

PROPUESTA DE IMPLEMENTACION DE LA NORMA SGE 21-2005 EN LA
COMPAÑÍA

Por:

CLAUDIA STELLA ALDANA MORENO

Cód. 52177738

MARIA ELENA CALA FERREIRA

Cód. 52103106

HERCILIA GONZALEZ CAMARGO

Cód. 52883612

Presentado a:

Dr. ARIEL ALFONSO REYES CASTRO

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES, ECONÓMICAS Y
DE NEGOCIOS-ECACEN
CURSO DE PROFUNDIZACIÓN GERENCIA ESTRATÉGICA RESPONSABLE
BOGOTÁ- 2009

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION.....	Pág. 4
JUSTIFICACION.....	6
1. MARCO TEORICO.....	9
2. MARCO CONCEPTUAL.....	12
3. OBJETIVOS.....	14
3.1. Objetivo General.....	14
3.2. Objetivos Específicos.....	14
4. DIAGNÓSTICO.....	15
4.1. Lista de Chequeo – Stakeholders.....	15
4.2. Objetivo y alcance.....	15
4.3. Stakeholders.....	15
4.4. Matriz de cumplimiento SGC 9001:2008.....	18
4.5. Conclusión sobre resultado de las mediciones.....	23
5. METODOLOGÍA DE IMPLEMENTACIÓN.....	24
5.1. Comparativo del alcance con la implementación de la SGE 21 y la integración con el SGC actual.....	25
6. RESUMEN DE ALGUNOS BENEFICIOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA SGE 21.....	31
7. PRESUPUESTO DE LA IMPLEMENTACION DE LA SGE 21...	33
CONCLUSIONES.....	34
RECOMENDACIONES.....	35
BIBLIOGRAFIA.....	36

TABLAS

Tabla 1. Resultados – stakeholders.....	Pág 17
Tabla 2. Resumen requisitos ISO 9001:2008 y calificación de cumplimiento.....	22
Tabla 3 Cronograma de Trabajo.....	32

GRAFICOS

Grafico 1. Resultado de Stakeholders.....	18
Gráfico.2 Resultado de la Matriz de cumplimiento de requisitos ISO 9001:2008.....	22
Gráfico 3. Cumplimiento de requisitos de la Norma ISO 9001:2008.....	23

ANEXO

Ver matriz completa en anexo 1 de diagnóstico de los stakeholders..	18
Anexo (2) Matriz de medición Requisitos de la Norma.....	23

INTRODUCCION

La dimensión social de la responsabilidad empresarial ha sido tratada desde hace más de un siglo, pero más intensamente desde los años sesenta. En los últimos cinco años, sin embargo, se enfatiza en la necesidad de dar cuentas a terceros para lo que se definen unos inductores para alcanzar una ética más deseable en las direcciones de las empresas, los cuales actúan como partes interesadas en las decisiones empresariales (*stakeholders*) que no son otra cosa que fuentes de propuestas y vigilantes de su correcta puesta en práctica para cumplir con la Responsabilidad Social Empresarial.

Bajo la perspectiva actual, los objetivos empresariales de las empresas están enfocados a lograr mayor competitividad y productividad; la responsabilidad social empresarial debe entonces abarcar aspectos internos y externos. Los primeros están orientados a los trabajadores, sus asociados y accionistas, y los segundos, los externos a clientes, proveedores, familia de los trabajadores y el entorno social donde actúa.

La responsabilidad social para los empresarios debe ser entendida en primer lugar, como la que permite que las empresas desarrollen una visión integral de futuro que incluya la comunidad donde actúa y la sociedad en general. En segundo lugar, implica nuevas formas de organización con mecanismos reales de eficiencia y productividad para sus trabajadores, todo lo cual redundará en ganancias/utilidades presentes y futuras. En tercer lugar, implica que su proyección interna y externa promueva no solo la dotación de dinero y equipos, sino la participación activa de sus trabajadores en las actividades que desarrolla la sociedad.

Las empresas, por razones personales de quienes las gestionan o gobiernan, y por la sinergia entre buen comportamiento y eficiencia, se esfuerzan, más allá de

los requisitos legales, en mejorar su transparencia, la amplitud y la profundidad de la información que aportan, lo que deriva en que la única evidencia aceptable de la RSE es la sujeción a ciertas pautas o acreditaciones que les garanticen la responsabilidad medio ambiental, información, derechos de empleados y otros Aspectos que hacen que la presión se refuerce para exigir más.

Es así como la Gestión de la Responsabilidad Social Empresarial está siendo reconocida como herramienta para lograr la confianza de los clientes y la competencia de la organización. Partiendo de los modelos de calidad ISO 9000, con la implementación voluntaria de la Norma para la Evaluación de la Gestión Ética y Socialmente Responsable en las organizaciones “SGE 21”, que contribuye a lograr estos propuestos.

JUSTIFICACION

“La responsabilidad social empresarial se puede definir como el compromiso que tiene la empresa de contribuir con el desarrollo, el bienestar, y el mejoramiento de la calidad de vida de los empleados, sus familias y la comunidad en general. Es un asunto en donde la empresa no sólo ha de tener una visión empresarial, sino también una visión social para optimizar sus resultados en un contexto dado.”

((Proyecto de Acuerdo, en desarrollo de lo dispuesto en la Carta Constitucional, Decreto 1421 y el Acuerdo Distrital No 19 de 1996,))

A continuación se presentan algunos conceptos que reafirman el beneficio de estar sujetos al Modelo de Responsabilidad Social Empresarial a pesar de la actual crisis:

Antoni Ballabriga. Director de Responsabilidad y Reputación Corporativas de BBVA

Teniendo en cuenta la situación o contexto actual de crisis en España, ¿cómo se van a ver afectados los programas a corto plazo y la estrategia a largo plazo de RSE de las empresas?

En el contexto actual de crisis la RSE va a salir claramente reforzada. Un modelo que debe permitir a las entidades financieras que lo practiquen fortalecer la construcción de sus dos activos más importantes, la confianza y la credibilidad. Activos claves para asegurar la creación de valor de forma sostenida en el tiempo para todos los grupos de interés.

Juan José Almagro García, Director General de Comunicación y Responsabilidad de Mapfre.

Teniendo en cuenta la situación o contexto actual de crisis en España, ¿cómo se van a ver afectados los programas a corto plazo y la estrategia a largo plazo de RSE de las empresas?

