

Adopción de un sistema de gestión de responsabilidad social empresaria

Año
2013

Autor
Miazzo, Cristian

Este documento está disponible para su consulta y descarga en el portal on line de la Biblioteca Central "Vicerrector Ricardo Alberto Podestá", en el Repositorio Institucional de la **Universidad Nacional de Villa María**.

CITA SUGERIDA

Miazzo, C. y Bernardi, A. (2013). *Adopción de un sistema de gestión de responsabilidad social empresaria*. Villa María: Universidad Nacional de Villa María



SEGUNDO CONGRESO DE ADMINISTRACIÓN DEL CENTRO DE LA
REPÚBLICA

ENCUENTRO REGIONAL CENTRO OESTE DE ADMINISTRACIÓN
GENERAL (ADENAG)

“INNOVACIÓN Y GESTIÓN PARA EL DESARROLLO DE LAS
ORGANIZACIONES”

UNIVERSIDAD NACIONAL DE VILLA MARÍA

VILLA MARÍA - 31 DE OCTUBRE y 01 DE NOVIEMBRE DE 2013

**“ADOPCION DE UN SISTEMA DE GESTION DE
RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIA”**

AUTORES

**Magister Cristian Miazzo. Universidad Nacional de Río Cuarto. 0358-
4676340. cmiazzo@eco.unrc.edu.ar**

**Especialista Andrea Bernardi. Universidad Nacional de Río Cuarto. 0358-
4676540. abernardi@eco.unrc.edu.ar**

ADOPCION DE UN SISTEMA DE GESTION DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIA

Magister Cristian Miazzo
Especialista Andrea Bernardi

Palabras Clave: Desarrollo sustentable, Responsabilidad Social Empresaria, Sistema de Gestión

Introducción

Las últimas décadas se han caracterizado por una concepción de desarrollo sustentada en una tendencia hacia la rentabilidad a corto plazo –se desconocen las formas de manejo adecuadas en el uso de los recursos naturales, tratándolos como una fuente inagotable- exacerbando la obsesión por la maximización del valor para los accionistas mediante el pago del mayor dividendo y el aumento sostenido del precio bursátil de las acciones. Esta visión de desarrollo arribó a graves problemas ambientales -como el debilitamiento de la capa de ozono, la desertización, el cambio climático, la pérdida de la biodiversidad, la contaminación del suelo, del aire, del agua, entre otros- y a la falta de confianza de los mercados por los escándalos originados en el falseo intencionado de la verdadera situación financiera empresarial –como los escándalos de Enron y Worldcom, el ocultamiento del fraude por la empresa de auditoria Andersen-.

Sin embargo, esta concepción de desarrollo, está siendo superada por otra que introduce en el análisis una dimensión social de largo plazo, se torna imprescindible que se comiencen a producir modificaciones en la manera en que la sociedad interactúa con los sistemas naturales, las empresas deben reflexionar a largo plazo sobre sus decisiones e inversiones estratégicas valorando el impacto social que producen.

Kofi Annan Secretario General de las Naciones Unidas realizaba en 1999, en el Foro Económico Mundial en Davos –Suiza-, un llamamiento a las empresas “optemos por el poder de los mercados con la autoridad de los ideales universales. Optemos por conciliar las fuerzas creativas del espíritu de

la empresa privada con las necesidades de los desfavorecidos y de las generaciones futuras”, surge de esta manera el Pacto Mundial puesto en marcha oficialmente en julio de 2000 en la Sede de Naciones Unidas. Las empresas participantes representan a sectores y regiones geográficas diferentes, son líderes y aspiran a un crecimiento mundial responsable, este acuerdo se sustenta en nueve principios que apuntan a la protección de los derechos humanos, la libertad de asociación de los trabajadores, la abolición del trabajo infantil, la adopción de iniciativas que promuevan la responsabilidad ambiental, entre otros. De esta manera, se reconoce internacionalmente a la empresa como la unidad básica de organización económica que debe convertirse en la fuerza vital que permita abordar al desarrollo sostenible.

En este contexto comienza a perfilarse un proceso caracterizado por la asunción y desarrollo de responsabilidades por parte de las empresas en pos del desarrollo sostenible, surge la Responsabilidad Social Empresaria –RSE-.

