



**UNIVERSIDAD AUTONOMA
DE AGUASCALIENTES**

CENTRO DE CIENCIAS DEL DISEÑO Y LA CONSTRUCCION

Tema:

***La Responsabilidad Social Empresarial en Aguascalientes
México como Alternativa para la protección ambiental.***

Autor:

Rafael Acuña Arenas

Presenta el Trabajo Práctico para la obtención de grado en

**MAESTRIA
EN INGENIERIA
*Ambiental***

Tutor: Dra. Silvia Marcela Bénard Calva

Aguascalientes, Aguascalientes Julio 2009

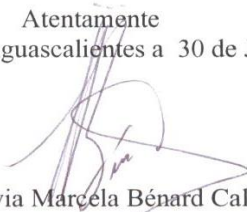


M en .A. MARIO ANDRADE CERVANTES
DECANO DEL
CENTRO DE CIENCIAS DEL DISEÑO Y DE LA CONSTRUCCIÓN

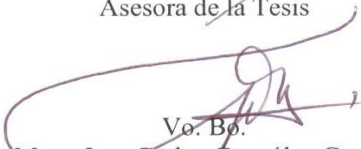
Por este conducto, hago de su conocimiento que el *Ing. Rafael Acuña Arenas* ha cumplido en fondo y forma con los requerimientos marcados por la reglamentación relativa a la realización de la tesis: *La responsabilidad Social Empresarial en Aguascalientes México, como alternativa para la protección ambiental*, trabajo que ha realizado el tesista para obtener el grado de la Maestría e Ingeniería Ambiental.

Por lo anterior le solicito su autorización para que el tesista pueda imprimir su trabajo y continuar con los procedimientos necesarios para la presentación de su examen de grado.


Atentamente
Aguascalientes Aguascalientes a 30 de Junio 2009.



Dra. Silvia Marcela Bénard Calva
Asesora de la Tesis



Vo. Bó.
M. en Ing. Carlos González García
Coordinador de la Maestría de Ingeniería Ambiental



ccp. M en Ing. Luis Gilberto Zavala Peñaflo
Jefe del Depto. de Geotecnia e hidráulica
ccp. MCE María Guadalupe Valdez Reyes
Jefa del Depto. Apoyo al Posgrado



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA
DE AGUASCALIENTES

Centro de Ciencias del
Diseño y de la Construcción



Oficio No. DC-D-259-09

ING. RAFAEL ACUÑA ARENAS
P R E S E N T E.

Atendiendo a su comunicado con fecha 30 de junio del presente le comunico que no hay inconveniente en aprobar lo solicitado, a la vez debo recordarle que sin menoscabo a los artículos respectivos al proceso de titulación al grado de Maestría que nos indica el reglamento de Docencia de nuestra Institución.

Sin más por el momento me despido de Usted con un cordial saludo.

ATENTAMENTE
"SE LUMEN PROFERRE"

Aguascalientes, Ags., 30 de Junio de 2009.


M. EN ADMON. MARIO ANDRADE CERVANTES
DECANO

c.c.p. M. en I. Luis Gilberto Zavala Peñafior – Jefe del Depto. de Geotecnia e Hidráulica
c.c.p. MCE María Guadalupe Valdés Reyes – Jefa del Depto. Apoyo al Posgrado
c.c.p. Dra. Silvia Marcela Bénard Calva – Asesora de la Tesis
c.c.p. M. en I. Carlos González García – Coordinador de la Maestría
c.c.p. Archivo

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por todo lo que me ha dado.

Agradezco a mis padres quienes cimentaron en mi la confianza y la fe en la vida.

Agradezco a mi esposa Lilia, la gran mujer que amo y alimenta a diario mi espíritu y mi razón de ser.

Agradezco a mis dos hijas, Claudia y Lilian, bendiciones que me regaló Dios.

Agradezco a mis familiares y amigos por apoyarme siempre.

Agradezco a la Universidad Autónoma de Aguascalientes (UAA) por haberme permitido cursar la Maestría en Ingeniería Ambiental. Reconozco el apoyo recibido por todo el personal docente y administrativo que con entusiasmo han compartido sus experiencias con afán de inducirnos a la profesionalización de las áreas ambientales.

Agradezco a la Dra. Silvia Marcela Bénard Calva quien con dedicación y profesionalismo asesoró este trabajo.

Agradezco en especial a la empresa estudio de caso de este trabajo y a mis excompañeros por el apoyo que me dieron para realizar varias de mis metas profesionales, entre las cuales está el tener una visión de lo que es la Responsabilidad Social Empresarial, y juntos llevarlo a la practica.

Gracias a Todos

RESUMEN

Este trabajo presenta algunos ejemplos prácticos de experiencias vividas en una de las empresas ubicada en el Estado de Aguascalientes, y pretende que el lector las analice y trate de aplicar lo conveniente cuando implemente sistemas de gestión ambiental con el fin de preparar el camino hacia la Responsabilidad Social Empresarial generando las cadenas productivas socialmente responsables, que tanto se necesitan en el Estado de Aguascalientes, para fomentar la prevención de la contaminación ambiental.

Además el Trabajo presenta algunas reflexiones de la problemática ambiental en el Estado de Aguascalientes mostrando experiencias de otros sistemas ambientales implementados, haciendo énfasis en puntos clave a considerar para tener éxito en su funcionamiento.

Hay información que tiene que mantenerse con carácter de confidencialidad por lo que concierne a derechos que se reserva la empresa caso de estudio. Por esa razón sólo se mencionan en forma breve algunos de los programas ambientales que se hacen. Si el lector desea más información tendrá que acudir a los representantes asignados por la empresa.

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en Aguascalientes debe ser una estrategia para prevenir la contaminación Ambiental.

La Teoría explica que el principio de respeto al medio ambiente, que declaró la ONU en su momento, es fundamental para que una sociedad pueda tener un desarrollo sustentable.

Debemos trabajar en las cadenas productiva en el Estado y en fomentar actividades (buenas prácticas ambientales) que promuevan actitudes socialmente responsables, especialmente referidas al manejo del medio ambiente.

Compartir experiencias encaminadas a la solución de problemas ambientales en el sector empresarial mejorará la creatividad y dará alternativas que pueden incrementar el nivel de compromiso hacia el respeto al medio ambiente.

Mejorar el nivel de compromiso hacia el respeto al medio ambiente nos hará ser más competitivos, ya que los consumidores en todo el mundo están exigiendo a las empresas que respondan por sus intensiones e impactos ambientales generados por sus procesos, productos y/o servicios.

La propuesta es que el consumidor y la empresa aguascalentense eleven su nivel de compromiso hacia el respeto al medio ambiente, esto demanda que se establezcan cada vez más las buenas prácticas ambientales.

Entre más buenas prácticas ambientales se generen, mayor será el control en el cuidado del medio ambiente.

ÍNDICE

CAPÍTULO 1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
INTRODUCCIÓN.....	1
DEFINICIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO	9
JUSTIFICACIÓN.....	10
OBJETIVOS	11
CAPÍTULO 2. LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.....	12
LA RSE Y SU IMPORTANCIA EN LA CADENA PRODUCTIVA.....	15
CAPÍTULO 3. UN SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL.....	19
RECOMENDACIONES PARA IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL.....	21
CAPÍTULO 4. ESTUDIO DE CASO	26
DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA	26
ACTIVIDADES IMPLEMENTADAS	27
CAPÍTULO 5. BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES, VISIÓN Y LOGROS HACIA LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (RSE).....	28
DETERMINACIÓN DE LOS ASPECTOS AMBIENTALES SIGNIFICATIVOS	29
PROGRAMA DE CUMPLIMIENTO A REQUERIMIENTOS LEGALES Y OTROS	29
PROGRAMA ANUAL DE DESARROLLO.....	33
PROGRAMAS AMBIENTALES.....	33
BUENAS PRÁCTICAS	48
ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN RECABADA CON EL FIN DE ENCONTRAR SU SISTEMATIZACIÓN HACIA LA RSE	57
CAPÍTULO 6. A MANERA DE CONCLUSIÓN	59
EL ISO 14001 Y EL PROGRAMA DE INDUSTRIA LIMPIA.	59
LA IMPORTANCIA DE IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL	61
GLOSARIO.....	63
FUENTES DE INFORMACION	66

CAPÍTULO 1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

INTRODUCCIÓN

Las empresas del mundo han tenido grandes cambios en los últimos años, esto es debido al fenómeno conocido como globalización que ha impulsado considerablemente la apertura mundial a los mercados. Por ello muchas empresas han obtenido enormes utilidades, mediante fusiones millonarias, lo que a su vez, ha afectado radicalmente a otras empresas, especialmente medianas y pequeñas, (que han sucumbido) así como a miles de trabajadores que en el mundo entero han quedado desempleados.

También han ocurrido grandes desastres medioambientales, sociales, financieros y económicos, provocados por empresa inconscientes, que cegadas por su ambición, han traspasado la línea de los valores éticos, para alcanzar ganancias, no importándoles los impactos que han provocado y los fenómenos de exclusión y desigualdad.

Ejemplo de esto lo podemos ver en los escándalos financieros (protagonizados por compañías como Enron y Worldcom en Estados Unidos), y por otra parte los daños al medioambiente como son los derrames de petróleo por compañías multinacionales como Exxon Valdez, que han movilizado a muchos activistas de organismos no gubernamentales, a denunciar estos daños y asumir una actitud cada vez mas socialmente responsable.

He aquí una paradoja:

Quizá salga más caro el remedio que la enfermedad y es cuando los valores éticos entran en juego.

Analicemos el caso del uso del petróleo como energético a nivel mundial. Existen fuentes alternativas para no quemar este hidrocarburo ya que su combustión genera bióxido de carbono que es una de las principales fuentes que está provocando el calentamiento global y la contaminación. La alternativa de uso de otros energéticos está comprobado que contaminan menos, y puede satisfacer las necesidades de la humanidad, por ejemplo autos que utilicen celdas solares, o de vapor de agua, incluso los vehículos eléctricos.

El interés económico de las grandes potencias no permite el desarrollo de nuevas tecnologías porque han almacenado grandes reservas de petróleo que perderían su valor y por consecuencia perderían poder, y ellos no quieren compartir su mercado.

Dichosos aquellos gobiernos que tienen una visión con responsabilidad social y están desarrollando tecnologías energéticas alternas; a pesar de los conflictos económicos y políticos, dando un paso adelante.

En este contexto, podemos visualizar que las organizaciones (gobiernos y empresas) tienen grandes responsabilidades, no sólo frente a los procesos de desarrollo económico, sino también y sobre todo, en términos sociales y medioambientales.

Esto además propone que las áreas ambientales serán oportunidades de ventaja para hacer negocio, porque la aceptación de un producto o servicio va a depender de qué tanto contamine o no derivado de las crisis ambientales.

En las últimas décadas, cobra gran sentido el desarrollo teórico del concepto de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), como un modo de poner nombre a las actitudes de las empresas, basado en el valor ético, analizando de donde se obtienen sus ganancias.

Por su parte la ONU (Organización de las Naciones Unidas) Publicó un documento conocido como Global Compact¹. Para ello en su momento el Sr. Kofi Annan, representante en turno, propuso la idea de un Pacto Global, el cual propone contribuir a que los mercados sean más sustentables y que nos incluya a todos en una participación activa y ordenada. Este Pacto intenta promover una relación más fructífera entre la empresa y la sociedad, dando especial importancia a los más pobres.

El pacto desafía a los líderes empresariales a que promuevan y apliquen, dentro del ámbito de sus empresas, principios vinculados a los Derechos Humanos, a estándares en el trabajo, el respeto al medio ambiente y la eliminación de la corrupción.

La finalidad del pacto mundial es ayudar a fortalecer los pilares sociales de cualquier economía, incluida la economía global, debe estar empapada si quiere sobrevivir y crecer los cuales entre mas fuertes más les permitirán el desarrollo sustentable.

“El Pacto Mundial es una iniciativa voluntaria, en la cual las empresas se comprometen a alinear sus estrategias y operaciones con diez principios universalmente aceptados en cuatro áreas temáticas: derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anticorrupción. Por su número de participantes, varios miles en más de 100 países, el Pacto Mundial es la iniciativa de ciudadanía corporativa más grande del mundo, El Pacto es un marco de acción encaminado a la construcción de la legitimación social de los negocios y los mercados. Aquellas empresas que se adhieren al Pacto Mundial comparten la convicción de que las prácticas empresariales basadas en principios universales contribuyen a la construcción de a un mercado global más estable, equitativo e incluyente que fomentan sociedades más prósperas.

Las empresas, el comercio y la inversión son pilares esenciales para la paz y prosperidad. Pero en muchas áreas las empresas están ligadas a serios dilemas, como pueden ser la explotación, la corrupción, la inequidad y otras barreras que frenan la innovación y el espíritu empresarial. Las acciones empresariales responsables construyen confianza y capital social, al mismo tiempo que contribuyen al desarrollo y mercados sustentables”.

Derivada del Global Compact se creó el centro de colaboración Oficial del Programa Ambiental de Naciones Unidas (UNEP por sus siglas en inglés).

Esta institución pretende desarrollar y divulgar las dimensiones económicas, ambientales y sociales de las actividades, productos y servicios de las empresas que están afiliadas a ella.

Lo importante a resaltar es que la información sobre cuestiones sociales y ambientales debe tener la misma relevancia que la económica, por lo cual establece directrices para la elaboración de memorias anuales de las empresas, usa para ello un reporte anual. Sustainability Reporting Guideline.

¹ *United Nations Global Compact 1999 Kofi Annan El Pacto Mundial es una iniciativa voluntaria, en la cual las empresas se comprometen a alinear sus estrategias y operaciones basada en 4 principios*
<http://www.unglobalcompact.org/Languages/spanish/index.html>

Por su parte Europa está tratando de fomentar un marco para la responsabilidad social de las empresas, con la visión de establecer un amplio debate sobre las relaciones empresa y sociedad. Ahí se busca dar una mayor coherencia entre las actuaciones públicas y privadas, y describe lo que deberían ser las finalidades y responsabilidades de las empresas, que deben considerar las demandas y presiones de los consumidores, los trabajadores, inversores y la opinión pública a favor de una ampliación de las responsabilidades empresariales, más allá de las exigencias contempladas en las leyes y regulaciones.

De esta manera la RSE para los europeos se basa en un concepto con arreglo al cual las empresas deciden voluntariamente contribuir al logro de una sociedad mejor y un medio ambiente más limpio.

Otra organización es el Consejo Empresarial Mundial para el Desarrollo Sostenible(World Business Council for Sustainable Development) : una red de 150 empresas internacionales de más de 30 países, que ha impulsado una serie de diálogos sobre los stakeholders (partes interesadas que rodean a las empresas: empleados, accionistas, proveedores, consumidores y comunidad en general), que se centran en desarrollar el concepto de RSE, identificando sus elementos constitutivos; ellos definen la RSE como el compromiso de la empresa para contribuir al desarrollo económico sostenible, trabajar con los empleados, sus familias, la sociedad y la comunidad en general para mejorar su calidad de vida.

La RSE constituye un concepto fundamental, como libertad o igualdad que continuamente se redefine para que sirva a necesidades y tiempos en continuo cambio.

Una estrategia de la RSE coherente, basada en la integridad, valores sólidos y una aproximación a largo plazo, ofrece claros beneficios empresariales a las empresas y una contribución positiva al bienestar de la sociedad.

En Canadá; otra organización, *The Canadian Business for Social Responsibility*, define la responsabilidad social empresarial como un proceso de tres etapas. En la primera, las empresas buscan evitar hacer daño a los tres pilares de la sustentabilidad (económico, social y ambiental), garantizando la seguridad de los/las trabajadores/as y de los productos, evitando la corrupción y mitigando los riesgos financieros. En la segunda etapa las empresas inician el proceso de consulta con sus accionistas y socios, incorporando sus intereses y valores al modelo empresarial. En la etapa final, las empresas están completamente comprometidas con sus socios, aumentando al máximo sus oportunidades económicas, sociales y ambientales".

Además, se promueve una responsabilidad social proactiva, en la que la empresa revisa sus políticas corporativas centrales y determina cómo canalizarlas para lograr algún cambio positivo.

Por su parte, la Organización Internacional de Estandarización (ISO, por sus siglas en inglés) lleva años desarrollando un estándar ISO SR 26000 que pretende servir de guía para la Responsabilidad Social Corporativa. Este estándar o norma tendrá una aplicación voluntaria, estará destinada a ser empleada por organizaciones de todo tipo, tanto del sector público como el privado, de países desarrollados o en vías de desarrollo.

La intención del Comité ISO sobre Políticas de los Consumidores de desarrollar un estándar de Responsabilidad Social (RS) viene de lejos. Hace más de seis años este organismo comenzó a plantearse la posibilidad de establecer una guía que aclarara qué atañe a la responsabilidad social de las empresas, teniendo presente que deben de respetarse las normas vigentes nacionales e internacionales.

El estándar ISO SR 26000 se fundará en las mejores prácticas desarrolladas por iniciativas de RS del sector público y privado, aunque la parte principal del texto contendrá una guía genérica y normativa. Asimismo, incorporará las declaraciones y los tratados relevantes de las Naciones Unidas y sus organizaciones, en especial de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), con la cual ISO estableció un memorando de entendimiento a fin de asegurar la conformidad del estándar con los estándares internacionales del trabajo de dicha organización.

También firmó un acuerdo con el Global Compact de la ONU, según el cual ISO SR 26000 debe "ser compatible con y complementar los principios del Global Compact de la ONU"². Además, cuenta con la colaboración de otras organizaciones, ya mencionadas.

