

Contenido:

1. LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA NO ESTÁ “PELEADA” CON LAS UTILIDADES

Desde luego los resultados financieros en una Organización son fundamentales para que el mismo negocio disponga de condiciones de permanecer “vivo” y “creciendo” (**objetivo - finanzas**), así como proporcionar el bien estar de los accionistas/propietarios y desde de luego del personal de la Organización, entregando a estos beneficios que en una Organización financieramente inestable, no sería posible y a lo largo perderían incluso sus fuentes de trabajo.

En la actualidad, las Organizaciones “modernas”, han identificado que para sobrevivir en este entorno altamente competitivo y globalizado, es una **condición indispensable** desarrollar mecanismos que aseguren la satisfacción de los clientes.

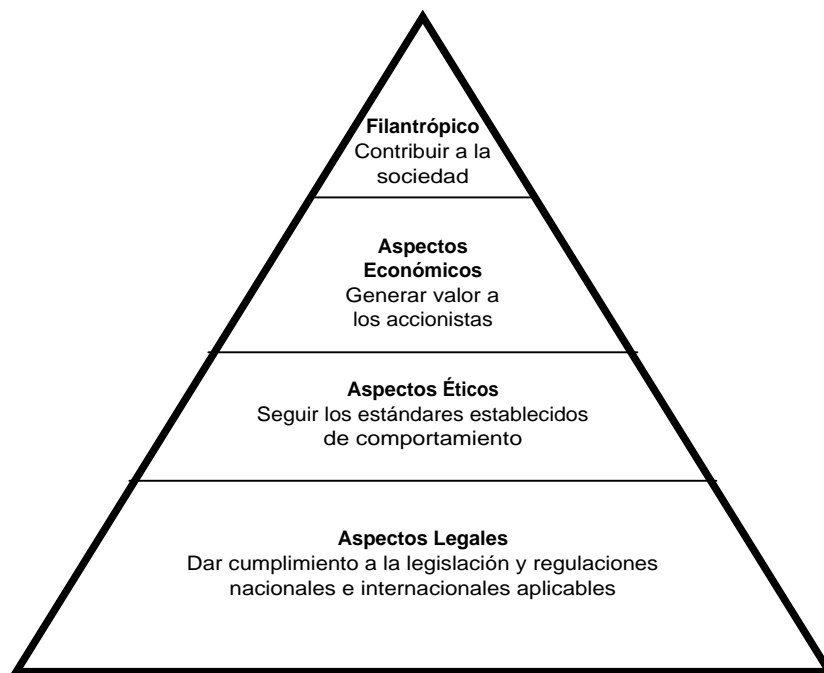
Es un esquema que busca asegurar la contribución de las Organizaciones al mejoramiento social, económico y ambiental en su entorno y con esto mejorar su situación competitiva y el valor que la sociedad percibe de dicha Organización. Ejemplos claros son COCA-COLA, SABRITAS, CEMEX, entre otras. Recientemente esfuerzos. COCA-COLA está requiriendo que todos sus proveedores apliquen modelos de responsabilidad social (quieren ver el nombre COCA-COLA asociado a Organizaciones Socialmente Responsables). Las prácticas de RSC involucran la democracia corporativa, la colaboración de la Organización con clientes, sociedad, proveedores, transparencia, etc.

Los estudios más recientes arrojan que **la ética corporativa** impacta las utilidades, porque el personal que labora en organizaciones socialmente responsables están más motivados y en un mercado cada día más preocupado con cuestiones como el cuidado con el ambiente, el calentamiento global y otros temas, tiene mayor

probabilidad de alcanzar mercados y clientes que prefieren relacionarse con este tipo de organización.

No debemos confundir el cumplimiento de aspectos legales, que desde luego es un aspecto fundamental dentro de un modelo de gestión enfocado a la responsabilidad social, con un concepto amplio de responsabilidad social. O sea, cumplir la ley no me hace una organización socialmente responsable.

Algunas etapas a considerar en este camino son:



Un enfoque ético en los negocios es fundamental; un ejemplo de esto es la reciente cancelación de vuelos comerciales en EUA e incluso la suspensión de operaciones de otra compañía en México, porque una decidieran, colocar en riesgo la vida de los pasajeros, para “economizar” algo de dinero destinado al mantenimiento y seguimiento de partes críticas para la operación de las aeronaves.

La pregunta ahora es: "¿Y yo por qué?"