En este trabajo se presentan las aristas de la Responsabilidad Social Empresaria, específicamente la adopción de un Sistema de gestión de RSE. Se presenta luego un estudio realizado al respecto en la empresa ARCOR SA.

MARCO TEORICO

ARISTAS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

Ahora bien, avanzando en la temática, como expresan Lafuente, A. et. Al. (2003) la Responsabilidad Social Empresaria significa:

- Formalización de políticas y Sistemas de Gestión en los ámbitos económico, social y medioambiental;
- Transparencia Informativa de los resultados alcanzados en los ámbitos anteriores, y
- Escrutinio externo de los anteriores.

La formalización de políticas y sistemas de gestión debe llevarse a cabo con respecto a los stakeholders que interactúan con la empresa, esto es el campo de las relaciones con accionistas, empleados, clientes, proveedores, con la comunidad y el medio ambiente. Con relación a los accionistas significa la definición de principios, entre otros, relativos al buen gobierno, política de

dividendos realista y razonable, inversiones socialmente responsables; con los empleados implica el cumplimiento de los Convenios de la Organización Internacional del Trabajo, la Declaración Universal de los Derechos Humanos, la existencia de códigos de conducta, salud y seguridad en el empleo, igualdad de oportunidades en el trabajo, diversidad de la fuerza laboral, formación de capital humano, aprendizaje continuo, horarios de trabajo, salarios justos, empleabilidad y perdurabilidad, etc. En el ámbito de las relaciones con clientes se deben cristalizar políticas de satisfacción, oferta de productos y servicios de calidad, prácticas de marketing, programas de calidad, también se deberá implementar la RSE en la cadena de sus proveedores como el establecimiento de condiciones comerciales basadas en el beneficio mutuo, selección transparente y responsable; con respecto al medioambiente deberá formalizarse una política medioambiental. Con la comunidad se deberán fijar políticas relacionadas con los efectos del empleo, los ingresos por impuestos como aportes a la comunidad, colaboración con proyectos comunitarios, formación gratuita, mecenazgo, etc. La formalización de programas significa la adopción de un enfoque top down, ya que en primer lugar se debe proceder a la implementación de políticas para luego articular sistemas de gestión que lleven a la práctica dichas políticas.

La *transparencia informativa* supone el acceso a la información que arroja su comportamiento social, dar a conocer el impacto real de su accionar a los diferentes grupos de interesados, para esto existen modelos de elaboración y presentación de información de base social como el que elaboró el Global Reporting Initiative denominado Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad sobre el desempeño económico, ambiental y social de la empresa. El *escrutinio o verificabilidad* implica la comprobación por parte de expertos independientes de la actuación empresarial, ha tenido su evolución en los mercados financieros a través de índices de RSE como el Dow Jones Sustainability Group Index lanzado por Dow Jones que excluyen a las empresas que desarrollan sus actividades en determinados sectores -tabaco, armamento, energía nuclear, etc.- e incluyen a las que practican la RSE dirigiendo de esta manera a los inversores hacia los fondos éticos, también se desataca la norma auditable sobre RSE AA1000 de la organización británica AccountAbility.

En el mismo sentido la Comunidad Europea (2002) -en la Comunicación relativa a la responsabilidad social de las empresas: una contribución empresarial al desarrollo sostenible- sostiene que “es útil establecer parámetros de referencia que permitan medir y comparar los resultados de las empresas en el ámbito social y medioambiental a fin de garantizar la *transparencia* y facilitar una *evaluación* comparativa real y creíble”, especialmente con relación a los siguientes aspectos que comprende la RSE:

- Códigos de conducta
- Normas de gestión
- Contabilidad, auditoria y elaboración de informes
- Etiquetas
- Inversión socialmente responsable.

La adopción de códigos de conducta por las empresas implican una toma de posición con referencia a derechos de los trabajadores, derechos humanos, protección del medio ambiente, entre otros, y son complementarios de las normativas internacionales, nacionales, convenios colectivos; la implementación de sistemas de gestión de responsabilidad social permitirán a las empresas alcanzar una visión de sus repercusiones en el ámbito social y medioambiental. Con relación a la Contabilidad, auditoria y elaboración de informes, se expresa el consenso existente con respecto a la presentación de información económica, social y medioambiental, y a la necesidad de efectuar auditorias que permitan evaluaciones comparativas; las etiquetas constituyen las autodeclaraciones de las corporaciones sobre las condiciones sociales y medioambientales de producción; por último las inversiones deben apuntar a sectores que promuevan la responsabilidad social utilizando indicadores o criterios que las premien sobre otro tipo de colocaciones de capital.