En América Latina el Concepto de RSE ha provocado discusiones y por ello se están desarrollando debates y encuentros, seminarios y mesas redondas, entre los representantes gubernamentales, de los empresarios y la sociedad civil. Esto los motiva a que participen activamente en las organizaciones ya mencionadas ó en otras que persiguen un mismo fin.

En México una de las asociaciones que están trabajando fuertemente es el Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI), que está promoviendo la implementación de la RSE a través de una acreditación a las empresas, por asumir voluntaria y públicamente un compromiso de una gestión socialmente responsable como parte de su cultura y estrategia de negocio. La obtención del Distintivo se basa en un proceso de auto diagnóstico, sustentado documentalmente por la empresa y verificado por el CEMEFI. Este distintivo se otorga a las empresas que superen el 75% del índice RSE.

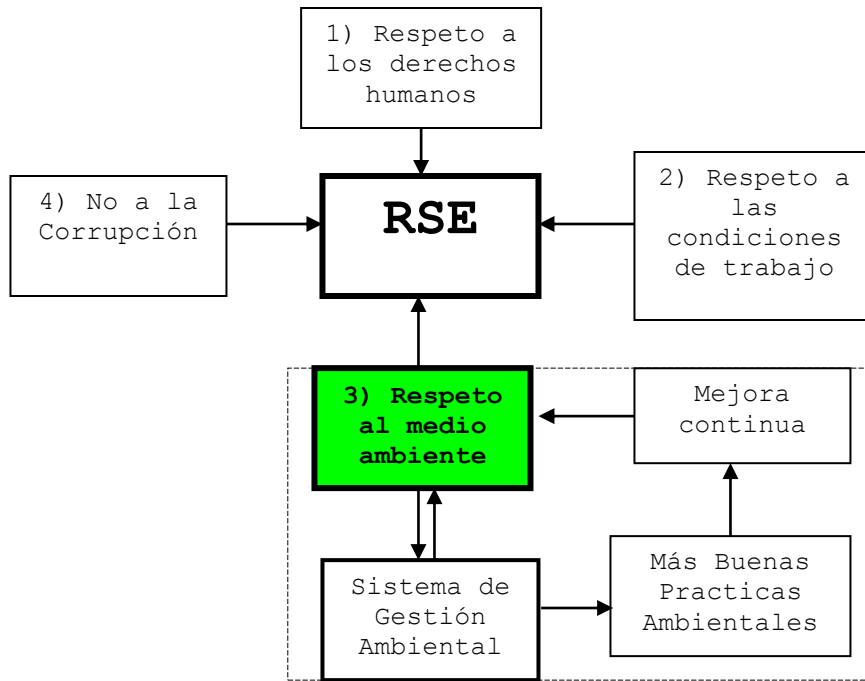
Como hemos mencionado, la RSE consiste es un comportamiento que voluntariamente adoptan las empresas, que va más allá de sus obligaciones jurídicas, que contribuye al desarrollo económico de la comunidad y de la sociedad en general, mejorando la calidad de vida de las personas y sus familias, y que redundará a largo plazo en su propio interés. La RSE no es una moda, no es algo que pueda ser improvisado o añadido de manera opcional a la empresa, sino que se integra a la planeación estratégica de la misma. De esta manera, es un conjunto integral de políticas, prácticas y programas que se instrumentan en toda la gama de operaciones corporativas y en el proceso de toma de decisiones de las empresas. En ese sentido, forma parte de las estrategias de negocio.

La adopción de la RSE significa, entonces, poner en marcha un sistema de administración con procedimientos, controles (métricos) y documentación que le permitan a la empresa operar mediante principios de responsabilidad social, de una manera más planificada.

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es un enfoque que se centra en el respeto por la ética, las personas, las comunidades y el medio ambiente, como estrategia integral que aumenta el valor agregado y mejora la posición competitiva de las empresas.

² <http://www.iram.com.ar/Boletin/Boletin%20archivos/marzo-07/1.htm>

Diagrama 1. Los cuatro principios de la RSE.



El diagrama 1 muestra que la RSE se fundamenta en los cuatro rubros, según lo acordado en el pacto mundial. El tema de interés de este trabajo está enfocado al principio de respeto al medio ambiente y como lograr su implementación ,por medio del uso de un sistema de gestión ambiental, que es un conjunto de procesos, procedimientos y actividades entrelazados con el fin de responder a los impactos ambientales causados por los procesos, productos o servicios de la organización, genera buenas prácticas ambientales, que buscan la mejora continua para incrementar el compromiso hacia el respeto al medio ambiente y por consiguiente robustece a la RSE.

Hablando del respeto al medio ambiente por parte de las empresas en el Estado de Aguascalientes México podemos decir que se ha trabajado fuertemente en desarrollar sistemas de administración ambiental y estos están en diferentes niveles de implementación.

Las empresas más evolucionadas en la administración Ambiental en el Estado han optado por implementar los programas de Industria Limpia, programa que administra la PROFEPA (Procuraduría Federal de Protección al ambiente) y busca un reconocimiento social tanto del gobierno como de la comunidad donde se ubica la empresa.

Es un programa que evalúa en su momento cómo la organización mantiene sus indicadores ambientales.

Este programa es fuertemente impulsado por el gobierno, pero aun son muy pocas las empresas que lo implementan, quizá por temor a la inversión económica que conlleva cumplir al 100% con las leyes ambientales.

Otras han trabajado con sistemas de gestión ambiental usando el estándar ISO 14001. Este sistema tiene una base comercial a nivel internacional ya que da apertura de mercados a empresas certificadas en esta norma.

De estos dos sistemas de administración ambiental, Industria Limpia e ISO 14001, se hablará más en las conclusiones de este trabajo para ver qué es lo conveniente de uno y del otro.

Todas estas actividades han llevado algunas de las empresas ubicadas en el Estado a obtener algún certificado que las reconozca y les de algunos meritos en su actuar ante la sociedad por tratar de proteger el ambiente, aunque muchas veces no haya sido en forma voluntaria.

Estas certificaciones y reconocimientos no han sido suficientes para controlar la contaminación ambiental en el Estado de Aguascalientes, porque no hemos entendido el concepto de RSE ya que existen empresas que están funcionando y no se tienen bien definidas estrategias de administración ambiental, ni certificados y, por consiguiente, no están cumpliendo con lo mínimo necesario para evitar problemas ambientales a futuro.

El crecimiento del número de empresas en Aguascalientes, y la falta de sistemas ambientales, están provocando que no se cumpla con la legislación ambiental, y el buen control de sus procesos, que generan emisiones de contaminantes al aire, descargas incontroladas a las aguas residuales y generación de residuos peligrosos, que están dañando el medio ambiente.

La propuesta es buscar elevar el nivel de compromiso de los empresarios fomentando actividades de respeto al medio ambiente.

Lo recomendable es analizar algunos problemas para buscar soluciones sistemáticas, enfocándose en algunos de lo que a mi criterio, son los mayores retos ambientales en el Estado.

Reto 1. Las empresas que no tienen sistemas de administración ambiental implementados.

Necesitamos que estas organizaciones se involucren en la protección ambiental de forma ordenada, sistemática, que pueda controlar sus posibles impactos ambientales causados por sus mismos procesos, productos o servicios.

Por ello deben de entender cómo funcionan los sistemas de gestión ambiental para poder implementarlos y facilitarse el cumplimiento legal y el control de sus aspectos ambientales.

Entonces el reto está en fomentar actividades para que las pequeñas y medianas empresas trabajen en la solución de su problemática ambiental con una planeación estratégica de bajo costo y práctica.

Reto 2. Las empresas con sistemas de gestión ambiental establecidos y certificados, Estas deben de entender qué es la RSE y cómo prepararse para su implementación.

Es necesario aprovechar el trabajo que han desarrollado las organizaciones en el Estado ya certificadas recopilando información sobre soluciones a problemas ambientales prácticos para compartirlos y no andar dos veces el mismo camino.

Por otra parte, es necesario tratar de darles a estas empresas certificadas una perspectiva hacia dónde pueden incorporar sus experiencias organizando las actividades ambientales como base de la preparación a la RSE que en un futuro cercano será área de competencia y subsistencia del negocio.

Reto 3. Desarrollo del consumidor socialmente responsable.

La parte más importante de las empresas son los clientes o consumidores. En todo el mundo los consumidores se vuelven cada día más exigentes ya no solo en los precios, sino también en la calidad de lo que compran y actualmente, en la cuestión ambiental.

Esto está obligando a los empresarios a estar alerta de que si no participan en programas ambientales y demuestran a la sociedad que son socialmente responsables es evidente que habrá rechazo a sus instalaciones y productos lo cual puede poner en riesgo su permanencia en el mercado, disminuir sus ventas.

Es recomendable que el gobierno del Estado aproveche la fuerza de los consumidores para fomentar la responsabilidad social con actividades que ayuden a coadyuvar los programas de educación ambiental, enfocados a los consumidores para que sean ellos mismos los que exijan incrementar el nivel de compromiso hacia la protección ambiental a los empresarios y no solamente las leyes ambientales.

Debemos consumir productos y servicios con visión sustentable y de responsabilidad social.

Si tenemos consumidores exigentes, habrá mejores prácticas ambientales.

Reto 4. La investigación ambiental.

En el Estado hace falta que las instituciones educativas y los empresarios tengan una vinculación real, que fomente las actividades de investigación ambiental en busca de soluciones, generando tecnologías ambientales de vanguardia que pueden exportarse a otros lugares.

Actualmente en el Estado, la asesoría ambiental se ha concentrado en empresas privadas, y la elaboración de estudios como los de riesgo e impacto ambiental, de monitoreos, de tratamiento de aguas residuales y de manejo de residuos. Estas empresas están lucrando quizá irresponsablemente debido a que sus precios son elevados y ocasionan que muchos microempresarios no los puedan alcanzar y no efectúen estudios ambientales básicos dejando así de cumplir con leyes ambientales y desconozcan características de sus emisiones al ambiente.

Una solución para reducir costos y ser más equitativos en la investigación de las áreas ambientales es promover el que los estudiantes universitarios hagan trabajos relacionados a las áreas ambientales, efectuando practicas y actividades que se vinculen con la problemática empresarial con el fin de abatir costos y fomentar la investigación. Siendo así un beneficio mutuo, ya que, el estudiante aprende, y la empresa reduce costos (fusionando la práctica con la teoría).

Reto 5. La promoción ambiental.

Es necesario desarrollar en el Estado clusters ambientales donde se generen, compartan y reconozcan las buenas prácticas de medio ambiente que desarrollan las organizaciones. Además hay que impulsar un colegio de profesionales con estudios en materia ambiental que promuevan las nuevas tecnologías y asesoren en los rubros ambientales tales como los derivados del crecimiento urbano, aprovechamiento del agua, manejo de residuos, usos de suelo, etc.



DEFINICIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO

Este trabajo explicará como La Responsabilidad Social Empresarial puede incidir como una alternativa para la protección ambiental en el Estado de Aguascalientes.

La idea básica es hacer el análisis de la RSE (Responsabilidad Social Empresarial) con una visión crítica, revisando y recopilando información existente que se ha desarrollado en una de las empresas más exitosas en Aguascalientes; estudiar sus programas ambientales, analizarlos con una visión microscópica, ver qué incluyen, cómo fue su planeación estratégica y si muestran ser socialmente responsables.

Asociar todo lo anterior a políticas y programas de otras empresas nos permitirá proponer una guía de reflexiones y estrategias a seguir que llamaremos buenas prácticas ambientales.



JUSTIFICACIÓN

El Principio de Respeto al Medio Ambiente es una parte fundamental en el concepto de responsabilidad social empresarial, por lo que cada empresa u organización debe administrar programas que controlen sus impactos ambientales derivados de sus actividades, elaboración de productos, procesos o servicios. Existen áreas de oportunidad en Aguascalientes, pues la falta de control de esos impactos ambientales provocado por algunas de sus empresas, está causando contaminación ambiental. Algunos de los retos que enfrentamos en el estado son:

- 1) El control los residuos. Hace falta segregación y reciclaje, en especial los residuos clasificados como peligrosos; no se ve clara una política pública en donde participen todos los sectores (el gobierno, las empresas privadas en especial las pequeñas y medianas, las instituciones educativas, las casas habitación). Por ello este tipo de residuos se siguen enviando a rellenos sanitarios.
- 2) El manejo irracional de los químicos y otros productos agresivos al ambiente que se utilizan en las empresas, a pesar de estar legislada la prohibición de muchos de estos, aun se siguen utilizando y comercializando por que existen intereses que hacen que el comportamiento de los administradores, fabricantes, usuarios y público en general sean irresponsables. Así exista un problema grave por la falta de conocimiento en su manejo y control poniendo en riesgo la salud y contaminación de agua, suelo y aire.
- 3) La educación Ambiental no tiene un nivel acorde a lo que se está demandando: Necesitamos una educación ambiental en el manejo de productos químicos que a pesar de estar legislado muchos trabajadores carecen de capacitación.
- 4) La brecha que se tiene es muy grande y es muy poca la inversión tanto en investigación como en la adquisición de las tecnologías más modernas para la protección ambiental.
- 5) El alto costo de los estudios que pueden realizarse para monitorear aspectos ambientales (por ejemplo análisis de agua residual, estudios CRETIB de residuos, emisiones al aire, ruido perimetral) es muy alto. Por ello muchos empresarios no los realizan y por consiguiente no están cumpliendo con lo que dictan las leyes.
- 6) La aplicación de la Legislación Ambiental en Aguascalientes no se refleja equitativamente a todas las empresas lo que provoca el funcionamiento de instalaciones que no cumplen con lo mínimo necesario para operar, ya que no cuentan con dispositivos para controlar sus descargas al agua, aire, instalaciones apropiadas para sus residuos peligrosos, programas de reciclaje, etc. Y se les deja seguir operando porque generan empleos.

Podemos seguir ejemplificando la problemática ambiental del sector empresarial en Aguascalientes, sin embargo lo que se pretende explicar aquí es: como la Responsabilidad Social empresarial demuestra ser útil, ya que involucra a las empresas y a sus partes interesadas a que respondan por sus pretensiones y/o sus actos, que pueden causar impactos ambientales; al fomentar la RSE, es incrementar el nivel de compromiso para responder a la sociedad y compartir las mejores prácticas ambientales y solución de problemas.

OBJETIVOS

Objetivo general

- Investigar y compartir algunas de las mejores prácticas ambientales que ha hecho una empresa de Aguascalientes para demostrar que el fomento de éstas la conduce a ser cada vez más socialmente responsable.

Objetivos particulares

- Demostrar la aplicabilidad de las mejores prácticas ambientales en algunas empresas que aun no tienen sistemas de gestión ambiental.
- Analizar información sobre la Responsabilidad Social Empresarial (RSE).
- Entender la forma de aplicación de la parte ambiental en la RSE, mostrar su relación con la implementación de buenas prácticas ambientales.
- Compartir conceptos y experiencias en la implementación de sistemas ambientales.

CAPÍTULO 2. LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Es difícil encontrar un solo concepto que defina a la Responsabilidad Social Empresarial (RSE). De publicaciones y revistas editadas por el CEMEFI (Centro Mexicano para la Filantropía) encontramos lo siguiente.

La Responsabilidad Social es:

- 1) Una visión de los negocios que incorpora el respeto por los valores éticos, las personas, las comunidades y el medio ambiente.
- 2) En el ámbito empresarial podríamos decir, a grandes rasgos, que es devolverle a la sociedad lo que ésta le brinda, por ejemplo: la empresa que en su manejo interno utiliza un sistema “sano”, - esto es participativo, respetuoso y solidario-, genera ciudadanos capaces de asumir con seriedad las responsabilidades cívicas que tienden a hacer más libre e igualitario al mercado en el cuál se mueve la empresa.
- 3) Cumplir íntegramente con la finalidad de la empresa en sus dimensiones económica, social y ambiental en sus contextos interno y externo.
- 4) Una responsabilidad que lleva, por tanto, a la actuación consciente y comprometida de mejora continua, medida y consistente que permite a la empresa ser más competitiva no a costa de, sino respetando y promoviendo, el desarrollo pleno de las personas, de las comunidades en que opera y del entorno, atendiendo las expectativas de todos sus participantes: inversionistas, colaboradores, directivos, proveedores, clientes, gobierno, organizaciones sociales y comunidad.
- 5) Una acción responsable integral que se da en función de cuatro líneas estratégicas de competencia: ética empresarial, calidad de vida, vinculación y compromiso con la comunidad y su desarrollo, cuidado y preservación del medioambiente.
- 6) Lograr el éxito comercial de una manera que considere los valores éticos y demuestre respeto por las personas, las comunidades y el medio ambiente. Otra forma de decirlo es: “hacer el bien, haciéndolo bien”
- 7) Esencialmente, un concepto mediante el cual las empresas deciden voluntariamente contribuir al logro de una sociedad mejor y un medio ambiente más limpio.
- 8) Que las empresas incorporen a su estrategia de negocios una visión social fundamentada en políticas y programas, para desempeñarse más allá de sus obligaciones legales, tomando siempre en cuenta las expectativas de la comunidad.

La Responsabilidad Social Empresarial implica, entonces, hacer negocios basados en principios éticos y apegados a la ley. La empresa (no el empresario) tiene un rol ante la sociedad, ante el entorno en el cual opera.

La decisión de hacer negocios rentables, de forma ética y basada en la legalidad es realmente estratégico, ya que con esto se generará:

Mayor productividad: a través de mejores condiciones para el cliente interno que conduce a mejor retención de talentos y por ende menores índices de rotación.

Lealtad del cliente: satisfaciendo sus necesidades, empezando por proveerle un lugar donde pueda transmitir sus necesidades y quejas.

Calidad y precio: los clientes empiezan a demandar información de las condiciones de producción y las certificaciones que tiene el producto, entre otras.

