

# Cómo mejorar la RSC en la administración pública

1 de septiembre de 2010

**Las políticas de RSC son clave para la administración pública, que ya no puede justificar que su modelo de gestión se aleje de un servicio excelente a los ciudadanos-clientes.**

Para el consumidor del siglo XXI, la reputación, la imagen social y las políticas éticas y socialmente responsables son criterios que tiene en cuenta a la hora de escoger un producto o servicio. Por ello, podemos afirmar que el cumplimiento de políticas de responsabilidad social corporativa (RSC) genera credibilidad, confianza y lealtad a las organizaciones.

Las instituciones públicas no están exentas de esta realidad. Una organización pública debe esforzarse en satisfacer a todos los grupos con los que se relaciona, tanto internos como externos. Su éxito se va a medir en función de los resultados que alcanza, la manera de conseguirlo y lo que sea capaz de lograr. Por este motivo, es necesario formar y sensibilizar a los responsables políticos sobre el papel crucial que juega la RSC en el cumplimiento de sus deberes.

Sin embargo, la implicación a nivel operativo de las administraciones en este aspecto es pobre. Sólo algunos poderes públicos en cooperación con algunas asociaciones se han atrevido a publicar políticas de responsabilidad social corporativa.

Un ejemplo es el Ayuntamiento de Madrid que, en colaboración con El Club de la Excelencia en Sostenibilidad, ha editado una guía pensada como si se tratara de un plano de metro. En este croquis se perfilan las rutas de responsabilidad en cada vertiente, como clientes, empleados, Administraciones públicas, proveedores y colaboradores.

La Consejería de Empleo de la Junta de Andalucía, por su parte, trabaja en una serie de medidas para la promoción de la RSC en el tejido empresarial andaluz. Las medidas, que se centrarán en ayudas a empresas que adopten políticas de RSC y becas de investigación, se dirigirán a fomentar la competitividad de las empresas y empleabilidad de los trabajadores, así como favorecer la igualdad de oportunidades.

De hecho, un gran número de instituciones locales actúan con criterios de RSC pero desconocen el modo de evaluarlos o reportarlos. Por tanto, el punto de partida para que una corporación local alcance la excelencia es un análisis autodiagnóstico que permita diseñar estrategias con las que alcanzar sus objetivos políticos o de servicio público a largo plazo.

## **Un modelo de evaluación propio**

El modelo de evaluación UNE 66182 es una herramienta de evaluación integral para gobiernos locales a partir de la detección de indicadores que permiten estudiar las prácticas a nivel local en todas las áreas de gestión municipal.

Se trata de una metodología que adapta el documento internacional IWA-4 a la realidad de los gobiernos locales españoles e impulsada por AENOR y la FEMP (Federación Española de Municipios y Provincias).

La norma UNE 66182 consiste en una guía metodológica que se centra en cuatro grandes áreas de desarrollo: institucional (que supone el 35% de la evaluación), económico sostenible (16%), social incluyente (30%) y ambiental sostenible (19%). El cuestionario está formado por 33 indicadores mínimos de gestión que se desglosan en 135 subindicadores distribuidos en las cuatro áreas.

Este modelo propone que la evaluación se realice en dos niveles: directivo (el equipo de gobierno) y operativo (técnicos de cada área). Las conclusiones de este diagnóstico se deben recoger en un "plan de mejora" en el que se incorporan acciones correctivas para todos los indicadores que arrojen una actuación incorrecta. Esto permite a los responsables directos: actuar sobre las necesidades y puntos débiles de la organización; priorizar según importancia detectada y recursos disponibles; establecer plazos y responsables, y hacer seguimientos periódicos de toda la actividad municipal y su reflejo en la opinión pública; y evolucionar hacia condiciones de continua adaptación organizativa.

El Ayuntamiento de Villanueva de la Cañada, pionero en España en la utilización de esta herramienta, consiguió trazar un "plan de mejora" a partir de las conclusiones obtenidas.

Según los autores, el exitoso resultado del estudio marca el origen de la implementación de un sistema de gestión de calidad orientada a la ciudadanía y a resultados competitivos, imprescindibles en el contexto del nuevo milenio.

[www.iese.edu/es/insight](http://www.iese.edu/es/insight)