derecho le incumbe una función muy importante a través de la implementación de sus herramientas, para tender a lograr una mayor sostenibilidad en este servicio básico.

En este sentido, se pueden destacar a nivel nacional las leyes N° 24.127 (Premio Nacional de la Calidad), N° 25.855 (Voluntariado Social), y el artículo 25 de la Ley N° 25.877 (Balance Social).

Asimismo, en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires existe normativa con rasgos similares.

De esta manera podemos afirmar que la principal fuente normativa de esta temática radica en el ámbito voluntario, ya que la legislación obligatoria todavía no ha logrado incorporar todos los aspectos incluidos en la primera..⁶

⁴ Fuente: www.eras.gov.ar

⁵ Fuente: Balance de Responsabilidad Social Aysa S.A., año 2008.

⁶ Minaverri et al, 2012.

Luego, a continuación se puede afirmar que los Programas Sociales vinculados al servicio del agua cumplen con los aspectos fundamentales establecidos por la Norma ISO 26.000:2010:

<u>Programas Sociales</u>	<u>Materias Norma ISO 26.000:2010</u>	<u>Temas específicos</u>
<p>Agua + Trabajo</p>	<p>Prácticas laborales</p> <p>Consumidores</p> <p>Derechos Humanos</p> <p>Comunidad y Desarrollo</p> <p>Medioambiente</p>	<p>Condiciones de trabajo y protección social. Diálogo social. Salud y seguridad en el trabajo. Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo.</p> <p>Protección de la salud y seguridad de los consumidores, acceso a los servicios esenciales</p> <p>Discriminación y grupos vulnerables, situaciones de riesgo para los derechos humanos.</p> <p>Acceso a los servicios esenciales, protección de la salud y seguridad de los consumidores. Desarrollo y acceso a la tecnología, participación activa de la comunidad, salud e inversión social.</p> <p>Uso sostenible de los recursos. Protección del medio ambiente, la biodiversidad y restauración de hábitats naturales.</p>
<p>Tarifa Social</p>	<p>Derechos Humanos</p> <p>Comunidad y desarrollo</p>	<p>Discriminación y grupos vulnerables, situaciones de riesgo para los derechos humanos, derechos económicos, sociales y culturales.</p> <p>Salud e inversión social.</p>

	Consumidores	Protección de la salud y seguridad de los consumidores, acceso a los servicios esenciales.
Beneficios para los empleados	Prácticas laborales	Condiciones de trabajo y protección social, diálogo social, salud y seguridad en el trabajo, desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo.
	Derechos Humanos	Derechos civiles y políticos, y derechos económicos, sociales y culturales.
	Comunidad y desarrollo	Generación de riqueza e ingresos, creación de empleo y desarrollo de habilidades
Campañas en los medios de comunicación	Consumidores	Educación y toma de conciencia, consumo sostenible, prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación.
	Medioambiente	Uso sostenible de los recursos. Protección del medio ambiente, la biodiversidad y restauración de hábitats naturales.
	Comunidad y desarrollo	Educación y cultura

Fuente: Elaboración propia.

6. Conclusiones y aportes:

Luego del análisis realizado, cabe destacar que el contenido y la estructura de funcionamiento de la Norma ISO 26.000:2010 coincide con los objetivos fundamentales de los Programas Sociales citados en este artículo.

A su vez, se recomienda que la legislación local armonice con esta clase de Programas Sociales para que el servicio de agua sea más eficiente y más sustentable.

Asimismo, es necesario que la legislación vigente sea rigurosamente aplicada y controlada en su aplicación por parte de las autoridades públicas correspondientes (administrativas y judiciales).

Además, el Estado debe diseñar y aplicar políticas públicas para garantizar la transparencia en el área del servicio del agua, el cual indudablemente representa una calidad de vida superior para las personas que pueden acceder al mismo.

Resulta importante señalar que todas las materias que contiene la norma y que aparecen en los Programas Sociales son las siguientes:

- Prácticas laborales
- Derechos Humanos
- Medioambiente
- Consumidores
- Comunidad y Desarrollo

Finalmente, el aporte de este trabajo se basa en exponer un caso concreto donde se destaca la coincidencia con la normativa específica sobre Responsabilidad Social, lo que podría trasladarse a otros Programas Sociales dentro de las diferentes organizaciones.

Referencias bibliográficas:

- Aysa S.A., Balance de Responsabilidad Social año 2008, www.aysa.com.ar.
- Correa, E. Flynn, S. Amit A. (2004); Responsabilidad Social Corporativa en América Latina: una visión empresarial, Cepal, Chile.
- Minaverri, Clara, López Jorge, Gally Teresa, Análisis comparativo entre la Norma SA 8000 y la Norma ISO 26.000:2010 en la actualidad, Acta de Resúmenes de la II Jornada de Enseñanza en la Ingeniería JEIN 2012, Universidad Tecnológica Nacional, 2 y 3 de Agosto de 2012, San Nicolás, Provincia de Buenos Aires.
- Minaverri, C. (2011); Presentaciones del seminario “Responsabilidad Social de la Organizaciones”, Maestría en Ingeniería en Calidad, Regional Buenos Aires, Universidad Tecnológica Nacional.
- Norma ISO 26.000:2010, www.iram.org.ar.

Páginas disponibles en Internet:

www.aysa.com.ar (última consulta Septiembre de 2012).
www.eras.gov.ar (última consulta Agosto de 2012).
www.iram.gov.ar (última consulta Septiembre de 2012).