Acceso a mercados: por cumplimiento de estándares y certificaciones exigidas por actores externos, incluyendo consumidores.

Credibilidad: la empresa que es respetuosa de las personas, comunidades, medio ambiente y la sociedad en su conjunto proyecta una reputación que le garantiza mayor sustentabilidad en el tiempo, reduciendo riesgos, anticipándose a situaciones que pueden afectar a la empresa, mayor agilidad para reaccionar y adaptarse generando confianza.

La RSE no es una cultura de la filantropía, no se busca que las empresas se conviertan en obras de beneficencia, ya que las empresas están hechas para ser rentables. Esto implica que las empresas adopten una postura activa y responsable en torno al impacto de sus operaciones. Esta cultura es una forma de hacer negocios que le garantiza mayor sustentabilidad y crecimiento económico a la empresa a lo largo del tiempo.

La RSE es el rol que le toca jugar a las empresas a favor del Desarrollo Sustentable, es decir, a favor del equilibrio entre el crecimiento económico, el bienestar social y el aprovechamiento de los recursos naturales y el medio ambiente. Este equilibrio es vital para la operación de los negocios. Las empresas deben pasar a formar parte activa de la solución de los retos que tenemos como sociedad, por su propio interés de tener un entorno más estable y próspero.

El desarrollo sustentable puede ser definido como una manera de: ...satisfacer las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras, para satisfacer sus propias necesidades. Dicho de otro modo: ...el desarrollo sustentable representa la búsqueda de una economía que exista en equilibrio con los recursos y ecosistemas naturales de la tierra. 3

El objetivo principal que persigue la RSE radica en el impacto positivo que estas prácticas generen en los distintos ámbitos con los que una empresa tiene relación, al mismo tiempo que contribuya a la competitividad y sustentabilidad de la empresa.

Las empresas tienen la responsabilidad de conocer el entorno en el que operan; deben tener un claro

³ <http://www.estrucplan.com.ar/Producciones/entrega.asp?IdEntrega=1322> Por: Dra. Raquel Agüero

conocimiento de todo lo que rodea su empresa, no solo en términos geográficos, sino en términos del conjunto de reglas, leyes que rigen su operación, y todas las actividades relacionadas directa e indirectamente con la empresa.

Las empresas más exitosas en el mundo están trabajando en estos conceptos y cada año en México el CEMEFI y la Alianza por la Responsabilidad Social Empresarial (ALIARSE) llevan a cabo la Entrega de un “Distintivo de ESR” a empresas acreditadas como Empresas Socialmente Responsables.

Es importante saber que asociaciones como estas trabajan en nuestro país y es buena idea que empresas Aguascalentenses participen y obtengan reconocimientos que son benéficos para la sociedad y para el desarrollo sustentable, especialmente el compartir las mejores prácticas en todos los rubros de la RSE en actividades ambientales, razón de esta investigación.



LA RSE Y SU IMPORTANCIA EN LA CADENA PRODUCTIVA

Los pasos recomendados para implementar la RSE en una organización son los siguientes:

- 1) Se establece una organización para la planeación, operación y evaluación permanente de la Responsabilidad Social Empresarial.
- 2) Se aprueban por escrito un código de conducta y las políticas y procedimientos de implantación correspondientes, los cuales deben ser validados por todos los participantes del negocio, --- tanto internos como externos.
- 3) Se aprueba un programa de difusión interna y externa que deberá realizarse con todos los recursos de capacitación y comunicación al alcance de la organización.
- 4) Se elige una metodología de medición y evaluación que permita conocer la intensidad y grado de aceptación de este programa, así como la exactitud de cumplimiento de sus principios, valores y objetivos, a través de índices de gestión, entrevistas y evaluaciones de campo.
- 5) Todo lo anterior conducirá a la adopción de un plan de mejora continua que retroalimente cada uno de sus pasos, hasta acercarse a las mejores prácticas de aplicación de la RSE.

Hay tres preguntas a considerar para que las empresas puedan alcanzar la RSE:

- a) Lo que la empresa es o hace,
- b) Lo que la empresa quiere hacer y
- c) Lo que la empresa cree que eso hace. Entre menor sea la distancia entre estos tres puntos, hay un mayor compromiso de la organización hacia la sociedad.

“Es así entonces, que nace el siguiente diagrama de la responsabilidad social empresarial”⁴.

⁴ Institute Accountability (Institute of social and ethical accountability).
www.accountability.org.uk

Diagrama 2. Pretensiones e impactos de una organización.



El diagrama 2, muestra una herramienta que ha sido creada con el propósito de ayudar a las empresas a definir las áreas de acción en términos de responsabilidad social empresarial.

En el área interna, estas prácticas están enfocadas en valores y transparencia que definan el actuar de la empresa, e inciden directamente en los actores internos (colaboradores).

Las prácticas externas están vinculadas a toda la cadena productiva (proveedores, consumidores/clientes), además, abarcan temas como el respeto al medio ambiente, las comunidades que los rodean y al Estado.

La empresa socialmente responsable debe serlo en principio desde su interior porque su principal responsabilidad es con sus colaboradores, que finalmente son los que hacen posible el negocio.

Una empresa que no enfrenta problemas internos, en donde sus colaboradores se identifican con ella y que tiene una trayectoria transparente en términos del cumplimiento de la ley, garantiza mayor éxito en el resultado de sus acciones y le provee mayor legitimidad a sus prácticas a lo externo.

Una vez cumplidos estos requerimientos fundamentales, la empresa puede enfocarse hacia la dimensión externa y tendrá mayor impacto positivo.

Esto se debe a que en una empresa en la que se adoptan valores éticos, existe transparencia en las operaciones y se cumple con los requerimientos legales, transmite mayor confianza a lo externo con sus proveedores, clientes, gobierno y con la sociedad en su conjunto.

La RSE facilita la identificación y constitución de conglomerados (“clusters”), pues este modelo busca la forma que la empresa pueda mejorar su relación con su cliente y con su proveedor, intentando constituir cadenas productivas socialmente responsables para que se pueda hablar de un producto o un servicio socialmente responsable.

Así mismo, ampliando el círculo de influencia de las empresas, éstas deberán actuar buscando generar una vinculación con los planes de comunidad, los planes municipales, los planes de gobierno del Estado y finalmente los planes de nación. Pues como dicen algunos proverbios: “las empresas no pueden triunfar en sociedades que fracasan”, “la fuerza del cocodrilo, está en el agua”. La idea es la misma: si no cuidas tu entorno, morirás con él.

La empresa se debe a la comunidad y la comunidad forma parte de la empresa, juntas son la fuerza. Es obvio que la idea de entender y definir las relaciones entre las empresas y la sociedad en estos tiempos de globalización tiene que ver con los nuevos desafíos sociopolíticos y económicos de una economía de mercado mundializada.

En algunas partes de Europa ya se habla del consumidor socialmente responsable, esto es que los clientes urbanos que consumen cosas cotidianas en las calles se están pendientes a leer las etiquetas de los productos que consumen, como en el caso de los alimentos envasados, que están exigiendo a los fabricantes que pongan el grado nutricional, con ello poder diferenciar los famosos alimentos chatarras. Por otro lado los químicos domésticos ya empiezan a etiquetarlos con rombos de colores que especifican la peligrosidad, con ello se pueden evitar accidentes. “La problemática de la contaminación ambiental generada por el hombre tiene su origen en la forma como ha manejado la falta de responsabilidad social”⁵

Aguascalientes es un Estado con un crecimiento poblacional y un desarrollo económico interactuando mundialmente. Por ello se están generando inversiones en nuevas empresas para que fortalezcan su economía. Por lo tanto si queremos que se logre un equilibrio sustentable donde pueda controlarse el crecimiento y el control de la contaminación ambiental, las empresas nuevas y las ya existentes deben de tener y fomentar una cultura de Responsabilidad Social. Esto significa ser socialmente responsables en una participación conjunta, que asegure:

- Confianza hacia la comunidad.
- Responsabilidad de cada miembro de la organización.
- Sostenibilidad del conjunto del sistema organizacional.
- Responder por la contaminación que se está generando por el crecimiento y desarrollo.

Tal como argumenta Segal, “La complejidad del tejido de las organizaciones a nivel planetario hace necesario un esfuerzo de coherencia y visibilidad para poder entender qué está pasando y quién es quién y hace qué cosa; lo que conduce a un movimiento de estandarización de las prácticas por un lado, y de transparencia de estas mismas prácticas por otro lado. Porque todo el mundo tiene finalmente interés en visualizar mejor el panorama del juego: los inversionistas para disminuir los riesgos, los Estados para controlar qué se está haciendo dentro (y entre) de sus fronteras, la sociedad civil usuaria de estas organizaciones, y los mismos competidores en el mercado que necesitan de referencias comunes y de un mínimo de *fair play universalizable*”.

⁵ Segall, Jean-Pierre. “Pluralité des lectures politiques de la responsabilité sociale de l’entreprise en Europe”. Documento de Trabajo. 2004. Citado en Wagenberg, Alan: “La narrativa de la Responsabilidad Social Empresarial”, documento de trabajo.

En el mundo los derechos, roles y responsabilidades han cambiado:

El consumo debe incluir la prosperidad económica, preservación de las fuentes de empleo, responsabilidad social, equidad, protección ambiental e innovación social y tecnológica.

Los precios de los bienes y servicios necesitan reflejar el costo total de producción, incluyendo los costos ambientales y sociales.

Las pautas de consumo son significativamente diferentes en las distintas partes del mundo.

En los países en desarrollo, el requerimiento primario es cubrir las necesidades humanas básicas para todos.

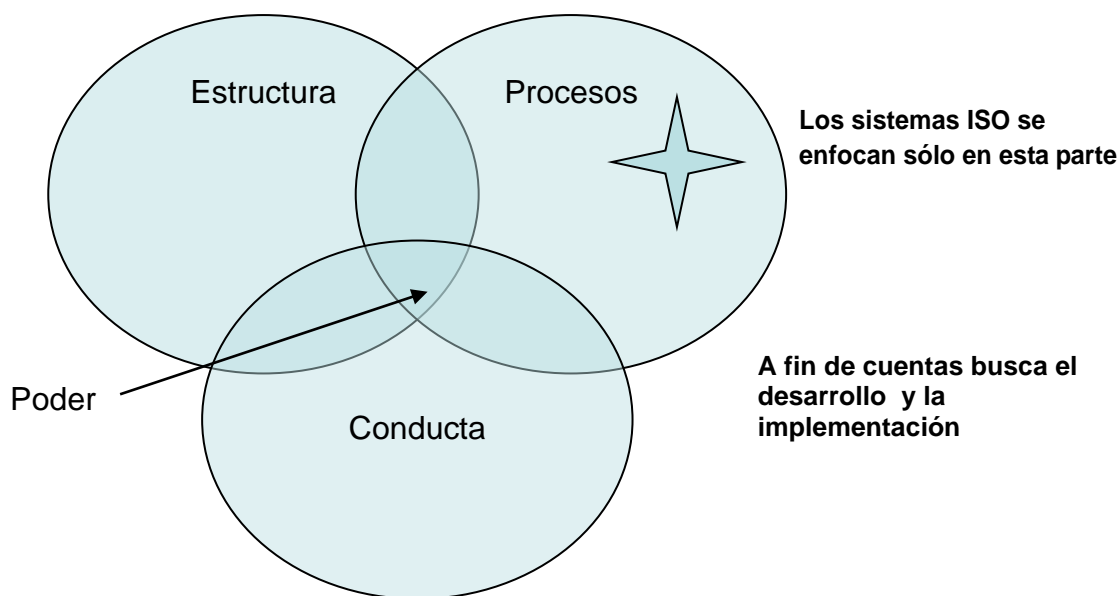
La tensión entre la libertad personal y las expectativas sociales tiene la característica que será decisiva ya que hay una creciente exigencia de compromiso, a nivel mundial, de muchos, para hacer más, en áreas esenciales del desarrollo y, con el principio de eco-eficiencia como guía, para encontrar soluciones costo-eficientes a variados desafíos que el mundo actual nos enfrenta.



CAPÍTULO 3. UN SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

Para implementar un sistema en cualquier empresa u organización, tenemos que trabajar en tres factores esenciales que toda organización debe tener.

Diagrama 3. Factores clave de un sistema de gestión



El diagrama 3 explica donde está el secreto para poder implementar un sistema de gestión, el cual está en la intersección de la Estructura, los Procesos y la Conducta. Asimismo, buscar un equilibrio en la asignación de los recursos que son parte fundamental en el funcionamiento de todo sistema.

Entendemos como Estructura a las instalaciones físicas de la organización, que incluyen los edificios, las maquinarias e inclusive las funciones que desarrolla cada empleado en lo que se conoce como puestos de trabajo. La estructura en toda organización debe ser óptima y contar con lo necesario para poder realizar la operación.

Debemos entender por Procesos la interacción de todas las actividades que incluyen a todos los procedimientos y documentos a seguir que son la razón de ser de la organización.

Hoy en día el enfoque a procesos es uno de los grandes cambios que han realizado los sistemas ISO tanto en el área de calidad como en los sistemas ambientales.

Es vital que una organización conozca y desarrolle sus procesos. Hay que tener mucho cuidado porque es común que en las organizaciones falten procesos claves o no se han considerado por desconocimiento o por no haber tenido un previo análisis de las actividades que se deben realizar.

Debemos de entender que el enfoque a procesos facilitara la implementación de cualquier actividad. La conexión entre los procesos hará que funcionen las cosas.

Por su parte, la Conducta es la actitud de hacer lo que se dice en lo procesos dentro de las estructuras. Esa actitud la asumen diferentes involucrados que tienen alguna actividad relacionada con la organización como son empleados, contratistas, proveedores, visitantes, clientes, etc.

El secreto del control de la conducta será entonces el fomentar una actitud responsable de cumplimiento a las leyes, procesos, procedimientos.

Podemos tener una estructura ideal, edificios modernos, instalaciones apropiadas, una planta de tratamiento de agua residual moderna, entre muchas cosas, una empresa lujosa-, pero si los procesos no están bien definidos y la conducta de la gente no es propia, porque está desmotivada no entiende los procesos, no se podrá operar adecuadamente la planta para tratamiento de aguas residuales. Veamos lo contrario: la gente está muy motivada, su conducta es correcta pero no se cuenta con las instalaciones para descargar un agua residual que necesita un tratamiento, por lógica la conducta no será ética y tenderemos que descargar el agua residual sin el tratamiento necesario.

A muchas empresas certificadas en sistemas de gestión ambiental se les ha recomendado trabajen en mejorar sus estructuras invirtiendo recursos para mejorar las tecnologías e imagen de sus instalaciones; esto es costoso y muchas veces puede desanimar porque no se ve la recuperación de la inversión, y esto provoca que no sigan invirtiendo en la protección ambiental, por no encontrar el punto de mejora continua y el retorno de su inversión.

Debido a lo antes mencionado, la recomendación sería buscar el equilibrio y hacer parte de estas inversiones con un enfoque que busque revisar y mejorar la Conducta y el funcionamiento del Proceso.

Recuerden lo que hemos venido mencionando la RSE implica elevar el nivel de compromiso y éste puede ser el resultado para mejorar nuestra conducta hacia la protección ambiental.

Para mejorar la conducta hacia el respeto al medio ambiente los expertos que elaboraron la nueva versión de ISO 14001 incluyeron un requisito que motiva a evaluar la conciencia ambiental. Esto será un tema interesante de discusión en un futuro no muy lejano y mucho se preguntará cómo lograr su implementación y mejora continua, para que los procesos y los procedimientos sean coherentes con el actuar de los empleados.

Es importante resaltar que además de este requerimiento, que evalúa la conducta, existen otros para evaluar los procesos y las estructuras, y todos ellos llevan un orden de implementación de acuerdo al nivel de compromiso de cada organización. Por ello veamos las siguientes recomendaciones.

RECOMENDACIONES PARA IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

Primero es necesario que trabajemos en dos procesos básicos que serán los cimientos de nuestro sistema:

a) Definir un proceso para identificar, evaluar y controlar los aspectos ambientales, en otras palabras que sepan y tengan control sobre qué o cuáles de sus procesos productos o servicios son los que tienen o pueden tener impactos ambientales.

Es decir que cuando una empresa inicia operaciones o quiere implementar un sistema ambiental debe conocer perfectamente qué de sus procesos, productos o servicios puede o estará impactando al ambiente, un ejemplo clásico en una empresa metalmeccánica: es casi seguro que utilice algún lubricante soluble o aceite para la elaboración de sus productos; manejar este tipo de residuos, especialmente en las descargas de agua residual, tendrá que tener un tratamiento, por lo que se deberá considerar la tecnología apropiada para esto y los recursos para su control.

La mayoría de los recursos asignados a las áreas ambientales se pueden perder y asignar estos a áreas de menor oportunidad o trascendencia , por ello el especialista ambiental que desarrolle el proceso de identificación, evaluación y control de aspectos ambientales debe considerar esto como un balance estequiométrico, en donde de cada insumo del proceso se considere su posible salida como residuo, descarga o emisión; con ello valorar si por volumen, frecuencia o peligrosidad de cada uno de estos insumos debemos atender con un control asignando un recurso con el fin de evitar, mitigar o controlar algún impacto ambiental.

El administrador ambiental debe ser la persona que guíe a los directivos para la asignación de recursos, trabajar en las prioridades y programar las de menor importancia, buscando una mejora continua. En el caso práctico de la empresa en estudio se mencionaran algunas de estas técnicas.

b) Tener bien definido el proceso por el cual se asegura de recabar la legislación ambiental que le aplica, explicar como la implementa y la evalúa.

