

LAS HERRAMIENTAS PARA MEDIR INTERNA Y EXTERNAMENTE LA RSE EN LAS EMPRESAS

El acceso a la información, los mass media , una mayor concientización del papel de los gobiernos y la actitud de denuncia proveniente de organizaciones del tercer sector, ha hecho que la sociedad en general tome conciencia de los temas sociales y medioambientales.

Acciones de rechazo hacia la contaminación, el uso de materiales dañinos o las condiciones laborales de algunos trabajadores, han hecho que las empresas hayan aumentado su legislación interna para implementar parámetros que le exigen calidad. Junto con esto, muchas empresas han entrado en el rol de las certificaciones, más que por un proceso de concientización del empresario, por los requisitos que imponen terceros países respecto a la importación de productos (animales o cosas) o por permisos o prebendas de los gobiernos que deben o quieren cumplirse.

Las normas ISO, EFQM, AA 1000, SA 8000, los GRI, SI 10000 entre otras, han facilitado el camino para exigir a empresas y productos unas mínimas condiciones de elaboración, procedencia y estado. Hay muchos otros estándares que demuestran la responsabilidad de la empresa a clientes, legisladores, empleados, accionistas, ONG's y gobiernos, haciendo que el mercado mismo incentive y premie a los que actúan bien. En ese sentido, éste artículo será descriptivo sobre algunos de esos requerimientos o estándares que existen a nivel mundial para demostrar que una empresa es responsable¹, La RSE a largo plazo se convierte en un activo de directo de retorno.

I. Las Certificaciones en el camino de asegurar una gestión responsable

En la lucha por la internacionalización, el mundo de la empresa esta sujeto al cumplimiento de ciertos parámetros para ser más competitivos. Ya sea por obligación de cara al gobierno; para satisfacer al consumidor con su marketing social; o por que realmente desde el interior de la empresa se piensa que optimizará recursos y hará algo “bueno”, la implementación de estándares de calidad, seguridad y no contaminación están a la orden del día.

Como lo hemos señalado en anteriores documentos² , los requerimientos exógenos por parte de gobiernos o empresas (a sus proveedores) en el cumplimiento de ciertos parámetros éticos es un punto favorable en el fortalecimiento de la RSE. Las certificaciones que validan a nivel internacional las cualidades y calidades de una organización allanan el camino. Existen a nivel mundial estándares muy conocidos que realizan “Auditorias sostenibles” y que en búsqueda de una mayor concientización con el planeta se están abriendo paso con los grandes.

a. Las Series ISO

¹ social, laboral y medioambiental.

² Ver artículo DHIAL: http://www.iigov.org/dhial/?p=46_05

Los pioneros en certificaciones o los que más se han extendido a nivel mundial son los correspondientes a la Organización Internacional para la Estandarización (siglas ISO en inglés). Las series ISO 9000 fueron creadas para internacionalizar y estandarizar los requerimientos en cuanto a sistemas de manejo de la calidad. Las normas originales fueron publicadas en 1987 y revisadas en un primer momento sobre 1994. La última versión ha sido la del 2000. En cuanto a Responsabilidad Social de la Empresa la ISO tiene un grupo de trabajo que esta desarrollando una serie de parámetros que pueda lanzar como la conocida seria ISO 9000. Como ésta se encuentra en fase de implementación se hablará de las que ya están funcionando.

Estas series son genéricas y están diseñadas para aplicarse en sectores tanto productivos como de servicios, aunque muchos países han creado y seguido sus propios estándares equivalentes a la ISO 9000, estas han sido las que mas reconocimiento global tienen.