Así la adopción de la RSE descansa en tres aristas relacionadas con la formalización de políticas y sistemas de gestión, la transparencia informativa y el escrutinio externo.

FORMALIZACION DE POLITICAS Y SISTEMAS DE GESTIO

Sistema de la Gestión Ética y Socialmente Responsable

En 1999 en el X Congreso de Empresas en Barcelona –España- se crea un foro para el fomento de una gestión empresarial responsable, surge de esta manera Forética, integrado por profesionales, empresas, académicos, ONGs. En 2002 se presenta un documento que recoge el primer sistema de gestión de la responsabilidad social europeo denominado Sistema de la Gestión Ética y Socialmente Responsable Norma para la Evaluación de la Gestión Ética y Socialmente Responsable en las Organizaciones –SGE 21-. En 2008 se publica la última versión de la SGE 21.

Alcance de la Norma

En el documento se señala que el Sistema de Gestión Ética que se presenta es un subsistema del Sistema de Gestión y forma parte del Sistema de Gestión de Calidad, se explicitan criterios tendientes a la implantación de un sistema de gestión ético en las corporaciones como a su auditoría.

Contenido

Se exponen compromisos a alcanzar en ocho áreas de gestión de la empresa tendientes a un comportamiento ético e indicadores para demostrar su aplicación.

Compromisos a Alcanzar en las Áreas de Gestión

La norma establece que el área *Alta Dirección* debe utilizar los medios disponibles para la obtención del mayor beneficio posible en el sentido amplio del término, para esto se deberá crear un clima laboral óptimo consiguiendo la motivación de todas las personas que integran la corporación. Se deberá definir e implantar una política de gestión ética materializada en un documento público; se establecerá un Código de Ética o de Conducta para la organización, nombrando un grupo de trabajo o Comité de Ética –integrado voluntariamente por integrantes de la empresa o expertos externos- que vigilará el cumplimiento de lo estipulado en la norma, además se propenderá a generar un flujo de información a los fines de que el comité pueda actuar con relación a todas las cuestiones que puedan ser consideradas faltas éticas. La Alta Dirección deberá comunicar el compromiso ético y su cumplimiento a la organización y comunidad.

En sus *Relaciones con Clientes*, la corporación deberá suministrarle lo acordado en calidad, plazo, precio y garantizar una gestión ética, para lo cual deberá identificar en forma clara al producto, describir sus principales características, fijar un sistema adecuado para tramitar las reclamaciones, adoptar las medidas adecuadas para reparar o canjear productos defectuosos, entre otros.

En sus *Relaciones con Proveedores* la organización deberá cumplir y revisar los contratos en pos de una mejora continua de los vínculos establecidos, se solicitará al proveedor una declaración acerca de sus condiciones de producción según las normativas vigentes y certificación de no violación de la Declaración de los Derechos Humanos, se evitarán litigios innecesarios y mantendrá un adecuado flujo de información.

La organización mantendrá *Relaciones con las Personas* que la integran en un marco de dignidad, respeto, honestidad, diálogo, compatibilizando la vida laboral y familiar; se deberá cumplir la legislación laboral, social y de seguridad e higiene, se respetará la libertad de sindicación y elección democrática de sus representantes, se establecerán canales de diálogo para que las personas que la integran puedan presentar sus quejas utilizando las vías legales correspondientes, se fijarán sistemas adecuados para la formación y promoción, entre otros.

La corporación establece *Relaciones con el Entorno Social y Medioambiental* a través de la publicidad, de sus comportamientos medioambientales y de su accionar solidarios; respecto de la publicidad en el documento se insta al cumplimiento de las leyes vigentes adoptando un Código de Ética en la materia, con relación al medioambiente se deberán inventariar actividades y recursos que se relacionan con aquél por el comportamiento de la empresa, se establecerán contratos para la gestión de residuos, planes para la prevención de riesgos medioambientales, entre otros. La empresa deberá elaborar un informe anual que de cuenta de las acciones solidarias emprendidas.

