

¿QUÉ ENTENDEMOS POR RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIA (RSE)?¹

“La RSE es la responsabilidad de las empresas por sus impactos positivos y negativos en la sociedad.”

La responsabilidad o el “hacerse cargo” por parte de la empresa de sus impactos no implica una actitud reactiva ni simplemente reparadora. Una empresa responsable es *“aquella que, cumpliendo con la normativa vigente, integra armónicamente el desarrollo económico con el respeto por la ética, las personas, la comunidad y el medio ambiente, en toda su cadena de valor”*.



ÁMBITO DE APLICACIÓN (ÁREAS DE RSE)

Esto implica el compromiso de la empresa en desarrollar acciones que deben ir contemplando iniciativas en cada una de las siguientes cinco áreas:

- **Ética y Gobierno Corporativo**
Se refiere a las políticas de dirección que generen una gestión ética y transparente;
- **Medio Ambiente**
Se refiere al compromiso de la empresa para proteger y mejorar al medioambiente minimizando sus impactos en el mismo.
- **Cadena de Valor**
Se refiere a la responsabilidad y transparencia respecto a los productos y servicios brindados así como la relación con los consumidores, clientes, proveedores, etc.
- **Participación activa en la Comunidad**
Se refiere a la forma en que la empresa interactúa y se involucra con la comunidad con el fin de mejorar su inclusión y desarrollo socio-económico;
- **Calidad de Vida y Prácticas Laborales**
Se refiere a las políticas dirigidas a los trabajadores que buscan un desarrollo seguro e integral de los mismos así como una mejor calidad de vida;

Gradualmente, estas acciones deben irse integrando en un futuro “Plan de RSE”.

EL CAMINO DE LA RSE

Para implementar la RSE dentro de la empresa no existe un único camino ni un plazo de tiempo determinado. Esto dependerá de aspectos tales como el sector de la empresa, su tamaño y estructura interna así como el alcance geográfico. También incidirán otros temas como ser la propia cultura de la organización y el nivel de involucramiento de los mandos gerenciales. Si bien muchas empresas han encontrado un camino propio para desarrollar la RSE, los siguientes puntos pretenden servir como guía orientativa para su implementación.

¹ Para la definición de RSE así como las áreas, se han tomado como base las definiciones y conceptos manejados por: la Unión Europea en su “Estrategia de RSE 2011-2014”, la ISO 26000 y AcciónRSE de Chile.

- **Compromiso de la Dirección**
 - **Definir los responsables de la temática en la empresa**
 - **Autoevaluación**
 - **Mapeo y diálogo con los grupos de interés**
 - **Elaborar un plan de RSE**
 - **Participación e involucramiento de los trabajadores**
 - **Definir e implementar acciones**
 - **Comunicación**
-

ANEXO

ÁREAS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIA

- **Ética y Gobierno Corporativo**

Se refiere a la forma por la cual la empresa toma sus decisiones integrando un conjunto de principios para las mismas, sus procesos y objetivos estratégicos. Estos principios se refieren a los ideales y creencias que sirven como marco de referencia para la organización. Esto incluye el reconocimiento y respeto de los derechos civiles, políticos, económicos, sociales y culturales. En suma, los Derechos Humanos. Esto se conoce como "enfoque de los negocios basados en los valores" y se refleja en general en la Misión y Visión de la empresa; los diferentes códigos de ética o conducta, declaración de valores o de principios de actuación que pueda tener la empresa y su aplicación;

El sistema de gobierno de la empresa debe permitir supervisar y poner en práctica la RSE así como establecer los procesos de comunicación con otros actores de la sociedad.
- **Medio Ambiente**

Es el compromiso de la empresa con el Medio Ambiente e implica una inclinación permanente y consciente del empresario para evaluar el impacto medio ambiental que tienen sus acciones así como los impactos generados en el ciclo de vida de los productos y servicios acompañando iniciativas que minimicen o compensen dichos impactos; abarca temas tales como la prevención de contaminación, optimización en el uso de los recursos naturales, su preocupación por el manejo de residuos, la reducción de emisiones, el uso de energías limpias, la capacitación y concientización tanto de su personal como de otros actores;
- **Cadena de Valor²**