En el año 2000 los estándares ISO 9000 se basan en 4 principales sistemas que son:

ISO 9000: Sistemas del manejo de calidad (Concepto y vocabulario)

ISO 9001: Sistemas del manejo de calidad (Requisitos)

ISO 9004: Sistemas del manejo de calidad (Líneas maestras)

ISO 10011: Líneas maestras para auditar sistemas de calidad

ISO 9001:2000

Esta ISO fue desarrollada sobre una estructura simple basada en procesos. Esta nueva estructura es compatible con el ciclo de mejora " Plan-Do-Check-Act" mejorando el ciclo usado en la ISO 14000 sobre sistemas de dirección ambiental. Los 20 elementos contenidos en la versión de 1994 de la ISO 9001 son claramente identificables en la nueva estructura basada en procesos. Los acápites que se revisaron son:

Sistema de Dirección de la Calidad

Responsabilidad en la Dirección

Dirección de Recursos

Realización de Producto

Medida, Análisis y Mejora

Los estándares son diseñados para mirar todos los procesos importantes que afectan la calidad, desde la revisión inicial de contratos recibidos de clientes, al embalaje y envío del producto final. La intención es proporcionar una línea universal para la dirección de la calidad que puede ser usada por empresas en el mundo entero.

Es importante destacar que la nueva ISO 9001:2000 introduce de forma indirecta conceptos medioambientales. Es decir, que en el capítulo "Gestión de los Recursos" hay unos subcapítulos 6.3 Infraestructura y 6.4 Ambiente de trabajo que de alguna forma introducen el tema medioambiental. Dentro de una organización un factor medioambiental importante es la Infraestructura que mantiene (computadores, transportes, etc...). Hoy en día es necesario que se evalúen los efectos contaminadores de esta infraestructura. Otro factor importante es el Ambiente de Trabajo ya que para que el personal pueda disponer de un buen ambiente laboral es necesario que se cumplan unos criterios (limpieza, orden, etc..)

ISO 14000

Esta serie consiste en varios documentos para la Dirección de Sistemas Ambientales, cubre una gama de disciplinas, desde el sistema básico, a la auditoria y normas de producto. Hay sólo un estándar auditable, ISO 14001; los documentos adicionales son directrices para sujetos tales como la revisión de principios y procesos, los sistemas de evaluación, etc.

La Serie Consiste en dos Categorías Básicas, Evaluación de la Organización - Sistemas de Dirección Ambiental - Especificación de las directrices para su uso (ISO 14001), Auditoria Ambiental (ISO 14010/11/12), y Evaluación del rendimiento ambiental (ISO 14031).

La Evaluación de Producto – La Evaluación del Ciclo de Vida, el Etiquetaje Ambiental y los Aspectos Ambientales en los estándares que cumplen los productos.

ISO 14001: Sistemas de Dirección Ambiental y Especificaciones.

Este estándar contiene los elementos principales para un Sistema de Dirección Ambiental eficaz, cubriendo aspectos medioambientales e impacto de los procesos de la empresa, productos y servicios.

Esto puede ser aplicado tanto para sectores productivos como de servicios, el estándar requiere que una empresa declare lo que hace respecto a la dirección ambiental y como se adhiere a estos procesos, procedimientos, y actividades. Los elementos principales del estándar son:

- Política Ambiental
- Planificación
- Puesta en práctica y Operación
- Comprobación y Acción Correctiva
- Revisión de la Dirección

Por otro lado las empresas que están certificadas por ISO 14000 tienen que tener un producto o servicio de calidad y de alguna manera también tienen que cumplir los estándares de la ISO 9001:2000. Dos de los conceptos principales en la ISO 14001 son la mejora continua y el cumplimiento regulador

b. OHSAS 18001

OHSAS son las siglas de Occupational Health and Safety Assessment Series, que promueve el Sistema de salud ocupacional y dirección de seguridad (OHSMS).

La certificación de Salud Ocupacional y Dirección de Sistemas de seguridad (OHSMS) tiene un mercado relativamente nuevo. Su objetivo principal es el reconocimiento del valor de una certificación que verifique los sistemas de dirección de la seguridad en una empresa, asegurando que la legislación existente se dirija al mejoramiento de la imagen de la organización.

Se busca reducir el número de accidentes de trabajo, implementar un sistema de dirección que agrupe calidad, medioambiente, salud y seguridad, asegurar una legislación apropiada.

La Salud Ocupacional y la Serie de Evaluación de seguridad (OHSAS)-18001 "Especificaciones" y el acompañamiento OHSAS 18002, "Directrices para la

implementación de OHSAS 18001" proporcionan estándares reconocibles por la OH&S los cuales pueden ser evaluados y certificados.

