

RS: Responsabilidad Social – Modelos de aplicación Parte 6. SGE21 – Sistema de Gestión ética y socialmente responsable

El Sistema de gestión ética y socialmente responsable desarrollado FORÉTICA: Foro para la evaluación de la gestión ética, es una iniciativa pionera a nivel europeo que define los principios de actuación para diseñar, implantar y mantener la responsabilidad social en una organización.

Han pasado algo más de 10 años cuándo, concretamente es septiembre de 2009 y en el marco del Congreso de Calidad celebrado en Barcelona, Alberto Urriaga nos convocaba a un grupo de profesionales, para presentarnos el boceto de lo que con posterioridad se ha convertido en la norma SGE21:2008. Con gran pasión nos explicaba el proyecto de elaboración de esta norma de empresa, como alternativa a las normas internacionales, sobre la gestión de la ética en una organización.

68 organizaciones disponen actualmente la certificación según los requisitos de la norma SGE21:2008.

En la actualidad, esta norma es una realidad plenamente consolidada, y actualmente ya está en la tercera edición (2002, 2005 y 2008), lo que demuestra su iniciativa y capacidad de adaptación.

Se trata de una norma perfectamente compatible con otros sistemas de gestión (calidad – ISO 9001, medio ambiente – ISO 14001 / EMAS y seguridad y salud en el trabajo – OHSAS 18001) y que plantea el cumplimiento de requisitos legales y reglamentarios (prevención de riesgos laborales, plan de igualdad,...), lo que la convierte en una norma totalmente adaptada a las necesidades del mercado y que aparece referenciada en el último borrador de la norma ISO 26000 de próxima publicación.

La SGE 21, **Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable**, es la primera norma europea que establece los requisitos que debe cumplir una organización para integrar en su

estrategia y gestión la Responsabilidad Social, así como la primera herramienta que pone a disposición de las organizaciones una sistemática enfocada a la integración voluntaria de sus preocupaciones sociales y medioambientales en las operaciones comerciales y en las relaciones con sus grupos de interés. Una muestra del valor añadido que aporta a las organizaciones la SGE 21 es que es la única norma que permite, de manera voluntaria, **auditar** procesos y alcanzar una **certificación** en Gestión Ética y Responsabilidad Social.

Forética es la asociación de **empresas y profesionales de la RSE líder en España** que tiene como misión fomentar la cultura de la gestión ética y la responsabilidad social dotando a las organizaciones

La norma SGE21:2008 (se puede obtener de forma gratuita en la web de Forética), está **compuesta por seis capítulos**. Los cinco primeros explican los antecedentes y los aspectos generales del documento, siendo el capítulo seis el que desarrolla los requisitos certificables de la norma. Por lo tanto, éste será el capítulo en el que se basará tanto la implantación como la auditoría del sistema de gestión.

El **capítulo seis** se desglosa a su vez en **nueve áreas de gestión**: alta dirección, clientes, proveedores, personas que trabajan para la organización, entorno social, entorno ambiental, inversores, competencia, administraciones públicas; que contemplan todos los requisitos de la norma (Fig. 1).



Fig. 1: Áreas de gestión de la norma SGE21:2008

REQUISITOS DE LA NORMA SGE21:

Para cada una de ellas se establecen los requisitos que debe cumplir la organización para ser considerada ética y socialmente responsable, a grandes rasgos podemos destacar:

1. Alta Dirección

La dirección de la tiene la responsabilidad de gestionar la **optimización** de los **medios disponibles en la organización**, con vistas a la obtención del mayor beneficio posible, en el amplio sentido del término. Para conseguirlo, es fundamental crear y mantener un clima laboral óptimo, en el que las personas que integran la organización se identifiquen con la misión, visión y valores de ésta y participen en la consecución de los objetivos estratégicos de la organización.

El comportamiento de la Alta Dirección debe orientarse a conseguir la motivación de todas las personas que integran la Organización, de modo que todos participen en la consecución de la excelencia en la Gestión.

Los requisitos que plantea la norma SGE 21 en el apartado relativo a las responsabilidades de la Alta Dirección para conseguir estos **objetivos** son:

Cumplimiento de la legislación y normativa

La Responsabilidad Social es la integración voluntaria de las preocupaciones sociales, laborales, medio ambientales y de respeto a los derechos humanos (superando el cumplimiento estricto de las obligaciones legales vigentes) en el gobierno, gestión, estrategia, políticas y procedimientos de las organizaciones. Teniendo en cuenta esto, el punto de partida del Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable planteado en la SGE 21 no puede ser otro que garantizar el seguimiento y control de la legislación y normativa que afecta a la actividad de la organización en todos los ámbitos.

