

**EN EL AÑO 2012 LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO UNA  
ENTIDAD PÚBLICA SOCIALMENTE RESPONSABLE**

**PAOLA ADRIANA CORONA MIRANDA  
CODIGO: 4401409**



**UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS  
ESPECIALIZACION EN FINANZAS Y ADMINISTRACION PÚBLICA  
BOGOTÁ D. C.  
2013**

## INTRODUCCIÓN

La Responsabilidad Social Empresarial en adelante (RSE) está enfocada en satisfacer necesidades a las partes interesadas más allá de la misión que tenga cada organización, no existe una definición exacta de esta misma, sin embargo para este ensayo que está enfocado a lo Público se presenta la siguiente definición que se acerca un poco al tema a tratar la “Responsabilidad Social Empresarial (RSE), puede definirse como la contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental por parte de las empresas, generalmente con el objetivo de mejorar su situación competitiva, valorativa y su valor añadido. (Hernández),

Ya conociendo la definición abordada anteriormente este ensayo pretende conocer y dar cuenta de que **acciones ha desarrollado durante el año 2012, la superintendencia de industria y comercio con el fin de ser una entidad pública socialmente responsable?**, basandonos en la ISO 26000, autores en materia de RSE en lo público e informes de dicha Entidad.

## **RESUMEN**

La Superintendencia de Industria y Comercio busca añadir un valor agregado a su misión y aportar al desarrollo sostenible a través del desarrollo de prácticas socialmente responsables. De acuerdo con esto, se ha acogido a la Guía de Responsabilidad Social ISO 26.000 con el compromiso de avanzar en su implementación. Para esto se pretende enmarcar cada una de las acciones dentro de los principios de buen gobierno, calidad y transparencia para garantizar un buen ejercicio de la función pública en la Superintendencia de Industria y Comercio y por supuesto, la generación de confianza entre los consumidores y empresarios y todos nuestros grupos de interés.

## **ABSTRACT**

In the Superintendencia de Industria y Comercio seeks to add value to its mission and contribute to sustainable development through the development of responsible socially practices. Accordingly, it has hosted the Guide ISO 26000 Social Responsibility with a compromise to advance its implementation. For this is to each actions within the principles of good governance, quality and transparency to ensure good performance of the public service in the Superintendencia de Industria y Comercio and the, building trust among consumers and entrepreneurs and all our stakeholders.

## **PALABRAS CLAVE**

- ÉTICA
- CALIDAD
- COMPROMISO
- DERECHOS
- PRINCIPIOS
- PRÁCTICAS
- JUSTICIA
- SEGURIDAD
- CALIDAD
- RESPONSABILIDAD
- TRANSPARENCIA
- SOCIAL
- PUBLICA
- ADMINISTRACIÓN

## KEY WORDS

- ETHICS
- QUALITY
- COMMITMENT
- RIGHTS
- PRINCIPLES
- PRACTICES
- JUSTICE
- SAFETY
- QUALITY
- RESPONSIBILITY
- TRANSPARENCY
- SOCIAL
- PUBLIC
- ADMINISTRATION

## CARACTERÍSTICAS DE LA RESPONSABILIDAD

La Responsabilidad Social Empresarial – (RSE) se caracteriza por tres componentes fundamentales como los son el social, económico y ambiental para lo cual existen siete materias fundamentales que describiré a continuación:

- ✓ **1. Gobernanza:** Incorporación de principios de la RS en la toma de decisiones de la organización
- ✓ **2. Derechos Humanos:** Reconocer y respetar los DDHH a favor de la equidad y la justicia social.
- ✓ **3. Prácticas Laborales:** Generar un trabajo enriquecedor y productivo en beneficio del desarrollo humano.
- ✓ **4. Medio ambiente:** La educación ambiental y la creación de capacidad son fundamentales para promover el desarrollo de la sociedad y estilos de vida sostenibles
- ✓ **5. Prácticas justas de operación:** Conducta ética de una organización en sus transacciones con otras organizaciones
- ✓ **6. Asunto de consumidores:** Minimizar riesgos por el usos de productos y servicios, información precisa sobre usos, reparación y disposición final, educar al consumidor y proteger su privacidad.
- ✓ **7. Participación y desarrollo de la comunidad:** Participación activa de la comunidad para contribuir a su desarrollo

Para la Superintendencia de Industria y Comercio realizar actividades que estén alineadas a estas siete materias son de vital importancia, y se puede ver reflejado en un aparte de un documento elaborado por el líder de esta materia en dicha Entidad.

