



«Optemos por el poder de los mercados con la autoridad de los ideales universales. Optemos por conciliar las fuerzas creativas del espíritu de la empresa privada con las necesidades de los desfavorecidos y de las generaciones futuras.»

Kofi Annan
*Ex secretario general
de las Naciones Unidas*

Coordina: Carmen Muñoz Jodar

Gestión de Calidad



La gestión de la calidad en la organización: punto clave para mejorar la competitividad

Jaime Lloret

Presidente

Asociación Española para la Calidad (AEC)

EN LÍNEAS GENERALES las ventajas del sistema de gestión de calidad son múltiples, aunque se pueden destacar entre otras que se potencia la imagen de la empresa, se produce una mejora de la relación cliente-proveedor, se disminuye el coste de producción y el número de productos rechazados, se garantiza una mayor posibilidad de abrir nuevos mercados y se maximiza el aprovechamiento de los recursos utilizados.

La implantación de las Normas ISO 9000 busca asegurar que la empresa satisfaga cada vez, de mejor forma, al cliente. Para implantar un Sistema de Gestión de Calidad, habrá que tener como referencia la propia norma, pero esto no quiere decir que el sistema se limite exclusivamente a lo especificado por esta. Es fundamental partir de la idea de que el sistema es diseñado por la empresa y que se buscará en todo momento adaptar los requisitos establecidos en la norma a la operativa de la organización, sin olvidar que el objetivo es mejorar de forma continua la gestión. Podemos decir, por lo tanto, que la norma proporciona un marco de actuación para las entidades que deseen implantar un Sistema de Gestión de Calidad.

Sin embargo, debe velarse por que la estructura de la empresa permita que la voz del cliente externo sea escuchado dentro de la misma y sea parte integral del Sistema, tal y como especifica la norma ISO 9001:2000.

En el momento de plantearse la implantación del sistema de gestión surgen una serie de dudas que normalmente se centran en:

- ¿Implica la implantación de la ISO 9000 un papeleo excesivo?
- ¿Supone una burocracia añadida?
- ¿Representa la obtención de la certificación ISO 9000 algo más que una mera herramienta de publicidad?
- ¿El tener implantada la ISO 9000 conlleva una organización menos flexible y más «encorsetada»?
- ¿Constituye la ISO 9000 un buen inicio en el camino hacia la calidad total?
- ¿Existe una reducción de costes asociada a la implantación de la ISO 9000, o se trata de un gasto que se ve obligada a realizar la organización, —como imposición de sus clientes, debido a que el competidor principal se ha certificado etc.— que no tiene contrapartidas de ahorro?

El proceso de implantación de la ISO 9000 constituye en sí mismo un proceso que debe iniciarse con un diagnóstico de la situación inicial de la empresa, en relación a los requisitos de la serie ISO 9000.

Los procesos clave de la empresa deberán ser establecidos por la dirección que se habrá comprometido previamente con el proceso de implantación de la ISO 9000. Además, se desarrollarán e implantarán los procedimientos asociados a dichos



Gracias a la gestión de la calidad las organizaciones han asimilado la «cultura de la calidad» como factor decisivo de la competitividad

procesos y los que la organización considere necesario documentar para satisfacer los requisitos de la ISO. El conjunto de procedimientos constituirá el *Manual de Procedimientos*, y el detalle de alguno de estos procedimientos llevará a *Instrucciones de Trabajo*.

En paralelo al *Manual de Procedimientos*, se irá desarrollando el *Manual de Calidad*, en el que estará la política de calidad, el organigrama y una síntesis de la forma en la que la empresa satisface los diferentes requisitos de la ISO 9000.

La forma de implantar el modelo ISO 9000 —anteriormente descrita— de acuerdo con unos procesos, establece el fundamento del trabajo por procesos de la empresa ya que la UNE EN ISO 9001:2000 se orienta totalmente hacia la gestión de procesos y a la vez abre el futuro camino hacia la calidad total. La organización puede realizar el proceso de implantación únicamente con sus propios recursos, o con el apoyo de consultores externos.

Si el desarrollo e implantación de los procedimientos y del sistema en general, se realizase sin partir de los procesos operativos de la organización, se caería en un tipo de implantación burocrática, lo que significaría que todo el esfuerzo se dirige simplemente hacia la obtención del certificado sin más.