Política de gestión ética y responsabilidad social

La Alta Dirección deberá definir y mantener en la organización una Política de Gestión Ética y Responsabilidad Social en la que recoja y haga público el compromiso de la organización.

Código de conducta

De igual manera la Dirección elaborará y distribuirá a todas las personas que trabajan para la organización y en nombre de ella un Código de Conducta que incluya los valores de la organización así como pautas o reglas de acción para casos y circunstancias determinadas y, en muchas ocasiones, para personas o puestos de trabajo específicos.

Comité de gestión ética y responsabilidad social

Con el fin de garantizar la coordinación e implantación del Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable, la Alta Dirección creará un Comité de Gestión Ética y Responsabilidad Social de carácter consultivo. Éste será el encargado de asegurar los recursos necesarios para el mantenimiento del sistema y de supervisar las políticas, planes e iniciativas que se desarrollen en materia de Responsabilidad Social

Responsable de gestión ética/responsabilidad social

La figura encargada del mantenimiento directo del sistema será el Responsable de Gestión Ética/Responsabilidad Social. Entre sus cometidos destacan la coordinación del Comité de Gestión Ética y Responsabilidad Social, la propuesta del plan, inventario de iniciativas y modelo de relación y diálogo con los grupos de interés y la asesoría a las demás áreas de la organización sobre los aspectos que considere relevantes para el cumplimiento de los objetivos de la organización.

Objetivos e indicadores

Se ha de definir un Plan de Responsabilidad Social que incluya objetivos concretos que puedan ser comparados y verificados a través de una serie de indicadores de seguimiento.

Diálogo con los grupos de interés

La Alta Dirección desarrollará un modelo documentado de relación con los grupos de interés, con el objetivo de detectar sus expectativas y establecer y priorizar los planes de acción y comunicación con dichos grupos.

Seguridad de la información

La organización garantizará la seguridad de la información utilizada y/o conocida de sus grupos de interés desde el inicio de la relación hasta su finalización.

Política anticorrupción

La Dirección establecerá una política pública de lucha contra la corrupción en la que establecerá los mecanismos oportunos para controlar la emisión y recepción de regalos o los conflictos de intereses y erradicar prácticas como soborno y extorsión en sus relaciones con los distintos grupos de gestión.

Seguimiento y evaluación

De la misma forma que en otros sistemas de gestión es preciso realizar anualmente auditorías internas para comprobar la adecuación del sistema a los requisitos de la norma.

Revisión por la dirección y mejora continua

Una revisión de todo el sistema por parte de la Dirección también es requisito de esta norma. Al menos anualmente, ha de asegurarse de su adecuación y eficacia, a través de indicadores de seguimiento y elaboración de planes de mejora continua.

Informe de responsabilidad social y comunicación

Al menos cada dos años la organización deberá presentar un informe de la situación de la Responsabilidad Social en su organización.

2. Clientes

La **satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente**, debe ser objetivo prioritario de la organización. Cuando el cliente acepta el precio, confía en que las características del producto o servicio son las que le ha ofrecido el proveedor en el momento en el que ambos han acordado la relación contractual. La confianza en el proveedor proporciona clientes satisfechos. Además, la capacidad de una organización para anticiparse a los deseos y necesidades de los clientes mediante la aplicación de prácticas o elementos innovadores en los procesos de producción o prestación de servicio teniendo en cuenta criterios de accesibilidad y sostenibilidad, puede suponer una importante ventaja competitiva para la organización.

Para lograr, en definitiva, la satisfacción del cliente en aspectos que van más allá de la calidad o el precio, la SGE 21 plantea los siguientes **requisitos**:

Investigación desarrollo e innovación responsable

La organización establecerá un compromiso continuo con la Investigación, el Desarrollo y la Innovación (I+D+i) con el objetivo de proporcionar productos y servicios responsables y competitivos a sus clientes.

Principios de calidad

Los principios de calidad juegan un papel importante en la responsabilidad de la organización con sus clientes, por lo tanto han de formar parte de la cultura organizativa con el objetivo de lograr la máxima satisfacción de los clientes o consumidores.

Buenas prácticas en las relaciones comerciales

La organización presentará en todo momento una información completa, clara y honesta de su oferta comercial.

Seguridad del producto o servicio

La organización velará por la seguridad del producto o servicio que pone a disposición de los clientes y consumidores.

Accesibilidad

La identificación, puesta en marcha y seguimiento de acciones concretas encaminadas a la promoción de la accesibilidad global de los productos, servicios e instalaciones de la organización es otro de los aspectos que ha de tener en cuenta una empresa responsable.