A cualquier institución, como lo es la propia empresa, que tenga como finalidad integrar a las empresas en un proyecto común, se le debe exigir, sobre todo, que genere confianza, y que actúe con dimensión ética; es decir, con transparencia sobre sus comportamientos, para transmitir esa confianza y generar garantía de credibilidad en todos los grupos de interés a los que esa institución dirige su actividad. Las empresas son motores de innovación y agentes del cambio que hoy se está produciendo, y seguirán siéndolo después de la crisis; son protagonistas principales del mundo en que vivimos y, en un escenario que debe ser más humano y habitable, se les demanda que cumplan sus deberes (dar resultados, crear empleo, ser innovadoras y competitivas) y que velen porque la desigualdad no se instale en su seno. (Proyecto de Acuerdo, en desarrollo de lo dispuesto en la Carta Constitucional, Decreto 1421 y el Acuerdo Distrital No 19 de 1996,)

Es así como la Empresa Pelanas Ltda., quien se ha caracterizado por ser una empresa de reconocida trayectoria a nivel internacional, con certificado de Calidad ISO 9001: 2000, puede fortalecer los procesos con Ética y Responsabilidad Social a través del desarrollo de una gestión empresarial para mejorar la capacidad de respuesta frente a los diferentes grupos con los que se relaciona, convirtiéndose en una empresa socialmente responsable ya que sus actividades se orientarán a la satisfacción y las expectativas de sus miembros, y de quienes se benefician de su actividad comercial, así como también la ciudad y preservación del entorno.

Al implementar la Norma SGE 21, se contribuye con el desarrollo, el bienestar, y el mejoramiento de la calidad de vida de sus empleados, familias y la comunidad en

general. Donde la empresa se permitirá no sólo tener una visión empresarial, sino también una visión social.

1. MARCO TEORICO

A finales del siglo XIX nace en Estados Unidos la idea de la responsabilidad social de las empresas, promovida por algunos empresarios de tradición puritana, que necesitaban realizar acciones sociales y que éstas fueran reconocidas públicamente. Desde entonces, especialmente desde la década de los sesenta del pasado siglo, en las sociedades anglosajonas, han sido miles las voces que se han levantado a favor y en contra de esta idea, que por otra parte, ha sufrido importantes cambios con respecto a lo que era en sus orígenes.

El Consejo Mundial Empresarial para el Desarrollo Sostenible (WBCSD) define la responsabilidad corporativa (RSC), como “el compromiso continuado por parte de las empresas de mantener un comportamiento ético y contribuir al desarrollo económico, mientras mejoran la calidad de vida de los trabajadores y de sus familias, de la comunidad en la que trabajan y de la Sociedad en general”.

Posiciones similares mantienen **HAYEK, LEAVITT, ROBBINS** o los fundadores del **grupo Mont Pélérin**.

Otros, como **PAVA y KRAUSZ**, se aferran a una más visión restrictiva: la empresa solo tiene responsabilidad social, cuando es directamente responsable del daño causado.

En la misma línea se sitúan las conocidas afirmaciones de **Henry FORD**: “la empresa no es un mecanismo multifuncional, sino un instrumento especializado ideado primordialmente para atender a las necesidades económicas de la Sociedad. Si la empresa dedica su atención a otras necesidades sociales, las necesidades primarias quedarán desatendidas”.

Mucha repercusión mediática también logro la opinión del periódico británico **The Economist** (15/11/01), quien consideró que el triunfo de la RSC aumentaría artificialmente los costes de las empresas, y obligaría a incrementar la regulación de los mercados, lo que supondría un retroceso en la competitividad de las economías. (Mario Alonso Marzo 2006. Ética - Internet).

Según **Lenis Leonard y Rodney McAdam**, “Los escándalos comerciales que protagonizaron organizaciones de alto perfil, como Enron y WorldCom, han sacudido el mundo empresarial y se han convertido en noticias de primera plana. También han afectado significativamente la confianza que depositaba el consumidor tanto en los líderes empresariales como en la economía, lo que ha causado preocupación acerca de la ética y el gobierno corporativo. Por consiguiente, la responsabilidad social corporativa (RSC) ha cobrado una importancia cada vez mayor.

La RSC y la calidad guardan una estrecha relación gracias a principios tales como la ética y el respeto por las personas. Las filosofías de **Philip Crosby, W. Edwards Deming, Joseph M. Juran y Kaoru Ishikawa** constituyen algunos ejemplos clave de esos principios.

Crosby se refería a la integridad en los siguientes términos: “El CEO se ocupa de que el cliente reciba lo que se le prometió, cree que la empresa prosperará sólo cuando todos los empleados tengan un mismo sentir y se empeña en que ni los clientes ni los empleados se sientan perturbados”.

Los 14 puntos de **Deming** hacían hincapié en “desterrar el miedo” para liberar la capacidad de preguntar y opinar, derribar barreras entre el personal, alentar el orgullo por el trabajo bien hecho y establecer la auto-superación para todos. Deming alentaba el clima laboral en el que el trato entre los directivos, los empleados y los clientes se fundara en la ética”.

Según las enseñanzas de **Deming**, “la estructura de la empresa —y el sistema de recompensas y reconocimiento, aspecto que reviste suma importancia— debe ser funcional a los valores de la organización y no crear contradicciones. Ello dará como resultado una cultura de confianza y apertura tanto hacia adentro como hacia afuera de la organización y, en última instancia, aumentará el prestigio de la empresa”.

Juran hablaba de un “sistema de valores, creencias y comportamientos necesarios para que la empresa alcanzara el éxito. Sostenía firmemente que el reconocimiento del que goza la calidad se debe a que ésta hace hincapié en las personas a través de la vida laboral y la satisfacción de los empleados”.

Ishikawa formuló una declaración particularmente contundente en favor de la RSC al afirmar: “La prioridad de una empresa debe radicar en que todas las personas que trabajen allí estén contentas. Si las personas no se sienten contentas, (...) esa compañía no tiene razón de ser”.

La RSC ha despertado en muchos de nosotros el interés por convertirnos en profesionales de la calidad. Hay especialistas e investigadores que han consolidado sus carreras en torno a la calidad debido a lo que **March Laree Jacques** llama el tremendo atractivo de la calidad, que constituye una “oportunidad de hacer el bien... de mejorar el lugar de trabajo, de mejorar el nivel de vida, de lograr la excelencia”.

La calidad forma parte integral del éxito de la RSC. Según Liz Keim, presidente de ASQ, “el colapso empresarial que estamos presenciando nos recuerda las trágicas consecuencias a largo plazo que trajo aparejado el hablar de la calidad y la ética de la boca para afuera”. (FPNC FUNDECE IPACE – Excelencia Corporativa. Internet).