Es decir que sepa qué leyes ambientales aplican a la organización, que entienda cómo las va a implementar y cómo evalúa su cumplimiento. Para ello debe tener un compendio de las leyes, reglamentos, normas y cómo está interactuando con sus procedimientos internos aquello que le aplique.

Ya establecidos estos dos procesos se debe de trabajar simultáneamente en el compromiso de la Dirección o grupo de directores, gerentes y staff de la empresa u organismo, quienes son los encargados de autorizar los recursos necesarios. Recordemos que debe conservarse un equilibrio en la asignación de recursos a la Estructura, Procesos y Conducta.

Para el establecimiento de objetivos ambientales, será necesario considerar lo descrito en los incisos a y b, además de integrarlos dentro de una política ambiental, la cual, busca el compromiso de los directores hacia el respeto al medio ambiente.

Estas actividades van desencadenando otras como serán la de generar documentos controlados para evidenciar el trabajo, programas de capacitación, comunicación y formación de conciencia ambiental, formación de auditores y planes de auditorías al sistema, acciones correctivas y preventivas, que en su momento se tendrán que revisar por la dirección, es un camino largo pero funciona ya que se está construyendo la forma de cómo contestar el requisito del respeto al medio ambiente de la RSE.

Los cuestionamientos para medir el nivel de la implementación de las mejores prácticas de las empresas en RSE (parte ambiental) deberán considerar cuando menos los aspectos relacionados con:

Poseer una gerencia ambiental, establecer una política ambiental, definir programas de mejoras ambientales, realizar estudios de impacto ambiental, ejecutar auditorías ambientales, Implementar sistemas de contabilidad ambiental, tomar medidas de prevención; considerar el ahorro de energía, agua e insumos, practicar acciones de mantenimiento preventivo, coordinar cursos de capacitación a trabajadores.

Para el ISO RS 26000 norma en proyecto de responsabilidad social empresarial (RSE), en uno de sus requerimientos a asignado un apartado basado en el principio de respeto al medio ambiente y una empresa que desee este reconocimiento deberá cumplir con lo ahí descrito que es muy parecido a lo mencionado aquí.

Como es de saberse este estándar de ISO RS 26000 aun no se emite ya que está planeado para septiembre del 2009, por consiguiente no hay empresas que lo estén aplicando en Aguascalientes.

Parte de este trabajo trata de facilitar la implementación de la RSE. Se debe aclarar que el análisis del borrador del estándar ISO 26000 puede ser un disparador de ideas para poder proponer alternativas de solución a la problemática ambiental. 6

Es importante reconocer que existen públicos o actores con los que toda empresa se interrelaciona. A estos se les llama “partes interesadas”. Los partes interesadas son todas aquellas personas a quienes el negocio afecta y se ven impactados por la empresa de manera negativa o positiva.

La empresa puede orientar sus prácticas responsables hacia el interior de la empresa o hacia fuera de la empresa. En cada caso ya sea interno o externo, existen diferentes partes interesadas hacia donde puede focalizar su acción.

Las partes interesadas a lo interno de la empresa son, por ejemplo, los colaboradores, accionistas, y la alta gerencia. A lo externo de la empresa, encontramos a los proveedores, clientes y la comunidad en general.

Delimitar el impacto interno y externo que tiene la empresa es fundamental.

Los sistemas ambientales más comunes implementados en Estado de Aguascalientes están basados en el Estándar ISO14001. Esta Norma, última versión 2004; comparada con su versión anterior de 1996 uno de los cambios más relevantes esta en el requerimiento 4.4.2 (Competencia, formación y toma de conciencia), que compromete a la empresa a tomar en cuenta, de forma más comprometida, a las partes interesadas:

<http://isotc.iso.org/livelink/livelink/fetch/2000/2122/830949/3934883/3935096/home.ftml>

La organización debe asegurarse de que cualquier persona que realice tareas para ella o en su nombre, que potencialmente pueda causar uno o varios impactos ambientales significativos identificados por la organización, sea competente tomando como base una educación, formación o experiencia adecuadas, y debe mantener los registros asociados.⁷

La importancia que las empresas más grandes del Estado de Aguascalientes pueden trabajar para incrementar su nivel de compromiso hacia la protección ambiental compartiendo y enseñando a las empresas pequeñas y medianas, para que logren una formación y educación ambiental dentro de la cadena productiva, para que puedan conocer sus aspectos ambientales, la legislación ambiental que les aplica con el fin de que busquen un control de estas y se comprometan con la sociedad. En otras palabras los sistemas ambientales motivan a las empresas para que conozcan y apliquen la legislación ambiental de su país o de los países con los que tengan negocios y que conozcan los impactos ambientales de sus procesos, productos o servicios y analicen el cómo prevenirlos, mitigarlos o controlarlos y sobre todo incluyen a los trabajadores de la empresa y a los que están participando en su nombre.

Resaltemos que no es pedirle a las empresas que se certifiquen en normas ambientales por moda o amenaza de no negocio con las más grandes, es pedirles su compromiso de respeto al medio ambiente y que lo demuestre con buenas prácticas ambientales.

Por lógica a mayor número de prácticas ambientales en una empresa mayor será el compromiso a proteger el ambiente, y esto ayuda a prevenir la contaminación ambiental. Idea que motiva a escribir este trabajo ya que hace falta en la ciudad de Aguascalientes, el desarrollo de empresas proveedoras de materiales y servicios, así como contratistas con una visión de respeto al medio ambiente, con ello, mejorar el actuar con prácticas ambientales que fomenten el control de la contaminación en la cadena productiva

He aprendido con la experiencia en manejo de sistemas ambientales que las empresas pequeñas no pueden cumplir con los mínimos requerimientos legales por falta de recursos económicos, limitando su creatividad.

Como este trabajo es compartir experiencias de éxito (buenas prácticas ambientales) trataré de explicarles una que debe trascender, llamémosla: Formación de contratistas.

Entendamos que las empresas utilizan contratistas para hacer trabajo que no les es relevante, al parecer a la compañía por no ser de su giro o, no encontrarlas lucrativas, para labores especializadas, como pueden ser limpieza de áreas, auditorias, monitoreos, labores de construcción, pintura, impermeabilización, etc. contrata los servicios de terceros. A éstos los llamaremos contratistas y los clasificaremos en tres grupos:

Contratistas en planta: son los que desempeñan su jornada dentro de la empresa, ejemplo son vigilantes, trabajadores de limpieza, cocineros y gente que está asignada a la producción. Estos trabajan para la empresa pero no están en su nomina, les paga otro patrón.

⁷ ISO 14001:2004 Publicado en la Secretaría Central de ISO en Ginebra, Suiza,
Web www.iso.org

Contratistas de proyecto: estos realizan labores de construcción, son trabajos eventuales para hacer ampliaciones o mantenimientos de albañilería que personal interno no puede realizar. Por ello se contrata gente externa y se le paga por lo que hacen.

Contratistas frecuentes: entran a las instalaciones de la compañía por tiempos muy cortos, pero muy seguido, ejemplo son los mensajeros, cerrajeros, asesores, auditores, etc.

Todo esto puede causar impactos ambientales ya que generan residuos, manejan químicos o equipos que generan emisiones al aire, descargas al agua residual o similar. La pregunta obligada sería ¿quién debe responder por estos impactos al ambiente? El contratante o el contratista

En toda empresa es les resulta difícil entender que estos contratistas forman parte de la misma y deben de incluirlos en sus planes de entrenamiento, más si desean una certificación ISO.

Muchos problemas que encuentran actualmente los auditores profesionales es que las empresas no incluyen a los contratistas en sus planes de entrenamiento porque es costoso y difícil de controlar.

Imagínense que se contrata un trabajador que impermeabilizará un techo, usará químicos, deberá estar esta persona entrenada y ser conscientes de cómo usar esos químicos y donde depositar sus residuos quizá peligrosos. El responsable de entrenar a esta gente es su patrón, pero eso no ocurre en realidad y en mi experiencia la que acaba entrenando es la empresa que contrata, ya que sus sistemas certificables se lo exigen.

Por otro lado, en términos de seguridad e higiene industrial se está comentando que si un trabajador se accidentase dentro de las instalaciones, se cuestionaría como responsable al contratante que al contratista, eso está apareciendo en nuevas legislaciones del IMSS (Instituto mexicano del Seguro Social) y en las Normas Oficiales Mexicanas de Seguridad e Higiene emitidas por la STPS (Secretaría del Trabajo y Previsión social). Esto estará obligando legalmente al contratante a asumir el compromiso de responder por sus actos, por lo que debe controlar esto.

Pero también es cierto que el entrenamiento de este tipo de contratistas para el contratante es costoso y cuestionable. Una solución viable que se está dando y creo que debemos apoyar es la siguiente: una empresa de la Localidad entrenó a personal docente del ITA (Instituto tecnológico de Aguascalientes) con el fin de que se generara un programa de entrenamiento para contratistas, en donde se explicaron diferentes temas de interés de la seguridad, higiene y protección al medio ambiente. Con ello el trabajador contratista recibe capacitación por profesionales, los cuales después de un tiempo en aulas entregan un certificado para que ingrese a la empresa contratante ya consciente de las medidas de seguridad, higiene y protección al medio ambiente.

Donde está la Creatividad para que las empresas puedan participar en programas como estos:

Que el grupo de empresas de Aguascalientes se sume a esta actividad con el fin de involucrar a sus contratistas a certificarlos en un programa común donde se capacite a los pequeños para que se comprometan a la seguridad, higiene y respeto al medio ambiente.

Es decir si se certifica al trabajador que va a impermeabilizar la empresa X, él manejará sus químicos y residuos igual que cuando lo haga con la empresa Z, profesionalizándose hasta llegar a nuestros hogares.

Imagínense que contratamos a este trabajador para impermeabilizar nuestra casa, estaríamos orgullosos de saber que esa persona sabe cómo controlar sus químicos y sus residuos, así como sus herramientas de trabajo y no andaría improvisando cosas que puedan causarle un accidente. Sería un profesional en lo que hace y, por consecuencia, su conducta y compromiso se estará alineando a la RSE.

Este puede ser un ejemplo básico de cómo podemos desarrollar empresas entre todos y a un muy bajo costo, que lo pagaría en parte proporcional, la empresa contratante, el patrón contratista, por que no el gobierno con algún subsidio, obteniendo beneficios la institución capacitadora, el trabajador y la sociedad.

Porque lo mencionado del ejemplo...es que los residuos químicos de las impermeabilizaciones no se pueden tirar en rellenos sanitarios ya que son considerados como especiales o peligrosos y actualmente en Aguascalientes muchos de estos residuos no tienen control.



CAPÍTULO 4. ESTUDIO DE CASO

DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

La empresa seleccionada es una compañía líder en el sector electrónico con amplio desarrollo en tecnologías de procesamiento de señales digitales, analógicas y mixtas. Opera en más de 25 países.

La planta se localiza en Aguascalientes, sobre una superficie de 475,124 m² en la zona Sur-Oriente de la Ciudad Capital. Cuenta con 5 edificios, 4 de manufactura y una casa de máquinas. La superficie total construida es de 29,885 metros cuadrados.

La empresa inició operaciones en Aguascalientes en 1984, pero fue hasta mediados de 1997 cuando es inaugurada esta parte de la empresa e inicia operaciones.

La planta genera en promedio 170 millones de unidades de producción con una base laboral aproximada de 2,500 personas.

La Empresa para los productos tiene aproximadamente 59 diferentes líneas de manufactura y que se dividen en las siguientes familias:

- 1) Automotive Sensors & Controls (AS&C): se usan para mejorar la seguridad y el desempeño en los productos automotrices y maquinaria pesada.
- 2) Productos Lighting and Industrial (L&I): protegen circuitos en alumbrados y en aparatos electrónicos.
- 3) Productos relevadores Compressors Sensors y Controls (CS&C): ambos dan protección en la función de arranque de los motores eléctricos.

Los Cambios planeados en la planta o en sus operaciones han impactado positivamente en las áreas de protección al medio ambiente, seguridad e higiene industrial.

Su primera certificación en ISO14001 fue en el año 2002 evaluado por la agencia internacional TUV quedando implementado el sistema ambiental y con el buscar la mejora continúa.

Durante el 2003, la empresa fue re certificada en ISO14001 por la agencia internacional (Det Norske Veritas) DNV obteniendo cero no conformidades. Es decir cumplió al 100% con los requisitos de la norma.

Es importante mencionar que el no tener desviaciones en los requerimientos que pide el estándar ISO 14001 en auditorias de agencias de tercera parte efectuadas por expertos auditores habla bien del nivel de involucramiento de todas las áreas de la empresa y de lo robusto del sistema

El sistema de administración ambiental se consolido con el sistema de calidad: esta integración permitió optimizar recursos en términos de control de documentación, auditores internos, requerimientos de la gerencia, procedimientos de acciones correctivas, entrenamiento y comunicación.

Como resultado de esta integración, se tienen mejores controles que gobiernan los programas ambientales, de seguridad e higiene lo que permite definir, controlar y alcanzar sus metas.

La empresa en el 2004 alcanzó la certificación en la norma TS16949, dicha certificación exige que las áreas de producción y/o procesos estén perfectamente controladas y enfocadas a la prevención de problemas de calidad, protección ambiental y protección al trabajador entre otros.

Este tipo de certificación (como las logradas en años anteriores como lo son las certificaciones en Industria Limpia, que promueve la PROFEPA y en la norma ISO14001, en los sistemas ISO9000 versión 2000 y en QS9000), aseguran que los clientes de la industria automotriz y otros los prefieran sobre las plantas que no tienen estas importantes certificaciones y puedan tener control pleno sobre procesos y productos protegiendo el entorno en que operan.

ACTIVIDADES IMPLEMENTADAS

Es importante mencionar que un servidor trabajo en la empresa caso de estudio ingresando en el mes de septiembre del año 2000 en el puesto de ingeniero ambiental y coordinador para la implementación del sistema de gestión ambiental ISO14001, siendo uno de los facilitadores, junto con los integrantes del equipo de Environmental Safety and Health (ESH), para mantener funcionando dicho sistema durante los años subsecuentes hasta terminar mi relación laboral en diciembre del 2008.

Mis actividades principales en la empresa fueron:

- Desarrollar varios procesos y procedimientos que requiere el sistema entre los más destacados menciona el proceso para la determinación de aspectos ambientales significativos y el desarrollo del procedimiento para el cumplimiento de los requerimientos legales y otros.
- Desarrollar el proceso para el control de químicos y residuos peligroso.
- Desarrollar el proceso de reciclaje.
- Trabajar con las áreas de calidad para fusionar el sistema de gestión en las partes compatibles.
- Ser auditor líder del sistema de gestión ambiental, llevando control de las auditorias del sistema y dando seguimiento a los hallazgos.
- Capacitar y sensibilizar a los integrantes de la empresa de formación a todos los niveles en cuestiones de medio ambiente, seguridad e higiene y promover actividades ambientales con ayuda a la comunidad.
- Hacer trámites legales en materia ambiental y atención a inspectores y auditores externos para certificación.
- Dar seguimiento a indicadores de monitoreo ambiental, programando estudios de análisis.

CAPÍTULO 5. BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES, VISIÓN Y LOGROS HACIA LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (RSE)

En este punto se describirá como la empresa se involucra en actividades de las áreas de protección ambiental y seguridad e higiene industrial en la comunidad, incluyendo información de cómo mantiene una buena relación con vecinos, actividades altruistas fuera de la empresa que benefician a la comunidad y participación en eventos sociales de las áreas de medio ambiente, seguridad e higiene.

Para la atención a problemas ambientales, la empresa cuenta con prácticas administrativas para prevenir y dar una atención proactiva / preventiva, o de ser necesario, correctiva a posibles problemas ambientales los cuales aseguran tanto la protección de la comunidad como el ambiente en las áreas de protección al aire, suelo y agua.

La empresa tiene establecido un programa de selección y evaluación para proveedores de servicios con impacto en la calidad del producto o que interactúan con los aspectos ambientales significativos de los procesos y servicios siendo estos últimos: emisiones al aire, recursos naturales, residuos peligrosos y residuos no peligrosos, también cuentan con un control de proveedores locales y extranjeros lo cual permite motivarlos para que se comprometan al cumplimiento de las normas ambientales mexicanas o corporativas que sean aplicables o permite desarrollarlos para que sus procesos y materiales sean mas amigables con la protección ambiental.

Para describir cómo atiende los problemas ambientales se tienen otros procesos o procedimientos que analizaremos uno a uno:

Recordemos que los dos cimientos básicos para la implementación de un sistema de gestión ambiental son:

- a) Determinación de aspectos ambientales significativos
- b) Elaborar un proceso de cumplimiento a requerimientos legales y otros

A) DETERMINACIÓN DE LOS ASPECTOS AMBIENTALES SIGNIFICATIVOS

Para definir la problemática ambiental esta empresa estableció un proceso que determina los aspectos ambientales significativos este proceso se diseñó para determinar qué áreas deben ser atendidas por su interacción con el medio ambiente, se elaboró la forma de evaluar y entendiendo que procedimientos específicos se deben tener para su control, este proceso condujo a desarrollar un balance de materiales de toda la planta, que cuantifico los insumos, revaluó las salidas, determinando recursos necesarios para su control, considerando actividades normales, de mantenimiento y en caso de emergencia, en las áreas productivas y de servicio, siendo la pauta para desarrollar los objetivos y metas ambientales así como otros programas que se explicaran en su momento.

El propósito de este procedimiento es identificar los aspectos ambientales de sus actividades, productos y servicios que puede controlar y aquellos sobre los que puede influir dentro del alcance definido de su sistema de gestión ambiental, teniendo en cuenta los desarrollos nuevos o planificados, o las actividades, productos y servicios nuevos o modificados.

