La OTRA Feria: Primera Feria de Responsabilidad Social en Chile
8, 9 y 10 de noviembre de 2002, Centro Cultural Estación Mapocho

Taller: Indicadores de Responsabilidad Social Empresarial

Sábado 9 de noviembre de 2002, 16 a 18 hrs.

Panelistas: Cristián Moscoso, Fondo de las Américas
Pablo Villoch, ProQualitas
Fernanda Villegas, SERNAM
Eduardo Undurraga, ACHS
Carlos Iriarte, Nobleza Piccardo (British American Tobacco)
Moderador: Andrés Thompson, Fundación Kellogg

Pablo Villoch:

En primer lugar me gustaría comenzar esta intervención, que me gustaría que fuera breve, agradeciendo a los organizadores, a PROhumana, por crear este espacio de discusión, de reflexión, de sensibilización. Un espacio en el que cabemos gente tan distinta como las personas que estamos aquí, organizaciones públicas, de empresas, de ONG, chilenas, argentinas, españolas.

Me gustaría ver un poco qué tipo de gente tenemos en el público. Me podrían levantar la mano los que vienen del mundo de la empresa y los que vienen del mundo de los ONG y alguien que venga del sector público, ahá. Estudiantes o de la universidad, ¡ah!, interesante. Entonces, además de tener una mesa redonda diversa, tenemos también un público diverso y muy heterogéneo. Voy a intentar ser claro entonces en los conceptos.

A mí me pidieron que hablara sobre algunas normas, que se llama SA8000, de certificación de la gestión socialmente responsable. Pero antes de entrar en este tema, me gustaría aclarar un par de conceptos.

Indicadores, ¿qué son indicadores? Son datos o un conjunto de datos que sirven para medir algo, lo que yo quiera. Si por ejemplo voy en un automóvil y quiero saber la velocidad, miraré el velocímetro, si quiero saber cuántos kilómetros llevo avanzados, veré el cuentakilómetros. Esos son cuantitativos. Hay indicadores cualitativos también. En el mismo automóvil, si se me enciende la luz roja, me indica que se me está terminando el aceite o la bencina. Esos son indicadores cualitativos. Pues lo mismo en el mundo de la empresa. En el mundo de la empresa tenemos indicadores de rentabilidad, de rotación de personal, de satisfacción de clientes, y ahora indicadores de responsabilidad social. ¿Cómo podemos medir la responsabilidad social? ¿Cuán responsable soy? Ante quién: ante la sociedad. Entonces, ahí entra el segundo concepto.

El segundo concepto que quería aclarar era el de stakeholders. Es una palabra en inglés que todavía no encuentra una traducción comúnmente aceptada entre los autores en español; se traduce a veces como referentes, como partes interesadas, grupos de interés, particípes sociales. En el fondo, ¿qué son los stakeholders? Son aquellas personas, instituciones, grupos, con los que la empresa o la organización interactúan en el desarrollo de su actividad, ya sean clientes, proveedores, comunidad, medio ambiente, sociedad civil. Bien, teniendo estos dos conceptos claros, me gustaría enmarcar el tema de los indicadores de responsabilidad social en dos tendencias en este mundo globalizado.

Una tendencia tiene que ver con la certificación por parte de terceros; qué ocurre si una empresa se plantea ella misma los indicadores, qué legitimidad tiene ante el público o ante sus referentes. Por eso, muchas veces es necesario por una cuestión de confianza o de credibilidad el que haya una tercera parte independiente, neutral, que certifique aquello que está haciendo la organización. Entonces, desde los años 90 han ido surgiendo iniciativas como las normas ISO 9000 que certifican los sistemas de gestión de calidad, las normas ISO 14.000 que certifican los sistemas de gestión medioambiental, las normas OHSAS que surgieron en el Reino Unido sobre seguridad y salud ocupacional.

En Europa lo que está ocurriendo es que el consumidor ya no sólo busca calidad y precio, busca tener la conciencia tranquila, busca saber que cuando compra una alfombra, esa alfombra no ha sido elaborada por unos niños que están metidos en Pakistán en un taller. O cuando invierte sus ahorros en la bolsa quiere saber, quiere tener una garantía, una certificación de que sus ahorros no van a financiar fábricas de armas o drogas o cuestiones que no sean éticas. Entonces, están surgiendo iniciativas como fondos de inversión éticos, cadenas de comercio justo, etc.