2. MARCO CONCEPTUAL

ISO 9000: Son los fundamentos y el vocabulario empleado en la norma ISO 9001. Actualmente en versión 2005.

ISO 9001: Ha sido elaborado por el Comité Técnico ISO /TC 176 de ISO Organización Internacional para la Estandarización y especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad que pueden utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones, para certificación con fines contractuales.

ISO 19011: Especifica los requisitos para la realización de las auditorías de un sistema de gestión ISO 9001, para el sistema de gestión de salud y seguridad ocupacional especificado en OHSAS 18001 y también para el sistema de gestión medioambiental especificado en ISO 1400.

AA 1000: La norma de aseguramiento AA 1000 es un estándar de aplicación genera para evaluar, atestiguar y fortalecer la credibilidad y calidad del informe de sostenibilidad de una organización y de sus principales procesos, sistemas y competencias. Asimismo, provee de orientación sobre los elementos clave del proceso de aseguramiento.

La norma de aseguramiento AA1000 ha sido preparado especialmente para los expertos en aseguramiento con el propósito de orientarlos en el diseño e implementación de sus funciones.

Este documento comprende la norma de Aseguramiento AA1000 y cubre los principios, las declaraciones públicas que deben hacer el experto en aseguramiento y sus competencias. Puede usarse de manera individual para tener una orientación general o acompañado de los siguientes documentos, que siendo de carácter más técnico incluyen procedimientos detallados.

SGE 21: Sistema de la Gestión Ética y Socialmente Responsable. Es la primera herramienta que pone a disposición de las organizaciones una sistemática enfocada a la integración voluntaria de sus preocupaciones sociales.

Medio Ambiente: Entorno en el cual ocurren las interrelaciones entre las actividades de la industria con los recursos naturales y los seres humanos.

Aspecto Ambiental: Elemento de las actividades, productos o servicios de la industria que puede interactuar con el medio ambiente.

Norma APA: Las "normas APA" se publicaron inicialmente en 1929, en un artículo de *Psychological Bulletin*, con el fin de estandarizar la presentación de los artículos enviados a revisión a las revistas adscritas a la APA. Posteriormente dichas normas aparecieron en 1952 en un documento independiente titulado "Publication Manual", que a la fecha cuenta con cinco ediciones, la última de las cuales posee 440 páginas. Estas normas han sido asumidas por Facultades y Departamentos de Psicología y de otras disciplinas de varias partes del mundo y constituyen un referente para los psicólogos de diferentes nacionalidades en el manejo de un estilo común en la publicación de investigaciones en psicología, así como para acceder con mayor facilidad a las investigaciones de otros profesionales y dar a conocer las propias. American Psychological Association (2002). Manual de estilo de publicaciones de la American Psychological Association. México: Manual Moderno. (Orig. 2001).

3. OBJETIVOS

3.1 Objetivo general

Proponer claramente la implementación y desarrollo de la Norma SGE 21 en la Compañía Pelanas Ltda., dedicada a la elaboración de muñecos de expresión social, tarjetas, chocolates y otros.

3.2 Objetivos específicos

Diagnosticar y generar una herramienta de control para la implementación y seguimiento (auditorias) con la norma auditable y certificable SGE 21 en la Compañía.

Demostrar los beneficios que pueden alcanzar los terceros que interactúan con la compañía al igual que sus trabajadores.

Mantener y/o interrelacionar el SGC, el programa de Salud Ocupacional y fortalecerlos con la implementación de la SGE 21.

Elaborar un programa de divulgación y fortalecimiento de cultura organizacional para su buen cumplimiento.

4. DIAGNOSTICO



4.1. Lista de chequeo

De acuerdo con la información levantada con base en la lista de chequeo adjunta, aquí relacionamos los stakeholders con un puntaje que requiere mejoramiento, variables que serán tenidas en cuenta para desarrollar esta propuesta como son:

4.2 Objetivo y alcance

Determinar el impacto de la acción en los stakeholders y priorizar para desarrollarlos en el lapso de un año.

4.3 Stakeholders

Encadenamiento Productivo

Nos referimos a que las empresas consideren que son parte de una cadena productiva y, como tal, promuevan el desarrollo económico de sus proveedores, así como el de las comunidades donde se insertan.

Proveedores

Esta dimensión supone el establecimiento de relaciones a largo plazo, promoviendo el compromiso activo de ambas partes (cliente - proveedor). Asimismo, un buen desempeño en esta materia está asociado a la generación de políticas, códigos y normas orientadas a resguardar las condiciones laborales y la constitución de acuerdos comerciales que permitan el desarrollo de las empresas proveedoras y, especialmente, aquellas que generan un desarrollo económico y social a nivel local.

La Compañía actualmente cumple con algunos de los requisitos pedidos por la norma pero carece de aspectos como Criterios de responsabilidad social para seleccionarlos, no cuenta con programas de participación comunitaria para seleccionar los **proveedores**.

Actualmente este requisito puntúa en 2,2.

Familia de los empleados

El requisito de la norma buscar facilitar la conciliación de la vida personal, familiar y laboral de las personas que la integran mediante políticas activas de aplicación.

En la Compañía se evidenció como debilidad la poca atención e integración con las familias y el apoyo a su posible desarrollo.

Esta variable puntuó en 3.

Comunidad Aledaña

El requerimiento de la norma nos lleva a evaluar la repercusión de las labores de la Compañía en la comunidad ya sean positivos o negativos, sobre lo cual debe adoptar medidas para mejorar o contribuir a la sociedad.

La puntuación obtenida para esta variable en la Compañía es de 3.

Medio ambiente

El requerimiento de la norma nos lleva a verificar la prevención de contaminación generada por nuestras operaciones y productos, trabajando para contribuir en el cambio climático, así como de mejorar de forma continua su desempeño ambiental.

Se evidencia la falta de integración en programas de mejoramiento del medio ambiente con la comunidad, y de planes de participación ambiental de reciclaje en la comunidad.