La Responsabilidad Social Organizacional para la Superintendencia de Industria y Comercio es un compromiso voluntario con el desarrollo sostenible y una forma

consciente de gestionar los impactos económicos, sociales y ambientales que se generan a partir de las actividades que desarrollamos en el cumplimiento de nuestra misión como Superintendencia de Industria y Comercio.

Para orientar nuestra gestión de manera socialmente responsable tenemos como marco de referencia la Guía de Principios de Responsabilidad Social ISO 26000 y, así como el respeto y la transparencia en el relacionamiento con nuestros grupos de interés. (Superintendencia de Industria y Comercio, 2012)

Es pertinente mencionar que a diferencia de otras normas la ISO 26000 es una norma no certificable, razón por la cual las organizaciones tienen la libertad de escoger que iniciativas realizar frente a las siete (7) materias antes mencionadas, la no certificación de esta norma obedece a que las organizaciones deben realizar actividades más allá de las que establezcan como su razón de ser o su misión.

Considero que normas de este tipo promueven a que las empresas no solo realicen filantropía, sino que en realidad vayan y hagan más allá de lo que les corresponde por todos sus stakeholders, es así cómo a futuro se podrían tener organizaciones que promovieran el desarrollo sostenible, y que se involucraran mas con sus partes interesadas, con el fin de tener mayor responsabilidad en las consecuencias de las decisiones y actividades a tomar o ya tomadas, generando así impactos más beneficiosos y podría atreverme a pensar que esto le daría a las organizaciones un mayor reconocimiento ante la sociedad viéndose reflejado en la buena percepción, fidelidad y confianza ante sus partes interesadas y el mundo.

Para Puterman la norma ISO 26000 tiende a convertirse en una poderosa herramienta para ayudar a las empresas, gobiernos, asociaciones, entidades y organizaciones no gubernamentales para incorporar la responsabilidad social como un principio de buena gestión, contribuyendo así a un uso más consciente y sostenible de los recursos naturales y humanos, adicionalmente la RSE cumple un objetivo primario en las entidades el cual es maximizar el valor de un producto o

servicio generando tecnologías amigables con el medio ambiente y procesos más eficientes contribuyendo positivamente en la sociedad. En un mundo con permanente cambio y con demanda creciente se requiere un enfoque dinámico capaz de adaptarse a las necesidades de todos sus clientes y propiamente trabajadores y demás partes interesadas. (P, 2009)

Es pertinente mencionar que el tema de responsabilidad social organizacional se ha asociado erróneamente más al sector privado, pero poco a poco se ha ido integrando a otro tipo de organizaciones como las públicas. La Guía de Responsabilidad Social, ISO 26000, publicada en el año 2010, amplía su definición a organizaciones en general ya que explica que “la Norma Internacional pretende ser de utilidad a todo tipo de organizaciones del sector privado, público y sin fines de lucro...” (ICONTEC, 2010)

Por esto la definición de responsabilidad social habla de organizaciones: que deben tener la “responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones o actividades ocasione en la sociedad y medio ambiente, mediante un comportamiento ético y transparente que: i) contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad; ii) tome en consideración las expectativas de sus partes interesadas; iii) cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento y; iv) esté integrada en toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones...” (ICONTEC, ISO 26000, 2010)

## **LOS PRINCIPIOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL**

La responsabilidad social además de tener las siete (7) materias también se rige por siete (7) principios que son:

- ✓ **1. Rendición de Cuentas:** Las organizaciones deben estar prestas a rendir informes de los impactos que por su misión han generado en lo social, económico y ambiental.
- ✓ **2. Transparencia:** Las organizaciones deben siempre actuar con transparencia y honestidad ante la toma de sus decisiones en las actividades que afecten lo social, económico y ambiental.
- ✓ **3. Comportamiento ético:** Las organizaciones deben tener un comportamiento ético tanto al interior de ellas en todos sus procesos como por fuera que es donde se ven sus productos o servicios finales.
- ✓ **4. Respeto por las partes interesadas:** Respetar los intereses y las necesidades de sus partes interesadas
- ✓ **5. Respeto a la legalidad:** Cumplir con todas las leyes incluyendo las que le apliquen en sus áreas circunvecinas
- ✓ **6. Respeto a la normativa internacional de comportamiento:** Acatar las normas internacionales y evitar complicidad con quienes no cumplan con este principio
- ✓ **7. Respeto de los derechos humanos:** Reconocer la importancia de los Derechos y velar por que se respeten los mismos

