

El compromiso social: una creciente demanda de prácticas responsables

Los consumidores prefieren artículos fabricados bajo condiciones de trabajo éticas, humanas y respetuosas con el medio ambiente

La globalización del comercio mundial ha llevado a una elevada concienciación entre los consumidores, que hoy en día prefieren artículos fabricados bajo condiciones de trabajo éticas, humanas y respetuosas con el medio ambiente. En el mundo altamente competitivo de hoy, una sola irregularidad puede causar mucho daño a la marca. Ezhilan Neelan, responsable del Departamento de Operaciones de TÜV SÜD Bangladesh, explica en esta entrevista por qué este hecho exige auditorías de responsabilidad social a lo largo de la cadena global de suministro y los pasos predefinidos para ellas.

Ezhilan Neelan entró en TÜV SÜD South Asia como gerente nacional para la Inspección y Certificación en octubre de 2008 y actualmente dirige el Departamento de Operaciones de TÜV SÜD Bangladesh. Su tarea incluye el desarrollo de la división de inspecciones, cubriendo todas las normativas de responsabilidad social, tales como SA8000, BSCI, WRAP, ETI, códigos de conducta propios de clientes, así como servicios de auditoría técnica y de seguridad (C-TPAT). Trabaja estrechamente con varios gerentes regionales y auditores de TÜV SÜD, ONG, equipos de venta y marketing, sistemas administrativos y expertos en medio ambiente, así como con el equipo de acreditación de TÜV SÜD en Mumbai. Ezhilan ha formado inspectores y auditores en la India, Bangladesh y el Sureste Asiático en varios productos (tales



Ezhilan Neelan, responsable del Departamento de Operaciones de TÜV SÜD Bangladesh

como textiles, cerámicas, cueros y felpudos) y servicios (tales como inspecciones, auditorías técnicas y de seguridad).

¿En qué áreas observa una creciente demanda de prácticas responsables?

Tal y como muestra la tabla nº 1, 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 social –tales como trabajo infantil, trabajo forzado, discriminación, prácticas disciplinarias, acoso y abuso, libertad sindical, horario laboral, horas extras, sueldos y beneficios, así como salud y seguridad en el trabajo– eran altamente demandadas. Últimamente, hemos observado una creciente demanda en áreas

Creciente demanda de certificaciones de responsabilidad social

Una competición global feroz, así como una creciente concienciación entre los consumidores de cara a productos elaborados de forma segura y ética, han obligado a las empresas a adoptar prácticas responsables a lo largo de su cadena de suministro. Como resultado, un creciente número de minoristas, importadores y fabricantes de todo tipo de industrias buscan certificaciones para varias normativas de responsabilidad social. Por ejemplo, un total de 2.093 instalaciones en 66 tipos de industria y 64 países fueron representadas por la SA8000 (una certificación de responsabilidad social voluntaria) en 2009, partiendo de 74 instalaciones en 19 tipos de industria y 18 países en 2000.

Año	Nº de instalaciones certificadas	Nº de tipos de industrias	Nº de países
2009	2103	66	63
2008	1874	67	66
2007	1580	62	62
2006	1200	67	59
2005	881	57	50
2004	572	50	45
2003	342	39	39
2002	191	33	32
2001	114	33	27
2000	74	19	18

Tabla 1: Evolución de la importancia de la certificación SA8000 de 2000 a 2009 (Fuente: www.saasaccreditation.org)

Año	Nº de miembros	Nº de auditorías
2009	479	
2008	245	8552
2007	140	3563
2006	80	1988

Tabla 2: Evolución de la importancia de la BSCI de 2006 a 2009 (Fuente: bsci-eu.org)

y Vietnam fueron los cinco primeros países en implementar WRAP (desarrollado por *Worldwide Responsible Accredited Production*) en 2009, mientras que, para la BSCI, los cuatro primeros países en 2009 fueron China, la India, Turquía, Bangladesh y Vietnam. Sólo en 2008, más de 1.700 fábricas de 60 países han participado en la certificación WRAP.

De forma similar, y de acuerdo con el informe anual de la *Business Social Compliance Initiative* (BSCI), el número de miembros de la BSCI se multiplicó por 6 entre 2006 y 2009. El pasado 25 de marzo, la BSCI tenía 479 miembros.