B) PROGRAMA DE CUMPLIMIENTO A REQUERIMIENTOS LEGALES Y OTROS

Entender el marco jurídico es parte de la problemática ambiental, pues no podemos olvidar que nuestro sistema de vida se caracteriza y funda en el estado de derecho; es decir, en mantener el conjunto de posibilidades que nos permitan regir nuestra vida con arreglo a normas e instituciones jurídicas, respetando a los demás para mantener el equilibrio ecológico: por ello se ha desarrollado un procedimiento que describe el proceso de control, consulta y actualización de los requerimientos legales en materia de medio ambiente, seguridad e higiene que le son aplicables a nivel federal, estatal y municipal y que incluye los requerimientos corporativos y de clientes.

Para asegurar el cumplimiento de los procesos se cuenta con un equipo de especialistas en medio ambiente seguridad e higiene que frecuentemente analiza los diferentes requerimientos legales y otros relacionados con la materia, asegurándose que los que son aplicables se cubran solicitando los recursos necesarios e incluyéndolos en los programas ambientales que se tienen. Esto se hace a través de una empresa consultora que emite mensualmente en forma electrónica con software los cambios en la legislación federal. En notificación por escrito se reciben de otra empresa consultora, todos los cambios estatales y municipales aplicables.

Adicional a lo anterior cada semana se revisa vía electrónica el diario oficial de la federación, y se consulta la normatividad en las páginas *electrónicas de Internet*⁶⁸ para verificar la normatividad vigente y los posibles cambios que van surgiendo con el tiempo.

⁶⁸ www.segob.mx, www.semarnat.gob.mx, www.profepa.gob.mx, www.stps.gob.mx, www.cofemer.gob.mx y www.aguascalientes.gob.mx

Todos los cambios son registrados en un prontuario de requerimientos legales y una tabla para su control.

Los especialistas, cada vez que existe un cambio legal en cualquiera de los tres rubros, lo comunican en una junta semanal que se tiene con un comité integrado por representantes de todas las áreas, los cuales a su vez hacen el comunicado a sus departamentos y líneas de producción. Todo lo anterior bajo la supervisión de los especialistas.

El proceso anterior ha permitido conocer la normatividad mexicana en materia ambiental para poder cumplirla y compartirla internamente. De manera externa se comparte con empresas que integran el Grupo de Ayuda Mutua (GAMA), donde en las reuniones frecuentes con los representantes de cada empresa se comparten los cambios legales en materia se les exhorta a su cumplimiento.

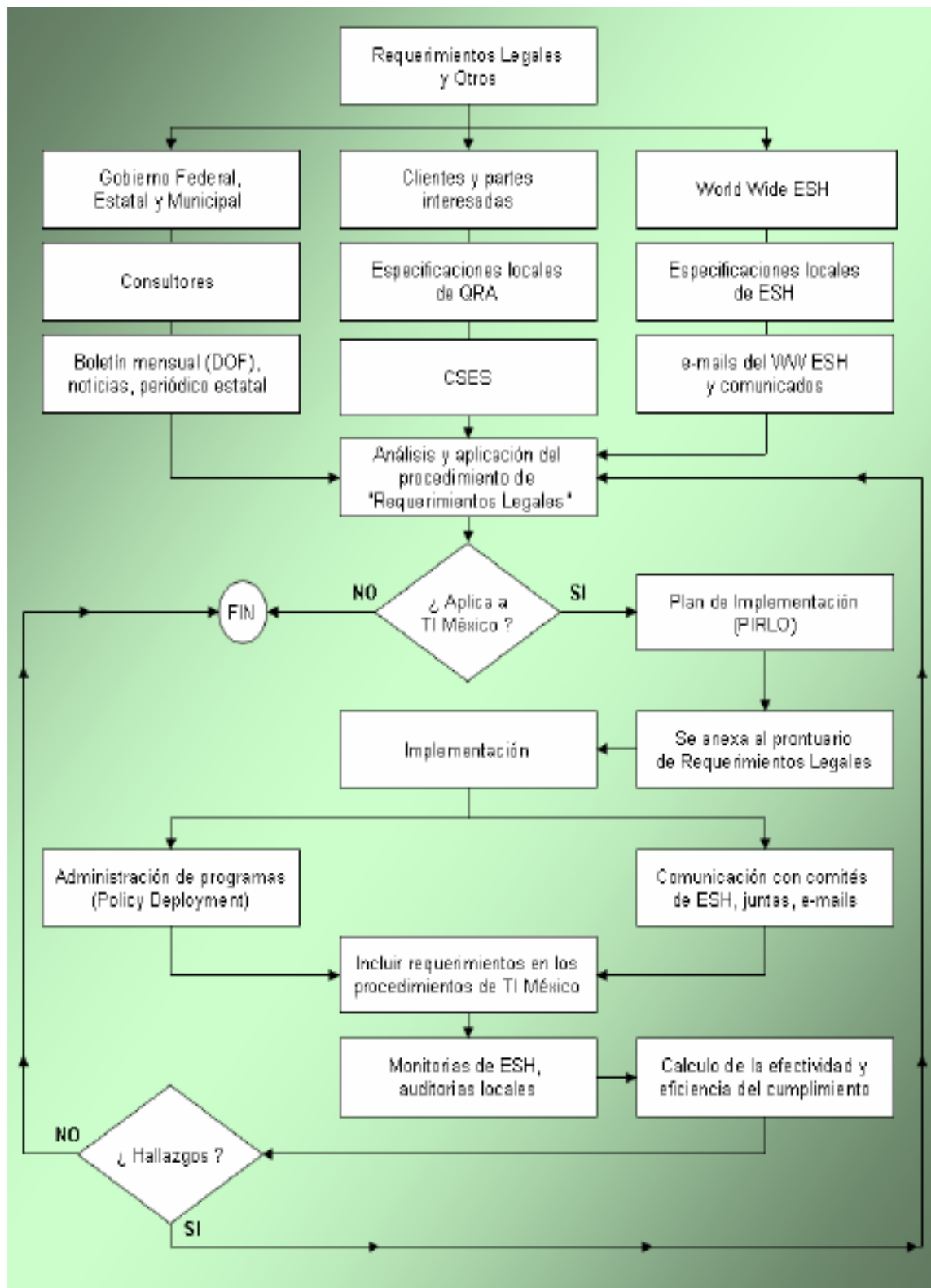
Estas actividades, entre otras, buscan concientizar a los involucrados para que cumplan con el marco jurídico en materia ambiental.

También se cuenta con un programa de desarrollo de cumplimiento a los requerimientos legales con el cual es posible evaluar cada trimestre, junto con la gerencia, el desempeño del cumplimiento de la planta.

El siguiente diagrama muestra cual es el proceso con el cual la empresa implementa los requerimientos legales que le competen.



Diagrama 4. Flujo de requerimientos legales de la empresa caso de estudio.



El diagrama 4. Explica el flujo para la definición de los requerimientos legales y otros, donde la palabra “otros”, implica que se consideran los requerimientos de clientes y partes interesadas, así como los concernientes al corporativo de la empresa (Word Wide ESH) donde las siglas ESH significan: Medioambiente, Seguridad e Higiene (las siglas en idioma ingles).

Las entradas para poder procesar la información de requerimientos legales y otros son tres:

- 1) Para los requerimientos, los cuales se emiten por el gobierno federal, estatal y municipal, se maneja un filtro de consultores, y la fuente de información de esto es el diario oficial de la federación (DOF).
- 2) Para los requerimientos de los clientes y partes interesadas, se han elaborado varios procedimientos, que se encuentran en el área de calidad QRA (por sus siglas en ingles). Además se tiene un programa para recabar toda la información de los clientes a nivel mundial, que se denomina Central Services Electronical Systems (CSES) Con esta base se da seguimiento a cada requerimiento del cliente, asignándoles una prioridad y un recurso.
- 3) Para los requerimientos provenientes del corporativo (debido a que la empresa opera en todo el mundo), es necesario unificar varios requerimientos legales internacionales, en donde se tiene negocio, por ello, se ha desarrollado una serie de procedimientos que exigen más allá de la legislación mexicana, y que la planta está comprometida a cumplir, por lo cual toda esta información es enviada por expertos internacionales a la planta ubicada en México, para que cumplan con estas especificaciones de ESH.

Obtenida los requerimientos de los tres apartados anteriores, se procede al análisis para la aplicación, y se procede a un criterio de toma de decisión, en el cual, al no aplicar este requerimiento, se da por terminado; pero si el requerimiento procede la aplicación al la planta de México, se elabora un Plan de Implementación para el Requerimiento Legal y Otro (PIRLO). Primeramente se agregara a un prontuario de requerimientos legales aplicables a la planta (este documento es un listado que se mantiene vigente de todos los requerimientos en materia legal ambiental que les son aplicables).

Es de suma importancia que el requerimiento legal u otro que haya de ser implementado, se incluya en un programa anual de desarrollo (Policy Deployment), para que se asegure el recurso asignado en la revisión gerencial. Por otra parte se comunica con las demás áreas, para se informen de que un requerimiento legal u otro, está en proceso de implementación, lo cual, se hace a través de juntas de comité de ESH.

Muchas veces, un requerimiento legal implica, que en varias partes del sistema ambiental sufran cambios, por lo cual se deben incluir los requerimientos en el procedimiento que más se apege para que se oficialice esta información en un documento interno. Por su parte, frecuentemente el especialista de ESH, deberá auditar cómo se está implementando el requerimiento legal, y por consiguiente calcular la eficiencia y efectividad de este. Si se llega a encontrar un hallazgo que implique que se mejore, se tendrá que analizar cómo fue la aplicación, para realizar los ajustes necesarios.

En caso de no encontrar hallazgos, se considerara que el requerimiento legal esta implementado.

Por requerimiento en los sistemas ambientales, se deben definir metas y objetivos, que incluyan los incisos a y b, además de oras actividades estratégicas para el control de las actividades ambientales, por ello el paso siguiente que se debe considerar es el programa anual de desarrollo.

C) PROGRAMA ANUAL DE DESARROLLO

Ya se había mencionado que la RSE es parte de la planeación estratégica del negocio, por ello es fundamental contar con un proceso en el que se establecen programas estratégicos para el logro de objetivos, estos deben tener su base en los aspectos ambientales significativos y en los requisitos legales a cumplir. Para ello se conformo el denominado programa anual de desarrollo, avalado por el grupo gerencial, en este se contempla el programa de Medio Ambiente, Seguridad e Higiene como un programa estratégico para el desarrollo y mejora de la eficiencia operativa de la planta; también se contemplan esquemas financieros, planes de producción y proyectos especiales de esta área que se realizarán en cada año de operación de la empresa.

Parte del control de este proceso del plan anual de desarrollo es medir el desempeño. Esto se hace a través de índices de cada objetivo planeado y se efectúan revisiones trimestrales para ver tendencias, ya sea en consumos, demandas, costos, montos de ahorro y estatus de actividades programadas. Estas que se van dando como resultado de la operación de la planta.

Se cuenta con una tabla general de índices de las áreas de Medio Ambiente, Seguridad e Higiene que es revisada por el grupo gerencial, como preámbulo o introducción a cada uno de los programas. En esta tabla se tiene un histórico de años anteriores, de tal manera que la meta del año en curso se compara contra el índice real de cada trimestre y se le da un color tipo semáforo para señalar los índices que requieren atención inmediata. A continuación se muestra los índices actualizados que revisamos para ver el desempeño del sistema.

Para sustentar cada índice se cuenta con un programa específico. En él se tienen identificadas las personas responsables del programa, las fechas de revisión ante la alta gerencia, las reflexiones o lecciones aprendidas de años anteriores, el ambiente en el que se desenvuelve el programa, el enfoque en puntos críticos del programa, el objetivo principal a lograr y las tácticas o acciones específicas que ayudaran a lograr el objetivo. Se mencionara en forma breve cada uno de los programas que contiene el plan anual de desarrollo y que son:

PROGRAMAS AMBIENTALES

- C.1) Programa de reciclaje de residuos sólidos no peligrosos.
- C.2) Programa de manejo de químicos y residuos peligrosos.
- C.3) Programa de control de emisiones al aire.
- C.4) Programa de control de descargas de agua residual.
- C.5) Programa de reducción de uso y reciclaje de agua.
- C.6) Programa de optimización y reducción de energía eléctrica.
- C.7) Programa de Seguridad e Higiene Industrial.

- C.8) Programa de reforestación.
- C.9) Premiaciones y reconocimientos ambientales.
- C.10) Acciones Preventivas y de Mejora.
- C.11) Auditorías ambientales
- C.12) Acciones correctivas.

Mucha de la información contenida en los programas, se considera confidencial, por lo que con la explicación que se da en cada uno de ellos, se considera suficiente para que el lector interprete como esta práctica puede ser implementada.

Toda esta información de los programas y actividades que ha realizado esta empresa avala lo descrito en su política de medio ambiente seguridad e higiene que esta publicada al exterior de la instalación y es coherente con la intención de proteger el ambiente.

C.1) PROGRAMA DE RECICLAJE DE RESIDUOS SÓLIDOS NO PELIGROSOS

La empresa tiene establecido un programa de reciclaje de residuos sólidos, que se desarrolló para la certificación en la norma de ISO 14001, basado en la determinación de aspectos ambientales efectuados en los procesos de producción.

Se cuenta con un procedimiento del manejo de residuos sólidos no peligrosos en el cual se explica todo el proceso desde el análisis de los residuos como basura hasta el envío a los centros de acopio externos para su reciclaje, en este proceso:

- a) Se analizó el tipo de basura generada que fuera reciclable y evitando mezclar materiales con residuos peligrosos en cada operación, se generó un listado de los mismos.
- b) Para lograr una mejor segregación de los materiales en el punto de generación, se definió un código de colores y se adquirieron 77 centros de acopio en dos diferentes tamaños de acuerdo a las necesidades de producción y las áreas administrativas, los cuales se ubicaron según los criterios y materiales generados.
- c) Se entrena a todo el personal empleado, contratista y proveedor durante una hora sobre el manejo y segregación de materiales de acuerdo al código de colores. Este entrenamiento es obligatorio en forma anual, siendo tomado por un total de 5500 personas (3700 empleados y 1800 contratistas y proveedores).
- d) Se definieron áreas de reciclaje donde se acopian y clasifican todos los materiales recolectados en la planta, dicha área está pintada de acuerdo al código de colores.



La fotografía muestra que el sistema de reciclaje fue definido en cuatro colores diferentes para la segregación de residuos reciclables.

- e) Debido a que la empresa requiere de un servicio integral en el manejo de residuos, se desarrollaron tres proveedores locales que tuvieran la capacidad para satisfacer este requerimiento.



La fotografía muestra a personal de la compañía contratista recolectando materiales segregados, los cuales se trasladan al centro de acopio en donde se pesan y ya tienen un precio establecido para su venta.

- f) Los centros de acopio son auditados en forma semanal, así mismo personal de la línea realizar auto auditorias a sus centros de acopio en forma diaria, semanal y/o por turno para verificar que el programa esté trabajando, éste punto forma parte de un programa de reconocimiento trimestral de competitividad entre las líneas en las áreas de medio ambiente, seguridad e higiene.



La fotografía muestra uno de los centros de reciclaje; éstos se han distribuidos en puntos estratégicos dentro de las instalaciones de la empresa caso de estudio.

- g) Los materiales son pesados y registrados al momento de salida para el embarque dos veces en forma diaria, los pesos son registrados para llevar un control de estadísticas y ver el porcentaje de reciclaje al termino del mes, trimestre y año para verificar que la meta del porcentaje de reciclaje se haya logrado. Esto se ve plasmado en un documento llamado programa de desarrollo.

En la implementación de este programa se invirtieron \$ 74,200 miles de dólares (KUSD) en los centros de acopio para así lograr incrementar de un 92.8% a un 95% de reciclaje en los residuos sólidos no peligrosos, equivaliendo este porcentaje a la cantidad de 1,104.76 toneladas durante el año 2003.

Por otro lado se ha obtenido, en el periodo 2003-2004, un beneficio de \$367,900 dólares (USD) por la venta de los materiales reciclados que antes se consideraba basura y se mandaba al relleno sanitario, esta ganancia en el pago de la mano de obra de la plantilla de trabajadores para la recolección, almacenaje y manejo de residuos sólidos no peligrosos, así como algunos materiales necesarios para el programa, haciendo que este programa sea autosuficiente.

C.2) PROGRAMA DE MANEJO DE QUÍMICOS Y RESIDUOS PELIGROSOS

Programa de químicos

La empresa tiene establecido un programa integral para el manejo de químicos y residuos peligrosos donde se consideran la autorización, identificación de riesgos, almacenamiento, recepción, manejo, control y distribución de dichas sustancias.

Para la identificación se usan etiquetas con los colores de la comunicación de riesgo (Rombo de Colores) según NOM-018STPS, al cual se le adicióno una numeración adicional que corresponde a la tabla de compatibilidad de la norma NOM-054-SEMARNAT-1993.

Se cuenta con cuatro módulos generales especiales para el almacenamiento, los cuales tienen los siguientes equipos y características: sistema contra incendios, lámparas a prueba de explosión, hechas de material a prueba de incendio; cisterna de captación para control de derrames, ventilación forzada, sistema de pararrayos, materia safety data sheet (MSDS) hoja de datos de seguridad de cada químico.



La primera fotografía de izquierda a derecha muestra un almacén de tambos con materiales como son los solventes. Es importante mencionar que la instalación es a prueba de explosión e incendios, el piso tiene un sistema de contención de derrames, cuenta con señales de advertencia a los peligros y un sistema de ventilación adecuada tal como se exige en los estándares de seguridad nacionales e internacionales.