En efecto, si la empresa en cuestión únicamente buscase obtener el título de empresa certificada, la elaboración de los procedimientos no partiría de los procesos operativos, sino del enunciado de cada requisito de la norma ISO 9000 intentando solamente cumplimentarlo a nivel formal. Se iría creando una documentación paralela en la que la organización no se sentiría involucrada.

Una vez que la empresa considere que tiene implantado el Sistema de Gestión de Calidad, se pueden requerir los servicios de una entidad certificadora, ya que la certificación, al igual que la implantación de los sistemas y la normativa de calidad, es de carácter voluntario y sirve para dar fe de que el Sistema de Gestión desarrollado está correctamente implantado en la organización conforme a la normativa elegida, emitiendo el correspondiente certificado

Sin duda, la calidad es una necesidad que trae como consecuencia un aumento de las ventas. El mercado demanda calidad y las empresas saben que es un punto clave para ser competitivas. Es cierto que hasta ahora, en algunos casos, se implantaba simplemente por ser una exigencia del cliente, para obtener la certificación, sin plantearse seriamente el profundo cambio de cultura que ello supone. Sin embargo, esto ha servido de efecto rebote, ya que al comenzar la implantación del Sistema se han apreciado los beneficios del mismo, produciéndose un verdadero cambio de mentalidad.

La evolución de los mercados ha empujado a las empresas a introducir políticas integradas de gestión que las doten de mayor valor añadido para sus clientes, sus accionistas, sus empleados y para la sociedad en general, además de propiciar nuevas actividades económicas y nuevas oportunidades.

Desde el enfoque tradicionalista de la calidad que se centraba, exclusivamente en evitar que se produjesen fallos durante la fabricación, se ha evolucionado a un enfoque de mejora continua. Este concepto se aplica a todas las actividades

El sistema de gestión de calidad potencia la imagen de la empresa, produce una mejora de la relación cliente-proveedor, disminuye el coste de producción, garantiza una mayor posibilidad de abrir nuevos mercados y se maximiza el aprovechamiento de los recursos utilizados

de la organización con el objetivo de ofrecer productos o servicios libres de defectos en el plazo requerido, y que satisfaga plenamente a los clientes, así como elevar el nivel de calidad de todas las operaciones de la empresa. Todo ello, con un claro compromiso de la dirección y a través de una completa participación de todos los empleados.

De esta forma, la responsabilidad sobre la calidad ya no es algo exclusivo del departamento de control de calidad, sino que cada departamento se debe responsabilizar de lo que aporta (producto o servicio) al resultado final de la actividad de la empresa. Incluso, podemos dividir las metas de la Gestión de la Calidad en cuatro bloques: comerciales (incrementan la cuota de mercado superando a la competencia); técnicas (optimizan y aseguran los procesos); económicas (reducen los costes para lograr mayor competitividad y aseguran los beneficios a largo plazo) y humanas (creación de espíritu de equipo).

Hoy en día, podemos ver que gracias a la gestión de la calidad las organizaciones han asimilado la «cultura de la calidad» como factor decisivo de la competitividad. Les ha permitido desarrollar procesos flexibles con la idea de anticiparse a los cambios, creando valor y ventajas competitivas diferenciales.

La calidad se ha convertido en un punto clave para ser competitivas, es una inversión y un valor añadido que beneficia a las organizaciones, a sus clientes, a los accionistas, a sus empleados y a la sociedad en general, además de propiciar nuevas actividades económicas y nuevas oportunidades. ■



El Colegio de Médicos de Málaga recibe el certificado de calidad de la EFQM

AENOR OTORGABA a comienzos de diciembre el Certificado de Calidad de la EFQM al Colegio de Médicos de Málaga. Como informaba *Diario Médico*, en su edición de 3 de diciembre, esta acreditación de Excelencia Europa ha supuesto un trabajo de año y medio, en el que se han ido cubriendo distintas etapas. Primero, se trataba de identificar los distintos procesos. A ello, y como explica el presidente del colegio Juan José Sánchez Luque, le sucedió una mejora de la definición de las funciones y responsabilidades. «En cada área no solo se han numerado los responsables necesarios sino que se han plasmado las condiciones de cada puesto, para que exista un perfil exacto en caso de sustitución».

El aspecto de comunicación interna también ha sido cuidado desde el colegio a través de encuestas entre los colegiados con el fin de conocer cuáles son las vías de comunicación más adecuadas. El objetivo de fondo, como explicaba el presidente, es el de intentar que «el médico participe cada vez más en la vida colegial».

