



CONECTAR PYMES



Un programa de
Cervecería y Maltería Quilmes
para fortalecer toda la cadena de valor

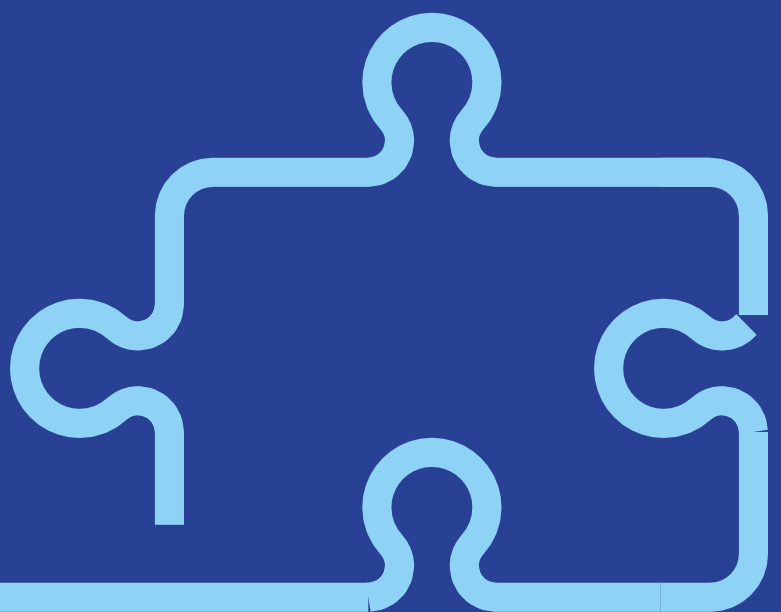
TRANSPARENCIA
-POLÍTICA DE
RESPONSABILIDAD-



El comportamiento de su equipo dice mucho acerca de su negocio

Lo que usted descubrirá en este toolkit:

- Importancia de los códigos de ética
- Cómo funciona un canal de denuncia
- Comunicación y entrenamientos
- Análisis de proveedores



Cumplimiento: sistema que va a ser el fundamento para su gestión

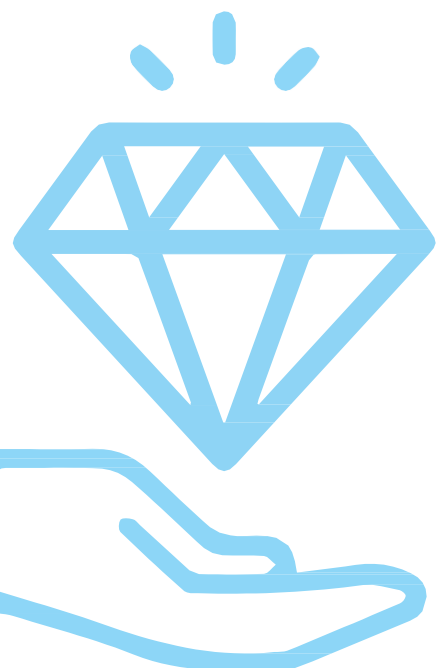
Su emprendimiento es como un ecosistema, con varios procesos que interactúan entre sí, se complementan y hacen todo el trabajo. El cumplimiento es el sistema complejo y organizado formado por pilares que incluyen personas, procesos, acciones e ideas para hacer que la empresa siga en la dirección correcta hacia lo que ella busca.

To comply [verb]:

Actuar de acuerdo con algún tipo de regla; de conformidad con los códigos y las leyes.

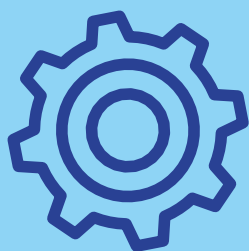
Toda empresa necesita estar en cumplimiento, y eso significa pautar sus estrategias basadas en importantes pilares estructurales para alcanzar la conformidad. Todo el cumplimiento –y si se pone a analizar, la empresa como un todo– tiene en la alta administración su sustento. Es decir, usted, empresario, es la referencia, el ejemplo y la inspiración para su equipo. Las reglas deben ser las mismas para todos, independientemente de la jerarquía, y las demás conductas serán definidas y colocadas en prácticas a partir del soporte de la alta administración.

Vamos a empezar hablando sobre



Códigos de ética y patrones de conducta

Adoptar una postura íntegra y que esté en conformidad con la ley es lo que va a construir un ambiente de confianza, asociación y ética dentro de su emprendimiento. La elaboración de un amplio código de ética para administradores, colaboradores y gerencia es fundamental, ya que la esencia de ese código es la propia misión de la empresa.



Lo que generalmente contiene el documento destinado a todos los que forman parte del negocio, incluyendo proveedores/ terceros:

- Comportamientos
- Valores
- Conductas
- Posturas

Al mismo tiempo que determina patrones de conducta para las personas, el código es también un mecanismo que la dirección utiliza para demostrar su compromiso de crear y mantener una cultura de ética e integridad en el día a día empresarial. Cada código es único porque se escribe con enfoque en una empresa, que va a elegir lo que debe o no formar parte del documento, contenido que puede variar de acuerdo con el tamaño, la estructura, la actividad, etc.

El Código es la guía de referencia para la actuación de la empresa en todo lo que involucra cuestiones éticas, y responsables deben ser designados para sacar posibles dudas que surjan.



¿Qué temas abordar?

