Contenido:

1. **LA RESPONSABILIAD SOCIAL CORPORATIVA NO ESTÁ "PELEADA" CON LAS UTILIDADES – Rev. 1 (Publicación original emitida – Nov/2013)**

Ya era tiempo de revisar lo que habíamos publicado sobre Responsabilidad Social Corporativa en Noviembre/2013. Ya han pasado años y el tema sigue no solamente vigente, pero todavía como un pendiente para Organizaciones que operan en Latinoamérica y en particular en México, sin importar que estas sean Organizaciones locales o trasnacionales.

También es cierto que ha habido algunos avances en las Organizaciones por presiones internas y externas en cuanto a sus políticas de responsabilidad social, sin embargo, dichos avances no necesariamente se han traducido en **mejoras del desempeño** de los indicadores de responsabilidad social de las Organizaciones como son su desempeño en aspectos relacionados a:

- Derechos Humanos;
- Prácticas Laborales;
- Medio Ambiente;
- Prácticas justas de operación;
- Participación activa y desarrollo de la comunidad
- Calidad y asuntos con consumidores

En lo particular de prácticas laborales y derechos humanos, todavía encontramos Organizaciones que requieren horas laborales extendidas al personal, sin que esto corresponda al pago de estas horas extras o casos en que los baños del personal carecen de condiciones higiénicas mínimas o el número de servicios es insuficiente, además de llevar llave. Pocas Organizaciones disponen de un programa de salud laboral para el personal y un número sustantivo no cumple con los lineamientos básicos de seguridad para la ejecución de las

Este documento no tiene fines comerciales. Su objetivo es mantener informada a la comunidad de interesados, en asuntos relacionados con los sistemas de gestión, incluyendo la gestión de la calidad y ambiental, certificación de sistemas y productos y acreditamiento, con respecto a las opiniones, cambios y movimientos existentes en el ámbito mundial. Toda persona que lo desee, puede solicitar la inclusión de sus comentarios en este medio.
DATTA & QUALITY Consultores S.C., no se hace responsable por el contenido de las publicaciones. Las opiniones expresadas en las mismas no representan la opinión del Despacho, al menos que así sea expresado.

actividades de sus empleados y en el caso de accidentes hacen uso de Hospitales o servicios particulares con la intención de no registrarlos frente a la autoridad y estos mismo empleados años más tarden sufren secuelas que no pueden reclamar. Pocas Organizaciones, algunas incluso altamente impactantes al medio ambiente, tienen un programa de apoyo a las comunidades en que desarrollan sus actividades, siendo que muchas incumplen consistentemente el marco legal ambiental. Ejemplos no faltan.

Pero la discusión original que generó esta publicación fue la pregunta:

¿Qué lleva a una Organización ser más Productiva / Competitiva?; y
¿Cómo se relaciona esto con la Responsabilidad Social Corporativa?

La respuesta a esta pregunta implica un número considerable de factores como son:

- Una gestión estratégica adecuada (una visión clara del negocio y la determinación de los elementos necesarios para bajar el plan a la ejecución);
- Una gestión adecuada de las finanzas y el acceso a un financiamiento sano;
- Una gestión adecuada de la cadena de suministro, proveedores y contratistas;
- Una gestión adecuada de las ventas, de las cadenas de distribución y de la cobranza;
- Una clara identificación y adecuada gestión del marco legal relacionado con las actividades realizadas por la Organización (un marco legal operativo entendible, procesos diseñados en conformidad con este marco y mecanismos de fácil verificación del estado de cumplimiento);
- Una gestión adecuada de las capacidades humanas (capital humano suficiente y competente). Personal competente / calificado para realizar el trabajo – Gestión del Conocimiento y Gestión de la Información;
- Una gestión adecuada del Diseño y Desarrollo de los Productos, de la Innovación y Mejora en el diseño;
- Una gestión adecuada de la infraestructura necesaria (instalaciones, equipos/maquinaria, etc…);
- Una gestión adecuada de los procesos y de la mejora de la operación;

Este documento no tiene fines comerciales. Su objetivo es mantener informada a la comunidad de interesados, en asuntos relacionados con los sistemas de gestión, incluyendo la gestión de la calidad y ambiental, certificación de sistemas y productos y acreditamiento, con respecto a las opiniones, cambios y movimientos existentes en el ámbito mundial. Toda persona que lo desee, puede solicitar la inclusión de sus comentarios en este medio.
DATTA & QUALITY Consultores S.C., no se hace responsable por el contenido de las publicaciones. Las opiniones expresadas en las mismas no representan la opinión del Despacho, al menos que así sea expresado.