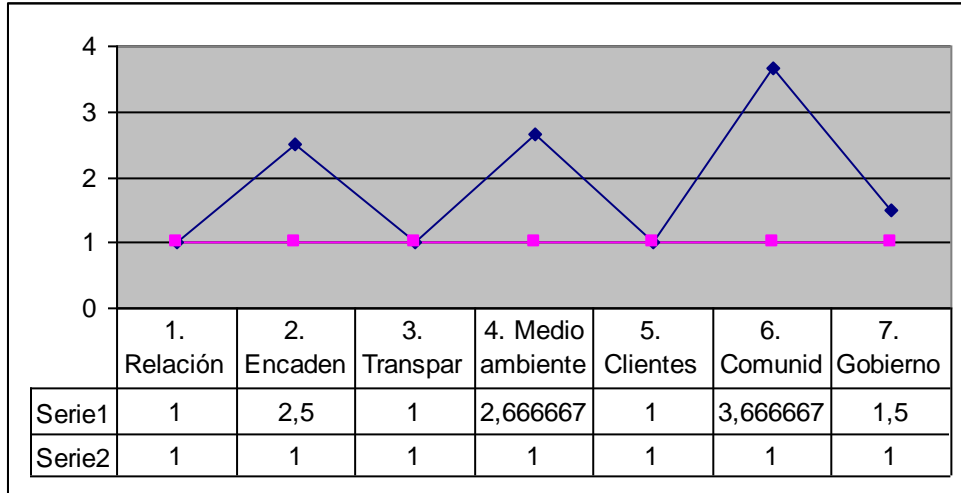
La variable puntuó sobre 3.

TABLA 1. Resultados – stakeholders

STAKEHOLDER	PROMEDIO	REAL
1. Relación con mis trabajadores	1	1
2. Encadenamiento productivo	2,5	1
3. Transparencia	1	1
4. Medio ambiente	2,66666667	1
5. Clientes y usuarios	1	1
6. Comunidad	3,66666667	1
7. Gobierno	1,5	1

Donde 1 Es el mejor resultado y 5 el más bajo.

Grafico 1. Resultado de Stakeholders



Donde 1 Es el mejor resultado y 5 el más bajo.

Ver matriz completa en anexo 1 de diagnóstico de los stakeholders.

De acuerdo con el Diagnóstico de RSE realizado en Pelanas Ltda., se puede concluir que los factores susceptibles de mejoramientos son:

- Comunidad
- Medio Ambiente
- Encadenamiento Productivo

4.4 Matriz de cumplimiento SGC 9001:2008.

Continuando con el diagnóstico, se aplica la matriz de cumplimiento al SGC ISO 9001:2000 sobre la cual se evidencias las siguientes debilidades como aparece a continuación en apartes de la Matriz con las variables que puntuaron con más baja calificación en el SGC.

6. GESTION DE RECURSOS	A	B	C	D	E	F		
6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS								
Presupuesto que cubra necesidades de requisitos de la norma						x	100	100
Control del presupuesto para garantizar mantenimiento del sistema						x	100	

6.2 RECURSOS HUMANOS								
Metodología para identificar cargos críticos						x	100	100
Generar perfil según 4 criterios						x	100	
Evidencias de cumplimiento frente a Educación, experiencia, formación y habilidades						x	100	
Registros de Educación, formación, experiencias y habilidades						x	100	
Metodología para identificar necesidades de habilidades y formación						x	100	
Registros para evidenciar formación						x	100	
Registros para evidenciar eficacia de formación						x	100	
Indicador de eficacia de formación						x	100	

6.3 INFRAESTRUCTURA								
Identificar en un listado la infraestructura necesaria. Incluir equipos, líneas de conducción software especializado etc. Adecuaciones a instalaciones			x				40	40
Identificar Procedimiento de mantenimiento que relacione hoja vida, mantenimiento preventivo y correctivo			x				40	
Cronograma de mantenimiento preventivo			x				40	

6.4 AMBIENTE TRABAJO								
Identificar en un listado aquellas variables y aspectos que afectan el producto y de forma general seguridad industrial y salud ocupacional			x				40	40

Realizar un formato donde se evidencie que estos aspectos se están suministrando y revisando continuamente								40		
--	--	--	--	--	--	--	--	----	--	--

TOTAL		70
--------------	--	----

- A: CUANDO SE HACE PERO NO ESTÁ DOCUMENTADO
- B: CUANDO ESTÁ EN ELABORACIÓN
- C: CUANDO HAY DOCUMENTO APROBADO
- D: CUANDO HAY AUDITORÍAS INTERNAS
- E: CUANDO HAY SOLUCIONES A NO CONFORMIDADES
- F: CUANDO HAY MEDICIÓN DE DATOS Y RETROALIMENTACIÓN

7.2 PROCESO RELACIONADO CON EL CLIENTE							
Procedimiento			X			40	40
Determinación de requisitos del cliente (según modalidad venta) incluyendo normas o decretos específicos. (fichas técnicas???)			X			40	
Determinación de requisitos de forma telefónica y contratos			X			40	
Incluir modificaciones a los acuerdos			X			40	
Describir forma de transmisión de instrucciones y modificación de las mismas a la parte operativa			X			40	
Quejas y reclamos			X			40	
disposiciones (Tabla) comunicaciones			X			40	

7.3 DISEÑO Y DESARROLLO								
Procedimiento documentado que enlace las etapas, los formatos/registros y la metodología a seguir con revisión, verificación, validación y control de cambios en el desarrollo y una vez validado el diseño						X	100	100
7.3.1 Planificación del Diseño y Desarrollo						X	100	
Plan de Calidad donde se establezcan las fases incluye Revisión, Verificación, Validación y los responsables						X	100	
Controles mediante cronogramas y reuniones donde se refleje el avance de lo ejecutado frente a lo planificado.						X	100	
7.3.2 Elementos de entrada						X	100	
Listado de elementos y datos de entrada los cuales sean revisados para determinar que sean adecuados y sin ambigüedades						X	100	
7.3.3 Resultados del Diseño y Desarrollo						X	100	
Debe estar planificado lo que se va a entregar y al final comparar que eso se ha cumplido						X	100	
7.3.4 REVISION						X	100	
7.3.5 VERIFICACION						X	100	
7.3.6. VALIDACION						X	100	
7.3.7 CONTROL DE CAMBIOS						X	100	

Nota 1: Si la organización no ha sido provista de las características de producto necesarias para planificar sus procesos de realización de producto y tiene que definir estas características basándose en requisitos de organismos regulatorios o en especificaciones del cliente, aplica este requisito (Según Orientación anexo C - De la Especificación Normativa Disponible END-030)

7.4 COMPRAS								
Procedimiento						X	100	71,4
Metodología ojalá numérica para evaluar y seleccionar proveedores				X			60	
Metodología para reevaluar y para visitar proveedores				X			60	
Registros de la evaluación de los proveedores con clasificación				X			60	
Indicadores de desempeño de proveedores				X			60	
Etapas para gestionar las compras (internas-Externas) Desde requisición, comparar con inventarios, orden de compra						X	80	
Inspección de productos comprados ver también 8.2.4						X	80	
TOTAL							70,5	