En razón a estos principios la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC- tiene como finalidad apoyar el fortalecimiento de los procesos de desarrollo empresarial y los niveles de satisfacción del consumidor colombiano, reconociendo los derechos de propiedad industrial, vigilando el cumplimiento de los derechos de los consumidores, aplicando las normas sobre libre competencia y manteniendo los patrones nacionales de medida para garantizar el nivel metrológico que requieren los agentes económicos. Ello significa, que le asisten propósitos simultáneos para garantizar la libre participación de las empresas en el mercado, el bienestar de los consumidores y la eficiencia económica. Lo cual ratifica su rol fundamental de supervisor y controlador en el mercado debiendo tener presentes tanto en la formalización del buen gobierno. (Dowdall, 2011).

Con estos principios y una vez revisado informe sobre actividades encaminadas a cumplir con estos, y partiendo de la no obligatoriedad de esta norma se encontró que existe un documento donde se establecen compromisos de Mejores Prácticas de Buen Gobierno que se fundamenta en los siguientes preceptos:

- ✓ Dar ejemplo de liderazgo, compromiso, responsabilidad en el ejercicio de sus funciones buscando construir y fortalecer la base de confianza y transparencia entre los funcionarios y contratistas de la entidad y sus grupos de interés.
- ✓ Propender por la adopción dentro de la SIC de principios y valores que orienten la gestión del Buen Gobierno
- ✓ Respetar, cumplir y divulgar los principios de Buen Gobierno adoptados por la SIC.
- ✓ Participar activamente en el desarrollo, aplicación, divulgación del Programa de Gobierno Corporativo de la SIC.
- ✓ Propender por la continuidad en el largo plazo de las políticas y programas de Buen Gobierno adoptados por la SIC. (Comercio, 2012)

Este es un elemento de Gobierno que refleja la profundización en la formalización del Código de ética y buen gobierno ya existente, así como con roles y competencias del cuerpo de gobierno y la salvaguarda de la transparencia en la toma de decisiones. Es importante señalar y reconocer positivamente la práctica que realiza la SIC en la promoción de Acuerdos de Desempeño y/o Gestión a quienes ocupan cargos de carácter gerencial, pero se considera necesario en consecuencia revisar su forma de concertación, su adecuación a las metas y planes institucionales y su correspondiente seguimiento y evaluación y así mismo

que se articule con mecanismos de control, toda vez que se puede evaluar con mayor objetividad y transparencia.

Identificando estas buenas prácticas considero desde mi punto de vista que la SIC debería establecer a través de políticas la continuidad de estas actividades y la medición de la misma, toda vez que por ser una entidad pública corre el riesgo que con cada cambio de administración se pierdan estas buenas iniciativas y prácticas.

El cumplimiento de las funciones encargadas a la SIC puede tener dos móviles:

1. Su acción en forma rogada o a petición de parte, es decir aquella que adelanta luego de recibidas quejas denuncias o demandas de los particulares incluso considerados como particulares, las solicitudes que se radiquen en nombre de una colectividad o asociación de personas y,
2. Aquella que adelanta de oficio a través del direccionamiento de su labor hacia las áreas sensibles de las relaciones de mercado y de consumo pudiendo adicionalmente contar las áreas geográficas más afectadas del país o comunidades vulnerables.

Es precisamente en este segundo tipo de labor en la cual se materializa una forma de cumplimiento de responsabilidad social, y me atrevo a asegurar que de mucho mayor impacto que las cumplidas a ruego. De esta forma se está superando el paradigma de que la responsabilidad social solamente inicia o tiene fuero en acciones distintas al cumplimiento de lo meramente misional, en el sentido de resaltar que una actividad legal o constitucional focalizada por estudios previos hacia las áreas más necesitadas del país, es la mejor manera de tener y hacer responsabilidad social a diferencia de aquellas entidades que solo responden como reacción a las peticiones recibidas.