Se refiere a la política que involucra un conjunto de decisiones de la empresa relacionadas con su cadena de valor (proveedores, trabajadores subcontratados, contratistas, clientes, consumidores y otros). Implica información sobre la integridad del producto, los procesos de atención y reclamos, la información transparente respecto a las características del producto así como su uso adecuado y los eventuales riesgos; incluye políticas respecto al marketing y la publicidad; las políticas y ética respecto a las prácticas comerciales y en la relación de la empresa con sus proveedores, los precios, la distribución incluyendo temas tales como políticas de

² Según la ISO 26000, la cadena de valor es la secuencia completa de actividades o partes que proporcionan valor (proveedores, trabajadores subcontratados, contratistas, otros) o reciben valor (clientes, consumidores, miembros y otros usuarios) en forma de productos o servicios.

Anticorrupción, competencia justa y la promoción de la responsabilidad social en la cadena de valor;

- **Participación activa en la comunidad**

Es el amplio rango de acciones que la empresa realiza para maximizar el impacto de sus contribuciones, ya sean en dinero, tiempo y recursos (programas de voluntariado, etc.), productos, servicios, conocimientos u otros para mejorar la calidad de vida y el desarrollo de las comunidades en las cuales opera, sea en forma individual o en colaboración con otros actores; esto implica asimismo el brindar oportunidades de pasantías, tutorías y la incorporación de personas con discapacidad, etc. Incluye el apoyo al espíritu emprendedor y la inclusión de pequeños emprendimientos en la cadena de valor, apuntando a un mayor desarrollo y crecimiento económico de la sociedad.

- **Calidad de Vida y Prácticas Laborales**

Comprenden todas las políticas y prácticas relacionadas con el trabajo que se realiza dentro, por, o en nombre de la organización, incluyendo el trabajo subcontratado así como la promoción de relaciones laborales transparentes basadas en el diálogo y el respeto.

Abarca las políticas de gestión humana que afectan a los trabajadores, tales como compensaciones y beneficios, carrera administrativa, capacitación y desarrollo personal, el ambiente y condiciones en donde trabajan, “salud, seguridad e higiene”, la diversidad, equidad de género y promoción de vida sana entre otros; asimismo incluye temas tales como el balance trabajo-tiempo libre y la preocupación por el trabajador y su familia, etc.

EL CAMINO DE LA RSE

- **El compromiso de la Dirección**

El primer elemento fundamental, es que la dirección de la empresa se comprometa en trabajar para incorporar la RSE a la gestión.

La forma de manifestar este compromiso variará según la empresa. Ya sea a través de una Declaración de Valores, por la incorporación de conceptos de RSE en la Misión y Visión, desarrollar una definición propia de RSE o una comunicación interna, etc. Este compromiso deberá hacerse en forma explícita.

El “Manual para la Implementación de Códigos de Ética en la Empresa” desarrollado por DERES es un buen instrumento que permite profundizar en los temas de ética y valores dentro de la empresa.

- **Definir los responsables de la temática en la empresa**

Al igual que todas las áreas de gestión de la empresa, la RSE debe tener un responsable.

Al tratarse de una actividad transversal a los negocios y operaciones de la empresa, esta responsabilidad puede ser ejercida por un directivo, un comité o, si el tamaño de la empresa, su actividad y características lo justifica, se podrá crear un cargo específico que debería reportar al nivel más alto de la empresa. En caso de que esta responsabilidad se integre bajo la órbita de una de las áreas operativas de la empresa, se deberá designar a un responsable y se

recomienda la conformación de un “grupo o comité” de RSE integrado por personas de las demás áreas pudiéndose invitar a integrar el grupo a otras personas por sus características personales o interés en el tema.

- **Autoevaluación**

Si bien la empresa podrá o no haber abordado específicamente la temática de la RSE, seguramente ya viene llevando a cabo iniciativas, acciones o políticas tanto internas como externas vinculadas directamente con la RSE. No se estará por tanto, partiendo desde cero.

La realización de una autoevaluación en RSE le servirá a la empresa conocer su estado de situación: cuál es el grado de desarrollo que tiene en cuanto a la RSE y cuán integrada está en la planificación estratégica de la empresa.

La autoevaluación le permitirá a la empresa identificar oportunidades de mejora así como también posibles áreas de riesgo sirviendo como base para posibles correcciones y modificaciones de la estrategia.