En este marco y con los conceptos claros, quiero presentar un poquito la norma SA 8000, que realmente fue elaborada en 1997 por un panel de expertos reunidos por la Agencia del Consejo Sobre Prioridades Económicas, que posteriormente cambió las siglas a SAI, es Social Accountability International, ¿qué es? Es una ONG que tiene la sede en Nueva York, y se dedica a elaborar ese tipo de normas y a difundirlas por el mundo. Además, aquel panel estaba compuesto por individuos de organizaciones que representan un espectro muy variado, como el que tenemos en esta mesa. Esta norma a nivel mundial es una iniciativa que está en un proceso todavía embrionario, todavía no se ha extendido por el mundo. Está en 27 países, pero sólo 133 empresas certificadas, si las comparamos con las normas ISO 9000, donde puede haber más de 500.000 empresas certificadas - aunque en Chile sólo hay 380, según las últimas estadísticas del INE. Pero si vemos cuántas empresas certificadas hay con estas normas de responsabilidad social, vemos que la mayoría están orientadas a Asia el 63%, en Europa el 30% y en América tan solo el 15%. Como les comentaba, esta lámina es nada más para presentar esa ONG internacional con sede en Nueva York, que elabora estas normas SA 8000.

La estructura de la norma es muy sencilla, tiene cinco secciones: la inicial menciona el propósito y el ámbito de aplicación de la norma, la segunda sección los elementos normativos, en qué normas internacionales se inspira. La tercera plantea una serie de definiciones conceptuales. La cuarta, qué requisitos, qué requerimientos de responsabilidad social deben cumplir las empresas para estar certificadas bajo esa norma SA 8000, y por último, en la quinta sección se establece cuáles son los requerimientos de un sistema de gestión que pueda evaluar, sistematizar, medir la responsabilidad social en una empresa.

Bien, sin entrar a leer cuál es el propósito del campo de aplicación, esta norma es de pretendida aplicabilidad universal. Cualquier empresa u organización que quiera certificarse bajo esta norma podría hacerlo si cumple estos criterios. Pero no está sólo orientada a fábricas o a empresas de servicio o a organizaciones públicas.

Sin embargo, sí es importante señalar que si una empresa desea certificarse bajo la norma SA 8000, lo que debe hacer es certificar cada uno de los centros, cada una de las fábricas, cada una de las oficinas. No le sirve certificar la unidad de producción, no, tiene que tenerlo certificado todo.

Aquí vemos un listado en el que tampoco voy a entrar al detalle sobre las normas internacionales de convenios de las Naciones Unidas, de los derechos humanos, de la OIT, de la Organización Internacional del Trabajo, que están inspirando el espíritu de esta norma SA 8000. Ahí vemos convenios firmados en cuanto a trabajos forzados, la libertad de asociación, de negociación colectiva, a la representación de los trabajadores al interior de las empresas que aseguran su participación. De hecho, algunas de estas normas hacen referencia a la seguridad y la salud en el trabajo, a los derechos de las personas con discapacidad…

En la tercera sección de la norma, lo que se hace es plantear unas definiciones: qué es compañía, qué es una acción correctora, qué es un niño. Si uno va a la norma -y si quieren, se la pueden bajar de Internet, de la página www.sa-intl.org, que es la página web de la organización que está promoviendo estas normas- ahí pueden ver la versión en inglés, incluso en la versión en español, cuál es la definición que plantea.

Esta norma SA 8000, lo que establece son requisitos de responsabilidad social. En qué ámbitos: en cuanto al trabajo infantil, a trabajos forzosos, a salud y seguridad en el trabajo, a libertad de asociación y derecho de negociación colectiva, discriminación, medidas disciplinarias, horario de trabajo, remuneración. Entonces, para cada uno de estos ítems, la norma dice qué debe cumplir la empresa para poder certificarse, y si no está cumpliendo eso, el auditor no te va a certificar esa empresa bajo la norma.