Las respuestas pueden ser muchas. Por ejemplo:

- Está comprobado que la motivación del personal (la moral corporativa) tiene un alto impacto en los niveles de desempeño y servicio. Personal motivado corresponde a "un coche que tiene gasolina para andar";
- Mercados de alto valor, las grandes corporaciones/compradores, dan preferencia y son más leales a empresas responsables socialmente;
- Elimina el ambiente y acciones "no éticas" en el desarrollo de sus actividades que permean a todos los niveles de la organización y que generan desempeños por abajo del nivel esperado (interno y de proveedores) y pérdidas a la Organización;
- En los mercados de valores internacionales e inversionistas utilizan conceptos para invertir basados en riesgos de "pasivos laborales", "pasivos ambientales", "pasivos éticos – ver ENRON y otros casos" que merman la capacidad de la Organización en buscar financiamiento y más inversionistas;
- El concepto filantrópico: Hace el mundo un mejor lugar.

Por esta y otras razones, la Organización Internacional para la Normalización (International Organization for Standardization – ISO), ha decidido desarrollar de una Norma Internacional que provea una guía para la Responsabilidad Social (RS). La guía, será publicada en 2010, como ISO 26000, y será de uso voluntario, no incluirá requisitos, y de esta manera, no será una norma certificable.

ISO ha elegido a SIS (Instituto de Normalización Sueco) y a ABNT (Asociación Brasileña de Normas Técnicas) para que provean el liderazgo conjunto del Grupo de Trabajo sobre Responsabilidad Social (WG RS). Al WG RS se le asignó la tarea de desarrollar la Norma Internacional para la Responsabilidad Social.

De acuerdo con la nueva propuesta de ítem de trabajo (NP), la norma debería:

- Ayudar a las organizaciones a abordar su Responsabilidad Social, a la vez que se respeten las diferencias culturales, sociales, ambientales y legales, y las condiciones de desarrollo económico;

- Proporcionar una guía práctica tendiente a hacer operativa la Responsabilidad Social, identificar y comprometer a las partes interesadas, y reforzar la credibilidad de los informes y reclamos realizados sobre Responsabilidad Social;
- Dar énfasis a los resultados de desempeño y a su mejora (ciclo PDCA);
- Aumentar la confianza y satisfacción de los clientes y otras partes interesadas en las organizaciones;
- Ser consistente y no estar en conflicto con documentos existentes, tratados y convenciones internacionales y otras normas ISO;
- No reducir la autoridad de los gobiernos para abordar la Responsabilidad Social en las organizaciones;
- Promover una terminología común en el campo de la Responsabilidad Social; y
- Aumentar el conocimiento y conciencia sobre Responsabilidad Social.

El ISO 26000, no es el primer o el único esfuerzo en el campo de la Responsabilidad Social, pero se espera que sea un esfuerzo más amplio, por ejemplo, a finales de los 90 surgió el SA 8000 (Social Accountability 8000). Este documento fue creado por la Social Accountability International – SAI, que es una organización sin fines de lucro dedicada al desarrollo, la implementación y el control de normas de responsabilidad social verificables y voluntarias.

El modelo en la norma SA 8000 ha sido diseñado según el modelo de las normas ya establecidas ISO 9001 e ISO 14001 aplicables a Sistemas de Gestión de Calidad y de Gestión Ambiental. La norma fue desarrollada y probada en campo por el (Council on Economic Priorities – CEP de la ONU).

Es una Norma Universal y auditable sobre condiciones de trabajo, contiene un sistema de control que se basa en estrategias probadas de gestión. Este documento se referencia por ser el primer estándar social auditable. Su Objetivo es asegurar una producción ética de bienes y servicios, estableciendo para ello una serie de códigos básicos en relación con las prácticas de derechos humanos y las condiciones de trabajo a lo largo de toda la cadena de valor. Está dirigida a aquellas empresas que buscan garantizar los derechos básicos de los trabajadores, principios éticos y sociales. Puede ser aplicada a cualquier tipo de organización o negocio.

En este documento se tratan de temas como:

- Las convenciones de la Organización Internacional del trabajo (OIT);
- La Declaración Universal de los Derechos Humanos;
- La Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos del Niño;
- La Convención de las Naciones Unidas sobre eliminación de toda forma de Discriminación contra la Mujer.

¿Cuál es el alcance del ISO 26000?