A: CUANDO SE HACE PERO NO ESTÁ DOCUMENTADO

B: CUANDO ESTÁ EN ELABORACIÓN

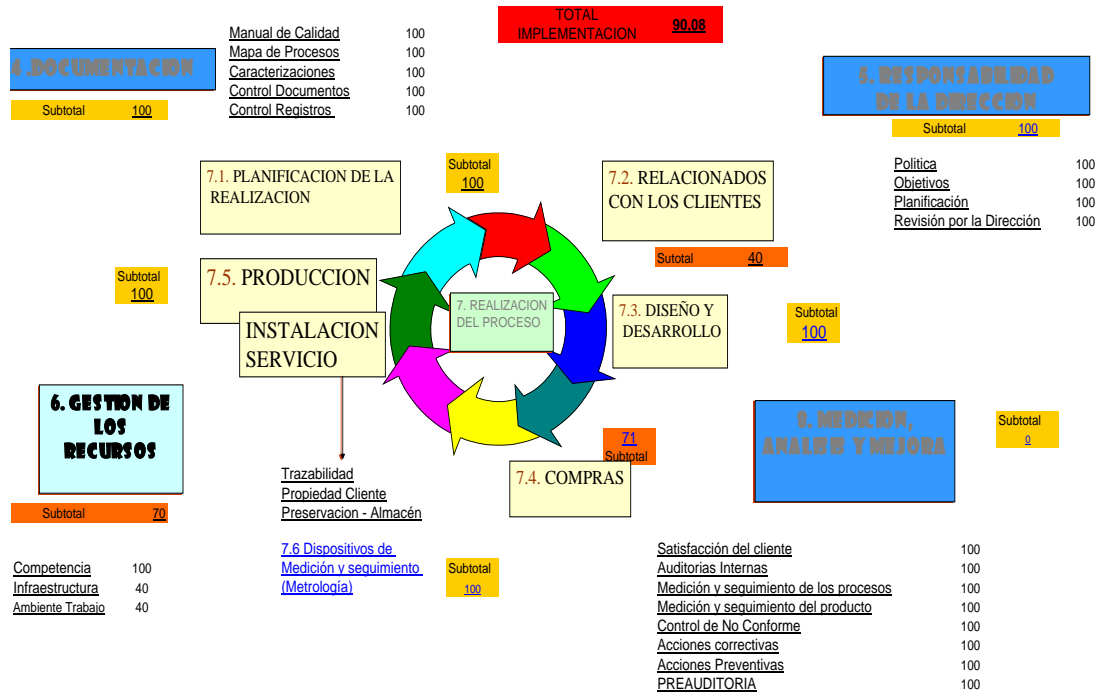
C: CUANDO HAY DOCUMENTO APROBADO

D: CUANDO HAY AUDITORÍAS INTERNAS

E: CUANDO HAY SOLUCIONES A NO CONFORMIDADES

F: CUANDO HAY MEDICIÓN DE DATOS Y RETROALIMENTACIÓN

Gráfico.2 Resultado de la Matriz de cumplimiento de requisitos ISO 9001:2008

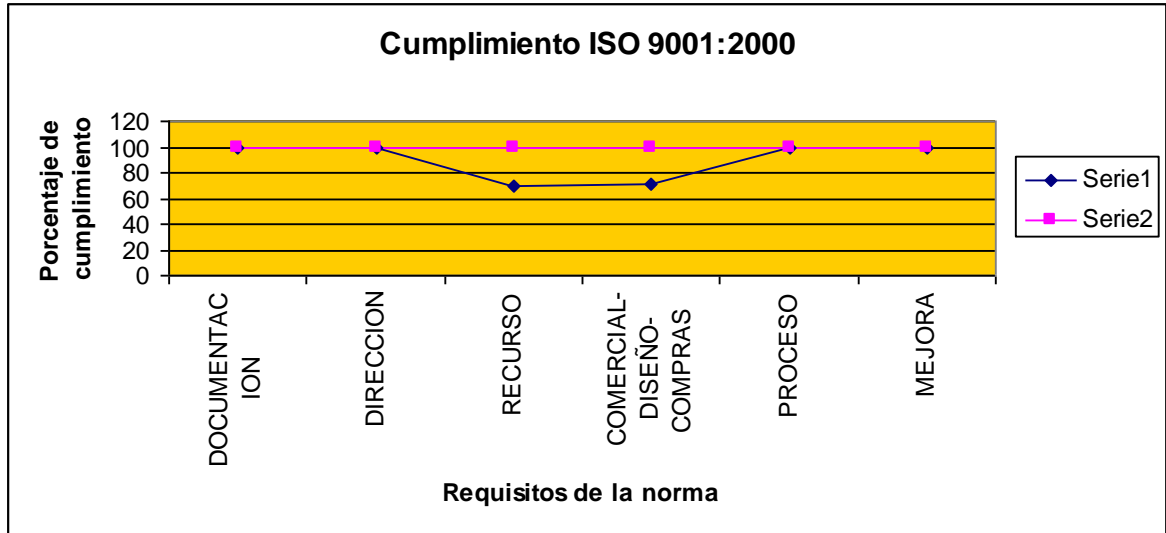


Tabulada la información se puede evidenciar que hay deficiencias en requerimientos puntuales como los numerales 6. Gestión de los Recursos y Numeral 7.2. Procesos Relacionados con el Cliente.

Tabla 2. Resumen requisitos ISO 9001:2008 y calificación de cumplimiento.

Aspecto de la Norma	ago-09	ago-10
DOCUMENTACION	100	100
DIRECCION	100	100
RECURSO	70	100
COMERCIAL- DISEÑO- COMPRAS	70,5	100
PROCESO	100	100
MEJORA	100	100

Gráfico 3. Cumplimiento de requisitos de la Norma ISO 9001:2008



Anexo (2) Matriz de medición Requisitos de la Norma.

4.5 Conclusiones sobre el resultado de las mediciones

Con el resultado de los dos diagnósticos podemos determinar que el SGC ISO 9001:2000 implementado en la Compañía también presenta opciones de mejoramiento que pueden ser corregidos y mejorados con la implementación de la SGE 21 que apuntará además a subsanar las 3 debilidades encontradas como son la Comunidad, Medio ambiente y Encadenamiento productivo.

5. METODOLOGIA DE IMPLEMENTACION SGE 21

La implementación de la SGE 21 (RSE) será realizada por el equipo de trabajo integrado por María Elena Cala Ferreira, Hercilia González Camargo y Claudia Stella Aldana Moreno, quienes desempeñarán los cargos de Analistas (2) y Líder del equipo. Son personas conocedoras de la SGE 21 y el Líder del equipo se caracteriza en este caso por ser conocedora de la SGE 21 y la ISO 9000:2005, ISO 9001:2000 con experiencia en la implementación y certificación del SGC en la Compañía Pelanas Ltda., lo que facilitará el enfoque total al mejoramiento.