Publicidad responsable

La organización establecerá principios y prácticas de publicidad que serán de aplicación también en el proceso de captación comercial.

3. Proveedores

Las organizaciones responsables no sólo gestionan sus propias actividades sino que asumen la responsabilidad de la actuación de sus proveedores más directos. De esta forma, los proveedores y subcontratistas se convierten en una pieza clave para cualquier organización. Será necesario e importante para la organización conocer a los proveedores con los que está trabajando. Si el proveedor tiene establecido un Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable, ya existe una base de confianza y normalmente debe ser suficiente para establecer relaciones, manteniendo un contrato acorde con ellas.

En caso contrario, será preciso establecer un control más exhaustivo del mismo para garantizar que puede responder a los compromisos que la organización ha adoptado. La SGE 21 plantea los siguientes **requisitos para regular la relación de la organización** con sus proveedores:

Compras responsables

La organización definirá sus criterios de compra responsable en función de los aspectos éticos, laborales, sociales y ambientales que considere oportunos y que superen los requisitos legales aplicables.

Sistema de diagnóstico y evaluación

Mediante un sistema de diagnóstico se clasificará a los proveedores en función de los distintos niveles de riesgo y, progresivamente, se irán evaluando a dichos proveedores según una metodología de evaluación basada en los criterios de compras responsables previamente definidos.

Fomento de buenas prácticas, medidas de apoyo y mejora

La SGE 21 anima, en la medida de las posibilidades de cada organización, a colaborar con los proveedores en la mejora continua de los resultados obtenidos en el proceso de diagnóstico y evaluación.

4. Personas que integran la organización

La **gestión del capital humano** es una de las más delicadas de la organización. Cada persona debe tener confianza en su proceder ético y en el de sus compañeros de la organización. Además, las personas que integran la organización constituyen la vía más importante de información al entorno próximo de la organización acerca de la **Gestión Ética y Socialmente Responsable** que se viene desarrollando. Aún sin proponérselo, transmiten a proveedores, clientes y a sus relaciones en general, tanto internas como externas, la confianza que proporciona el saberse integrado en una estructura que se gestiona éticamente y de la cual forma parte en la gestión de su puesto de trabajo.

La organización tratará siempre a las personas que la integran con dignidad, respeto, honestidad, diálogo, transparencia, sensibilidad, buscando la igualdad de trato y

oportunidades, fomentando la conciliación de la vida laboral y personal, así como la máxima compatibilidad entre los objetivos de la organización y los de desarrollo individual y profesional de cada individuo.

Derechos humanos

Como punto de partida en la relación de la organización con las personas que trabajan en ella, se ha de evidenciar el control, cumplimiento y seguimiento de los Derechos Humanos.

Gestión de la diversidad

Las organizaciones deben ser capaces de identificar las distintas formas de diversidad presentes en cada caso e integrarlas de modo que sea posible alinear los valores y objetivos corporativos con las necesidades de sus profesionales.

Igualdad de oportunidades y no discriminación

El respeto del principio de no discriminación en aspectos como el acceso a los puestos de trabajo, la formación, el desarrollo profesional y la retribución ha de ser una realidad en la organización.

Conciliación de la vida personal, familiar y laboral seguridad y salud laboral

La organización establecerá políticas activas encaminadas a facilitar la conciliación de la vida personal, familiar y laboral de las personas que la integran.

Seguridad y salud laboral

La organización desarrollará los mecanismos que garanticen la seguridad y salud en su actividad, que habrá de quedar integrada en todas sus áreas de gestión. Así mismo garantizará el cumplimiento de las disposiciones en materia de prevención de riesgos laborales.

Descripción del puesto de trabajo

Cualquier persona que trabaja en la organización tendrá acceso a la descripción de su puesto de trabajo en la que se incluirán los requisitos del puesto, responsabilidades, dependencias jerárquicas y funcionales así como los sistemas y parámetros de evaluación del desempeño.

Formación y fomento de la empleabilidad

Para que los empleados actualicen y desarrollen sus competencias de acuerdo con los objetivos generales de la organización, se establecerán programas de formación que incluyan los aspectos relacionados con el Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable que incidan en sus áreas de responsabilidad o que sean de interés general.

Seguimiento del clima laboral

La organización llevará a cabo una evaluación del Clima Laboral al menos cada tres años, analizará los resultados y pondrá en marcha los mecanismos necesarios para su mejora continua.

Reestructuración responsable

En caso de reestructuración, la organización ha de tener en cuenta las necesidades, intereses y demandas de las partes afectadas por el proceso, reduciendo en la medida de lo posible los impactos negativos asociados.