La rama sobre Salud y Seguridad Ocupacional de la Organización Internacional de Trabajo (OIT) ha propuesto estas directrices para la dirección de Sistemas de Salud y Seguridad Ocupacional. Los directivos de la OIT aprobaron el texto de estas directrices en su 281 Sesión (junio de 2001).

c. AA 1000

Este estándar de Aseguramiento está desarrollado para confirmar la credibilidad y la calidad del funcionamiento social, ambiental y económico de la empresa. El AA1000 fue lanzado el 25 de marzo de 2003, después de un proceso internacional de consulta, utilizando la experiencia práctica, las consultas con sectores de la sociedad públicos y civiles. El Estándar se dirige hacia la necesidad de un acercamiento entre datos cualitativos y cuantitativos que resulten de un rendimiento sustentable más los sistemas que muestren resultados sobre el funcionamiento.

Este fue diseñado como complemento del GRI (Guidelines Reporting Initiatives) y otras propuestas de empresas para estandarizar y abrir la información de las organizaciones. Es el primer estándar de aseguramiento sin propiedad de nadie, de fuente abierta, que cubre una gama completa para el rendimiento y la transparencia en una organización.

El Estándar de Aseguramiento AA1000 está basado en la evaluación de informes siguiendo tres principios:

Materialidad: ¿El informe de sustentabilidad proporciona una cuenta que cubre todas las áreas de funcionamiento, para que los *stakeholders* puedan juzgar el funcionamiento de la organización siguiendo criterios de la *triple bottom line*?

Entereza: ¿Es la información completa y exacta para evaluar y entender el funcionamiento de la organización en todas sus áreas?

Sensibilidad: ¿La organización ha respondido coherente y consistentemente a las preocupaciones y a los intereses de los *stakeholders*?

El estándar AA1000 cubre los principios que definen un proceso de aseguramiento fuerte y creíble, los elementos esenciales de una declaración pública de aseguramiento, y la independencia, imparcialidad y exigencias que se demanda de los abastecedores de aseguramiento.

d. SA 8000

Este estándar está enfocado hacia la revisión y la certificación del cumplimiento de la responsabilidad corporativa. El SA8000 fue desarrollado y probado sobre el terreno por el Council on Economic Priorities (CEP), y asistido por un Consejo internacional consultivo que incluye a representantes de corporaciones prominentes, organizaciones de derechos humanos, profesionales de certificación, académicos y trabajadores.

La razón del estándar es la creencia de que los lugares de trabajo deben ser manejados de tal manera que no afecten los derechos humanos básicos y que la Dirección es responsable de garantizarlos.

El estándar está basado en varias normas sobre derechos humanos que incluyen la Declaración Universal de los Derechos Humanos y la Convención sobre los Derechos del Niño de las Naciones Unidas. La SA8000 proporciona normas fácilmente medibles y comprobables para certificar el funcionamiento de empresas en nueve áreas esenciales:

El Trabajo Infantil - Prohíbe el trabajo infantil (debajo de los 15 años, en la mayor parte de casos). Las empresas Certificadas también deben asegurar fondos para la educación de los niños quienes podrían perder los empleos como consecuencia de este estándar.

El Trabajo Forzado - También prohibido. Los trabajadores no tendrán que dar sus "documentos de identidad" o pagar "depósitos" como condiciones de empleo.

La Salud y la Seguridad – Las empresas deben seguir normas básicas para garantizar la salud y el ambiente sano en el lugar de trabajo, incluyendo el agua potable, instalaciones sanitarias, equipo de seguridad y la educación al respecto.

Libertad de Asociación - Proteger los derechos de los trabajadores para formar y unirse a sindicatos y negociar colectivamente, sin miedo a represalias.

Discriminación – No debe existir ninguna discriminación en razón de la raza, el origen, la religión, la incapacidad física, la orientación sexual, el sexo, o la afiliación política.

Prácticas Disciplinarias – Se prohíben castigos corporales, la coacción mental o física y el abuso verbal a los trabajadores.

Las horas de trabajo, donde se prevea una semana de trabajo máximo de 48 horas, con un día libre, mínimo, por semana, y un tope de horas extraordinarias de 12 horas por semana remuneradas en una tarifa legal.