En sus *Relaciones con los Accionistas*, la organización deberá brindar información veraz y en tiempo real –formalizando el compromiso asumido mediante un Protocolo-, deberá efectuar acciones tendientes a maximizar el valor del inversor compatibilizando la implantación de un sistema de gestión

ética, etc. La corporación deberá establecer *Relaciones con la Competencia* basadas en el respeto y colaboración, se respetarán los derechos de propiedad, no se deberá recurrir a vías de información ilegales como el espionaje industrial, no difundirán información falseada o tendenciosa, etc.

Por último, la corporación deberá motivar la confianza en sus Relaciones con Administraciones Competentes –poderes a nivel Local, Autonómico, Central, etc.-, se deberá enviar información adecuada de las actividades desarrolladas, se dará a conocer los procesos y políticas de gestión, entre otros.

Indicadores de la Implantación de un Sistema de Gestión Ética

En el cuadro que se presenta a continuación se exponen los principales indicadores que establece esta norma para determinar la implantación de un sistema de gestión ética y socialmente responsable.

Indicadores de la Implantación de un Sistema de Gestión Ética

SISTEMA DE LA GESTIÓN ÉTICA Y SOCIALMENTE RESPONSABLE	Áreas de Gestión	Indicadores
	Alta Dirección	<ul style="list-style-type: none"> ○ Documento en el que conste la Política de Gestión Ética. ○ Código de Ética o Conducta. ○ Comité de Ética. ○ Flujo de Información sobre las posibles faltas éticas. ○ Transmisión del compromiso social a la organización y al entorno. ○ Auditorías internas y planes de mejora.
	Relaciones con Clientes	<ul style="list-style-type: none"> ○ Identificación clara e inequívoca del producto. ○ Descripción de las principales características del producto. ○ Garantía claramente descriptiva. ○ Sistema adecuado de tramitaciones. ○ Medidas adecuadas para la reparación o canje de productos defectuosos. ○ Registro de reclamaciones. ○ Política de regalos, atenciones, etc.
	Relaciones con Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> ○ Declaración del proveedor acerca de la legalidad de su producción en el país de origen. ○ Certificación del proveedor de no violación a la Declaración de Derechos Humanos. ○ Aceptación de laudos, arbitrajes. ○ Registro de intercambio de información con proveedores.

SISTEMA DE LA GESTIÓN ÉTICA Y SOCIALMENTE RESPONSABLE

Relaciones con las
Personas que integran
la organización

- Cumplimiento de la legislación laboral, social y de seguridad e higiene en el trabajo.
- Respeto a la libertad de sindicación y elección democrática de representantes.
- Igualdad de oportunidades.
- Vías de diálogo para la resolución de conflictos.
- Acceso a la formación y promoción profesional.
- Registros sobre ausentismos, despidos, denuncias de acoso, etc.
- Información del organigrama a los empleados.

Relaciones con el
Entorno Social y
Medioambiental

- Código de Ética para la publicidad.
- Inventario de actividades y recursos relacionados con el medio ambiente y afectados por su actividad.
- Conocimiento de licencias para la gestión de recursos adjudicados por la Administración.
- Contrato para la gestión de residuos a través de empresas.
- Plan de prevención de riesgos ambientales.
- Plan de ahorro, optimización de recursos.
- Plan de mejora del entorno.
- Información al entorno sobre su accionar.
- Documentación acerca de certificaciones ISO 14001 u otras obtenidas.
- Informe de acciones solidarias.

SISTEMA DE LA GESTIÓN ÉTICA Y SOCIALMENTE RESPONSABLE	Relaciones con los Accionistas	<ul style="list-style-type: none"> ○ Conservación, protección y aumento de bienes de propietarios, generando beneficios contables con gestión ética. ○ Información sobre la gestión auditada a inversores. ○ Protocolo de compromiso de información a inversores.
	Relaciones con la Competencia	<ul style="list-style-type: none"> ○ Respeto a los derechos de propiedad de los competidores. ○ Registro de denuncias recibidas respecto del punto anterior. ○ Diálogo con competidores. ○ Declaración Jurada sobre el cumplimiento de no recurrir al espionaje industrial. ○ No establecerá acuerdos que afecten la competencia.
	Relaciones con Administraciones Competentes	<ul style="list-style-type: none"> ○ Inventario de trámites, organismos afectados, fechas. ○ Envío de información a funcionarios de las administraciones de las actividades de la organización. ○ Invitación de funcionarios a actos, certámenes, etc.