- Una gestión adecuada de las tecnologías de información y de la información de desempeño de la Organización;
- **Un entorno para el desarrollo de las capacidades de las personas y del potencial del conjunto de la Organización. Un medio donde las personas cuenten con la apertura para presentar sus ideas, que sean tomadas en cuenta, que se respecten sus derechos y como consecuencia sientan el compromiso con un trabajo entregado con el nivel de calidad esperado;**
- **La integración de las "diversas gestiones, de los elementos operativos de la Organización" en una GESTIÓN integrada e interdependiente.**

Clasificar una Organización exitosa o "productiva / competitiva" tomando solamente el componente financiero es miope. Desde luego los resultados financieros en una Organización son fundamentales para que el negocio disponga de las condiciones de permanecer "vivo" y "creciendo" (**componente financiero de los objetivos globales de la Organización**), así como proporcionar el bien estar de los accionistas/propietarios y desde de luego del personal de la Organización. Entregar beneficios en una Organización financieramente inestable, no sería posible y a lo largo generarían la perdida de las fuentes de trabajo.

Las Organizaciones del siglo XXI han identificado que para sobrevivir en este entorno altamente competitivo y globalizado, además de ser financieramente sano, es una **condición indispensable** desarrollar mecanismos que aseguren la continuidad del negocio a través de la entrega de productos que satisfagan los clientes, el entendimiento del entorno de la Organización (contexto de la Organización) y de la forma que este contexto cambia en el tiempo, el entendimiento de las expectativas de las partes que pueden tener un impacto sobre el desempeño de la Organización, por ejemplo accionistas, proveedores y contratistas, autoridades, etc…, el tener disponibilidad de un capital humano competente, satisfecho y comprometido, así como el establecimiento de procesos de participación del personal que valore la innovación y el desarrollo de estructuras operativas que garanticen operaciones sistematizadas, eficaces y eficientes (no es la intención de este documento discutir el marco para el éxito sostenido. Esto es tema de otro día).

Este documento no tiene fines comerciales. Su objetivo es mantener informada a la comunidad de interesados, en asuntos relacionados con los sistemas de gestión, incluyendo la gestión de la calidad y ambiental, certificación de sistemas y productos y acreditamiento, con respecto a las opiniones, cambios y movimientos existentes en el ámbito mundial. Toda persona que lo desee, puede solicitar la inclusión de sus comentarios en este medio.
DATTA & QUALITY Consultores S.C., no se hace responsable por el contenido de las publicaciones. Las opiniones expresadas en las mismas no representan la opinión del Despacho, al menos que así sea expresado.

Dentro de este marco operativo se encuentran las políticas de responsabilidad social. Un ejemplo:

- Una Organización, dentro del marco de socialmente responsable, no puede tener las mismas políticas para el pago de "pequeños proveedores" (o micro-empresas) que para el pago de "grandes proveedores". Establecer políticas de "control interno" de plazos de pago de 60 a 120 días a proveedores que "viven al día" con facturas de $ 10.000,00 pesos mexicanos (o USD 500,00 dólares americanos) no es actuar de manera socialmente responsable. Tratar estos proveedores de la misma forma que a proveedores que facturan cientos de miles o millones de pesos al año no es actuar con una perspectiva socialmente responsable. Este es solamente un ejemplo de lineamientos que pueden ser contradictorios en Organizaciones que se enlistan como socialmente responsables.

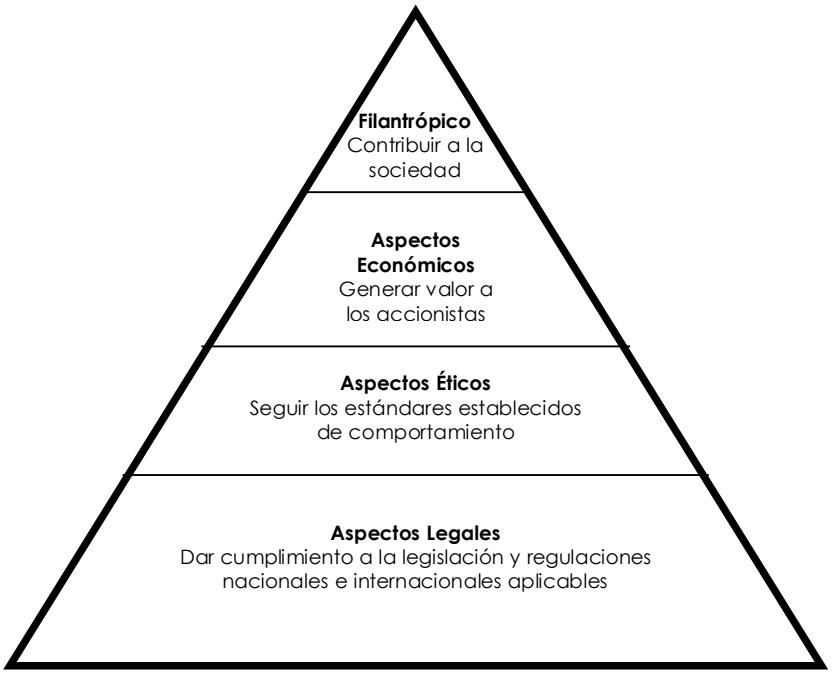
La RSC (Responsabilidad Social Corporativa), es un modelo de "ver el negocio" más allá de los temas "regulares del negocio". Busca establecer un esquema para asegurar la contribución de las Organizaciones al mejoramiento social, económico y ambiental, dentro de su entorno y con esto también contribuir al mejoramiento de la situación competitiva y el valor que la sociedad percibe de dicha Organización. Ejemplos claros, de Organizaciones exitosas en muchos frentes son COCA-COLA, SABRITAS, TENARIS, GM, NEMAK, entre otras.

