

EZHILAN NEELAN, RESPONSABLE DEL DPTO. DE OPERACIONES DE TÜV SÜD EN BANGLADESH

Responsabilidad social

La globalización del comercio mundial ha llevado a una elevada concienciación entre los consumidores, que hoy en día prefieren artículos fabricados en condiciones de trabajo éticas, humanas y ecológicas. Una sola irregularidad puede causar mucho daño a una marca. Ezhilan Neelan explica en esta entrevista porqué esta situación exige auditorías de RSC (responsabilidad social corporativa) a lo largo de la cadena de suministro y los pasos que conducen a ellas.

Ezhilan Neelan, que lleva dos años trabajando para TÜV SÜD en el subcontinente indio, tiene experiencia en diversas acreditaciones globales y códigos de empresas, varios de cuyos aspectos trata en esta entrevista.

● *¿En qué áreas observa una creciente demanda de RSC?*

- Desde los años '90, marcas, minoristas e importadores son cada vez más conscientes de su Responsabilidad Social Corporativa (RSC). Inicialmente, todas las áreas de responsabilidad –trabajo infantil y forzado, discriminación, disciplina, acoso y abuso, horario, sueldos, salud y seguridad, etc.– eran altamente demandadas.

Últimamente hemos observado un creciente interés por áreas de protección medioambiental como contaminación acústica, atmosférica y acuática. La eliminación de residuos es otro aspecto que preocupa.

Las agencias internacionales y las empresas globales acreditadas están escudriñando detenidamente el impacto de RSC, sobre todo en cuatro áreas: responsabili-

dad sobre el producto, estrategias de sostenibilidad, la calidad de la gestión de la RSC y el futuro de la RSC.

Existen indicios de que en el futuro las organizaciones serán cada vez más responsables de sus actos. De acuerdo con PricewaterhouseCoopers, en los próximos diez años los métodos de evaluación incluirán nuevas matrices con el fin de valorar con precisión el valor total de una empresa. La sociedad la juzgará en base a sus lugares de producción, a su estrategia de aprovisionamiento, a su impacto sobre colectivos desfavorecidos, etc. Las empresas adoptarán una creciente visión integral de comportamiento cívico que incluirá el compromiso con el medioambiente y con la sociedad.

RSC e imagen corporativa

● *¿Hay alguna auditoría en la que las empresas estén especialmente interesadas?*

- No. Las empresas buscan auditorías según los lugares donde compran sus pro-

ductos. En su mayoría, son los compradores occidentales quienes deciden qué auditorías deben realizar sus proveedores. Por ejemplo, la BSCI es muy reconocida en la UE; WRAP es aceptada en EE.UU.; y ETI en Gran Bretaña.

La SA8000 (desarrollada y supervisada por Social Accountability International) es la única auditable y reconocida a nivel mundial. En 2009 certificó 2.103 fábricas en 63 países.

● *¿De qué manera mejoran los procesos de auditoría y certificación la imagen corporativa? ¿Cuáles son los beneficios para clientes, empleados e inversores?*

- El certificado identifica el producto como un artículo elaborado de manera ética y que la empresa se compromete a realizar un abastecimiento ético. Se trata de una situación en la que todos salen ganando. Por ejemplo, los trabajadores se benefician de condiciones de trabajo ajustadas a la legalidad y respetuosas con el medioambiente, así como de prácticas de negocio éticas.



Las malas condiciones de trabajo ocasionan baja productividad. Un buen entorno laboral, en cambio, incrementa la calidad del producto. La auditoría y la certificación mejoran la reputación del fabricante y de la marca. Clientes e inversores obtienen una garantía fehaciente para sus decisiones de compra.

La sociedad en general se beneficiará de un descenso de la contaminación y del creciente compromiso por parte de la marca de proteger el medioambiente.

A menudo, las empresas requieren la ayuda de una empresa auditora y certificadora independiente –como TÜV SÜD–, que las puede ayudar a preservar y mejorar su reputación.

