

## **RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA, SOSTENIBILIDAD Y EXCELENCIA**

Estos tres conceptos están ganando actualidad en las agendas de las organizaciones, en los foros y conferencias de gestión, en los medios de comunicación e incluso en las actuaciones políticas y de la Administración. Son conceptos fuertemente relacionados como veremos a continuación y para aproximarnos a ellos hemos escogido de entre las numerosas fuentes existentes que los desarrollan las 4 que se pueden considerar como referencias básicas: La Comisión Europea en su Libro Verde sobre RSC, la Norma PNE 165010 Etica. Sistema de gestión de la RSC, el Global Reporting Initiative (GRI) impulsado por Naciones Unidas y el Modelo EFQM de Excelencia.

### **Libro Verde de la Comisión Europea sobre Responsabilidad Social Corporativa**

Refleja que las empresas y organizaciones actuales se encuentran en unos entornos cada vez más complejos donde, en muchos casos, a su actividad económica tradicional deben añadir nuevas variables:

- Nuevas inquietudes y expectativas de los grupos de interés, clientes, poderes públicos, ciudadanos, inversores...en una escala no ya local sino global.
- Decisiones de inversión o de compra de las personas e instituciones condicionadas cada vez más por criterios sociales.
- Preocupación sobre el deterioro medioambiental
- Necesidad de transparencia en las actividades empresariales.

No cabe duda que las empresas contribuyen de una manera destacada al desarrollo social, pues de hecho, su principal razón de ser, la generación de productos y servicios, lleva aparejada la creación de puestos de trabajo, los salarios y los ingresos fiscales.

Más allá de las actividades filantrópicas aisladas que algunas empresas han venido realizando en el tiempo, existen cada vez más ejemplos de planteamientos económicos, sociales y medioambientales integrados y planificados como un elemento estratégico de la gestión de las organizaciones.

Tanto por una creencia genuina en que las empresas podrían contribuir más o en otros aspectos a la sociedad, como por un planteamiento estratégico de imagen o reputación ante los grupos de interés, la Responsabilidad Social Corporativa empieza a situarse “en la agenda” de las empresas y también de los decisores políticos y económicos.

### **Norma PNE 165010 “Etica. Sistema de gestión de la Responsabilidad Social Corporativa”**

El borrador final de esta norma española experimental, aprobado el 2002-12-04 establece las siguientes definiciones:

***Responsabilidad Social Corporativa:*** conjunto de obligaciones y compromisos legales y éticos, nacionales e internacionales con los grupos de interés, que se derivan de los impactos que la existencia, actividad y operación de las organizaciones producen en el ámbito social, laboral, medioambiental y de los derechos humanos.

Dentro del concepto de Responsabilidad Social Corporativa se incluye el de sostenibilidad que recoge los aspectos económicos, sociales, laborales, medioambientales y de respeto de los derechos humanos.

**Desarrollo sostenible:** es el desarrollo que satisface las necesidades de la generación presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades.

Esta norma detalla los requisitos de la RSC en cuanto al comportamiento ante los accionistas, inversores, socios, donantes y representantes de la propiedad, ante los empleados, ante los clientes y usuarios, ante los suministradores y organizaciones participadas, ante la competencia, ante la administración y ante la Comunidad/Sociedad.

### Global Reporting Initiative (GRI)

El GRI es un programa de Naciones Unidas que ha elaborado una “Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad sobre actuaciones económicas, medioambientales y sociales de la empresa”. En este documento, que puede obtenerse en [www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org), encontramos indicadores relacionados con las tres dimensiones del concepto de sostenibilidad y directrices para su correcta gestión:

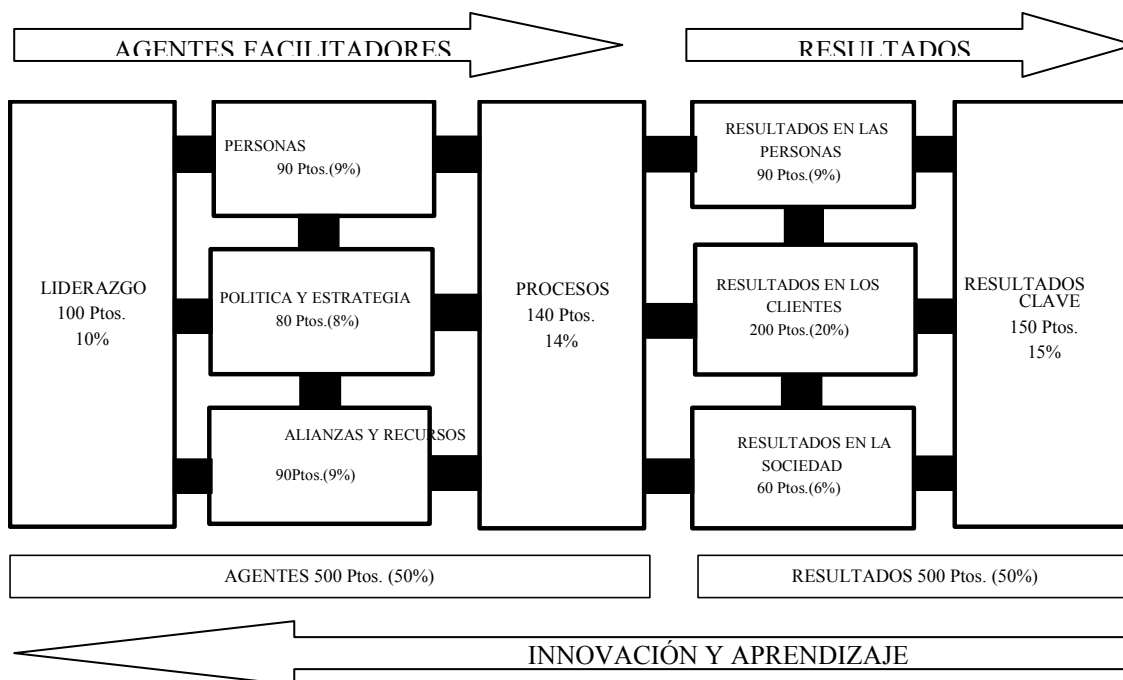
INDICADORES	CATEGORIA	ASPECTO
ECONOMICOS	Impactos económicos directos	Clientes Proveedores Empleados Proveedores de capital Sector público
MEDIOAMBIENTALES	Medioambiental	Materias primas Energía Agua Biodiversidad Emisiones, vertidos y residuos Proveedores Productos y servicios Cumplimiento Transporte General
SOCIALES	Prácticas laborales y trabajo decente	Empleo Relaciones empresa/trabajadores Salud y seguridad Formación y educación Diversidad y oportunidad
	Derechos humanos	Estrategia y gestión No discriminación Libertad de asociación y negociación colectiva Trabajo infantil Trabajo forzoso y obligatorio Medidas disciplinarias Medidas de seguridad Derechos de los indígenas
	Sociedad	Comunidad Corrupción

		Contribuciones políticas Competencia y precios
	Responsabilidad del producto	Salud y seguridad del cliente Productos y servicios Publicidad Respeto a la intimidad

## Los Modelos de Excelencia

Existen, a nivel mundial, numerosos Modelos de Excelencia desarrollados por entidades cuya misión es promover la mejora de las prácticas de gestión de empresas y otras organizaciones. Podemos citar, entre otros, al Modelo EFQM de Excelencia desarrollado por la European Foundation for Quality Management, el Iberoamericano desarrollado por FUNDIBEQ o el Malcolm Baldrige de USA. Han sido concebidos como una herramienta de diagnóstico (un marco de referencia para la gestión) que permite a las organizaciones identificar cuales son sus puntos fuertes y áreas de mejora cuando se comparan con la "Excelencia".

Todos estos Modelos contemplan la Responsabilidad Social de las organizaciones como uno de los Conceptos Fundamentales de la Excelencia que impregna los diferentes criterios o elementos que componen estos Modelos.



El Modelo de Excelencia de la EFQM en su versión de 2003 está formado por 9 criterios o grandes áreas de gestión de una organización. 5 de ellos son los criterios Agentes (lo que hace la organización) y otros 4 son criterios de Resultados (lo que la organización obtiene). Cada uno de estos criterios se despliega en subcriterios y áreas a tratar. La Responsabilidad Social Corporativa es un concepto transversal que aparece presente en los diferentes criterios del Modelo de Excelencia.

### Liderazgo

- Desarrollar, actuando como modelo de referencia, los valores, los principios éticos y responsabilidades públicas que apoyan la cultura de la organización.

- Fomentar, apoyar y participar en actividades dirigidas a mejorar el medio ambiente a nivel global y la contribución de la organización a la sociedad, con vistas a respetar los derechos e intereses de las generaciones futuras.
- Ayudar y apoyar a las personas para hacer realidad sus planes, objetivos y metas.
- Fomentar y animar la igualdad de oportunidades y la diversidad.
- Comunicar los cambios y la razón de los mismos a las personas de la organización y otros grupos de interés.