Las prácticas realizadas por la SIC obedecen a un mejoramiento en la calidad e prestación de los servicios de esta entidad, sin embargo como se nombra anteriormente las buenas acciones se ven reflejadas siempre y cuando dentro de la institución se generen cambios y se fortalezcan nuevos canales y procedimientos que permitan a sus trabajadores, dentro de la empresa estar seguros, confiados y con políticas que coayuden a un mejoramiento continuo de la calidad del trabajo.

Para esto la SIC realizó un diagnóstico para conocer las fortalezas que ha desarrollado en temas de Derechos Humanos, Medio Ambiente y prácticas laborales. En temas de Derechos Humanos, la SIC ha dispuesto manuales de contratación que permite a las partes interesadas, conocer cómo se deben elaborar los contratos, para que de manera justa se le den los beneficios y los deberes a cumplir dentro de la institución a la persona que ingrese a laborar dentro de la dependencia, de manera que allí se nombre el procedimiento de los contratos, la transparencia y los lineamientos establecidos de los mismos. En el tema de Derechos Humanos encontramos igualmente las Relaciones pro con Sindicatos, la SIC como tal no cuenta con un sindicato pero permite a sus empleados de manera libre estar en el sindicato que hace parte del sector Comercio, Industria y Turismo. En aras de un continuo mejoramiento para lograr lo anteriormente nombrado se han realizado acciones que lo permiten, en este caso se realizaron una serie de reuniones con Presidencia de la República, lo que trajo como resultado una conformación de una mesa de trabajo para la construcción de una política de manera que se establecieran para cada acción delegados por cada una de las áreas misionales y de las áreas de apoyo, quedando así, Dos funcionarios por la Secretaría General, Un funcionario por la Delegatura de Protección al Consumidor, Un funcionario por la Delegatura Reglamentos Técnicos, Un funcionario por la Delegatura Protección de la Competencia, Un funcionario por la Delegatura Protección de Datos Personales, Un funcionario por la Delegatura de Asuntos Jurisdiccionales, esta mesa de trabajo pretende trabajar

en la construcción de una política interna y sectorial en materia de Derechos Humanos .

En el tema de Prácticas Laborales, encontramos que la SIC cuenta con un reglamento interno de trabajo, este reglamento permite al trabajador estar atento de las acciones que benefician su trabajos y las acciones que podría acarrear problemas internos, también conocer allí los beneficios que le otorga la entidad por ser parte de ella, generando así programas de incentivos y estímulos para los trabajadores, no es de desconocimiento que si un trabajador está feliz en su ambiente laboral, esto se va a ver reflejado en el resultado de su trabajo, dentro de estos beneficios se encuentran; horario flexible, donde entre trabajadores pueden acomodar sus horarios de tal modo que los beneficie a ellos y beneficie a la entidad, estableciéndose “pares laborales” con el fin de que si uno de sus pares ingresa a laborar de 7:00 a.m. a 3:00 p.m. el otro para ingrese de 10:00 a.m. a 6:00 p.m. actualmente se ha venido implementando el teletrabajo, es una oportunidad para que los trabajadores tengan un horario laboral pero sin moverse de casa. Uno de los temas importantes dentro de este ítem es el tema de contratación transparente y justa, para cumplir con esto la entidad realiza procesos de selección de personal basados en competencias, es decir un trabajador se vincula a la entidad gracias y en beneficio de sus capacidades personales y profesionales y no con ayuda de las llamadas palancas, esta práctica permite un trato justo e igualitario para todos y cada uno de los profesionales que pertenecen a la entidad. Todo trabajo requiere un esfuerzo significativo para esto la entidad promueve responsablemente programas de salud ocupacional donde se tiene en cuenta al trabajador como ser humano y se le otorgan ciertos beneficios laborales en cuanto a lo que de salud se trata, la SIC se encuentra desarrollando el programa de salud ocupacional, y adicionalmente se han sostenido reuniones con el ministerios de protección social para dar inicio a la campaña 4x4. Es de destacar que esta Entidad dentro del Sector Comercio, Industria y Turismo durante el año 2012, obtuvo la certificación integral donde se encuentra Calidad ISO 9001, Ambiente ISO 14001 y Salud Ocupacional OHSAS 18001.