La implementación de SGE 21 tiene un impacto alto en el SGC por lo que se requiere revisar minuciosamente la documentación existente y lo requerido por la nueva norma, para evitar duplicidad de la información y mantener la integridad del SGC actual, fortaleciendo así los requisitos ya aplicados.

Se establece un presupuesto de acuerdo con un cronograma de trabajo a un plazo igual a un año, para su finalización.

El seguimiento (control, mantenimiento, auditorias) se realizará por espacio de un año más después de su implantación, con el fin de asegurar a la Empresa su funcionamiento y sostenibilidad en el tiempo.

La implementación del sistema SGE 21 requiere involucrar a terceros los cuales serán informados por medios escritos (vía mail), reuniones y conferencias coordinadas y dadas por el equipo de trabajo en la medida en que se desarrolla el proyecto, con el propósito de ir trabajando en forma paralela dicha divulgación y creando cultura y compromiso, entre ellos están la Comunidad, la Familia de los empleados, Proveedores etc.

La Auditoria será realizada por el Auditor líder de proyecto y posteriormente se llevará a cabo una auditoria por un consultor de tercera parte, con el fin de garantizar su buen funcionamiento antes de la auditoría de certificación.

5. 1 Comparativo del alcance con la implementación de la Norma SGE 21 y la integración con el SGC actual.

La implementación de la SGE 21 facilitará el cumplimiento de la Responsabilidad Social Empresarial, e integrado con el SGC actual fortalecerá la Compañía como aparece a continuación algunos aspectos puntuales entre otros:

REQUISITO SGE 21	CUBRIMIENTO	BENEFICIO DEL CUMPLIMIENTO	AUSENCIA DEL CUMPLIMIENTO
1. Alta Gerencia	<ul style="list-style-type: none"> - Legislación y normativa que rige a la compañía. - Política de Calidad. - Código de Conducta - Creación del Comité y nombramiento del integrante - Representante ante la Alta Dirección. - Conjunto de normas para el tratamiento de acc. Correctivas, incluyendo mejora continua, que cubren las 8 áreas de Gestión. - Divulgación de la información y sus registros y entrega de información al Comité para su trámite según el código de Conducta. 	<p>El cumplimiento de este requerimiento de la norma llevara a la organización a alcanzar sinergia entre el SGC actual y la recordación y afianzamiento de la Visión, Misión, valores y alcance de los objetivos organizacionales.</p> <p>Su implementación redundará en el fortalecimiento del Clima Organizacional por medio de la participación y motivación de todos los funcionarios en el logro de la calidad, la transparencia y credibilidad de su desempeño en el medio.</p> <p>Permitirá definir claramente y en forma consolidada unos principios en los que se puede basar la gestión general y será de aplicación de cada funcionario.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Carecerá de un registro de conocimiento público que exprese el compromiso social y voluntario que ha asumido la Organización en defensa de los Valores Éticos. <p>Lo que significa que estaría siendo parte de lo común y corriente de gran parte de las organizaciones, que sesgadamente pueden demostrar su seriedad, integridad y credibilidad ante terceros.</p> <p>Esta debilidad es amplia ya que afecta directamente la imagen lo que podría en el tiempo ser reflejada en costos por decremento en el número de negocios de ser trascendental dicha debilidad.</p>
3. Relaciones con proveedores	<ul style="list-style-type: none"> - Requerimiento de la clase de material que la empresa necesita. 	<p>Los proveedores son pieza clave para cualquier organización y por esta razón hay que exigirles pero</p>	<p>La carencia de confianza en ésta relación implica que se deben construir relaciones sobre contratos más</p>

	<p>_ Verificación de que en caso de importar materia prima se tenga constancia de que su producción en el país de origen se hizo con la legalidad requerida.</p>	<p>también respetarlos.</p> <p>Si el proveedor tiene un Sistema de Gestión Ética, ya existe una base de confianza sobre la cual se pueden construir relaciones.</p>	<p>exigentes que especifique condiciones del suministro.</p>
<p>4. Relaciones con las personas que integran la organización.</p>	<p>- Un compromiso clave de la Organización es mantener con su personal la aceptación y cumplimiento de la legislación laboral, social y de Seguridad e Higiene en el trabajo, incluida la prevención de riesgos laborales.</p> <p>- Establecer medidas y vías de diálogo e información para que las personas puedan presentar sus quejas o conflictos internos directamente con el Comité de Ética.</p> <p>- En caso de presentarse acoso físico o moral, la persona afectada puede informar a su jefe inmediato antes de informar al Comité de Ética, excepto cuando el inmediato superior sea sujeto afectado.</p> <p>- La Organización mantendrá registros de ausentismo, despidos, denuncias de acoso, bajas y traslados puestos de riesgo.</p>	<p>- Es en las personas en donde procede toda la conciencia de forma individual y por lo tanto la base de la Gestión ética colectiva.</p> <p>- Cada persona debe tener confianza en su actuar ético y en el de sus compañeros.</p> <p>- La Organización tendrá parámetros claros para tratar a las personas con dignidad, respeto, honestidad, diálogo, transparencia, sensibilidad, buscando igualdad de oportunidades y la conciliación de la vida laboral y familiar, así como el desarrollo individual y profesional de cada persona.</p>	<p>Los canales de comunicación entre funcionarios y empleados serán deficientes ya que no se cuenta con un Comité de Ética que facilite el tratamiento de casos particulares para hallar equilibrio y decisiones justas.</p> <p>Los funcionarios quedarán expuestos, a que el patrono recurran a buen trato con ellos a cumplir con lo legal o por el contrario pueden incurrir en tratos favoritistas e individuales que no mejoren las relaciones.</p> <p>No se contará con un incremento en el compromiso individual de Ética de cada funcionario, lo que hace más dispendiosa la labor con el cliente, las relaciones interpersonales y la motivación individual del mismo.</p> <p>La Compañía puede estar expuesta a recibir tutelas o derechos de petición por inconformismo o</p>