Los requerimientos del sistema de gestión, la norma que realmente es de carácter voluntario, no te obliga, pero si quieres estar certificado bajo esa norma, tienes que comprometerte a cumplir lo que estás diciendo que cumples. Y ahí se

establece esa serie de requisitos en cuanto a que la empresa debe tener formalizada, comunicada, explicitada una política de responsabilidad social, que esto debe revisarse periódicamente, que deben definirse las funciones, los responsables. Que debe formarse y sensibilizar a las personas al interior de la empresa, que debe hacerse una evaluación y seguimiento de los programas de responsabilidad social al interior de la empresa, que se debe registrar, que se debe incluso sistematizar esa relación con las partes interesadas. Te exigen, estos requerimientos, que escuches a tus partes interesadas, que recabes sus expectativas, que las cumplas.

Para concluir -porque me están diciendo que se me termina el tiempo- me gustaría lanzar una idea muy sencilla: que lo que no se mide no se evalúa, y lo que no se evalúa no se mejora. Entonces midamos, evaluemos, mejoremos nuestros programas de responsabilidad social. Esto es lo que yo creo.

Pregunta público:
Mi nombre es Alejandro Zengotita, de Argentina, soy el presidente de una fundación dedicada a la responsabilidad social en mi país y asesoro a una corporación empresarial. La pregunta es para Pablo: en el mes de febrero de este año, la compañía me encargó coordinar el proceso de implementación de ISO 9.000 y 14.000 y se nos ocurrió, en ese proceso de discusión, también intentar certificar SA 8.000. En la República Argentina, la información que recogimos de 17 empresas dedicadas a las certificaciones, es que hay una sola corporación, que es Avon, que está trabajando a fondo en el tema y no hay ninguna empresa certificada en Argentina SA 8.000. Nos pareció una norma sencilla de certificar para nuestra empresa, por los requisitos que debiéramos cumplir, y la única dificultad era precisamente la relación con los posibles proveedores. Y en el directorio de la empresa surgió una inquietud, y la pregunta es, ¿por qué una norma que tiene una gran carga ética tiene tan poca presencia en el mundo? Este dato que vos nos diste, solamente 27 países de caso 200 y solamente cerca de 300 empresas certificadas; en toda América del Sur hay solamente 3 y ahí va la pregunta: ¿Qué pasa con esta norma?

Pablo Villoch:
Muy buena la pregunta. Si realmente uno ve las tendencias mundiales en la difusión de este tipo de normas de certificación, aún cuando comenzaron las normas ISO 9.000 allá por los años 80, las curvas primero fueron creciendo muy lentamente, y de a poco se iba generando un efecto multiplicador en cada sector. Por ejemplo, cuando una compañía se certificaba, exigía a sus proveedores que se certificaran y cuando la empresa competidora se certificaba, el resto de las empresas en el mismo sector que eran competencia también se querían certificar. Entonces es un proceso lento. Pensemos que la SA 8.000 nada más fue creada en el 97, sólo llevamos 5 años.

La organización mundial ISO de estandarización internacional ya está teniendo reuniones y planteándose la conveniencia y la viabilidad de elaborar y lanzar a futuro una norma ISO sobre el tema. En el futuro, el mercado dirá hacía dónde va. Espero haber respondido con esto a tu pregunta.

Pregunta público:
Mi nombre es Alex Stein, yo soy consultor en medio ambiente y quería hacer una consulta, en general, acerca de la SA 8.000 y las otras normas sociales. A mí me da la impresión de que son como para empresas grandes, y de lo que he leído en las páginas web, que son costosas de implementar. ¿Qué pasa con la pequeña y mediana empresa en ese sentido?

Pablo Villoch:
De hecho es otra muy buena pregunta, en principio la norma se auto-declara que es aplicable universalmente tanto para empresas grandes como para empresas pequeñas. Lo que aumenta el costo de aplicar esa norma es la certificación. Es precisamente la participación de esas terceras partes independientes, neutrales, que necesitan cobrar sus servicios de certificación. Por ejemplo, volviendo a la ISO 9.000, o a la ISO 14.000, las empresas pequeñas aquí en Chile necesitan del apoyo del gobierno para poder certificarse; incluso en Europa, en España y en el resto de países también en un primer momento, cuando empezó a extenderse la cultura de la calidad y el medio ambiente, se apoyaron esas iniciativas desde el Estado. Entonces en el futuro, saber si las Pymes se plantearán certificarse con normas de responsabilidad social, es una incógnita.