Adicionalmente la idea de involucrar a los servidores públicos y sus familias en actividades realizadas por la SIC, permite que los trabajadores no descuiden a sus familias, el trabajo es indispensable, pero apartarse un poco del trabajo y disfrutar con sus familias también es beneficioso y trae consigo un mejoramiento en la calidad de vida y la calidad del trabajo, sumado a estos el Grupo de Salud Ocupacional ha venido capacitando al personal para las brigadas de emergencia, durante el 2012, lo que generó para esa vigencia un activo resultado de la participación.

Continuando con el último ítem que aquí abordaremos se encuentra el Medio Ambiente, donde se ha generado una política de gestión ambiental y diferentes prácticas de eficiencia en el uso de los diferentes recursos, programas uso eficiente y racional de agua, energía y residuos sólidos. Este tema resulta bastante importante para la entidad, a mi modo de ver las empresas también pueden llegar a ser ejemplo para sus trabajadores y para el resto de entidades tanto privadas como públicas, en temas de medio ambiente, que tanto hay que trabajar.

Se encuentra entonces Programas de uso eficiente y racional del agua y de la energía, creando en los trabajadores una mentalidad de ahorro de energía y de agua, así como el Programa de uso eficiente y racional de residuos, se capacita entonces al personal de aseo con el fin de tener claridad en el manejo y disposición de residuos sólidos.

Programa de Uso eficiente de la energía: el objetivo de dicho programa “Reducir el consumo de energía eléctrica en las instalaciones de la Superintendencia de Industria y Comercio, haciendo un uso eficiente y racional de la misma” se informó el ahorro que se ha obtenido a partir de la implementación de este programa:

Segundo semestre 2011	Primero semestre 2012
540 personas(*)	641 personas (*)
44,5 Kw/persona	42,4 Kw/persona

(Badel. M., p.4 y 5)

Seguimiento al programa uso eficiente y racional en el manejo de residuos: de acuerdo al objetivo de reducir el consumo de papel en las instalaciones de la Superintendencia de Industria y Comercio, se informaron los avances del aprovechamiento del papel y otros residuos:

PERIODO	SEGUNDO SEMESTRE 2011			PRIMER SEMESTRE 2012		
	RESIDUOS APROVECHABLES 2011	RESIDUOS NO APROVECHABLES 2011	%de aprovechamiento	RESIDUOS APROVECHABLES 2012	RESIDUOS NO APROVECHABLES 2012	%de aprovechamiento
Papel	867	498	64%	2501	395	86%
Periódico	39	16	71%	70	28	71%
Cartón	172	33	84%	325	22	94%
Plástico	9	16	36%	15	19	44%
Vidrio	17	19	47%	11	17	39%

(Badel. M., p.5)

Badel M en su Cuarto Informe de Mejores Prácticas de Transparencia, Buen Gobierno y Responsabilidad Social suscribe:

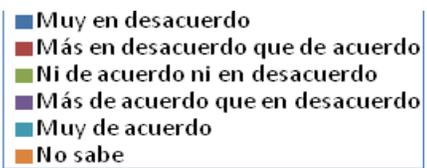
En relación con la *Divulgación y puesta en marcha de la política de RSO de la SIC*, la capacitación de 353 funcionarios en el Sistema Integral de Gestión Institucional permitió divulgar la posición de la SIC en temas claves de la política de RSO como son la gestión ambiental, la seguridad y salud ocupacional y la

calidad, más aun teniendo en cuenta que la el SIGI se fundamenta en el objetivo de ser socialmente responsables como entidad. (p.3)

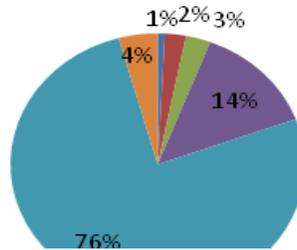
La puesta en marcha de actividades observables temas de responsabilidad social se podría decir interna, es decir que se lleva a cabo dentro de la entidad, busca que aparte de la misión, se pueda aportar a un desarrollo sostenible mediante prácticas socialmente responsables, esta práctica es voluntaria pues se realiza bajo el compromiso de la coayuda a un desarrollo sostenible siendo conscientes del impacto social y ambiental que generan las actividades de la empresa.