Los estudios más recientes arrojan que **la ética corporativa** impacta las utilidades. El personal que labora en organizaciones socialmente responsables están más motivados, además de que el mercado global cada día está más preocupado con cuestiones como el cuidado con el medio ambiente y el calentamiento global, los derechos humanos, etc...

No debemos confundir el cumplimiento de aspectos legales, que desde luego es un tema 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.

Este documento no tiene fines comerciales. Su objetivo es mantener informada a la comunidad de interesados, en asuntos relacionados con los sistemas de gestión, incluyendo la gestión de la calidad y ambiental, certificación de sistemas y productos y acreditamiento, con respecto a las opiniones, cambios y movimientos existentes en el ámbito mundial. Toda persona que lo desee, puede solicitar la inclusión de sus comentarios en este medio.
DATTA & QUALITY Consultores S.C., no se hace responsable por el contenido de las publicaciones. Las opiniones expresadas en las mismas no representan la opinión del Despacho, al menos que así sea expresado.

Algunas etapas a considerar en este camino son:



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

Las respuestas pueden ser muchas:

- 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, los "grandes compradores" corporativos, dan preferencia y son más leales a empresas responsables socialmente (¡ojalá los Gobiernos también!). SI queremos un mejor entorno de negocios y un mejor país, también necesitamos cambiar nuestras formas de ver y hacer negocios;
- El **no** eliminar y **no** combatir el ambiente y acciones "no éticas" en el desarrollo de las actividades de la Organización, permean a todos los niveles, y que generan desempeños por abajo del nivel esperado y perdidas a la Organización (si la Organización "promueve hacia fuera, prácticas éticamente discutibles; ¿Por qué no hacer lo mismo hacia dentro?);

Este documento no tiene fines comerciales. Su objetivo es mantener informada a la comunidad de interesados, en asuntos relacionados con los sistemas de gestión, incluyendo la gestión de la calidad y ambiental, certificación de sistemas y productos y acreditamiento, con respecto a las opiniones, cambios y movimientos existentes en el ámbito mundial. Toda persona que lo desee, puede solicitar la inclusión de sus comentarios en este medio.
DATTA & QUALITY Consultores S.C., no se hace responsable por el contenido de las publicaciones. Las opiniones expresadas en las mismas no representan la opinión del Despacho, al menos que así sea expresado.

- En los mercados de valores internacionales, los inversionistas utilizan conceptos basados en riesgos de "pasivos laborales", "pasivos ambientales", "pasivos éticos" – ver el caso de ENRON, entre otros, que merman la confianza y la capacidad de la Organización en generar valor;
- El concepto filantrópico y humanista: **Hace el mundo un mejor lugar**.

Por esta y otras razones, en el 2010, la Organización Internacional para la Normalización (International Organization for Standardization – ISO), publicó una Norma Internacional que provee una guía para la Responsabilidad Social (RS). El ISO 26000, de uso voluntario, que no incluye un conjunto de requisitos, pero si lineamientos, y qué de esta manera, no es una norma certificable. Para esta encomienda se eligió al SIS (Instituto de Normalización Sueco) y la ABNT (Asociación Brasileña de Normas Técnicas) para proveer el liderazgo conjunto del Grupo de Trabajo sobre Responsabilidad Social (WG RS).