Fuente: elaboración propia

Evidencia Empírica de la Formalización de Políticas y Sistemas de Gestión

METODO Y RESULTADOS

En el presente estudio se analiza el Sistema de Gestión Integral para el área industrial de la empresa Arcor S.A.I.C. a la luz de la Norma SGE 21 “Sistema de la Gestión Ética y Socialmente Responsable – Norma para la Evaluación de la Gestión Ética y Socialmente Responsable en las Organizaciones” de Forética. Para el análisis se consideró información obtenida de la página web de la empresa y la presentada por ésta ante el Pacto Global.

Arcor fue fundada en 1951 en la provincia de Córdoba para la elaboración de alimentos de alta calidad, en la actualidad es el mayor productor

mundial de caramelos y mayor productor de galletitas de América. Se consideró para el análisis a esta organización puesto que es la entidad más característica del grupo denominado clase VI que se distingue por poseer un alto grado de formalización de políticas y sistemas de gestión, así Arcor S.A.C.I. se constituye en una corporación con alto impacto en Argentina y por lo tanto el resultado de su accionar posee importantes consecuencias en el medio en que se desenvuelve.

Arcor posee un sistema de gestión integral –SGI- diseñado para gestionar las operaciones industriales, que considera:

- ISO 9000 - Norma Internacional sobre Sistemas de Gestión de Calidad
- ISO 14000 - Norma Internacional sobre Sistemas de Gestión Ambiental
- TPM - Mantenimiento Productivo Total
- 5 “S” - Metodología Japonesa para el orden y la limpieza
- BMP - Buenas Prácticas de Manufactura
- HACCP – Análisis de los peligros y puntos críticos de control
- OHSAS 18001, IRAM 3800 – Normas sobre Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional
- MGEE Modelo de Gestión de Excelencia Empresaria que contiene los criterios definidos en el Premio a la Calidad
- 6 SIGMA Herramienta estadística utilizada para la solución de problemas
- SCM Gestión de la cadena de abastecimiento.

El SGI de la empresa se fundamenta en los siguientes aspectos sobre los que se estructura:



Fuente: Arcor S.A.C.I.

La entidad posee una Política General de su SGI referida a un conjunto de valores para el éxito de la organización fundados en la Responsabilidad Social Empresaria:

- Proceso de mejora continua que incorpora todas las actividades.
- Ambiente de trabajo apto para el desarrollo de actividades en equipo.
- Capacitación y desarrollo para el crecimiento personal y la mejora continua.
- Autogestión y autoaprendizaje.
- Productos y procesos orientados a los clientes, la comunidad, los accionistas, los empleados y la normativa vigente.
- Fabricación de productos inocuos.
- Higiene y seguridad en el trabajo.
- Proveedores confiables.

Se apunta a la difusión de esta política en todos los ámbitos de la organización y hacia la comunidad.

El primer aspecto que sustenta al SGI “*Compromiso y liderazgo de la dirección*” da cuenta del consentimiento de la dirección para proveer los recursos necesarios que permitan el cumplimiento y evaluación de la política de la entidad, instando a la necesidad de:

- Establecer, difundir y mantener la política de la empresa.
- Liderar el modelo de gestión.
- Evaluar la efectividad del SGI.

El segundo aspecto del SGI “Orientación a los clientes y la comunidad”, expresa que todas sus actividades deben estar enfocadas a sus clientes, administrando las sugerencias y reclamos y midiendo el nivel de satisfacción. Aunado al segundo aspecto el tercero “Gerenciamiento de los procesos” apunta a lograr la máxima eficiencia en el planeamiento, la gestión de la cadena de abastecimiento y la fabricación, por esto debido a las exigencias de los mercados la empresa considera indispensable elaborar productos seguros, limitando los contaminantes, trabaja sobre el entorno y el equipamiento, el proceso y el producto cumpliendo con las Normas ISO 9000 y las Normas de Seguridad Alimentaria –posee certificación HACCP, certificación IFS y certificación AIB-1 . Esta organización posee adecuado tratamiento de la identificación, segregación, disposición y registro de los productos no conformes, contando con una metodología para recuperar el producto del mercado. Posee trazabilidad a partir de la recepción de las materias primas en planta y a lo largo de toda la cadena de abastecimiento, asegurando la correcta identificación, manipulación y protección de los insumos y productos terminados.