El código refleja la realidad del negocio y, por eso, los temas no son estandarizados, sino adaptados, retirados o alterados de acuerdo con los objetivos de quien crea. En el caso de los países en desarrollo, los integrantes del ecosistema-tema organizacional deben saber bien qué ha sido trazado en el código, y es importante que la empresa realice una agenda periódica para conversar sobre cumplimiento con los involucrados, manteniendo la cultura ética siempre latente. Una revisión del código también es bienvenida para analizar si lo que se ha descrito todavía tiene sentido, si algo merece ser incluido, actualizado o retirado.



CONSEJO: Los empleados deben recibir una copia del código de ética y conducta tan pronto como sean admitidos para trabajar en la empresa.

Canal de denuncia

Puede parecer extraño hablar sobre un canal de denuncia en la empresa, pero de acuerdo con la ACFE (Association of Certified Fraud Examiners), sólo en el año 2015 la herramienta fue responsable de identificar el 43% de los fraudes corporativos. Cuando su negocio tiene un canal de ese tipo, los comportamientos de riesgo pueden ser inhibidos, además de ser más fácil implementar acciones correctivas a través del descubrimiento precoz de los casos.

El canal de denuncia actúa como el ombudsman, departamento común en las empresas de todos los tamaños actualmente, lo que tiene sentido: los consumidores son cada vez más exigentes, y necesitan una forma directa de contacto con las empresas, sin hablar de que también funciona para que los propios funcionarios puedan manifestarse.

Por hablar de funcionarios, es posible que uno de ellos viole la ley o actúe contra las reglas internas, aunque su negocio tenga buenos mecanismos de prevención, como el código de ética, por ejemplo. Todos los colaboradores necesitan saber de la existencia de ese canal, y la empresa tiene pleno derecho de tomar conocimiento de cualquier violación que ocurra en sus instalaciones.

El canal puede ser



un teléfono



un correo electrónico



caja de reclamaciones y denuncias

El punto crucial es: las denuncias deben ser hechas, tanto dentro o fuera de la empresa, de forma anónima. Más que eso, deben ser encaradas con la seriedad que merecen, recibiendo tratamiento inmediato y efectivo. Esto favorece el comportamiento íntegro del personal y estrecha las relaciones de confianza. **El canal de denuncias es para descubrir infracciones, pero actúa también como prevención.**

Comunicación y entrenamientos

La sola existencia del código de ética y conducta no es una estrategia efectiva si los colaboradores, administradores y gestores no son constantemente recordados de que existe y debe ser seguido. ¿Cuál es la mejor manera de hacerlo? ¡Comunicarse y realizar entrenamientos periódicos!

¿Qué debe que ser recordado a las personas ?

- ¿Cuáles son las reglas?
- ¿Cómo se aplican?
- ¿Cuáles son los objetivos de las reglas?
- ¿Cuáles son las funciones de cada uno para que el código sea traído a la rutina de todos, manteniendo una cultura de integridad en la empresa?

Comuníquese de forma próxima, efectiva y funcional.

Entrene a su equipo siempre que sea necesario.

Defina el contenido de lo que va a ser comunicado de acuerdo con los riesgos de cada área.

Reevalúe la comunicación y los entrenamientos periódicamente para que la empresa esté lista para cualquier riesgo (interno o externo) que pueda surgir.

Archive toda la comunicación hecha y todo el entrenamiento dado, al final, registros son siempre importantes.



Análisis de proveedores y socios comerciales

Este tema también tiene gran importancia dentro del cumplimiento, y antes de contratar a terceros para realizar alianzas comerciales o hacer cualquier pago, las evaluaciones deben hacerse para que su empresa continúe actuando dentro de la ley.

ALTO

EVALÚE

SIGA
ADELANTE

Usted necesita estar atento, y si la señal amarilla se enciende, anaice: tal vez sea mejor cambiar de proveedor o socio. Si usted contrata a una empresa que no está en conformidad con la ley, la suya también puede ser afectada directamente, y una vez que la reputación es perjudicada, recuperar la confianza del mercado –incluya aquí a otros socios y clientes– es una tarea difícil, larga y ardua.

Hoy en día, la corrupción, por desgracia, es un asunto en boga, y aun más por eso usted debe estar atento a las relaciones comerciales que se enfrentan con proveedores y socios. Si algún acto corrupto está vinculado a ellos, su negocio puede ser responsabilizado.

¿Se imagina el dolor de cabeza que eso trae? :(



¿Cómo evaluar?

- Pedir referencias a empresas que ya hayan trabajado con el proveedor en análisis.
- Hacer búsquedas de medios negativos en Internet determinando criterios específicos.
- Elaborar preguntas que identifiquen el riesgo y enviar a un tercero para que sean respondidas.
- Crear una regla de periodicidad para rehacer el análisis, porque pueden ocurrir nuevos hechos después de la contratación de la empresa prestadora de servicios.
- Consultar listas públicas de idoneidad.

¿Cómo prevenir?

Es primordial crear reglas que impidan la contratación o el pago a terceros antes de esa evaluación por cualquier sector de la empresa. Para ello, todos deben ser conscientes de cómo funciona el proceso de análisis, que debe rehacer periódicamente de acuerdo con cada nuevo proveedor. Otra estrategia es exigir, por contrato, que el tercero esté de acuerdo con cláusulas específicas sobre corrupción y incumplimiento con la legislación.



Emprendedor,
la ética es lo que va a llevar a
su empresa donde merece llegar:

A lo alto