			incumplimiento de requisitos que favorecen los empleados.
5. Relación con el entorno social y Medio ambiental.	<p>- La publicidad será emitida de acuerdo con un Código de Ética, que estará sujeta a un tratamiento en caso de incumplimientos.</p> <p>- La organización establecerá un inventario de actividades y recursos relacionados con el medio ambiente motivados por su actividad. Ejemplo uso de agua, energía, entorno natural (bosques, cauces, terrenos, etc) emisiones y residuos, entre otros.</p> <p>- La Organización demostrará estar al corriente de las licencias correspondientes tanto si depende de los servicios públicos u otras ordenanzas.</p> <p>- La Organización establecerá un plan de prevención de riesgos medioambientales.</p> <p>- La Organización establecerá un plan de ahorro, optimización y recuperación de recursos para sus plantas o centros de trabajo.</p> <p>- La Organización establecerá un plan destinado a la mejora de su</p>	<p>- La Gestión de la Organización es apreciada por su entorno social.</p> <p>- El entorno social recibe los impactos de la actividad de la Organización fundamentalmente a través de la publicidad, de sus actuaciones medioambientales y de sus acciones solidarias.</p> <p>- El entorno social repara en el respeto de la Organización por el medio ambiente, siendo el reciclado, la minimización de los vertidos y la utilización de energías renovables, entre otros, aspectos muy apreciados.</p>	<p>La responsabilidad de la Organización es impactante en el medio Ambiente, si éste numeral no se encuentra estructurado en la Compañía se corre con el riesgo de no trabajar las normas mínimas de responsabilidad en cuanto al Medio Ambiente, en manejo de agua, eléctrico, falta de control en el nivel de ruido, reciclaje de residuos, malos manejos de vertimientos, debilidades en el mantenimiento de instalaciones, en la seguridad de las instalaciones para el desplazamiento y ubicación de funcionarios dentro de la compañía, deficiencia en los controles de ventilación en áreas que lo requieren, debilidades en procedimientos claros para el aseo y desinfección de áreas en general, no se tendrían normas de higiene para los funcionarios que laboran en tareas como la bodega de chocolates, no se cuentan con salidas de emergencia disponibles para su uso.</p> <p>El incumplimiento de la normatividad ambiental como las que aparecen a</p>

	<p>entorno, lo mantendrá informado acerca de sus planes de respeto y mejora del medio ambiente, así como de sus logros en éste campo.</p> <p>- La Organización emitirá anualmente un informe que las especifique. Dicho informe incluirá los resultados obtenidos de acuerdo con la importancia social o económica de las mismas.</p>		<p>continuación pueden generar sobre costos para la Compañía.</p> <p>Algunas sanciones legales:</p> <p>a) Multas diarias hasta por una suma equivalente a trescientos (300) salarios mínimos mensuales, liquidados al momento de dictarse la respectiva resolución;</p> <p>b) Suspensión del registro o de la licencia, la concesión, permiso o autorización;</p> <p>c) Cierre temporal o definitivo del establecimiento, edificación o servicio respectivo y revocatorio o caducidad del permiso o concesión;</p> <p>10. LISTADO DE LA NORMATIVIDAD AMBIENTAL VIGENTE</p> <p>Ley 99 de 1993 Ley 140 de 1994 Ley 430 de 1998 Decreto 2811 de 1974 Decreto 1541 de 1978 Decreto 1594 de 1984 Decreto 948 de 1995 Decreto Reglamentario 1713 de 2002 entre otros.</p>
<p>6. Relaciones con los Accionistas.</p>	<p>- La Organización conservará, protegerá y aumentará los bienes de los propietarios /inversores, generando beneficios contables yo la</p>	<p>- Los Accionistas son los propietarios de la Empresa y sus derechos vienen regulados en las escrituras y demás documentos como</p>	<p>Se puede llegar a carecer de normas claras sobre la información que se debe suministrar oportunamente a los accionistas – propietarios de la compañía,</p>

	<p>maximización del valor del inversor, a la vez que cumple el SGE.</p> <p>- Los inversores serán informados adecuadamente cuando al gestión de la Organización haya estado sometida a auditorías de cualquier tipo o a procedimientos judiciales de alcance relevante.</p>	<p>concesión de poderes. Etc.</p> <p>- Los accionistas se merecen una información veraz y en tiempo real, por los cauces establecidos, que refleje la situación financiera de la Empresa, así como los planes de expansión, mejora, etc.</p>	<p>por lo que se debilitaría la relación el control y seguimiento de la evolución de la compañía.</p>
<p>7. Relaciones con la Competencia.</p>	<p>- La Organización respetará los derechos de propiedad tangible e intangible, de sus competidores, aceptando o proponiendo acudir a fórmulas de arbitraje por terceros.</p> <p>- La Organización propiciará el diálogo y las relaciones personales como fórmula de entendimiento para lo cual se incorporará a asociaciones y foros de interés común, que sirvan de encuentro con sus competidores y de intercambio de experiencias y buenas prácticas.</p> <p>- La Organización no difundirá información falseada o tendenciosa en contra de sus competidores.</p>	<p>- 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. Con base esto, al competidor hay que tratarle con respeto, colaborando con él en asuntos de interés común.</p>	<p>La carencia de estos conocimientos para el trato de la competencia y la falta de conciencia en la interrelación que se puede tener con ella, puede llegar a generar diferencias representadas en dinero por no tener estructurada ni contar con planes de contingencia para los casos que puedan ocasionar dichas diferencias.</p> <p>La falta de conciencia en sus funcionarios pueden llevarlos a cometer faltas por ejemplo en el momento de hacer sus ventas y hacer comentarios que atentan contra la integridad de la competencia.</p>
<p>8. Relaciones con Administraciones competentes.</p>	<p>- Con el fin de gestionar adecuadamente cada uno de esos campos relacionados con los Organismos Competentes, la Organización elaborará</p>	<p>Algunos de los campos reglamentarios que afectan la organización en general se pueden resumir en Reglamentación básica de Apertura y Mantenimiento</p>	<p>Su inexistencia puede generar falta de claridad en las relaciones, lo cual generaría discrepancias en la interpretación.</p>

	<p>un Inventario de asuntos o trámites, Organismos afectados y fechas en las que se debe gestionar, así como otro inventario sobre requisitos legales aplicables a la Organización.</p> <p>- Los Representantes de la Administración se les podrá enviar información clara y puntual de las actividades que desarrolle la Organización aún sin que afecte a ningún expediente en trámite sino que represente la consecución de logros, resultados favorables de planes o actuaciones voluntarias, que se consideren de interés para mejorar la imagen ética de la Organización, creándose el registro correspondiente.</p> <p>- La invitación de funcionarios a actos, certámenes, etc. Deberá atenderse estrictamente a intereses profesionales con el objetivo de que se conozcan mejor los procesos y políticas de Gestión de la Organización, estableciendo el registro correspondiente con las causas que motivaron la invitación</p>	<p>de Actividad. Industrial. Agro-Alimentaria. Sanitaria. Medio ambiental. Laboral, Seguridad e Higiene y Fiscal.</p> <p>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 visibilidad.</p>	<p>Se carece de motivación a la fianza que puede como presa generarle a la Administración.</p>
--	--	--	--

6. Resumen de algunos beneficios de la implementación de la Norma SGE 21- 2005

- Clientes de valor
- Nuevos Mercados
- Reputación
- Captación y retención del Talento Humano
- Motivación
- Productividad
- Gestión de Riesgos
- Horas de formación
- Ausentismo
- Reducción de costos
- Índices de sostenibilidad
- Ajuste y sincronización con la normatividad colombiana y el cumplimiento de la misma.