La Remuneración - Los Salarios pagados deben cumplir todas las normas mínimas legales y proporcionar el ingreso suficiente para cubrir las necesidades básicas, con al menos algún ingreso discrecional.

La Dirección – Debe definir procedimientos para la puesta en práctica de una dirección eficaz y la revisión del cumplimiento del estándar SA8000, designando el personal responsable de registros, de gestión de solicitudes y la toma de acciones correctivas.

e. El Modelo de Excelencia EFQM

Fue presentado a principios de 1992 como el marco de referencia para evaluar los criterios del Premio de Calidad Europeo. La eficacia del Modelo de Excelencia EFQM está en su empleo extendido por el sistema de dirección y la autovaloración de la organización. Muchas veces ha sido la base para la mayoría de Premios de Calidad nacionales y regionales.

El Modelo de Excelencia EFQM es un marco no-preceptivo basado en nueve criterios. Cinco de estos son 'Proactivos' y cuatro son 'de Resultados'. Los criterios 'Proactivos' cubren lo que una organización hace. Los criterios 'de Resultados' cubren lo que una organización alcanza. 'Los resultados' son causados por 'la actividad' y ellos ayudan a mejorar el producto. El Modelo reconoce que hay muchas aproximaciones para alcanzar la excelencia sustentable en todos los aspectos del funcionamiento de una organización, está basado en la premisa: Resultados excelentes en lo que concierne al funcionamiento, los clientes, la gente y la sociedad pueden ser alcanzados logrando el liderazgo en cuanto a políticas y estrategias implementadas a través de los grupos de gente, recursos, y procesos.

La autovaloración tiene una amplia aplicabilidad en organizaciones grandes y pequeñas, tanto públicas como privadas.

Conceptos Fundamentales que sostienen el Modelo de EFQM.

Orientación a Resultados

Excelencia en el logro de resultados que satisfagan a los *stakeholders*

Focalización en el Cliente

La excelencia es crear valor sustentable para el cliente

Liderazgo y constancia

La excelencia es un liderazgo visionario e inspirador, ajustado a los propósitos de la organización

Dirección por Procesos y Hechos

La excelencia es manejada por un juego de sistemas interdependientes e interrelacionados, procesos y hechos.

El Desarrollo y la participación de la gente

La excelencia es maximizar la contribución de los empleados a través de su desarrollo y participación.

El aprendizaje continuo, la innovación y la mejora

La excelencia desafía el *status quo* y efectúa el cambio usando el estudio para crear mejora e innovación.

Desarrollo de partenariados

La excelencia desarrolla y mantiene sociedades que agregan valor.

La Responsabilidad Corporativa Social

La excelencia excede el marco regulador en el que la organización funciona y se esfuerza por entender y responder a las expectativas de los *stakeholders*.

f. Las directrices del GRI

El Global Reporting Initiative es una iniciativa internacional a largo plazo, “promovida por un conjunto diverso de partes interesadas o interlocutores, cuya misión es desarrollar y diseminar a nivel global las guías necesarias para aquellas organizaciones que, de manera voluntaria, quieren emitir informes sobre la sostenibilidad de las dimensiones económicas, sociales y ambientales de sus actividades, productos y servicios”.

La dimensión económica incluye los informes financieros de la empresa, y entre otros aspectos tales como salarios y beneficios, la productividad del trabajo, la creación de empleo, las inversiones en Investigación, Desarrollo e Innovación, las inversiones en el capital humano etc.

La dimensión social incluye aspectos como la seguridad e higiene en el trabajo, la retención en el empleo, los derechos de los trabajadores, los salarios y condiciones de trabajo en las empresas subcontratadas etc.

La dimensión ambiental hace referencia al impacto en el medio natural de las actividades de la empresa. Incluye la utilización de recursos materiales y energéticos, las emisiones a la atmósfera, los efluentes contaminantes, los residuos sólidos, los impactos ambientales en la salud humana etc.

La información que se consiga de estas tres áreas de la empresa tiene como objetivo proporcionar una imagen lo más fiel posible del impacto social y ambiental de la

actividad que desarrolla la organización, de manera que los diferentes interlocutores – accionistas, clientes, trabajadores, administraciones públicas, ONG, ... - puedan adoptar decisiones debidamente informadas sobre la misma.