El cuarto componente del SGI de ARCOR “Recursos humanos comprometidos” reconoce la necesidad de contar con el compromiso de sus empleados mediante la capacitación, el reconocimiento, el desarrollo y la motivación. La Política General establece entre sus lineamientos estratégicos un ambiente de trabajo que le permita a cada persona aportar lo mejor de sí, la capacitación y desarrollo para la mejora continua, el desarrollo del autoaprendizaje, óptimas condiciones de higiene y seguridad de las instalaciones, se promueve la incorporación de personas de diversas nacionalidades, religiones, color, etc. Además la empresa posee un sistema de

¹ Certificación HACCP: análisis de peligros y puntos de control.

Certificación IFS: evaluación de la seguridad alimentaria y control de calidad.

Certificación AIB: seguridad de alimentos, control de plagas, métodos operativos y prácticas de personal, mantenimiento para la seguridad alimentaria, prácticas de limpieza.

gestión de higiene y seguridad de las personas susceptible de certificación – IRAM 3800, OHSAS 18001-.

El quinto componente del SGI de ARCOR “*Proveedores Confiables*” establece que la empresa define claramente los requisitos para la selección de proveedores y evalúa su performance mediante una gestión de compra que asegure el cumplimiento de determinados requisitos y una evaluación sistemática del cumplimiento de dichos requisitos y su sistema de gestión. Además la política del SGI fija la necesidad de desarrollar proveedores que no requieran un estricto control por parte de la empresa puesto que comparten la misma filosofía de gestión, aplicando el sistema SCM de Gestión de la cadena de abastecimiento.

El último aspecto “*Mejorar continuamente*” propicia una actitud alerta para detectar posibilidades de mejora y hacerlas efectivas, aplicando un proceso sistémico de mejoras abarcativo de todos los aspectos anteriores y que permita cuidar el ambiente, respetar al consumidor, un ambiente de trabajo óptimo, entre otros. Este sistema de mejora se fundamenta en la filosofía Mantenimiento Productivo Total que permite el aumento en la disponibilidad de equipos, reducción de averías, disminución de defectos y reclamos de calidad, elevar la capacidad del personal, mejorar el lugar de trabajo, entre otros.

En el mismo sentido la empresa ha implementado un sistema de gestión ambiental que le permite someterse a auditorias y certificaciones –ISO 14000-, se apunta a procesos y trabajo ecoeficientes en un marco de desarrollo sostenible. Esto significa para la entidad:

- Identificación y evaluación de impactos ambientales.
- Prevención de la contaminación.
- Reducción en origen, aumento de reciclaje y reuso.
- Minimización de residuos.
- Uso de tecnologías limpias.
- Diseños de productos y procesos que consideren impactos ambientales.

Además la entidad desarrolla acciones de responsabilidad social a través de la Fundación Arcor y del Instituto Arcor con el objetivo de contribuir al crecimiento de la comunidad, la calidad ambiental, las condiciones de vida

de la población. En este sentido posee programas tendientes a donar tecnología e infraestructura, implementar sistemas de capacitación, financiar organizaciones que trabajen con niños y jóvenes en situaciones de vulnerabilidad, etc.

En el cuadro que se presenta a continuación –y que recoge los aspectos desarrollados precedentemente- se expone el cumplimiento por parte de la empresa Arcor S.A.C.I. de los indicadores que establece la norma SGE 21 para determinar la implantación de un sistema de gestión ética y socialmente responsable.

Áreas de Gestión	Indicadores
Alta Dirección	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Documento en el que conste la Política de Gestión Ética. ✓ Transmisión del compromiso social a la organización y al entorno. ✓ Auditorías internas y planes de mejora.
Relaciones con Clientes	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificación clara e inequívoca del producto. ✓ Descripción de las principales características del producto. ✓ Garantía claramente descriptiva. ✓ Sistema adecuado de tramitaciones. ✓ Medidas adecuadas para la reparación o canje de productos defectuosos. ✓ Registro de reclamaciones.
Relaciones con Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Declaración del proveedor acerca de la legalidad de su producción en el país de origen. ✓ Registro de intercambio de información con proveedores.
Relaciones con las Personas que integran la organización	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cumplimiento de la legislación laboral, social y de seguridad e higiene en el trabajo. ✓ Respeto a la libertad de sindicación y elección democrática de representantes. ✓ Igualdad de oportunidades. ✓ Vías de diálogo para la resolución de