En el mundo desarrollado, las empresas son cada vez más conscientes de la necesidad de cumplir con normativas de responsabilidad social. Por ejemplo, China, Bangladesh, India, Paquistán



Tabla 3: Las diferentes normativas de responsabilidad social

de protección medioambiental, como contaminación acústica, atmosférica y del agua. La eliminación de residuos, especialmente de origen químico, y otros vertidos líquidos es otro aspecto que preocupa.

Agencias internacionales y compañías globales acreditadas están escudriñando detenidamente el impacto de RSC. Son cuatro áreas primordiales de interés: responsabilidad de producto, estrategias de sostenibilidad, la calidad del *RSC management* y el futuro de RSC.

Existen indicios de que en un futuro las organizaciones serán cada vez más responsabilizadas por sus actos. De

acuerdo con PricewaterhouseCoopers, en los próximos diez años los métodos de evaluación utilizados por analistas de Wall Street incluirán nuevas matrices –responsabilidad social y capital intelectual– con el fin de valorar con precisión el coste total de una compañía. La sociedad juzgará a las compañías en base a sus lugares de producción, a la forma de abastecerse de bienes y servicios, así como según su impacto en colectivos desfavorecidos.

En un futuro, las compañías adoptarán una creciente visión integral de comportamiento cívico, que incluirá el compromiso con el medio ambiente y la sociedad.

¿Hay alguna auditoría en particular en la que el cliente esté especialmente interesado?

No realmente. Las compañías buscan auditorías según los lugares donde embarcan sus productos. En su mayoría, el cliente extranjero –o, en su caso, el importador, generalmente una marca importante– decide qué auditorías debe realizar la empresa. Los proveedores tienen que realizar auditorías reconocidas por sus compradores. Por ejemplo, la BSCI es muy reconocida en la Unión Europea, mientras que WRAP es aceptada en los EEUU, y ETI (Iniciativa de Comercio Ético) por el Reino Unido.

La SA8000 (desarrollada y supervisada por *Social Accountability International*) es la única certificación de responsabilidad social auditable y reconocida a nivel mundial. Véase la tabla nº 3 para una visión general geográfica de los estándares globales actuales.

¿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. Documenta que la compañía o la marca se comprometen a 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 medio ambiente, así como de prácticas de negocio éticas.

Malas condiciones de trabajo ocasionan baja productividad. Prácticas deficientes en cuanto a salud y seguridad en el trabajo, contratación ilegal con ausencia total de seguridad social, sueldos por debajo del salario mínimo y forzar la mano de obra a sueldos de hambre basados en jornadas excesivas... todo ello reduce la productividad y, asimismo, la calidad del producto en su conjunto. Por ello, un buen entorno laboral incrementa la calidad del producto.

Para el negocio, tanto la auditoría como la certificación aseguran una mejor reputación del fabricante y de la marca.

Clientes e inversores obtienen una garantía fehaciente de cara a sus decisiones de compra ética. La sociedad en general se beneficiará de un descenso de la polución y del

creciente compromiso por parte de la marca de proteger el medio ambiente.

A menudo, las compañías requieren la ayuda de una empresa auditora y certificadora independiente para traducir valores en acción. Este tipo de empresas pueden ayudar a las compañías a preservar y mejorar la reputación de su marca.

¿Los países no fijan sus propias normas respecto a condiciones laborales? ¿De qué manera interfieren con las normas de responsabilidad social mundialmente aceptadas, tales como la BSCI?

Efectivamente, cada país tiene su propia legislación en cuanto a las condiciones laborales que deben prevalecer en las fábricas. A menudo, éstas son bastante diferentes a las normas de responsabilidad social, tales como la BSCI. No obstante, el propósito de ambas regulaciones es muy similar.

De las fábricas, se espera que cumplan las normas más estrictas que se les puedan aplicar. La BSCI, por ejemplo, establece que un simulacro de incendio debe llevarse a cabo al menos una vez al año. Sin embargo, en la India, concretamente en el estado de Tamil Nadu, una ley local decreta que “los simulacros de incendio deben realizarse tantas veces como sean necesarias y al menos una vez cada dos meses”.

Por consiguiente, en el caso de la India, y particularmente en Tamil Nadu, debemos cumplir la ley local, que es más rigurosa que algunas de las normas de responsabilidad social.

¿Puede describir los pasos que incluye el proceso de auditoría?

El propósito de las auditorías *in situ* es el de evaluar las normas de responsabilidad social de la fábrica, tales como SA 8000, WRAP, BSCI, regulaciones locales o códigos de conducta del propio cliente y de identificar medidas correctoras necesarias, así como oportunidades para una mejora continua. El proceso de auditoría está dividido en tres pasos: una fase previa a la auditoría, la auditoría *in situ* y la fase posterior a la misma.