La fotografía de en medio muestra los ductos que recolectan los posibles vapores de los químicos, los cuales se conducen a un sistema de lavado conocido como *scrubbers*, con el fin de evitar contaminación al ambiente. La tubería roja es parte del sistema de rociadores de agua para caso de incendio. Todo esto está cumpliendo con los estándares nacionales e internacionales de seguridad y protección ambiental.

La fotografía de la derecha muestra el acomodo por compatibilidad de los productos químicos así como el orden y la limpieza que se tiene en estas áreas.

Estas fotografías son evidencia de que cuando se quiere se puede cumplir con requisitos legales para mantener condiciones óptimas de protección al medio ambiente y la seguridad industrial

Todos los químicos son distribuidos por personal capacitado para ello, a las líneas de producción, donde los químicos al llegar deben de mantenerse en forma segura para que no provoquen riesgos por derrame, accidentes por contacto, o mezcla de estos; para ello se han comprado y distribuido en todas las líneas de producción donde se utilizan químicos, gabinetes a prueba de incendios, los cuales son metálicos, tienen cierrapuertas automáticas y pintura amarilla diseñada a prueba de fuego, siguiendo el procedimiento de identificación tipo pokayoke, que ha ayudado a que todo el personal mantenga ordenado (como se muestra a continuación) cada uno de los químicos.

El proceso de almacenamiento por compatibilidad, identificación de riesgos, hojas de seguridad (MSDS), ha ayudado en la planeación estratégica para la reducción y eliminación de químicos que tenían un riesgo mayor, es por ello que el ingeniero ambiental supervisa cada gabinete, autorizando únicamente lo que se puede guardar en el, teniendo un listado publicado al frente.

La siguiente fotografía muestra un gabinete de químicos cerrado y con la información práctica que debe contener para que los usuarios sepan el contenido y los riesgos de los materiales almacenados ahí.



La fotografía con el gabinete abierto muestra el orden, etiquetado y acomodo por compatibilidad.

Una de las experiencias a compartir de este programa es que el personal aprendió a manejar los químicos, sabiendo interpretar la peligrosidad de cada uno de estos, ya que aprendieron el significado de cada etiqueta, y por consiguiente pudieron discernir entre cuales químicos son peligrosos y cuáles no. Si es bien enfocado este aprendizaje, su comportamiento como consumidores de químicos exigirá a los fabricantes que lo que se comercialice sea de menor riesgo.

Residuos peligrosos

Para el manejo de residuos peligrosos se cuenta con un procedimiento el cual incluye recolección en el punto de generación, almacén temporal, preparación para el envío y entrega a los prestadores de servicio de disposición final. Así mismo se cuenta con un programa para revisar el funcionamiento del programa.



La fotografía de la izquierda muestra como los residuos líquidos de químicos son almacenados para definir su destrucción o disposición final. Este almacén cuenta con instalaciones especiales para mantener seguros los residuos, ejemplo: es la barra de cobre pegada en la pared para mantener drenada la posible corriente eléctrica estática. En el piso se puede apreciar el sistema de rejillas para el control de posibles derrames, la ventilación es conducida a equipos de lavado de aire tipo *scrubbers*.

La fotografía de la derecha muestra el almacén de residuos provenientes del servicio médico de la empresa; estos se mantienen aislados y su manejo se apega a lo descrito en la NOM SENARNAT 087.

Todos los residuos recolectados son almacenados temporalmente en un almacén de residuos peligrosos que cuenta con los requerimientos de ley y se audita frecuentemente.

Transporte y envío a disposición final

Los residuos peligrosos son preparados para el embarque; estos son recolectados por compañías autorizadas por el Gobierno federal, las cuales para poder trabajar con la empresa, deben contratar, todos sus permisos y licencias correspondientes. Por cada recolección y/o envío dejan un manifiesto de generación, transportación y destino final de los residuos peligrosos.

C.3) PROGRAMA DE CONTROL DE EMISIONES AL AIRE

La empresa cuenta con procedimientos para controlar los equipos que generan emisiones al aire, los cuales consideran el monitoreo, operación y mantenimiento de los equipos que tienen emisiones; además se cuenta con un programa en el cual se llevan los índices para mantener el control. En este programa los índices muestran que se ha mantenido dentro de los requerimientos de norma. Por otro lado conscientes en la problemática de la destrucción de la capa de ozono, se tiene un programa para eliminar todos los equipos que utilizan CFC's (gases refrigerantes dañinos a la capa de ozono que contienen fluoro carbono) y se han reemplazado 41 equipos, lo cual representa un 80% del total a reemplazar.

C.4) PROGRAMA DE CONTROL DE DESCARGAS DE AGUA RESIDUAL

Se cuenta con procedimientos, para asegurar el buen funcionamiento del equipo de tratamiento de aguas residuales, el cual es un equipo SBR (Secuencial Batch Reactor). Además se cuenta con un programa para monitorear el funcionamiento y calidad de la descarga.

Se realizan monitoreos de todas las descargas de agua residual con un laboratorio certificado que hace los muestreos simples y compuestos, tal como lo estipula la legislación ambiental.

Ya que la calidad de agua residual así lo permite, el 100% se recicla aprovechándola en riego de áreas verdes y sistemas de enfriamiento. Con ello se abaten costos de operación.

C.5) PROGRAMA DE REDUCCIÓN DE USO Y RECICLAJE DE AGUA

Se cuenta con una planta para el tratamiento de agua residual que proviene de sus procesos y servicios; trata un volumen aproximado de 150 m³ cúbicos diarios de agua proveniente de los servicios de cafetería, sanitario y proceso. Dicha agua es reutilizada a en riego de áreas verdes con la calidad establecida en las condiciones particulares de descarga otorgados por la Comisión Nacional del Agua en el permiso de descarga, dicha actividad permite tener cero descargas al drenaje y reutilizar el 100%, en forma adicional se cuenta con otra descarga proveniente del proceso de osmosis inversa, la cual por la calidad del rechazo permite que ésta se reutilice en torres de enfriamiento y otros equipos de soporte.

Para evitar altos consumos de agua proveniente del pozo se instalaron equipos electrónicos en lavamanos y sanitarios para ayudar que la descarga en estos servicios solo sea la necesaria, haciendo a

la empresa una de las plantas más competitivas a nivel mundial. Se cuenta con un programa de indicadores para monitoreo de los consumos.

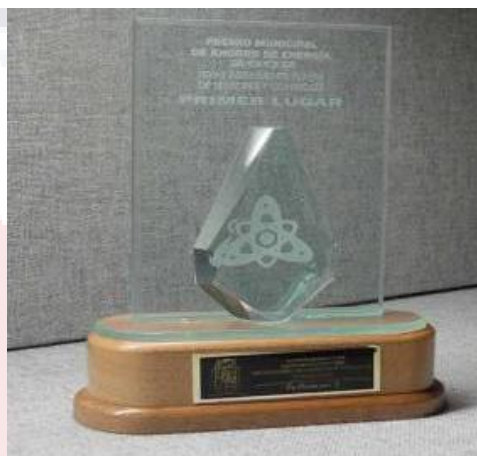
C.6) PROGRAMA DE OPTIMIZACIÓN Y REDUCCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA

Se cuenta con un programa integral para la optimización y ahorro de energía eléctrica, lo cual permitió ganar en el 2003 el primer lugar en el premio nacional de ahorro de energía recibiendo dicho reconocimiento el cual se recibió en el 2004, así como el premio estatal en el mismo rubro.

Las fotografías muestran los reconocimientos obtenidos, a nivel nacional y a nivel estatal.



Premio Nacional de Ahorro de Energía Eléctrica



Premio Estatal de Ahorro de Energía

C.7) PROGRAMA DE SEGURIDAD E HIGIENE INDUSTRIAL

Se tienen programas para reducir los accidentes y enfermedades ocupacionales, los cuales han ayudado a ser una de las mejores empresas. Esto permitió en el año 2004 alcanzar por tercera vez consecutiva el reconocimiento de Oro de nuestro Corporativo. A nivel mundial las plantas de todo el mundo pertinentes a la firma de la empresa, participan en una evaluación de los programas de medioambiente, seguridad e higiene, para lo cual se forman grupos de auditores especialistas en las áreas mencionada, y participan en auditorias cruzadas con el fin de encontrar cual es la planta (perteneciente a la empresa) que alcanza la excelencia en el cumplimiento de estos programas. Para tal caso, México obtuvo plata en el 2001, y oro a partir del 2002 al 2007. Se anexa fotografía de uno los reconocimientos y el programa en este rubro.



C.8) PROGRAMA DE REFORESTACIÓN

La empresa, preocupada en la problemática ambiental de que Aguascalientes es considerado como un estado semidesértico, ha participado por varios años consecutivos en programas de reforestación. En el año 2004 se participó en la cruzada nacional para los bosques y el agua para el proyecto un bosque en el llano, organizado por la Secretaria de Recursos Naturales (SEMARNAT).

Dicho evento fue promovido con los empleados y sus familiares; tuvo gran aceptación, logrando una participación aproximada de 400 personas las cuales plantaron 5 árboles por persona siendo un total de 2000 árboles plantados en el bosque del Llano.

Por otro lado se han plantado dentro de las instalaciones de la planta aproximadamente 150 árboles y 400 magueyes para reforestar áreas áridas que, además, se mantienen con agua reciclada.



La fotografía de la izquierda muestra trabajadores de la empresa con su familia llegando al lugar.

La fotografía de la derecha muestra a los trabajadores y sus familiares plantando árboles en campo.

Aunado a lo anterior y para evitar la tala de árboles en forma continua, la empresa cambió la caja de madera para embarques de las materias primas provenientes del extranjero por cajas metálicas reutilizables, dejando de consumir 250 toneladas de madera al año.



ANTES: CAJAS DE MADERA



DESPUÉS: MODULOS DE METAL

Para motivar la participación de todos y cada uno de los empleados en la estructura y operación de los programas de medio ambiente, seguridad e higiene, se cuenta con otras actividades programas los cuales, entre otras acciones, ayudan a lograr los índices u objetivos planeados.

C.9) PREMIACIÓN Y RECONOCIMIENTOS AMBIENTALES

En este programa se tiene una competencia entre las líneas de producción en los programas de ESH. Las líneas con los mejores índices se reconocen por la alta gerencia cada trimestre y se les otorga un diploma y un bono por persona como incentivo: \$ 10.00 dólares por persona al primer lugar, \$7.5 dólares por persona al segundo y \$5.00 al tercero.

C.9.1) Evaluación de desempeño

Como parte de su evaluación de desempeño se le considera a cada persona su participación en los programas de ESH obteniendo más incremento quien más participa.

C.9.2) Programa MIR (la Mejor Idea Reconocida)

En este programa la planta motiva a los empleados a proponer ideas que ayuden a mejorar los índices de ESH, producción o calidad. Se otorgan \$ 25 dólares por cada idea aprobada por un comité y \$ 60 dólares por la mejor idea en un trimestre.

C.9.3) Años sin accidentes

La empresa tiene un sistema para reconocer las líneas que tienen años sin accidentes y se les otorgan regalos como chamarras, cachuchas, etc.

C.9.4) Programa Calidad de Ideas Reconocidas (CIRP)

Se fijan metas mensuales de calidad, seguridad, medio ambiente y ciclo de tiempo. Las líneas que las logran reciben \$15 dólares por persona.

Para motivar la participación de todos y cada uno de los empleados en la estructura y operación de los programas de medio ambiente, seguridad e higiene se cuenta con los siguientes programas los cuales, entre otras acciones, ayudan a lograr los índices u objetivos programados.

C.10) PROGRAMA PARA EMERGENCIAS

Entendiendo la problemática que representa no estar preparado para prevenir y responder en caso de una contingencia, ya sea ocasionada por el hombre o creada por la naturaleza, se tiene desarrollado, desde 1997, un plan de administración de riesgos, cualquiera que ellos sean, y se tiene definido un plan para restablecer las operaciones de manera rápida y eficiente.

A continuación se describe cómo la empresa administra los elementos en el manejo de desastres o mitigación de riesgos en caso de desastre. Estos son:

C.10.1) Aseguramiento de riesgos

La empresa planea y dirige todas las actividades del plan de recuperación de negocios en caso de emergencias a través de un equipo de personas de diferentes departamentos. Este equipo lo forman representantes de áreas claves en la organización y se reúnen al menos una vez cada trimestre o cada vez que se requiera un cambio en el plan.

Las funciones principales de este equipo son definir los procesos críticos, funciones y activos de la empresa:

- Identifican eventos que pueden convertirse en una amenaza para el adecuado funcionamiento de los procesos.
- Identifican acciones para eliminar/mitigar amenazas internas/externas.
- Definen acciones o planes para restablecer actividades en los diferentes negocios.
- Buscan concientizar al personal en torno a la reactivación de la planta.

C.10.2) Prevención y preparación para emergencias

La empresa cuenta con un plan completo de respuesta para emergencias implementado y especificado por escrito. En él se definen las actividades y responsabilidades que cada empleado tiene que seguir.

Cada año la planta conduce ejercicios de evacuación que permiten a los empleados familiarizarse con el programa y practicar los puntos del programa que les aplican, tales como conocer su ruta de evacuación, puntos de reunión, conteos y cómo volver a la normalidad.



Equipo de respuesta de emergencias



Personal



Camino a los puntos de reunión

Las fotografías muestran evidencias de un ejercicio de evacuación como parte del plan de emergencia y grupo de brigadistas.

También se cuenta con un equipo de brigadistas (**ERT**) el cual tiene un programa anual de entrenamiento en cursos para reafirmar y practicar sus habilidades en primeros auxilios, derrames de químicos, manejo de materiales peligrosos, agentes hematopatógenos y protección contra incendios.



Control de derrames



Protección de incendios



Primeros Auxilios



Rescate en áreas

Durante las prácticas de evacuación los brigadistas utilizan un listado para evaluar el desempeño de las siguientes áreas: procedimientos de paro de equipos críticos, procedimientos de comunicación, (esto incluye comunicación con el equipo gerencial de manejo de desastres y posibles comunicaciones a la prensa). Durante las evacuaciones, los brigadistas o ERT definen zonas calientes, tibias, frías, manejo de incidentes, manejo de prensa y personal de áreas de apoyo.

La empresa también invita como observadores a las autoridades locales de protección civil y grupos de industrias de ayuda mutua; después del ejercicio los profesionales que observan la práctica proveen

retroalimentación a los brigadistas y al equipo gerencial. Con esta información se elabora un plan de acciones correctivas para futuros simulacros.

C10.3) Plan de Recuperación de Negocios (BRP)

La empresa ha definido equipos para que después de una contingencia, comiencen con los esfuerzos de recuperar las áreas operativas y funcionales. Cada equipo tiene previamente definidas actividades a realizar durante el evento, practica el BRP con ejercicios de simulación en salón donde participa la alta gerencia de cada planta. Dichos ejercicios son muy completos y requieren de la participación de al menos un representante de cada área crítica de la planta que se involucra en la evaluación de daños, limpieza de edificio/equipo, documentación, telecomunicaciones y recuperación de sistemas de información. El ejercicio de simulación también incluye practicar la comunicación con clientes (internos/externos) y se simula, de ser necesario, reubicar el edificio de la planta afectada.

Las tres fotografías siguientes muestran entrenamientos para la realización de simulacros de escritorio, se que organizó en julio del 2003.



El proceso que utiliza es tener una persona encargada por área para administrar y mantener el plan BRP de tal manera que esté actualizado y sea funcional; así mismo, se asegura que la información esté en la página de intranet (<http://mexico.itg.ti.com/tmxqra/BRP/BRP.html>.)

El equipo central de BRP formado por representantes de cada área, da retroalimentación al administrador del plan. Para no perder información en caso de que la red no funcione también se guardan registros en CDS fuera de la planta, en las casas de los gerentes responsables de activar el plan. Además de las actualizaciones que el administrador efectúa cada trimestre al plan, el departamento de sistemas realiza respaldos de los archivos de la red diariamente y mantiene copias de estos respaldos en un almacén fuera de la planta.

Como base de los programas anteriores se cuenta con un Programa de Prevención de Accidentes (PPA) implementado, registrado, actualizado y autorizado. Esto a pesar que la planta no está clasificada como de alto riesgo ante la autoridad local.

Desde 1986 la empresa fue una de las fundadoras del grupo industrial de Ayuda Mutua del estado de Aguascalientes y ha presidido este grupo tratando de fomentar la conciencia de protección de riegos entre la comunidad empresarial del Estado.

C.11) ACCIONES PREVENTIVAS Y DE MEJORA

C.11.1) Análisis de Modo de Falla y su Efecto (FMEA)

Esta herramienta ha enseñado a evaluar y mejorar los programas ambientales en las tres dimensiones de tiempo (pasado, presente y futuro), mostrándonos un panorama amplio de las acciones necesarias para poder lograr los objetivos de los programas e identificar y mitigar las áreas que tengan un número probable de riesgo más alto, que pudiera causar un impacto ambiental negativo.

C.11.2) Control de Cambios

Es una metodología de revisión interdisciplinaria donde especialistas del área de medio ambiente, seguridad e higiene participan y asesoran a las demás áreas cuando éstas quieren de hacer un cambio, modificación o introducir nuevos equipos y/o materiales al proceso de producción; para ello se utiliza una lista de verificación que ayude a controlar y considerar los aspectos ambientales que pudieran causar impactos desfavorables y los beneficios que traería el planear antes de efectuar cualquier cambio; así mismo se busca involucrar a los proveedores en la implementación, incluyendo la parte ambiental.