	<ul style="list-style-type: none"> conflictos. ✓ Acceso a la formación y promoción profesional. ✓ Registros sobre ausentismos, despidos, denuncias de acoso, etc.
Relaciones con el Entorno Social y Medioambiental	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Conocimiento de licencias para la gestión de recursos adjudicados por la Administración. ✓ Contrato para la gestión de residuos a través de empresas. ✓ Plan de prevención de riesgos ambientales. ✓ Plan de ahorro, optimización de recursos. ✓ Plan de mejora del entorno. ✓ Información al entorno sobre su accionar. ✓ Documentación acerca de certificaciones ISO 14001 u otras obtenidas. ✓ Informe de acciones solidarias.

A partir de la información recogida² y teniendo en cuenta que el sistema de gestión analizado fue implementado en el área industrial de la empresa Arcor S.A.C.I. se deduce a la luz de la Norma SGE 21 que se alcanzaron compromisos en cinco áreas de gestión de la empresa –Alta Dirección, Clientes, Proveedores, Recursos Humanos y Entorno Social y Medioambiente- mediante el cumplimiento de ciertos indicadores que demuestran su aplicación, evidenciando de esta manera un importante grado de formalización políticas e implementación de sistemas de gestión en los ámbitos económico, social y medioambiental.

Así mismo se desprende la necesidad de la implantación de un sistema de gestión ético que comprenda las otras áreas de la organización y que permita dar cumplimiento a la aplicación de indicadores en sus relaciones con Accionistas, con la Competencia y con las Administraciones.

² Se explicita el carácter preliminar de este análisis puesto que se basa en información suministrada por la empresa que no fue sometida a un proceso de auditoría que de cuenta de su veracidad.

CONCLUSIONES

El desarrollo sustentable se perfila en estos últimos tiempos como el paradigma determinante de la visión global sobre desarrollo humano capaz de frenar la brecha entre ricos y pobres, la violación a los derechos humanos, el incremento de la deuda de los países en vías de desarrollo, la contaminación ambiental, la pérdida de la biodiversidad, entre otros, características del sistema capitalista.

Esta nueva concepción de desarrollo implica la asunción del carácter social de la empresa en interacción constante con la sociedad, como así también la necesidad de dotar de una visión amplia en los negocios que considere sus efectos a nivel local, regional, continental y global, apostando a la consecución de objetivos a mediano y largo plazo. La sustentabilidad plantea el desafío de generar respuestas proactivas en las entidades de manera tal que el desarrollo sostenible forma parte fundamental de sus definiciones estratégicas alcanzando la maximización del valor de la empresa a largo plazo, y su accionar se enfoque a todos sus stakeholders.

Se introduce de esta manera en el análisis la Responsabilidad Social Empresaria en términos del comportamiento responsable de las empresas –en un marco de voluntariedad- en su triple dimensión social, económica y ambiental con el objetivo de imponer el comportamiento ético en los negocios para contribuir al desarrollo sustentable mejorando la calidad de vida.

La RSE significa la formalización de políticas y sistemas de gestión en los ámbitos económico, social y medioambiental, la transparencia Informativa de los resultados alcanzados en los ámbitos anteriores, y el escrutinio externo de los anteriores. Es menester que las organizaciones expongan su misión corporativa desde una perspectiva de sostenibilidad incorporando las principales exigencias de los grupos de interés, implanten un sistema de gestión ética con alcance a todas sus áreas, informen a sus stakeholders acerca del impacto del accionar económico, social y medioambiental y verifiquen la información de sostenibilidad suministrada.

En 2002 se presenta un documento que recoge el primer sistema de gestión de la responsabilidad social europeo denominado Sistema de la Gestión Ética y Socialmente Responsable Norma para la Evaluación de la Gestión Ética y Socialmente Responsable en las Organizaciones –SGE 21-. El Sistema de Gestión Ética que se presenta es un subsistema del Sistema de Gestión y forma parte del Sistema de Gestión de Calidad, en el documento se explicitan criterios tendientes a

la implantación de un sistema de gestión ético en las corporaciones como a su auditoria.