Con base en ésta descripción de labores y sus beneficios, a continuación se presenta el cronograma de trabajo con el cual se llevará a cabo la implementación de la SGE 21 en la Compañía Pelanas Ltda.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES IMPLEMENTACION SGE 21 - INTEGRACION CON ISO 9001

Actividades a desarrollar	Responsables	Sep-09	Oct-09	Nov-09	Dic-09	Ene-10	Feb-10	Mar-10	Abr-10	May-10	Jun-10	Jul-10	Ago-10	Sep-10
Creación del Comité de Ética, definición del Código de Conducta, medidas sancionadoras y canal de comunicación para la implementación de la SGE 21.	Alta Gerencia													
Revisión documental (análisis y elaboración de la documentación e incluye la revisión de la Planificación estratégica, comparación entre la ISO 9001, SGE 21 y la ISO 14000).	Analistas													
Implementación de la SGE 21 , reporte mensual al Comité de Ética. (Toda la información debe contener el mejoramiento del SGC actual).	Analistas													
Oficialización de la documentación, divulgación (conferencias, carteleras, circulares, reunión con los clientes, folletos, intranet).														
Seguimiento y aplicación por medio de Brigadas en puestos de trabajo, con reporte de mejoramiento.														
Implementación de indicadores, y medición de la mejora de los Sistemas integrados.														
Tratamiento de acciones correctivas y de mejora para la integración de los Sistemas.	Todos los funcionarios													
Auditoria de Seguimiento y verificación de la eficacia, adecuación y conveniencia de la implementación.	Equipo consultor													
Tratamiento de las acciones correctivas evidenciadas en auditoria.	Todos los funcionarios													
Revisión de la Alta Gerencia	Alta Gerencia													
Contacto y definición del Ente certificador	Alta Gerencia / Equipo consultor													
Auditoría de tercera parte para la certificación.	Auditor Ente Certificador													
La certificación bajo la Norma SGE 21, "Gestión ética y socialmente responsable" ante todos nuestros grupos de interés.	Ente Certificador													

Tabla 3 Cronograma de trabajo

7. PRESUPUESTO DE IMPLEMENTACION SGE 21

Actividades a desarrollar	Talento Humano	Tiempo estimado	Costo
Revisión documental (análisis y elaboración de la documentación e incluye la revisión de la Planificación estratégica, comparación entre la ISO 9001, SGE 21 y la ISO 14000).	2 personas	3 meses	6.000.000
Implementación del SGE 21: oficialización de la documentación, divulgación (conferencias), seguimiento y aplicación, implementación de indicadores, reporte mensual al Comité de Ética. Toda la información debe contener el mejoramiento del GSC actual.	3 personas	3 meses	3.000.000
Auditoría de Seguimiento y verificación de la eficacia de la implementación.	3 personas	0,5 mes	1.200.000
Auditoría de tercera parte para la certificación.	1,5 consultor	0,07 mes	2.200.000
La certificación bajo la Norma SGE 21, "Gestión ética y socialmente responsable" ante todos nuestros grupos de interés.	BVQI hoy BVC		4.000.000
Total Presupuesto de Certificación			16.400.000

CONCLUSIONES

- La implementación de la SGE 21, integrada con la Norma ISO 9001:2008, le brindará a la Compañía un incremento en el posicionamiento de imagen, reputación y reconocimiento en el medio, como Compañía líder del mercado.
- Con la aplicación de este Sistema la Compañía contribuirá al desarrollo humano sostenible, a través del compromiso y confianza con sus empleados y familias, la sociedad en general y la comunidad local, mejorando su calidad de vida.
- El establecer una política de relación con los proveedores permite que la Organización afiance relaciones a largo plazo y genera confianza tanto en sus inversores como en sus consumidores.
- Al satisfacer las necesidades de los consumidores se mejora la fidelidad de ellos y mejora su reputación corporativa.
- Si la empresa establece políticas de relación con sus grupos de interés desarrollando programas de inversión social hacia la comunidad, aumentará su ventaja comparativa y su reputación corporativa; y disminuye las resistencias que ella pueda tener en contra de la empresa.
- La adopción y desarrollo de prácticas medioambientales genera un menor impacto en el medioambiente, promoviendo su protección para las futuras generaciones. Así mismo se minimizan los costos de producción.

RECOMENDACIONES

La Compañía Pelanas Ltda., puede contribuir a la conservación del medio ambiente, con la implementación de la SGE 21 – 2005, mejora de la Responsabilidad social empresarial con la innovación tecnológica como elemento de desarrollo sostenible.

Que el Sistema integrado SGE-21 e ISO 9001:2008, se revise periódicamente con la óptica de la dinámica que requieren los grupos de interés para mantener el Sistema enfocado a su continuo desarrollo y fortalecimiento.

BIBLIOGRAFIA

Agenda SGE 21 – Eventos 2008.

American Psychological Association (2002). Manual de estilo de publicaciones de la American Psychological Association. México: Manual Moderno. (Orig. 2001).

Capítulo Ambiental (2008) - Proexport Colombia.

Decreto 1421 y el Acuerdo Distrital No 19 de 1996.

Evaluación de la Gestión ética (2008). FORETICA.

Excelencia Corporativa. FPNC FUNDECE IPACE (2008) – Internet

Gobierno de las Organizaciones IESE Business School Barcelona, (8 y 9 de junio de 2007).

Norma Técnica Colombiana (2008) NTC- ISO 9001: 2008, Bogotá D.C.

Norma Técnica Colombiana (2008) NTC- ISO 9000:2005, Bogotá D.C.

Norma para la Evaluación de la Gestión Ética y Socialmente Responsable en las Organizaciones. 2ª. Ed. (2005). – Forética.

Proyecto de Acuerdo, en desarrollo de lo dispuesto en la Carta Constitucional,

XV Congreso Nacional de Ética de la Economía y de las Organizaciones El Buen Gobierno de las Organizaciones (Junio 2007).