● *¿Los países fijan también sus propias normas respecto a condiciones laborales? ¿De qué manera interfieren con las normas de responsabilidad social mundialmente aceptadas, como la BSCI?*

- Efectivamente, cada país tiene su propia legislación que a menudo es bastante diferente a las normas de responsabilidad social. Su propósito, no obstante, es muy similar. En general, las fábricas deben cumplir las normas más estrictas que les sean aplicables. La BSCI, por ejemplo, establece que por lo menos cada año debe realizarse un simulacro de incendio. El estado indio de Tamil Nadu, sin embargo, exige que los simulacros de incendio deben realizarse al menos una vez cada dos meses. En ese caso, las empresas deben cumplir la ley local que es más rigurosa que algunas de las normas generales de responsabilidad social.

Proceso de la auditoría

● *¿Puede describir los pasos que incluye un proceso de auditoría?*

- El proceso de auditoría seguido más o menos por todos los sistemas, está dividido en tres pasos: una fase previa a la auditoría, la auditoría *in situ* y la fase posterior a la misma.

Para empezar, el cliente debe enviar un cuestionario a todos sus proveedores para que informen sobre sus prácticas laborales y de gestión. Posteriormente, se programa una auditoría en un tiempo prudencial para ambas partes. Las auditorías iniciales se realizan como auditorías completas durante las cuales se revisan los archivos de todo un año. Las auditorías de mantenimiento quedan limitadas a las infracciones observadas en las iniciales.

Las principales normativas de responsabilidad social

Aunque su conocimiento no excluye la conveniencia de contar con el asesoramiento de una empresa especializada, aquí relacionamos algunas de las normativas de RCS más aceptadas en todo el mundo.

- **SA8000**. Creado por Social Accountability International (SAI), esta certificación voluntaria de acatamiento social define condiciones de trabajo humanas y asegura un aprovisionamiento y una manufactura éticos. Basado en estándares fijados por la Organización Internacional del Trabajo, la Declaración Universal de los Derechos Humanos y la Convención de Naciones Unidas sobre los Derechos del Niño, la certificación tiene una validez de tres años y trata temas como el trabajo infantil, el trabajo forzado, la salud y seguridad de los trabajadores, la discriminación, la disciplina, el horario y la remuneración. El año 2000 había certificado sólo 74 fábricas en 18 países; en 2009 llegó a 2.103 en 63 países.

- **BSCI (Business Social Compliance Initiative)**. Es una plataforma europea para la supervisión y mejora de normativas sociales en países proveedores. Pretende asegurar de forma continua condiciones laborales sostenibles a lo largo de la cadena de valor y reducir la carga de auditorías de los proveedores. Actualmente, se centra en tejidos, prendas, calzado, juguetes y electrónica, pero pronto incluirá alimentos. Su número de miembros pasó de 80 el año 2006 a 479 a fines del 2009, año en que realizó 15.184 auditorías frente a las 1.988

del año 2006. La BSCI reconoce las prácticas de RSC en empresas ya certificadas por SA8000.

- **WRAP (Worldwide Responsible Accredited Production)**. Como programa de certificación para fabricantes de confección, calzado y accesorios, certifica el cumplimiento de unos estándares globales de producción socialmente responsables, legales, humanos y éticos. Desde hace dos años, su responsabilidad para el mercado europeo está en manos del Gremio de la Confección de Barcelona.

- **ETI (Iniciativa de Comercio Ético)**. Promueve prácticas responsables que cumplan las leyes laborales nacionales e internacionales. Es muy reconocida en el sector detallista británico. Combina aspectos prácticos y derecho laboral. Los miembros de ETI deben comprometerse a cumplir un código de prácticas laborales basado en convenciones de la OIT y un conjunto de principios generales determinados por el país y el tipo de negocio.

- **Auditorías de Código de Conducta**. Las empresas comprometidas con prácticas de comercio ético suelen adoptar un código de prácticas laborales y exigir también su cumplimiento a sus proveedores. Estos códigos se refieren a temas como sueldos, horas de trabajo, salud, seguridad y derecho a sindicarse. Las auditorías se limitan a las fábricas y están basadas en las especificaciones del cliente y en las leyes nacionales.