Un primer aspecto a aclarar que este documento no sustituye el ISO 9001 o el ISO 14001, o el OHSAS 18001 o cualquier otro. El documento tiene un objetivo y alcance específico relacionado con Responsabilidad Social no en aspectos de calidad u otros. Es cierto que temas como el respecto al cliente, está directamente relacionado con calidad y el calentamiento global con la gestión ambiental, sin embargo, los objetivos y aspectos son distintos.

El Alcance del documento ISO 26000 es proporcionar una guía a las organizaciones sobre:

- Principios, prácticas y temas relacionados a la responsabilidad social;
- La integración e implementación de la responsabilidad social a través de la organización en su esfera de influencia, incluyendo su cadena de suministro;
- La identificación y compromiso con las partes interesadas;
- La comunicación del compromiso y desempeño relacionado con la responsabilidad social, y
- La contribución de la organización al desarrollo sustentable.

Promover un entendimiento común en el campo de la responsabilidad social, a través de la definición de los términos relativos a la responsabilidad social y aclarar la relación entre los principios de responsabilidad social y la estructura del gobierno organizacional. Es una guía que aplicable a todo tipo de organizaciones.

El documento no es una norma sobre sistemas de gestión y no está desarrollada para evaluación de la conformidad o propósitos de certificación. La adopción de esta

5/11

norma no implica el reconocimiento gubernamental o la ratificación de cualquier convención, acuerdo, norma o herramienta.

Estructura Básica del Documento

0. Introducción: La introducción debe entregar información o comentarios sobre el contenido de la Guía y las razones para promover su preparación. La introducción debe describir el propósito de la Guía en términos informativos;
1. Objeto y Campo de aplicación: Esta sección debe definir el tema de la Guía, su cobertura y los límites de su aplicabilidad;
2. Normas para consulta: Esta sección es para presentar una lista de documentos, si los hay, los cuales debieran leerse en conjunto con la Guía;
3. Términos y Definiciones: Esta sección identificará los términos utilizados en la Guía que requieren de una definición, y entregará dicha definición;
4. El contexto de la RS en el cual opera la organización: Esta sección proveerá del contexto histórico y actual para la RS. La sección también, dirigirá las cuestiones que surjan de la naturaleza del concepto de RS;
5. Principios de RS importantes para las organizaciones: Esta sección deberá identificar una serie de principios de la RS extraídos de distintas fuentes, y entregar orientación sobre estos principios;
6. Orientaciones sobre los temas /materias centrales de la RS: Esta sección proveerá orientaciones separadas en una gama de temas/materias centrales y las relacionará con las organizaciones;
7. Orientaciones para implementar la RS en organizaciones: Esta sección entregará una guía práctica sobre la implementación de la RS y la integración de ella en la organización, incluyendo, por ejemplo políticas, prácticas, enfoques, identificación de temas, evaluación de desempeño, reporte y comunicación;

Esfuerzo

ResponsX es la respuesta tecnológica a través de una alianza de DATTA & QUALITY Consultores – México y Mekae – España. El objetivo central es buscar un programa informático que apoye a las Organizaciones a implementar de una forma interactiva sus modelos de RSC. Entre muchos beneficios de ResponsX están la exposición al mercado de una forma sencilla (trabajo interno) y amigable (de cara a terceros) del modelo de RSC definido por la Organización, sencillez en la gestión de memorias (vigente, históricas, y en preparación). Si le añadimos Navega (programa informático de control de sistemas de gestión), otros beneficios encontrados son la integración de funcionamiento de diversos modelos como RSC, Calidad (ISO 9001, ISO/TS...), Ambiental (ISO 14001), Inocuidad (HACCP, ISO 22000), entre otros, incluyendo la unicidad de datos (gestión de proyectos, indicadores, acciones, documentación, ...),

Tiempos

Con el objetivo de asegurar que toda nueva normativa ISO es un documento relevante de manera global, y que tiene el soporte de la comunidad y que se desarrolla de una forma abierta y transparente. El proceso de desarrollo pasa por diferentes etapas (6 etapas):

- **Nuevo Proyecto (NP):** ISO envía el Nuevo Proyecto a los miembros para un período de votación de 3 meses.
- **Working Draft:** En el caso de que sea aprobado, se recomienda que el Grupo de Trabajo (WG) produzca el Working Draft (WD – Borrador de Trabajo) dentro de 6 meses. El WD es enviado a todos los Expertos del WG par comentarios.
 - El primer WD (WD.1) del ISO 26000 fue circulado para comentarios en Marzo/2006;
 - El segundo WD (WD.2) del ISO 26000 fue circulado para comentarios en Octubre/2006;
 - El tercero WD (WD.3) del ISO 26000 fue circulado para comentarios en Julio/2007;
 - Se espera que el cuarto WD (WD.4) del ISO 26000 se circule para comentarios en Junio/2008.