### **Política y estrategia**

- Identificar, comprender y anticipar las necesidades y expectativas de los grupos de interés actuales y futuros, incluidos clientes, empleados, partners, sociedad y accionistas.
- Analizar los datos relativos a las cuestiones sociales, medioambientales, de seguridad y legales, a corto y largo plazo.
- Equilibrar necesidades y expectativas a corto y largo plazo de todos los grupos de interés.
- Adecuar y desarrollar de manera continua estándares sociales y medioambientales con los partners.

### **Personas**

- Fomentar y garantizar la equidad en todo lo relacionado con el empleo, incluida políticas, estrategias y planes de igualdad de oportunidades.
- Fomentar la concienciación e implicación en temas de higiene, seguridad, medio ambiente y responsabilidad social.
- Reconocer y tener en cuenta la diversidad y los distintos entornos culturales de procedencia fomentando actividades sociales y culturales.
- Desarrollar, apoyar con tutores y formar a todas las personas para que se den cuenta y alcancen todo su potencial.

### **Alianzas y Recursos**

- Identificar las oportunidades para establecer alianzas clave con otras organizaciones y con la comunidad de acuerdo con la Política y Estrategia y la Misión de la organización.
- Diseñar la planificación económica y financiera y sus informes para desplegar en cascada las expectativas financieras de los grupos de interés a lo largo de la organización.
- Medir y gestionar cualquier impacto negativo de los activos de la organización en la comunidad y empleados (incluidas las cuestiones económicas, de higiene y seguridad).
- Utilizar los recursos de la organización de forma que no dañen el medio ambiente durante el ciclo completo de vida de un producto.
- Minimizar cualquier impacto global adverso de los productos, de la elaboración de los mismos y de los servicios.
- Desarrollar una tecnología innovadora y respetuosa con el medio ambiente (por ejemplo, que ahorre energía y recursos, reduzca al mínimo los residuos y emisiones y favorezca el reciclado y la reutilización).

### **Procesos**

- Asesorar a los clientes sobre el uso responsable de los productos.
- Aplicar en la gestión de procesos estándares de sistemas como, por ejemplo, los de gestión de la calidad, gestión medioambiental o gestión de riesgos laborales.
- Anticipar e identificar mejoras en los productos y servicios de acuerdo con las futuras necesidades y expectativas de los clientes y otros grupos de interés.

### **Resultados en los clientes**

- Realizar mediciones de la percepción que tienen los clientes acerca de la organización, así como otras medidas internas que permitan supervisar, entender, predecir y mejorar el rendimiento, en temas como el comportamiento proactivo, el perfil medioambiental, sellos de aprobación, marcas de garantía o etiquetas medioambientales...

### **Resultados en las personas**

- Realizar mediciones de la percepción que tienen los clientes acerca de la organización, así como otras medidas internas que permitan supervisar, entender, predecir y mejorar el rendimiento, en temas como la igualdad de oportunidades, el desarrollo de carreras profesionales, condiciones de higiene y seguridad, política e impacto medioambiental de la organización, papel de la organización en la comunidad y sociedad en general...

### **Resultados en la Sociedad**

- Realizar mediciones de la percepción que tiene la sociedad acerca de la organización y se obtienen, por ejemplo, de encuestas, informes, artículos de prensa, reuniones públicas, representantes sociales y autoridades de la Administración, así como otros indicadores de rendimiento en temas tales como actuación de la organización como miembro responsable de la comunidad, incidencia en la economía local, nacional y mundial, reducir y evitar las molestias y daños provocados por sus actividades, preservación y mantenimiento de los recursos...

### **Resultados clave**

- Realizar mediciones de los resultados clave definidos por la organización y acordados en su Política y Estrategia, en temas como rentabilidad, inversiones y activos, gestión y control presupuestario, cuota de mercado, número y valor añadido de las mejoras conjuntas realizadas con los partners...

### **Resumen**

Los Modelos de Excelencia son un marco de referencia global para la gestión de las organizaciones y establecen las grandes ideas directrices para que una organización pueda recibir el calificativo de “excelente”. La materialización de los conceptos e ideas que proponen requiere de varios años de una labor perseverante y de la utilización de otras metodologías y herramientas.

Así, la implantación de Sistemas de Gestión de la Responsabilidad Social Corporativa como el que se describe en la norma PNE 165010 o la elaboración de una Memoria de Sostenibilidad siguiendo las directrices que propone la Global Reporting Initiative son mecanismos que permiten a las organizaciones reforzar su Responsabilidad Social y así avanzar hacia la excelencia.