C.11.3) Tarjetas Stop

Uno de los entrenamientos obligatorios para todo el personal de la planta es el curso STOP, donde se le enseña la importancia de detectar y reportar las acciones y condiciones inseguras. Estas son plasmadas en una tarjeta de seguridad (Stop Card). Estas tarjetas se conjuntan en un listado y son atendidas por los responsables y miembros del comité de ESH para prevenir incidentes y accidentes.

C.12) AUDITORIAS AMBIENTALES

Periódicamente auditores entrenados revisan las diferentes áreas para detectar desviaciones en los programas ambientales y hacer las acciones correctivas y preventivas para así lograr la mejora continua. Esta información se presenta al grupo directivo para que analice la magnitud de la problemática y asigne recursos necesarios para la solución de los problemas ambientales detectados en las auditorías internas.

Buscando la mejora continua de desarrollo, selección y evaluación de proveedores nacionales y extranjeros que trabajan para la empresa, se elabora un procedimiento en el cual se les solicita a los proveedores que pudieran tener un impacto negativo en los aspectos ambientales de procesos de la empresa, que cumplan con los requerimientos legales en materia ambiental, solicitándoles copias de los permisos vigentes, inscripción en algún programa de auditoría ambiental y/o certificaciones vigentes a nivel nacional o internacional.

Se tiene un programa interno de auditorías a proveedores donde auditores certificados de la empresa visitan aleatoriamente las instalaciones de dichos proveedores para verificar el cumplimiento; una vez terminada la auditoría, se les emite un reporte escrito con los hallazgos y se les da un tiempo como prórroga para que corrijan las desviaciones. De no mostrar mejora en su proceso, se elimina a la empresa como proveedor y/o prestador de servicios.

C.13) ACCIONES CORRECTIVAS

Son alertas internas al sistema de gestión ambiental para todo evento que implique un impacto al aire, agua o tierra, u otras alertas en medio ambiente, seguridad e higiene. No conformidades al sistema ambiental (desviaciones en auditorías locales).

Para ello se ha generado un proceso de identificación y seguimiento. Después de realizada una auditoría se levanta un Reporte de Acciones Correctivas (CAR) por sus siglas en inglés donde se designan recursos para la solución de las desviaciones detectadas, para impactos adversos al aire, al agua o al suelo, causados por los procesos.

En caso de una contingencia o evento ambiental, se cuenta con el plan de recuperación de negocios (BRP) descrito anteriormente.

Toda la información que de origen a una alerta interna al sistema ambiental es salvada para su consulta por otras plantas del corporativo alrededor del mundo de tal manera que todos puedan así aprender de lo ocurrido. La página interna es: <http://qas.sc.ti.com/Main/default.asp>).



BUENAS PRÁCTICAS

Hace más de 60 años, la empresa caso de este estudio decidió conducir los negocios de la empresa con los más altos estándares de ética e integridad personal, y exige lo mismo de otras empresas que se relacionan con ella. Hoy en día estos principios y valores todavía están activos y se dan a conocer a todos los empleados y proveedores para asegurar que cualquier decisión se conduzca bajo el Principio de Ética e Integridad: “Nosotros respetamos y valoramos a la gente y nuestro entorno, tratando a otros como nos gustaría ser tratados”. En la empresa se declara que sus empleados son honestos en sus acciones y siempre se conducen con la verdad.

Cada año se imparten cientos de horas en cursos de éticas y se reparten folletos a los empleados y contratistas con la finalidad de mantener la reputación de ser una de las empresas con los más altos valores éticos.

La reputación de la empresa depende de todas las decisiones que hacen cada día. Sus valores definen qué tan bien evalúan las decisiones y acciones y por ende cómo conduce el negocio.

Como parte del programa de administración del sistema ambiental, el grupo de directivos define una política ambiental en la cual se establece un compromiso a conducir sus negocios de tal manera que aseguren la prevención de la contaminación, la protección al medio ambiente y a sus empleados.

Esta política se da a conocer en cursos de inducción a todos sus empleados y contratistas; está publicada en 30 diferentes áreas (pasillos, salas de juntas, oficinas, etc.) en sus dos plantas. También se tiene publicada en el exterior de la entrada principal de la planta en un tablero para dar a conocer la política a la comunidad.

Para reforzar y hacer que esta política sea un documento vivo y una forma de operar, se impartieron cursos de protección ambiental de acuerdo a la norma ISO14K a 2,600 empleados de la planta y aproximadamente, 2000 contratistas.

Así mismo la empresa confirma el compromiso de la organización no sólo de cumplir con los programas ambientales que la legislación exige sino de ir más allá del cumplimiento y encaminarlos hacia la mejora continua esta política se revisa de manera continua para asegurarse que refleje realmente los compromisos y programas de la empresa.

A continuación se describe como se relaciona la empresa con la comunidad en las actividades de medio ambiente, seguridad e higiene; esto incluye actividades para establecer o mantener una comunicación activa con los vecinos, con el objetivo de promover el bienestar de los empleados y la comunidad en general.

La empresa tiene la tradición de operar en armonía con el ambiente físico y social, su objetivo continúa siendo: desarrollar y mantener buenas relaciones con sus vecinos de la comunidad social, industrial, agencias reguladoras, academias, universidades y organizaciones profesionales.

Como ejemplo de lo anterior vemos que, en el periodo de noviembre 2003 a noviembre del 2004 participa en varios eventos en los que la empresa reafirma su responsabilidad social. Estos se describen a continuación.

- 1) En noviembre de 2003, las autoridades ambientales del estado de Aguascalientes organizaron una feria ambiental para promover buenas prácticas ecológicas entre la población. La empresa participó en la organización del evento y también como expositor. La exposición tuvo el objetivo de promover y dar a conocer las actividades ambientales de la empresa resaltando su programa de reciclaje, conservación de energía, conservación de agua, cumplimiento legal y programas de contención de emergencias. Más de 5,000 gentes asistieron a esta feria en un día. En los siguientes tres años, las autoridades ambientales de Aguascalientes han otorgado reconocimientos por ser un líder en las áreas ambientales en la industria y en la comunidad.



La fotografía de la izquierda muestra la participación de la empresa en una Feria ambiental organizada por el gobierno del estado.

La fotografía de la derecha muestra un juego para enseñar a reciclar a los invitados a la feria.

- 2) El canal de TV local invitó a la empresa a compartir las mejores prácticas de su programa de administración ambiental y su programa de reciclaje. Se explicó de manera amplia cómo llevamos a cabo nuestros programas ambientales y se condujo una visita en nuestras instalaciones para constatar en el video cómo se llevaban a cabo los programas en campo. Posteriormente se trasmitió esta grabación y se dio a conocer a la comunidad en un programa con una hora de duración al cual denominaron “Un, dos, tres por la ecología”.

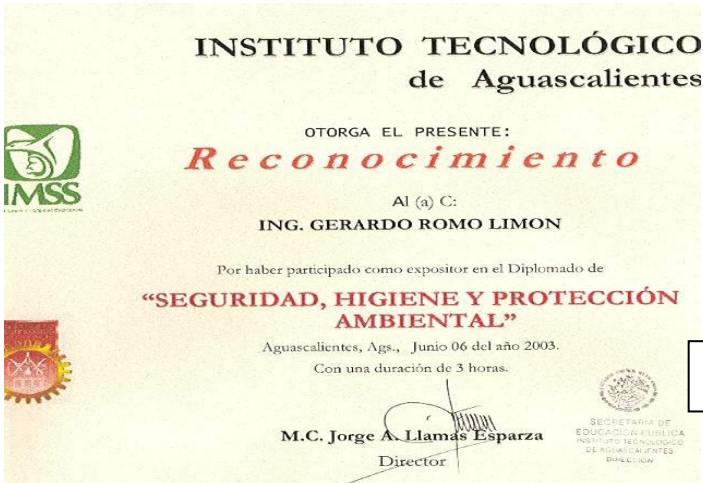


Portada de difusión en uno de los boletines de comunicación interno donde se les informo a los trabajadores la participación de la empresa en la comunidad.

- 3) Apoyando al gobierno del estado de Aguascalientes en la implementación de programas de reciclaje en las escuelas; la empresa donó 150 barriles de cartón para construir 75 centros de reciclaje en las escuelas primarias. Tiene el plan de continuar con este apoyo para implementar más centros de reciclaje en escuelas primarias hasta llegar a un número de 176 en total. Este esfuerzo tiene el objetivo de construir una cultura de reciclaje en los futuros ciudadanos de la ciudad de Aguascalientes.
- 4) Desde el año 2003 la empresa está participando activamente como miembro en el comité Estatal Ambiental para el Desarrollo Sustentable en el Estado de Aguascalientes. Este comité tiene el objetivo de dar asesoría a las dependencias estatales ambientales en los programas ambientales para prevenir impactos negativos en el estado. El Comité está también formado por representantes del gobierno municipal y federal así como representantes de las industrias y universidades. En la última reunión donde se eligieron los consejeros estatales para el desarrollo sustentable de la SEMARNAT (Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales), la empresa fue nombrada para incluir un consejero titular de este comité en el periodo 2005-2007.
- 5) Por segundo año consecutivo, el Instituto Tecnológico de Aguascalientes invitó a la empresa a conducir un seminario a 30 catedráticos de la carrera de Ingeniero Ambiental. Este seminario consistió en un repaso a detalle de la administración y ejecución de sus programas de protección ambiental, para cerrar el seminario los catedráticos visitaron por un día la planta para constatar que las técnicas revisadas en clase estaban implementadas en campo.
- 6) Para compartir mejores prácticas y mostrar los programas en las áreas de Medio Ambiente, Seguridad e Higiene la empresa recibe a estudiantes de universidades y preparatorias de la comunidad. Aproximadamente 2400 estudiantes visitaron la planta en el periodo 2003-2004

Instituto Mexicano del Seguro Social.

Instituto Tecnológico de Aguascalientes



Secretaría de Educación Pública

- 7) En noviembre de 2003 se organizó un magno evento junto con empresas del Grupo de Ayuda Mutua Industrial del estado de Aguascalientes (GAMA) para promover actividades de las áreas de medio ambiente, seguridad e higiene con la comunidad Industrial. El grupo GAMA realizó este seminario de un día para explicar temas como planes de contención de emergencias, manejo de desastres, equipo de protección personal, etc. Este evento fue organizado y dirigido por personal de la empresa responsable de las áreas de medio ambiente, seguridad e higiene dando así de manera gratuita un medio para proporcionar entrenamiento a 250 profesionales de las áreas de medio ambiente y seguridad de otras industrias. .



***Jorge Sánchez Ingeniero de la
empresa, presidió al grupo
GAMA***

- 8) Para reforzar el sistema de administración ambiental y para reafirmar su compromiso con la protección ambiental, la gerencia decidió recertificar sus operaciones de la planta de sensores y controles en el programa de Industria Limpia. La certificación inicial se obtuvo en el año 2000. Esta certificación ha servido para mostrar a la comunidad nuestro compromiso hacia la protección ambiental.

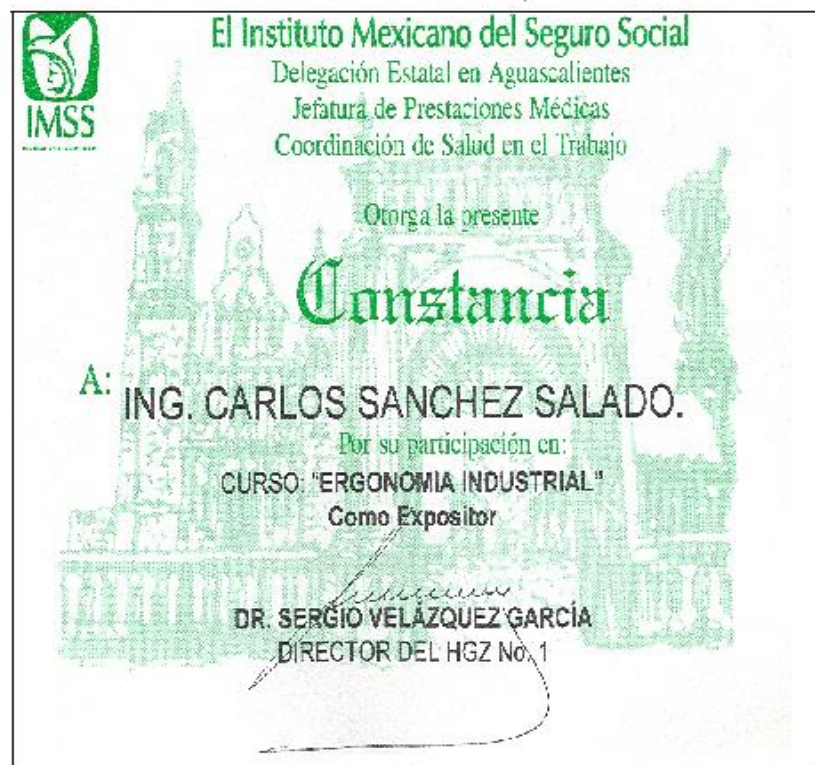


- 9) La Secretaria de Desarrollo Social Estatal (SEDESOS), otorgó en los periodos 2003-2004 reconocimientos México que acreditan el cumplimiento con las leyes ambientales y un reconocimiento por su compromiso y cuidado responsable del medio ambiente.



- 10) Empleados y alta gerencia donaron en el periodo de 2003-2004 la cantidad de \$ 480,000 pesos al centro de rehabilitación CRIT como ayuda para rehabilitar a los niños con capacidades diferentes del estado de Aguascalientes.

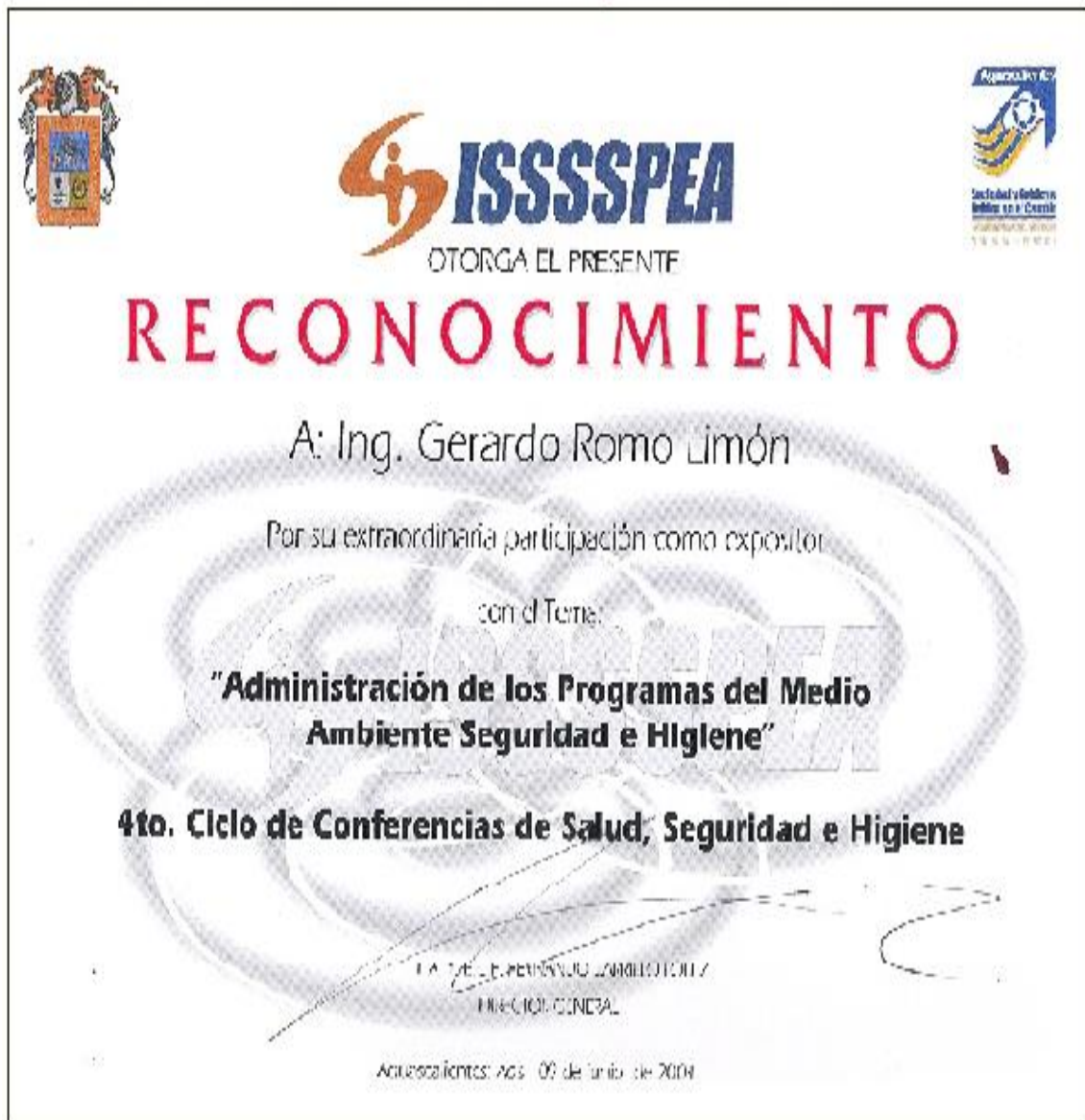
- 11) Los ingenieros de seguridad e higiene fueron invitados por el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) a impartir un curso de ergonomía industrial a 30 representantes de las áreas de seguridad e higiene de diferentes industrias y dependencias publicas de gobierno de Aguascalientes. Al término del curso se les entregaron reconocimientos por compartir de manera altruista este importante programa para prevenir enfermedades ocupacionales en los centros de trabajo.