7/11

- **Committee Draft:** El WG con sus diferentes expertos se reúne para discutir y debatir los comentarios del WD, hasta que se logre un consenso en un Committee Draft (CD). Entre las reuniones, el grupo de expertos continúa con el desarrollo del documento por correspondencia y en sub-grupos locales. Doce meses después de la aprobación del nuevo proyecto, se puede recomendar que un CD esté disponible. El CD es enviado a los Institutos Nacionales de Normalización (miembros de ISO) para comentarios y votación. El tiempo para este proceso es de 3 meses. Los expertos del WG consideran en detalle todos los comentarios de los miembros del WG, y caso sea necesario, se genera un nuevo borrador, hasta que exista un acuerdo en aceptar el documento como un DIS (Draft International Standard). Se espera que el CD se circule para comentarios en Enero/2009.
- **Draft International Standard:** El documento se circula como DIS a todos los miembros de ISO para un período de 5 meses de votación y comentarios. El DIS deberá estar disponible 24 meses después de aprobado el NP. Se espera que el DIS esté disponible en el último cuarto del 2009.
- **Final Draft International Standard:** Si la votación del DIS es APROBADO, el documento, con eventuales modificaciones, es nuevamente circulado a los miembros de ISO para una aprobación final como Final Draft International Standard (FDIS). EL período de votación es de 2 meses y la votación es solamente SI – NO – Abstención. El FDIS debe estar disponible 33 meses después de la aprobación del NP.
- **Norma Publicada (IS):** Si la votación del FDIS es positiva. El documento se publica como Norma Internacional (IS). Se planifica la publicación a mitad del 2010.

Carta del Chair del WG RS

No es un mundo justo. Todavía muchos países y regiones permanecen al margen en muchas dimensiones, hambre, enfermedades, desigualdad de sexo, falta de educación, y la aceleración de la degradación del medio ambiente. La enorme dualidad se remite principalmente, por un lado a la abundancia de riquezas y por el

8/11

otro lado a la abundancia de pobreza: díganme porqué todavía 1 de 8 personas siguen en estado de hambruna y pobreza.

El hecho de la pobreza vitalicia y las condiciones de desigualdad humanas, es en la mayoría de los casos relegada a la responsabilidad de alguien más, generalmente la culpa recae en los gobiernos o en la ventaja competitiva de las economías en desarrollo, sin una visión crítica que represente un cambio en esa perspectiva; la noción de responsabilidad debe estar asociada con la noción de cada persona. Seguramente, caracterizan a una persona como moralmente responsable de las enfermedades del mundo, es un fundamento poco claro. Pero la falta de claridad es una noción contextual. Todo depende de lo que cada uno aporta respondiendo a sus responsabilidades, y más aún si se es parte de una corporación, poseyendo Responsabilidad Corporativa.

De hecho, la Responsabilidad Corporativa es un proceso en el cual los roles del negocio en las sociedades son relegadas, y por supuesto, pasan luego a un largo proceso de realización. La ética, el raciocinio y el respeto, afectan la forma en que una persona llega a sus decisiones prácticas. Si un grupo de individuos puede actuar conjuntamente, de cierta forma, podemos esperar que la corporación tenga conciencia.

Es por lo cual debemos institucionalizar un potencial de sustentabilidad, en todo tipo de instituciones en todos los niveles desde locales hasta globales. Debemos resolver como hacer prevalecer esos valores y los procesos de toma de decisiones incrementando la concientización de las instituciones y de cada ser humano. Reconocemos que estos desafíos serán dificultosos al principio, de todos modos, hay una necesidad en grandes instituciones, no sólo de afirmar sino también de operacionalizar el potencial de sustentabilidad.

ISO prevé comenzar el siglo 21 basándose en un mundo más equitativo y sustentable, incrementando y alcanzando la demanda para la contabilidad social, para monitorear la triple línea de bases y así contribuir a mejorar la vida en el planeta.

Un medio ambiente pacífico y seguro es esencial para las economías en crecimiento, el desarrollo sustentable y la reducción de la pobreza. Es el rol de cada uno de

nosotros en el ISO 26000. ISO tiene una única capacidad en recolectar múltiples puntos de vista, y generar algo útil para orientar el camino de las empresas y sus destinos.