Existen muchas herramientas de autoevaluación. DERES ofrece el Manual de Autoevaluación así como también el cuestionario IRSE (Indicadores de RSE) desarrollado conjuntamente por ACDE y DERES.

- **Mapeo y Diálogo con los Grupos de Interés³**

Al tratarse la RSE de la responsabilidad por los impactos causados por la empresa en la sociedad, es necesario hacer un mapeo para identificar a los Grupos de Interés de la empresa y luego priorizarlos en función de la importancia de su relación con la empresa y los impactos respecto a la misma.

Luego de identificados y priorizados los grupos e interés, se recomienda planificar y generar instancias de diálogo con estos a los efectos de conocer sus necesidades y expectativas.

Las necesidades y expectativas identificadas, a su vez deberán ser priorizadas en función del grado de importancia que pueden tener tanto para los grupos de interés como para la propia empresa;

Se considera que una empresa responsable mantiene un diálogo fluido y permanente con sus Grupos de Interés como insumo para la toma de decisiones;

- **Elaborar un Plan de RSE**

Elaborar un Plan de RSE que contemple objetivos a alcanzar con cada uno de los grupos de interés identificados. El Plan de RSE, que se nutrirá de las acciones a definir, deberá ir integrándose a la estrategia de forma de llegar a ser uno de los componentes del Plan Estratégico de la empresa.

- **Participación e involucramiento de los trabajadores**

Al estar la RSE integrada a la gestión y ser transversal en la empresa, es importante que no quede inmersa únicamente en la Dirección y en el responsable o grupo que trabajará el tema.

³ Según R. Edward Freeman los “stakeholders” o “Grupos de Interés” son “personas u organizaciones que son impactadas por la empresa o que pueden impactar a esta”; la ISO 26000 define “Partes Interesadas” como “individuo o grupo que tiene interés en cualquier decisión o actividad de la organización”;

Se deberán buscar oportunidades e identificar acciones que incentiven la participación de los trabajadores en las distintas iniciativas y programas de RSE que se definan.

Si bien esta participación es importante y se puede dar en un inicio, se debe lograr un involucramiento de los trabajadores de forma tal que se sientan parte de las iniciativas y no meros espectadores o participantes. Esto implica que el diálogo con los trabajadores deberá ser continuo evaluando asimismo su percepción sobre la empresa y cómo esta desarrolla la RSE. Cuanto mayor es el involucramiento, más se integra la RSE en las actividades diarias de la organización y por tanto se consolida en la empresa.

- **Definir e Implementar acciones**

Muchas empresas ya vienen desarrollando acciones que pueden ser consideradas de RSE. Es recomendable por tanto realizar un inventario de las acciones que la empresa ya viene realizando y analizar cuáles de estas podrían continuarse o ajustarse para responder a lo relevado en los puntos anteriores.

Seguidamente se deberán planificar las acciones de forma que colmen las expectativas y necesidades identificadas y generen valor tanto para el grupo de interés destinatario como para la empresa. Se deben establecer los objetivos para cada acción y definir los indicadores cuantitativos y cualitativos que permitan evaluar posteriormente el impacto y el grado de cumplimiento con el objetivo establecido.

Las acciones deben tener en cuenta y priorizar el grado de importancia que tiene el grupo de interés al que está dirigida, el impacto esperado y el valor que se genera.

Es importante procurar que las acciones se vinculen con la actividad de la empresa de manera que pueda generarse una vinculación natural o lógica entre la acción y la empresa.

- **Comunicación**

Si bien lo ideal es que la empresa cuente en un futuro con un Reporte de Sostenibilidad, se deberá desarrollar un plan de comunicación, tanto interna como externa, sobre el compromiso respecto a la RSE y las actividades que la empresa desarrolla. La comunicación expone y por tanto compromete. La transparencia genera confianza y credibilidad: un atributo propio de una empresa responsable.

La comunicación deberá ser trabajada en forma conjunta entre el responsable o grupo de RSE y los responsables del área de comunicación de la empresa a los efectos de que la información transmitida sea la adecuada.

Para esto es importante aprovechar los canales existentes que pueda tener la empresa incorporando, de ser necesario, un espacio específico sobre RSE (pestaña en el sitio web, apartado en un boletín interno, etc.).

El Manual de Comunicación Interna de RSE publicado por DERES es un insumo que ayudará a la empresa profundizar en esta área.