Canal de resolución de conflictos

Los empleados tendrán a su disposición vías para dirigir sus sugerencias, quejas o denuncias sobre aspectos relacionados con la Gestión Ética y Socialmente Responsable de la organización.

5. Entorno social

Las organizaciones afectan a las comunidades de su entorno inmediato. La Gestión Ética y Socialmente Responsable significa que la organización es consciente de ese hecho y establece mecanismos de comunicación con las comunidades afectadas, para conocer y medir ese impacto, y tratar de reducirlo o compensarlo.

Esta forma de **integración de la Responsabilidad Social** es especialmente significativa en comunidades pequeñas y en países menos desarrollados. En esos casos el papel de las organizaciones es muy importante y, cuando se gestiona adecuadamente, crea un vínculo de lealtad muy sólido entre la compañía y la comunidad.

Evaluación y seguimiento de impactos

La organización tendrá en cuenta las repercusiones que tienen sus actividades en las comunidades en las que opera, controlando sus impactos y adoptando las medidas oportunas en cada caso.

Transparencia con el entorno

Se han de facilitar cauces de comunicación y cooperación con los grupos de interés.

Acción social

En el caso de que la organización realice acciones solidarias o de acción social, elaborará anualmente un informe que las especifique y exponga la importancia social o económica de las mismas.

6. Entorno ambiental

La **conciencia del impacto ecológico** de las actividades industriales y económicas ha transformado nuestra forma de ver el desarrollo. La industrialización y el control de la naturaleza, que una vez se vieron como la clave del progreso, han mostrado su cara oscura. El deterioro medioambiental afecta de modos conocidos a las comunidades que lo sufren directamente (empobreciendo el suelo, empeorando la salud pública, contaminando acuíferos, destruyendo el paisaje y la biomasa, etc.) y de modos imprevisibles e incalculables a todo el planeta. Todo esto supone obligar a las generaciones futuras a costear nuestro propio bienestar, y privarlas de recursos irrecuperables.

La idea de **desarrollo sostenible** supone construir un modelo del desarrollo que satisface las necesidades de las presentes generaciones sin comprometer la posibilidad de las futuras para satisfacer sus propias necesidades.

Prevención de la contaminación y estrategia frente al cambio climático

La organización se comprometerá públicamente a prevenir la contaminación generada por sus operaciones y productos, incluyendo estrategias contra el cambio climático, así como a mejorar de forma continua su desempeño ambiental favoreciendo el objetivo global de desarrollo sostenible.

Identificación de actividades e impactos

Del mismo modo que ocurría con el entorno social, se han de identificar y controlar aquellos aspectos ligados a la actividad de la organización o a los productos y servicios que causan o pueden causar impactos al medio ambiente.

Programa de gestión ambiental

Se desarrollará un programa de gestión con objetivos y metas medibles y coherentes.

Plan de riesgos

La organización establecerá un plan para evaluar, prevenir y gestionar los riesgos ambientales asociados a su actividad, así como para mitigar los impactos adversos en el entorno.

Comunicación ambiental

La organización informará, al menos cada dos años, sobre los aspectos ambientales asociados a su actividad.

7. Inversores

Los inversores son un colectivo que se ve afectado de manera inmediata por las decisiones que toma la organización. La creación de valor debe ser puesta al servicio de toda la comunidad inversora en sentido amplio, integrando accionistas y otros agentes que se ven

directamente afectados por su evolución: analistas, gestores y partícipes de fondos de inversión, obligacionistas, agencias de calificación, etc.

La organización ha de contribuir a **construir mercados eficientes** poniendo a disposición de todos sus interesados la información que pueda afectar a su comportamiento en el mercado mediante canales que garanticen un acceso en tiempo real y sin restricciones.

El compromiso con el reflejo de la imagen fiel de los estados financieros ha de estar basado en los principios de la **transparencia, relevancia y veracidad**.

Buen gobierno

La relación de la organización con cualquiera de sus inversores, seguirá los principios rectores de transparencia, lealtad, y creación de valor de forma sostenible.

Transparencia de la información

La organización deberá hacer públicas y accesibles sus cuentas anuales.

8. Competencia

En el mundo globalizado actual, con mercados interdependientes, la existencia de competidores favorece el crecimiento y transparencia de los mercados, la creación de puestos de trabajo y la movilidad de personas, productos, capitales y servicios, con lo que la economía desde este amplio punto de vista, crece en su conjunto, creando nuevas e incrementando las oportunidades de negocio. Así las cosas, al competidor hay que tratarle con respeto, colaborando con él en asuntos de interés común.