La nueva norma ofrece una gran oportunidad para influenciar a una persona, y que junto con la organización pueda tomar decisiones y finalmente desterrar la extrema pobreza y desigualdad.

Buena suerte para todos nosotros.

Jorge Emanuel Reis Cajazeira (Brasil) Chair

Staffan Söderberg (Suecia) Vice-chair

Fuentes:

- Quality Progress – Marzo/2008 – ASQ (American Society for Quality)
- Documentos del grupo de trabajo en responsabilidad social (ISO WG RS)
- ISO/WD 26000 (Fase 20) Preliminar
- Registros del Grupo de Discusión de D&Q sobre Responsabilidad Social

Publicaciones anteriores disponibles

| Año | Numero | Mes / año | Asunto |
|------------|---------------|------------------|---|
| 1 | 1 | Julio/2003 | Credibilidad de los Procesos de Certificación (consideraciones sobre lo que ha pasado en el proceso de certificación, sobre la base del modelo ISO 9000 y el acreditamiento de Organismos Certificadores) |
| 1 | 2 | Noviembre/2003 | Revisión Documental ISO 9001:2000 - Parte 1 (consideraciones sobre el proceso de revisión documental y los requisitos de las cláusulas 4.2.1 y 4.2.2) |
| 2 | 1 | Enero/2004 | Diversos y Consideraciones sobre Capacitación y Entrenamiento |
| 2 | 2 | Febrero/2004 | <ul style="list-style-type: none"> • Monitoring Customer Satisfaction (contribución de David Wadlow – QEC Management Services (SE) – UK) • Artículo - Dejar la calidad a un lado cuesta caro • Códigos Internacionales – Estado de las Normativas ISO (fuente: ISO Procedures) |

Publicaciones anteriores disponibles

| Año | Numero | Mes / año | Asunto |
|--|---------------|------------------|---|
| 2 | 3 | Marzo/2004 | Consideraciones sobre Servicios de Capacitación / Entrenamiento (continuación del Informativo – Año 2 – Número 1 – Enero/2004) |
| 2 | 4 | Julio/2004 | 1. Auto-evaluación del Liderazgo y compromiso de las Organizaciones con relación a la Gestión de la Calidad 2. Consideraciones básicas sobre el ciclo PDCA – Plan-Do-Check-Act (ciclo Deming / ciclo Shewhart) |
| 3 | 5 | Marzo/2005 | 1. Consideraciones de la International Organization for Standardization (ISO) para el nuevo milenio (INTERNATIONAL CONGRESS ON STANDARDIZATION AND CERTIFICATION - 10-11 May 2000, Buenos Aires, Argentina) 2. La contratación de un consultor |
| 3 | 6 | Septiembre/2005 | Consideraciones sobre la Calidad – Los Beneficios Económicos de la Calidad |
| 3 | 7 | Octubre/2005 | 1. <i>Nuevos y no tan nuevos documentos normativos</i> 1.1 ISO 9000:2005 1.2 ISO 14001:2004 1.3 ISO 22000:2005 |
| Durante 2006 (año 4) no se emitieron informativos | | | |
| 5 | 8 | Junio/2007 | 1. <i>Estamos de regreso (nunca nos fuimos)</i> 2. <i>¿Por qué tanta discusión sobre que el ISO 9001:2000 no sirve?</i> |
| 5 | 9 | Julio/2007 | <i>Evaluación de los Auditores Internos</i> |
| 5 | 10 – Parte 1 | Diciembre/2007 | ISO 9001:2008 |
| | 10 – Parte 2 | Diciembre/2007 | <i>Consideraciones sobre Auditoría - Parte 1 (Informativo - parte 2)</i> |

Aquellas personas que ya no deseen recibir esta publicación, enviar un e-mail a info@qualityexperts.org indicando en el asunto “Informativo D&Q – Remove”.

Para suscribirse sin costo a esta publicación solicitar a info@qualityexperts.org, indicando en el asunto “Informativo D&Q – Inscribir”, el cuerpo del e-mail debe incluir: e-mail de Contacto, Nombre, Puesto, Organización y Dirección, Modelo de Gestión (Normativa), Status (Implementado ó Certificado).

Comentarios sobre los textos o interés para participar en la publicación, enviar a info@qualityexperts.org.