Los objetivos del ISO 26000 son:

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

Este documento no tiene fines comerciales. Su objetivo es mantener informada a la comunidad de interesados, en asuntos relacionados con los sistemas de gestión, incluyendo la gestión de la calidad y ambiental, certificación de sistemas y productos y acreditamiento, con respecto a las opiniones, cambios y movimientos existentes en el ámbito mundial. Toda persona que lo desee, puede solicitar la inclusión de sus comentarios en este medio.
DATTA & QUALITY Consultores S.C., no se hace responsable por el contenido de las publicaciones. Las opiniones expresadas en las mismas no representan la opinión del Despacho, al menos que así sea expresado.

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 desarrollada y probada en campo por el Council on Economic Priorities (CEP) de la ONU. Es una 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.

Este documento no tiene fines comerciales. Su objetivo es mantener informada a la comunidad de interesados, en asuntos relacionados con los sistemas de gestión, incluyendo la gestión de la calidad y ambiental, certificación de sistemas y productos y acreditamiento, con respecto a las opiniones, cambios y movimientos existentes en el ámbito mundial. Toda persona que lo desee, puede solicitar la inclusión de sus comentarios en este medio.
DATTA & QUALITY Consultores S.C., no se hace responsable por el contenido de las publicaciones. Las opiniones expresadas en las mismas no representan la opinión del Despacho, al menos que así sea expresado.

Carta del Chair del WG RS

No es un mundo justo. Todavía muchos países y regiones permanecen al margen en muchas dimensiones tales como el 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 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 desarrolladas, sin una visión critica que represente un cambio en esa perspectiva; la noción de responsabilidad debe estar asociada con la noción de cada persona. Seguramente, caracterizar 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 que reclama tener Responsabilidad Corporativa.

De hecho, la Responsabilidad Corporativa es un proceso en el cual los roles del negocio en las sociedades son desplegados al nivel de las personas, y por supuesto, pasan a través de un lago proceso de operación. La moral personal, la ética de la sociedad, el raciocinio lógico 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 esta misma conciencia. El individuo afecta a las corporaciones y vice-versa.

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.

Este documento no tiene fines comerciales. Su objetivo es mantener informada a la comunidad de interesados, en asuntos relacionados con los sistemas de gestión, incluyendo la gestión de la calidad y ambiental, certificación de sistemas y productos y acreditamiento, con respecto a las opiniones, cambios y movimientos existentes en el ámbito mundial. Toda persona que lo desee, puede solicitar la inclusión de sus comentarios en este medio.
DATTA & QUALITY Consultores S.C., no se hace responsable por el contenido de las publicaciones. Las opiniones expresadas en las mismas no representan la opinión del Despacho, al menos que así sea expresado.

ISO prevé comenzar el siglo XXI basándose en un mundo más equitativo y sustentable, incrementando y alcanzando la demanda para la contabilidad social, para monitorear la triple línea de base 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**. Estas líneas dictan el rol de cada uno de nosotros en ISO.

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

La norma ISO 26000 ofrece una gran oportunidad para influenciar a una persona, y que junto con la organización pueda tomar decisiones y finalmente desterrar temas que alimentan la extrema pobreza y desigualdad.

Buena suerte para todos nosotros.

Jorge Emanuel Reis Cajazeira (Brasil) Chair

Staffan Söderberg (Suecia) Vice-chair

Este documento no tiene fines comerciales. Su objetivo es mantener informada a la comunidad de interesados, en asuntos relacionados con los sistemas de gestión, incluyendo la gestión de la calidad y ambiental, certificación de sistemas y productos y acreditamiento, con respecto a las opiniones, cambios y movimientos existentes en el ámbito mundial. Toda persona que lo desee, puede solicitar la inclusión de sus comentarios en este medio.
DATTA & QUALITY Consultores S.C., no se hace responsable por el contenido de las publicaciones. Las opiniones expresadas en las mismas no representan la opinión del Despacho, al menos que así sea expresado.

Fuentes:

- Quality Progress – Marzo/2008 – ASQ (American Society for Quality
- Documentos del grupo de trabajo en responsabilidad social (ISO WG RS)
- ISO 26000:2010
- Registros del Grupo de Discusión de D&Q sobre Responsabilidad Social

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

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***.

Este documento no tiene fines comerciales. Su objetivo es mantener informada a la comunidad de interesados, en asuntos relacionados con los sistemas de gestión, incluyendo la gestión de la calidad y ambiental, certificación de sistemas y productos y acreditamiento, con respecto a las opiniones, cambios y movimientos existentes en el ámbito mundial. Toda persona que lo desee, puede solicitar la inclusión de sus comentarios en este medio.
DATTA & QUALITY Consultores S.C., no se hace responsable por el contenido de las publicaciones. Las opiniones expresadas en las mismas no representan la opinión del Despacho, al menos que así sea expresado.