Para ello en la SGE 21 se recogen los **siguientes requisitos**:

Competencia Leal

La organización respetará los derechos de propiedad de sus competidores y no utilizará acciones indebidas para recabar información sobre sus competidores. La SGE 21 propone que se recurra a acuerdos entre las partes o fórmulas de arbitraje, como vía de resolución de diferencias al respecto.

Comparación y Alianzas

La organización fomentará la incorporación a asociaciones y foros de interés común, que sirva de encuentro con sus competidores y de intercambio de experiencias.

9. Administraciones públicas

Uno de los valores que los funcionarios y los altos cargos de la Administración más aprecian en las relaciones con los administrados, es su honestidad e integridad a la hora de que la ciudadanía cumpla con sus obligaciones legales.

La base de todo ello es la transparencia y la visibilidad. La claridad en las relaciones, no impide que se discrepe en las interpretaciones y para resolverlo están las vías ordinarias.

En cualquier caso, hay que **motivar la confianza de la Administración** y la SGE 21 propone que se haga cumpliendo el siguiente requisito:

Colaboración con las administraciones

La organización establecerá los canales de comunicación y diálogo que considere convenientes con las Administraciones con las que se relacione con el fin de cooperar en el desarrollo de una cultura de Gestión Ética y Socialmente Responsable en la comunidad donde opera.

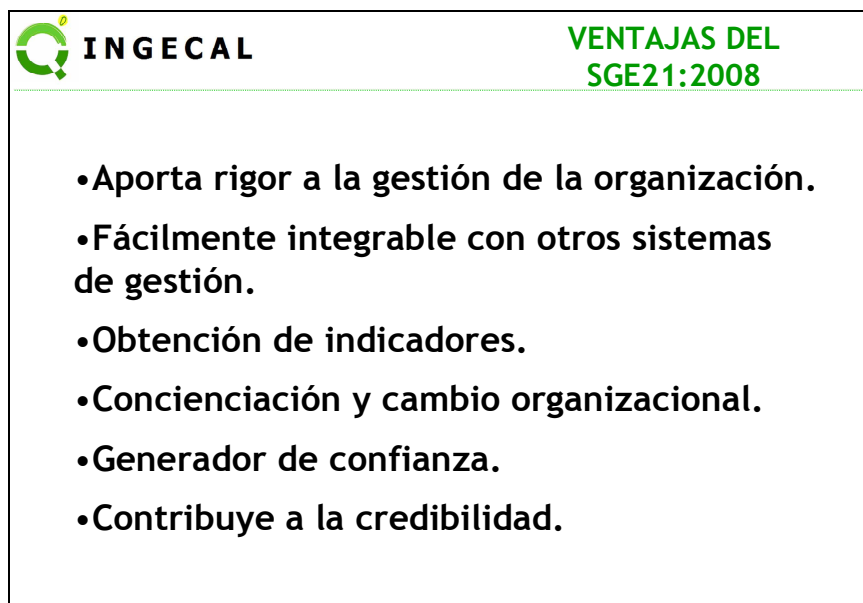


Fig. 2: Principales ventajas de la norma SGE21:2008

PROCESO DE IMPLANTACIÓN:

Las etapas para implantar el sistema de gestión ética y socialmente responsable son:

1. Diagnóstico inicial para determinar la situación de la organización, definiendo las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades (estudio DAFO).
2. Planificación del proyecto, asignando recursos, responsables y plazos.
3. Formación interna sobre los requisitos de la norma SGE21.

4. Implantación de los requisitos de la norma, se trata de la etapa más importante y que consumirá la mayor parte del esfuerzo y recursos.
5. Realización de la auditoría interna para determinar el nivel de cumplimiento.
6. Solicitud de certificación a una entidad reconocida por Forética.
7. Auditoría fase 1: consistente en la revisión documental del sistema.
8. Auditoría fase 2: comprobación in situ de todos los requisitos.
9. Informe de auditoría y validación por parte de Forética.
10. Decisión del comité de certificación de Forética.
11. Concesión del certificado

En la Figura 2 se enumeran las principales ventajas de esta norma. Respecto a la implantación de la misma, se trata de un proceso similar al de otros sistemas de gestión (ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001,...) y con unos plazos de implantación que pueden oscilar entre 1 y 2 años, en función del tamaño y complejidad de la organización solicitante.

+ Info: www.foretica.es

SGE21:2008 (disponible en la web de Forética).

AUTOR:

Evaristo Gutiérrez
Dirección INGECAL, S.L.
egj@e-ingecal.com