Durante la visita a la fábrica, nos fijamos en las condiciones laborales de acuerdo con el código de conducta u otras normas sociales que estemos aplicando: trabajo infantil, trabajo forzado, discriminación, prácticas disciplinarias, compensaciones y beneficios, horario laboral, salud y seguridad en el trabajo, etc. Asimismo realizamos entrevistas confidenciales con algunos trabajadores. También inspeccionamos instalaciones como cantinas, dormitorios, clínicas, servicios, etc.

A la inspección de fábrica le sigue una revisión de documentos para adquirir pruebas objetivas de cumplimiento o incumplimiento de los requisitos. Las conclusiones se discuten con la gerencia de la fábrica para llegar a un acuerdo respecto a las recomendaciones de mejora sugeridas.

Asimismo, asesoramos a la gerencia sobre sus prácticas de gestión.

En caso de desacuerdo sobre nuestras conclusiones o recomendaciones, aconsejamos a la dirección de fábrica que nos facilite sus comentarios durante la reunión de cierre.



También informamos a la dirección que tendrá lugar una auditoría adicional en una fecha determinada para hacer un seguimiento del plan de acciones correctivas.

Las auditorías posteriores incluyen la preparación de un informe, que es enviado al cliente.

● *¿De qué manera garantiza una entidad como TÜV SÜD la misma calidad de auditoría en organizaciones con fábricas en diferentes países? ¿Hasta qué punto se dejan los asuntos a discreción del auditor, especialmente el juzgar si se trata de prácticas aceptables o no?*

- En auditorías multiemplazamiento, toda función crítica se resuelve *in situ*. Sin embargo, depende mucho de la ubicación geográfica y de las reglas locales aplicables a cada fábrica.

Por ello, los requerimientos no están relacionados con el producto o el proceso. Se enfocan más bien al bienestar de los empleados, a los derechos humanos, a las necesidades de salud medioambiental y seguridad, a los sueldos, a la jornada laboral, a la legalidad en la contratación, etc.

Tomemos como ejemplo la SA8000. Esta normativa exige un procedimiento de muestreo para auditorías multiemplazamiento.

Para este tipo de auditorías seguimos el procedimiento de muestreo multiemplazamiento. Durante la auditoría inicial, cubrimos el 50% de los emplazamientos. Los restantes se cubren a lo largo del ciclo de auditoría (inicial + 2 años). Aseguramos el mismo nivel de calidad de auditoría para todos los emplazamientos.

● *Una vez emitido el certificado, ¿se hace un seguimiento para asegurar que se cumplen las prácticas responsables?*

- Cada norma tiene un plazo definido para visitas de seguimiento o auditorías de mantenimiento. En la mayoría de los casos, se realizan una vez al año. Sin embargo, en el caso de la SA8000, cada 6 meses.

Eliminación del trabajo infantil

● *¿Hasta qué punto se ha podido reducir el trabajo infantil? ¿En qué mercados sigue existiendo?*

- El trabajo infantil ha quedado prácticamente eliminado, aunque podría encontrarse en la industria del algodón o en la manufactura, donde los trabajos son subcontratados. En general, el trabajo infantil no es evidente en el primer nivel de la cadena de suministro, sino en el cuarto o quinto. Supongamos que la compañía A recibe un pedido y lo subcontrata a la empresa B, que a su vez subcontrata parte de su trabajo a la compañía C y así sucesivamente. En este tipo de escenario, la empresa A puede no saber siquiera dónde se están manufacturando sus productos y, por lo tanto, no puede eliminar el trabajo infantil en los peldaños inferiores de la cadena de suministro. Pero esto no obsta para que las empresas deban comunicar a todos los subcontratistas las normas existentes al respecto.

Cuando la regulación nacional sea más rigurosa que la normativa de RSC, las organizaciones deben seguir la legislación nacional. En otro caso, la más estricta. 🌱



Florian Hilt
 TÜV SÜD Iberia
 florian.hilt@tuev-sued.es
 www.tuev-sued.es/es/responsabilidad_social