Compras públicas sostenibles: En septiembre se publicó la circular interna n°10 del 3 de septiembre de 2012, informando a todo los funcionarios el compromiso de la Superintendencia de Industria y Comercio en la inclusión de lineamientos de compras públicas sostenibles para bienes y servicios como vehículos, adecuaciones locativas, insumos y papelería y aseo y cafetería. Para cada uno de los anteriores, la circular sugiere un medio de verificación y la normatividad relacionada que oriente los requisitos exigidos al proveedor en materia de cuidado y respeto con el medio ambiente (Badel. M. p.4)

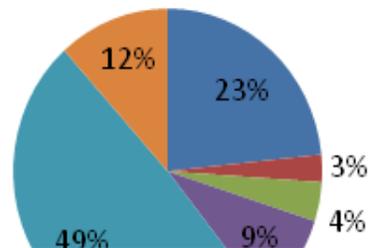
Para una entidad que pone en marcha actividades de mejora continua y que conlleve a una responsabilidad social pertinente, es importante conocer la opinión de sus funcionarios en cuanto a la percepción que han tenido acerca del manejo de la RSO dentro de la SIC, para lograr conocer esto, se aplicó un cuestionario a 262 de sus funcionarios, los resultados igualmente contribuyen a la mejora continua del programa de mejores prácticas de buen gobierno, RSO y Transparencia, dando como resultado:



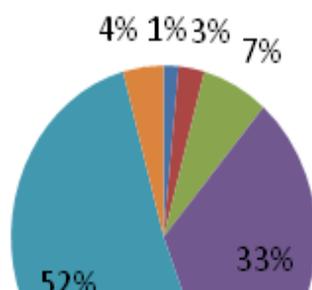
**La RSO es la responsabilidad ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la economía, sociedad y medio ambiente**



**La ISO 26000 es una guía de principios de RS certificable**



### La SIC está desarrollando acciones socialmente responsables



(Badel. M. p. 9 y 10)

## CONCLUSIONES

De acuerdo con los objetivos planteados en este ensayo, se identificó que la Superintendencia de Industria y Comercio -SIC apoya el fortalecimiento de los procesos de desarrollo empresarial y los niveles de satisfacción del consumidor colombiano, para lo cual reconoce los derechos de propiedad industrial; propicia la adecuada prestación de los servicios de los registros públicos, cuya administración ha sido delegada a las cámaras de comercio; vigila el cumplimiento de los derechos de los consumidores; aplica las normas sobre libre competencia y mantiene los patrones nacionales de medida para garantizar el nivel metrológico que requieren los agentes económicos, la SIC ha presentado acciones alineadas a la ISO 26000 propendiendo prácticas que hacen transparentes sus acciones, sus oportunidades de mejora están dadas en propiciar una mayor participación de los diferentes grupos de interés en los procesos de toma de decisión dentro de la organización y en el fortalecimiento de los procesos de evaluación de la gestión del máximo órgano de gobierno de la organización.

Sin embargo considero que las entidades públicas deberían establecer mecanismos pueden ser a través de políticas para gestionar la continuidad de estas actividades y la medición de las mismas, toda vez que por su naturaleza se corre el riesgo que con cada cambio de administración se pierdan estas buenas iniciativas y prácticas.

Finalmente como lo he mencionado anteriormente la Superintendencia debe adelantar acciones encaminadas a que en sus áreas misionales puedan establecer actividades para la protección al consumidor y demás partes interesadas.

## REFERENCIAS

Comercio, S. d. (2012). *Programa de Mejóres Prácticas de buen Gobierno*. Bogotá.

Dowdall, M. a. (2011). *The quiet revolution: corporate governance in public sector*.

ICONTEC. (2010). *ISO 26000*. Bogotá: ICONTEC, Pag 1

ICONTEC. (2010). *ISO 26000*. Bogotá: Icontec, Pag 4

P, Puterman. (2009). *Guía Mundial de Responsabilidad Social Caso Venezuela. Internacional CSR*.

Superintendencia de Industria y Comercio. (2012). *Informe 2012 Responsabilidad Social*. Bogota.

Badel. M. E., Cuarto Informe de Mejores Prácticas de Transparencia, Buen Gobierno y Responsabilidad Social, Superintendencia de Industria y Comercio, elaborado Octubre 26 de 2012.