En el estudio presentado se analizó el sistema de gestión implementado en el área industrial de la empresa Arcor S.A.C.I.; se deduce que a la luz de la Norma SGE 21 se alcanzaron compromisos en cinco áreas de gestión de la empresa –Alta Dirección, Clientes, Proveedores, Recursos Humanos y Entorno Social y Medioambiente- mediante el cumplimiento de ciertos indicadores que demuestran su aplicación, evidenciando de esta manera un importante grado de formalización políticas e implementación de sistemas de gestión en los ámbitos económico, social y medioambiental.

BIBLIOGRAFIA

- Andreu, Alberto y Pueyo, Ramón. 2.003. *Global Reporting Initiative, en España*. Fundación Ecología y Desarrollo. <http://www.ecodes.org/pages/areas/rsc/articulos>
- Annan, Kofi. 2.002. *Una oportunidad para asegurar nuestro futuro*. Cumbre Mundial sobre el Desarrollo Sostenible. Johannesburgo. <http://www.cinu.org.mx/prensa/opeds/opedsgDesarrolloSostenible.htm>
- Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas. Comisión de Responsabilidad Social Corporativa. 2.003. *Marco Conceptual de la Responsabilidad Social Corporativa*. Documento AECA Nº 1. Madrid. España.
- Centro de Investigación de la Universidad del Pacífico. 2.001. *Economía y Ambiente*. Boletín del Area Economía de los Recursos Naturales y del Ambiente. Año III, Nº 17. www.up.edu.pe
- CMMAD. 1.987. *Informe para la CMMAD. Nuestro Futuro Común*. Naciones Unidas.
- CMMAD. 1.992. *Declaración de Río sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo*. Naciones Unidas. Conferencia sobre el Medio Ambiente y Desarrollo.
- Comisión de las Comunidades Europeas. 2.001. *LIBRO VERDE. Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas*. Bruselas. http://europa.eu.int/comm/employment_social/soc-dial/csr/greenpaper.htm
- Comisión de las Comunidades Europeas. 2.002. *Comunicación de la Comisión relativa a la responsabilidad social de las empresas: una contribución empresarial al desarrollo sostenible*. Bruselas.

- Consejo Empresario Argentino para el Desarrollo Sostenible. 2.003. *Responsabilidad Social Empresaria. Un aporte local empresario para el desarrollo sostenible.* www.ceads.org.ar
- COUNCIL ON ECONOMIC PRIORITIES ACREDITATION AGENCY. 1.998. Guidance Document for Social Accountability 8000 SA 8000. USA. www.cepaa.org
- Foro para la Evaluación de la Gestión Ética. 2.002. *Sistema de la Gestión Ética y Socialmente Responsable. Norma para la Evaluación de la Gestión Ética y Socialmente Responsable de las Organizaciones.* Forética. Madrid.
- Foro para la Evaluación de la Gestión Ética. 2.008. *Sistema de la Gestión Ética y Socialmente Responsable. Norma para la Evaluación de la Gestión Ética y Socialmente Responsable de las Organizaciones.* Forética. Madrid.
- Lafuente, A.; Viñuelas, V.; Pueyo, R. y Llaría, J. 2.003. *Responsabilidad Social Corporativa y Políticas Públicas.* Documento de trabajo 3/2003. Fundación Alternativas. Madrid.
- Moneva, J.M. 2.003. *Transparencia, Responsabilidad Social e Información No Financiera de la Empresa.* <http://www.aeca1.org>.
- Moneva, J.M. y Llena, F 1.996. *Análisis de la información sobre responsabilidad social de las empresas industriales que cotizan en Bolsa.* Revista Española de Financiación y Contabilidad. Vol XXV.
- Moneva, José y Lameda, Ingrid. 2.004. *Análisis de la Utilización de los Criterios Contenidos en la Guía GRI por Grandes Empresas Españolas.* Revista Española de Financiación y Contabilidad. <http://www.aeca1.org>.
- Naciones Unidas, Cumbre Mundial sobre el Desarrollo Sostenible. 2.002. Proyecto de declaración política presentado por el Presidente de la Cumbre. Declaración de Johannesburgo sobre el Desarrollo Sostenible. Documento A/CONF.199/L.6/Rev.1.
- Naciones Unidas. 2.001. El Pacto Mundial. Oficina del Pacto Mundial. Naciones Unidas. www.pactomundial.org.
- Olabe, Antxon. 2.002. *Indicadores de Sostenibilidad en el Ambito de la Responsabilidad Social de la Empresa.* Neticoop. Documentos. www.neticoop.org.uy