La información a partir de la cual se trabaja debe ser relevante, fidedigna, clara, comparable, verificable, y actual.

g. Estándar Israelí (SI 10000)

Es un “borrador” de estándar sobre Responsabilidad social e involucramiento en la comunidad. En el 2001, el Instituto de Normalización Israelí lo elaboró con la ayuda de organizaciones sociales, incluyéndose a varios miembros del Knesset (el Parlamento). El estándar incorpora la política corporativa de la empresa, la participación de empleado, la asignación de los recursos, el ambiente de trabajo interno, el ética, la transparencia etc. "

Este estándar a parte de desarrollar el tema de las condiciones laborales hacia dentro de la empresa y el tema de la responsabilidad corporativa, ha agregado el aspecto importante de la participación de comunidad en la organización y viceversa, incluyendo contribuciones monetarias, y ha comenzado a estructurar el documento siguiendo la línea de otros estándares internacionales.

El Estándar SI 10000 contiene entre otros temas: Responsabilidad de la Dirección, la asignación de los recursos, la responsabilidad del empleado y la participación en el logro de la calidad del ambiente en el que trabaja, la ética, la transparencia, la comunicación, las acciones correctivas y preventivas, la formación continuada, el control de calidad en los productos, entre otros.

Los anteriores estándares prevén certificaciones (en algunos casos no, como los GRI), y la empresa que asuma su proyecto de conseguir implementar muchas de las normas y regulaciones que algunos de los estándares nombrados anteriormente contienen, debe ser conciente de recorrer un largo camino. Cambiar la percepción de la gente es difícil, y superar el modelo de empresa que solo busca el rendimiento económico es tanto más complicado en países que están en vías de desarrollo. Sin embargo deben implementarse vías que puedan evaluar concienzudamente la sostenibilidad de una empresa en todos los sentidos.

En cuanto a las Certificaciones, podemos decir que la mayoría de ellas se obtienen con la contratación de “asesores” que prestan sus conocimientos para ajustar manuales, documentos y directrices de la empresa a los requerimientos de la certificación. Muchas veces el trabajo se hace desde adentro pero en este sentido la existencia de una dependencia o una persona que se encargue de implementar los requerimientos a la normativa que tiene la empresa es fundamental, es importante que desde adentro se realice el cambio o la implementación, más que un “asesoramiento” lo ideal sería un “acompañamiento” al personal de la empresa ya que desde dentro se sigue, se crea y se cambia según la forma de manejo en la organización.

Por otro lado, en este mercado vemos que cada día surgen empresas que manejan “Sellos de Garantía” “Certificados de Calidad” o “Marcas de Buen Hacer”, el problema hoy por hoy es lograr implementar parámetros que mejoren las condiciones laborales internas, la relación con la comunidad –que no solo es inversión social-, de respeto

ambiental, entre otras, más allá de rótulos o diplomas que pueden ser solo “lavaderos de imagen”.

Con la profusión de certificados y consultorias organizacionales, se logra avanzar en el estudio de este gran tema, sin embargo también se enmascaran negocios que buscan cambiar la percepción del consumidor respecto a una empresa en concreto y sólo se quedan en el marketing, estas organizaciones le hacen un “flaco favor” a la entronía que debe existir entre la Empresa y la Sociedad.

Por otro lado, el mismo mercado se encarga de premiar o relegar a las empresas que manejan criterios éticos a la hora de conducir sus negocios. Uno de los puntos de referencia, como es la cotización en bolsa, maneja un sinnúmero de índices que muestran las empresas que cotizan, y siendo rentables, realizan una labor importante siguiendo un plan de trabajo que implica un desarrollo sostenible. Pero como hacemos la salvedad, creemos que es del todo importante contar con instituciones acreditadas a nivel nacional o mundial y tener suficientes conocimientos y recursos para evaluar y luego certificar un sistema de calidad en todos los sentidos, ya sea por el análisis de sus “manuales de instrucciones”, por el “coaching” que realizan con la empresa o por las entrevistas que tengan con los empleados que conforman la plantilla.

Alexandra Ospina Giraldo
Profesional Investigadora
CCRE