Para empezar, existe un cuestionario que es enviado por el cliente a todos sus vendedores. Las preguntas se refieren a las prácticas de empleo y de gestión por parte de la fábrica. A los proveedores, se les pide que cumplimenten, firmen y sellen el cuestionario y lo devuelvan dentro del plazo establecido. Para auditorías de certificación, existe un proceso de registro de auditoría.

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 un año de la compañía. En caso de encontrar en la auditoría de mantenimiento asuntos que deben revisarse, se ampliará dicha auditoría. El alcance de las mis-

En casos en los que la regulación nacional del trabajo infantil sea más rigurosa que la normativa de responsabilidad social, las organizaciones deben seguir la legislación nacional

mas queda limitado a las infracciones iniciales observadas.

Durante la visita a la fábrica, nos fijamos en las condiciones laborales, sin perder de vista el código de conducta u otras normas sociales que incluyan trabajo infantil, trabajo forzado, discriminación, prácticas disciplinarias, compensaciones y beneficios, horario laboral, así como salud y seguridad en el trabajo. Asimismo, seleccionamos a trabajadores para entrevistas estrictamente confidenciales. Amenidades como cantinas, dormitorios, clínicas, servicios y otras instalaciones en las inmediaciones son igualmente inspeccionadas.

A la inspección de fábrica, le sigue una revisión de documentos, con el fin de adquirir pruebas objetivas de cumplimiento o incumplimiento de los requisitos. Las conclusiones se discuten con la gerencia de la fábrica, consiguiendo un acuerdo de cara a las recomendaciones de mejora sugeridas. Asimismo, se comparten mejores prácticas con la gerencia.

En caso de desacuerdos con nuestras conclusiones o recomendaciones, aconsejamos a la dirección de la fábrica de facilitarnos 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 (CAP). Auditorías posteriores incluyen la preparación de un informe y una revisión técnica del mismo. Dicho informe es enviado al cliente dentro del plazo establecido.

¿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, mucho depende de la ubicación geográfica del lugar y de las regulaciones locales aplicables a esa fábrica.

Los requerimientos de responsabilidad social son vinculantes para todas las industrias. Por ello, los requerimientos

de auditoría no están relacionados con el producto o el proceso. Se enfoca en el bienestar de los empleados, en los derechos humanos, en las necesidades de salud medio ambiental y seguridad, en los sueldos, las jornadas laborales, la legalidad en la contratación, etc.

Tomemos como ejemplo la SA 8000. 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 o programa tiene un plazo definido para visitas de seguimiento o auditorías de mantenimiento. En la mayoría de los casos, el seguimiento se realiza una vez al año. Sin embargo, en el caso de la SA 8000, las auditorías de seguimiento se realizan una vez cada seis meses.

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

El trabajo infantil ha quedado prácticamente atajado. Sin embargo, se podría encontrar en la industria del algodón o de la manufactura (tales como alfombras anudadas a mano, bordados, etc.), donde los trabajos son subcontratados.

En general, el trabajo infantil no es evidente en el primer nivel de la cadena de suministro. Sí se podría percibir en el cuarto o quinto nivel. Supongamos que la compañía A recibe un pedido y decide subcontratar el trabajo a la empresa B, la cual 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 verdaderamente sus productos. A menos que el exportador o el minorista conozcan la cadena completa de suministro, es muy difícil tratar el trabajo infantil en los peldaños inferiores de la cadena de suministro.

Todos los requerimientos de normativa de responsabilidad social aplicables, incluyendo aquellos pertenecientes al trabajo infantil, deben ser comunicados a todos los subcontratistas con el fin de asegurar su cumplimiento.

En casos en los que la regulación nacional del trabajo infantil sea más rigurosa que la normativa de responsabilidad social, las organizaciones deben seguir la legislación nacional. Así, por ejemplo, la normativa BSCI constata, bajo el requerimiento sobre la prohibición del trabajo infantil, que "el trabajo infantil no está permitido según definición de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y las Convenciones de Naciones Unidas y/o las leyes nacionales. De todas estas normativas, se debe seguir la más estricta".

De acuerdo con PricewaterhouseCoopers, en los próximos diez años los métodos de evaluación utilizados por analistas de Wall Street incluirán nuevas matrices -responsabilidad social y capital intelectual- con el fin de valorar con precisión el coste total de una compañía