- 12) En junio del 2004, por invitación de la Secretaría de Trabajo y Previsión Social. La empresa ayudó en la organización de un concurso de carteles para evitar las peores formas de abuso en el trabajo a menores de edad; en este concurso se lanzó la convocatoria a mas de 200 escuelas primarias de Aguascalientes recibiendo mas de mil dibujos de los infantes a los cuales la empresa donó calculadoras para premiar a los primeros lugares.



- 13) En el mismo junio de 2004 se impartió, entre aproximadamente 60 representantes e integrantes de las comisiones mixtas de seguridad e higiene de la dependencia ISSSSPEA un curso de administración de programas de medio ambiente seguridad e higiene. Lo anterior fue por solicitud del gobierno estatal para ayudar en la prevención de accidentes laborales en sus oficinas



- 14) En octubre de 2004 se impartió una conferencia de administración de los programas de medio ambiente seguridad e higiene en las instalaciones del Club Rotario Internacional de Aguascalientes. El propósito de la conferencia de compartir las buenas prácticas de administración con algunos de los representantes de las principales empresas constructoras de la entidad para que ellos pudieran implementar programas efectivos en sus compañías. El Club Rotario organizó este evento y otorgó un reconocimiento por este esfuerzo a la empresa.



ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN RECABADA CON EL FIN DE ENCONTRAR SU SISTEMATIZACIÓN HACIA LA RSE

Cuando implementó su sistema de gestión ambiental basada en el Estándar ISO 14001 vs. 2004, esta empresa planteó varios criterios a tomar en cuenta para tener éxito. Estos son los siguientes:

- a) Entendió perfectamente que debía tener un proceso para identificar la legislación ambiental aplicable.
- b) Sistemizó la forma de encontrar sus retos ambientales (áreas de interés ambiental) asignando recursos para su control.
- c) Promovió la conciencia ambiental entre el personal interno y externo, esto fue clave: entrenar y dar formación a su gente, demostró ser un proceso sólido que incluyó la motivación continua y el reconocimiento.
- d) Desarrolló varios programas de administración ambiental: reciclaje, manejo de químicos, control de residuos peligrosos, ahorro de energía, control de descargas al agua y emisiones a la atmosfera, entre otros.

Si recordamos que la conducta o conciencia ambiental debe de estar equilibrada con los procesos o programas y la estructura, esta empresa trabajó en el equilibrio en la implementación de su sistema de gestión ambiental. Hizo esto siguiendo cuatro simples reglas de la administración de sistemas de gestión:

Diga lo que hace: Dijo lo que se tenía que hacer para controlar la parte ambiental en varios procedimientos por escrito.

Haga lo que dice: Entrenó y formó a su gente y los relacionados a su trabajo para que entendieran estos procesos y procedimientos y los siguieran formando costumbres hacia las buenas prácticas ambientales.

Demuéstrelo: Llevó registros y desarrolló procesos para el control de sus documentos y están disponibles. Gracias a éstos se puede evidenciar parte de su trabajo ambiental ante la sociedad.

Mejórelo: Está trabajando para mejorar lo que ha hecho, llevando a cabo auditorio y participando activamente con la comunidad.

Resaltemos también que:

- e) La alta gerencia se involucró en el desarrollo de los procesos ambientales.
- f) Desarrolló un proceso de auditorías ambientales con el cual encuentra las áreas de oportunidad.
- g) Mantiene un proceso de acciones correctivas. Cualquier organización que es capaz de dar seguimiento a sus problemas ambientales hasta corregirlos logrará seguramente la mejora continua.

Es importante enfatizar lo siguiente de los tres puntos antes mencionados. Si tenemos un proceso que encuentre áreas de oportunidad ambiental (buen proceso de auditorías entre otros), tenemos un proceso que asegure que se corrijan esas áreas de oportunidad (acciones correctivas) y la alta gerencia planea y provee los recursos (involucramiento de la dirección) existirán las condiciones para que el sistema ambiental funcione.

El éxito del sistema ambiental de esta empresa se debe a una visión que incluyó lo anteriormente mencionado y que ahora, cuenta con los cimientos que ayudarán, seguramente, a entender el principio de respeto del medio ambiente del que habla la RSE.

Como se ha venido mencionando, los hábitos crean costumbres y el que las empresas entiendan que se deben generar hábitos ambientales (buenas prácticas ambientales) fomentará un cambio de actitud hacia el respeto al medio ambiente.

Creo que esta empresa va por buen camino hacia el respeto al medio ambiente y por consiguiente puede trabajar en la RSE.



CAPÍTULO 6. A MANERA DE CONCLUSIÓN

En primer término cabe afirmar que los sistemas ambientales deben de estar hechos a la medida de cada empresa y trabajarse con la cultura de la región donde se ubique la empresa.

No es recomendable implementar sistemas corporativos. Esto se debe a que el nivel de compromiso hacia la protección ambiental varía muchas veces entre personas originarias de un Estado y otro, y más entre culturas de diferentes países.

Lo recomendable es trabajar los procedimientos con los involucrados en cada región buscando el equilibrio entre conducta-estructura-procesos.

EL ISO 14001 Y EL PROGRAMA DE INDUSTRIA LIMPIA.

Afortunadamente la empresa caso de estudio tiene ambos sistemas implementados y aprendió a complementarlos.

El ISO 14001, ahora en su última versión 2004, es un sistema reconocido internacionalmente y algunas cadenas productivas lo están exigiendo para poder suministrar sus productos. Esto ha favorecido que empresas proveedoras de grandes trasnacionales lo prefieran a la certificación de Industria Limpia, ya que mantiene o incrementa sus ventas. Analicemos entonces los enfoques clave.

El programa de industria limpia tiene el atractivo de que la empresa, y la PROFEPA (Procuraduría Federal de Protección al Ambiente) hacen un pacto para que sea tolerante con la empresa que se suscriba al programa.

Curioso es pensar que todas las empresas establecidas deberían cumplir con la legislación ambiental que les aplica. Esto no ocurre en la realidad .La legislación debe ser el cimiento de los sistemas ambientales y un elemento de la planeación estratégica de los negocios.

El programa de industria limpia se fundamenta en una auditoría ambiental donde sus listas de verificación están basadas en la Ley ambiental mexicana sus reglamentos y normas, y pone a temblar a los empresarios cuando los aplican. Y es obvio que si la empresa no cumple con algún requerimiento esta fuera de la Ley y les da armas a los abogados para exigirles que se cumplan, y los empresarios se amparan diciendo que es costoso implementar el requerimiento. La conclusión será entonces que se programe la corrección del requerimiento en un plazo de tiempo, que de cumplirse resultara en un reconocimiento como industria limpia.

Este es un programa que usa el gobierno y su fin es promover el cumplimiento legal ambiental a las empresas que se suscriben a él: de alguna forma tolera el que las empresas no cumplan con la ley y las invita a que lo hagan ofreciendo que no habrá multas ni visitas de inspección en el lapso del pacto.

En mi opinión, éste es un programa reactivo y no un sistema, ya que trabaja sobre lo encontrado en las auditorías ambientales y depende de la experiencia de auditores y auditados, y de cómo se negoció tanto el hallazgo como la aplicación de la ley.

Muchas veces se pierde el enfoque de sistema y los hallazgos son cosas de solución puntuales de tal manera, que mitigan de momento el problema ambiental como una fotografía y no toman en cuenta los cambios en la legislación. Es decir pregunta si se tiene el requerimiento o no, pero no analiza cómo se obtuvo.

Por su parte, el sistema ISO 14001 vs. 2004 se basa en 17 requerimientos, dos de los cuales solicitan que se tenga un proceso para identificar, implementar y evaluar los requerimientos legales que le aplican a esa empresa. Esto es un concepto proactivo e interactúa con otro proceso, de la revisión gerencial y la asignación de recursos para su cumplimiento. Es decir que está fomentando que el cumplimiento legal sea parte de la planeación estratégica del negocio.

Por su parte, otro de los 17 elementos pide se formen auditores internos y se hagan auditorías por tercera partes (Auditores expertos a nivel internacional).

Se debe revisar el sistema en su ciclo completo, los 17 elementos, Especialmente hablando de los dos requerimientos de la norma que le corresponden a requerimientos legales ambientales, se tienen las siguientes ventajas:

- Los auditores internos se capacitan en las leyes ambientales y son gente de diferentes áreas de la planta. Esto provoca que conozcan más la legislación ambiental mexicana y ayudan a implementarla ya que la entienden, se comparte con otros niveles de la organización.
- Los auditores externos expertos a nivel internacional comparten experiencias de otros países en cuanto a la implementación legislación ambiental. Estos son muy estrictos en ver la forma cómo se revisan los cambios legales y cómo se implementan y comunican a todos los niveles de la organización. Además de ver las tendencias cuando se evalúa el grado de implementación del cumplimiento Legal y las acciones correctivas. Todo esto es con el fin de estar preparados cuando llegue la autoridad, y poder cumplir con la ley.

Gracias a que la empresa caso de estudio ya tenía implementado el ISO 14001, se pudo lograr atender las auditorías ambientales y obtener el reconocimiento de Industria limpia muy fácilmente. Por ello se recomienda tener un sistema de gestión ambiental antes de incorporarse a un programa de industria limpia, siendo proactivos y no reactivos. Todo esto para que las empresas eleven su nivel de compromiso hacia la protección ambiental, es decir, sean más socialmente responsables.

LA IMPORTANCIA DE IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

Conforme las empresas van definiendo e implantando Sistemas de Gestión, se hace más evidente la necesidad de racionalizar los esfuerzos, costos y recursos destinados a los mismos, sobre todo cuando las normas de referencia en las que se basan, comparten requisitos en un porcentaje importante, y la metodología de gestión es idéntica. Por lo tanto el planteamiento de optimizar recursos, costos y esfuerzos vendrá por la integración común de todos aquellos conceptos cuya gestión tienen aspectos y requisitos comunes. En este caso, el principio de respeto del medio ambiente que vendrá en la Norma ISO 26000 de Responsabilidad Social Empresarial tiene una base muy fundamentada en la Norma ISO 14001 (sistema de gestión ambiental) que a su vez es muy compatible con los estándares ISO 9000 de calidad. El objetivo no es otro que evitar duplicidades, optimizar recursos y simplificar al máximo la gestión de todos los Sistemas.

La certificación en algún estándar ISO es el resultado de verificar procedimientos de trabajo, procesos organizacionales. Estas verificaciones se conocen como “auditorías”. Las auditorías pueden verificar procesos organizacionales en un momento específico. Sin embargo, estos procesos organizacionales evolucionan y cambian en el tiempo. Es por ello que los certificados son sólo “válidos” para un período de tiempo determinado. Al final de dicho período, el proceso debe ser “re-auditado” y “re-certificado”. Las auditorías y certificaciones son servicios por los que debe pagarse. Por ello, las auditorías reiterativas constituyen “dinero fácil” para las empresas certificadoras.

El ISO SR 26000 no es un estándar certificable, es voluntario y dependerá del nivel de compromiso de cualquier empresa asumirlo. Se puede decir que la RSE es un coctel de requisitos donde varios estándares certificables están entrando en juego y la conjunción de ellos es paradójica por que se vuelven, en su momento voluntarios.

Lo reflexionado en el punto anterior da la pauta para alertar a nuestro gobierno, sobre cómo hacer para cumplir con las leyes ambientales, las leyes laborales, los derechos humanos, el combate a la corrupción, quizá haciendo un sistema de RSE certificable obligatorio; se podrán mejorar los programas existentes como lo es el de Industria Limpia que incluya esta visión.

No sirve de nada que se generen muy buenas leyes ambientales en Aguascalientes si en la realidad no se cumplen y éstas provocan competencia desleal, piratería y más. Mejor sería elevar el nivel de compromiso al cumplimiento de las leyes generando procesos para entenderlas, difundirlas, implementarlas y evaluarlas. Recordemos el proverbio: no se puede mejorar si no se ha implementado. En este trabajo se menciono varias veces que el cumplimiento legal ambiental es un cimiento de la planeación estratégica de cada organización y esa buena práctica forma parte indudablemente de la RSE.

Haciendo una crítica del modelo propuesto, es posible implantar estos principios partiendo de que se debe involucrar a todas las personas que intervienen en la organización, así como al entorno inmediato, y lograr que las metas, objetivos y políticas de la empresa se apliquen de manera progresiva: mediante un proceso de mejora continua, y que la Dirección de la empresa ponga el ejemplo en el cumplimiento del modelo.

También es importante mencionar que las empresas exitosas que practican estos principios. Son organizaciones consolidadas. Considero esto como un punto de observación ya que es necesario analizar el proceso de crecimiento y cómo fue influyendo en la empresa el sentido de Responsabilidad Social y cual fue también su momento histórico y las condiciones particulares que solventaron para llegar a donde se encuentran actualmente.

No obstante, su compromiso de Responsabilidad Social Empresarial ha sido clave para la realización y éxito que han tenido y tienen en el mercado y con la sociedad, Además sabemos que cada día son más las empresas que asumen estos compromisos, y que forman parte de los pactos internacionales de preservar el planeta, mejorar el medio ambiente, ser más solidarios con los demás países y con nuestra sociedad. Se percibe una tendencia globalizada hacia la Responsabilidad Social y el mejoramiento, y crecimiento de las empresas que lo viven y lo promueven.



GLOSARIO

Acción correctiva

Acción para eliminar la causa de una no conformidad detectada.

Acción preventiva

Acción para eliminar la causa de una no conformidad potencial.

Auditoría interna

Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría del sistema de gestión ambiental fijado por la organización.

En muchos casos, particularmente en organizaciones pequeñas, la independencia puede demostrarse al estar libre el auditor de responsabilidades en la actividad que se audita.

Aspecto ambiental

Elemento de las actividades, productos o servicios de una organización que puede interactuar con el medio ambiente. Un aspecto ambiental significativo tiene o puede tener un impacto ambiental significativo.

Desempeño ambiental

Resultados medibles de la gestión que hace una organización de sus aspectos ambientales. En el contexto de los sistemas de gestión ambiental, los resultados se pueden medir respecto a la política ambiental, los objetivos ambientales y las metas ambientales de la organización, y otros requisitos de desempeño ambiental.

Documento

Información y su medio de soporte.

Impacto ambiental

Cualquier cambio en el medio ambiente, ya sea adverso o beneficioso, como resultado total o parcial de la incidencia de los aspectos ambientales de una organización.

Medio ambiente

Entorno en el cual una organización opera, incluidos el aire, el agua, el suelo, los recursos naturales, la flora, la fauna, los seres humanos y sus interrelaciones. Entorno en este contexto se extiende desde el interior de una organización hasta el sistema global.

Mejora continua

Proceso recurrente de optimización del sistema de gestión ambiental para lograr mejoras en el desempeño ambiental global de forma coherente con la política ambiental de la organización.

El medio de soporte puede ser papel, disco magnético, óptico o electrónico, fotografía o muestras patrón, o una combinación de éstos.

Meta ambiental

Requisito de desempeño detallado aplicable a la organización o a partes de ella, que tiene su origen en los objetivos ambientales y que es necesario establecer y cumplir para alcanzar dichos objetivos.

No conformidad

Incumplimiento de un requisito.

Objetivo ambiental

Fin ambiental de carácter general coherente con la política ambiental, que una organización se establece.

Organización

Compañía, corporación, firma, empresa, autoridad o institución, o parte o combinación de ellas, sean o no sociedades, pública o privada, que tiene sus propias funciones y administración.

Para organizaciones con más de una unidad operativa, una unidad operativa por sí sola puede definirse como una organización.

Parte interesada

Persona o grupo que tiene interés o está afectado por el desempeño ambiental de una organización.

Política ambiental

Intenciones y dirección generales de una organización relacionadas con su desempeño ambiental, como las ha expresado formalmente la alta dirección.

La política ambiental proporciona una estructura para la acción y para el establecimiento de los objetivos ambientales y las metas ambientales.

Prevención de la contaminación

Utilización de procesos, prácticas, técnicas, materiales, productos, servicios o energía para evitar, reducir o controlar (en forma separada o en combinación) la generación, emisión o descarga de cualquier tipo de contaminante o residuo, con el fin de reducir impactos ambientales adversos.

La prevención de la contaminación puede incluir reducción o eliminación en la fuente, cambios en el proceso, producto o servicio, uso eficiente de recursos, sustitución de materiales o energía, reutilización, recuperación, reciclaje, aprovechamiento y tratamiento.

Procedimiento

Forma especificada de llevar a cabo una actividad o proceso.

Registro

Documento que presenta resultados obtenidos, o proporciona evidencia de las actividades desempeñadas.

Sistema de gestión ambiental

Parte del sistema de gestión de una organización, empleado para desarrollar e implementar su política ambiental y gestionar sus aspectos ambientales. Un sistema de gestión es un grupo de elementos interrelacionados usados para establecer la política y los objetivos, y para cumplir estos objetivos.

Un sistema de gestión incluye la estructura de la organización, la planificación de actividades, las responsabilidades, las prácticas, los procedimientos, los procesos y los recursos.

FUENTES DE INFORMACION

Segall, Jean-Pierre. "Pluralité des lectures politiques de la responsabilité sociale de l'entreprise en Europe". Documento de Trabajo. 2004. Citado en Wagenberg, Alan: "La narrativa de la Responsabilidad Social Empresarial", documento de trabajo.

Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI).

<http://www.cemefi.org/esr/pdf/Mejores%20Practicas%20Latam%202008/CONVOCATORIA%20MP2008.pdf>.

(Comisión Mundial del Medio Ambiente y el Desarrollo – Comisión Brundtland, Oxford Press, 1987).

<http://isotc.iso.org/livelink/livelink/fetch/2000/2122/830949/3934883/3935096/home.html>

Institute Accountability (Institute of social and ethical accountability).

Ver: www.accountability.org.uk cita World Bussines Council for Sustainable Development" se está transformando en el lema de la Responsabilidad Social.