Pagar más por un producto «responsable»

EL DIRECTOR DE LA CÁTEDRA Javier Benjumea de Ética Económica y Empresarial de la Universidad de Comillas, José Luis Fernández, ponía en duda recientemente en un foro celebrado en Madrid que la sociedad esté «dispuesta a asumir el coste de las exigencias» de la RSE ya que consideró «dudoso» que nadie acceda a pagar más por un producto por el simple hecho de que esté fabricado por una empresa socialmente responsable. «Estadísticamente —afirmó Fernández—, la respuesta no es positiva y paradójicamente la gente joven es la que prefiere un bajo precio a costa del medio ambiente».

Para el experto, la RSE «exige grandes inversiones y supone menos beneficios a corto plazo pero ofrece un gran aval a medio y largo plazo: beneficios sostenibles en el tiempo».

José Luis Fernández, señaló además que está todavía pendiente un concepto claro de RSE. Para él, se trata de «una integración voluntaria del gobierno y gestión de la empresa en preocupaciones ambientales, derechos humanos y responsabilidades sociales, así como un diálogo con los agentes que intervienen en la actividad de las empresas, tales como el personal y recursos humanos, proveedores, consumidores y usuarios».

Fernández, finalmente, abogó por el cuidado del capital humano de la empresa y lamentó tanto la ausencia de un código institucional «semejante a los de los colegios profesionales» como el hecho de que solo las universidades confesionales y las escuelas de negocio traten la materia de la RSE en sus aulas.



Forética certifica durante el 2007 a casi un centenar de organizaciones

HAN SIDO 46 las organizaciones certificadas por Forética de acuerdo con la Norma SGE 21 (Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable). Entre ellas, se encuentran grandes y pequeñas empresas, pero también organizaciones sin ánimo de lucro como el Colegio

Oficial de Arquitectos Técnicos de Madrid.

El SGE 21 constituye un documento marco que permite evaluar y certificar por una entidad independiente el grado de aplicación y compromiso de las empresas con la RSE.

El Código Conthe se pone a prueba durante el primer semestre del año

AUNQUE SU CARÁCTER no es obligatorio, el Código Unificado —popularmente conocido como Código Conthe— tiene visos de convertirse en un instrumento muy utilizado por las sociedades cotizadas. Se verá a lo largo del primer semestre del 2008, momento en el que habrán de presentar sus informes de gobierno corporativo correspondiente al ejercicio 2007. Para ello muchas de las cotizadas han implementado cambios en sus estatutos y reglamentos con el objetivo de poder adaptar sus estructuras y procesos a las recomendaciones del código.

Uno de los aspectos más controvertidos del código es el referente a los consejeros independientes que componen los consejos de administración. Si bien el código no entra a valorar el número de independientes, sí advierte que aquellos que sean calificados como tales han de serlo realmente y para ello habrán de cumplir unos requisitos definidos ya en el código.



'Expansión', 'El País' y Punto Radio, ganadores del III Premio de periodismo y RSE

EL ARTÍCULO "Herramientas al servicio de la gestión responsable", escrito por Ana Medina y publicado en el diario económico *Expansión*, ha sido galardonado con el III Premio de periodismo y responsabilidad social empresarial, organizado conjuntamente por Forética y Novartis y entregado el pasado 13 de diciembre.

Además del primer premio se entregaron un primer y segundo accésit, que correspondieron al artículo «Las empresas que concilian son más productivas», escrito por Borja Vilaseca y publicado en el suplemento dominical «Negocios» de *El País* y al trabajo de Gonzalo Estefanía «La RSC aplicada a la pyme», emitido en Punto Radio.

El jurado, con la elección de los ganadores, ha premiado el fomento del rigor, la investigación, la labor de divulgación y la calidad profesional de los trabajos publicados y emitidos.



«Los premiados son los adelantados de un área de conocimiento cada vez más valorada por las empresas y sus grupos de interés. El galardón es una bonita forma de agradecer a los periodistas su contribución a la difusión de las mejores prácticas de RSE», añadía el presidente de Forética.

Bajo la presidencia de D. Fernando González Urbaneja, presidente de la Asociación de la Prensa de Madrid, el Jurado de esta tercera edición del premio estuvo compuesto por Arantxa Corella, redactora del diario *Cinco Días*; José Manuel González Huesa, director general de la agencia Servimedia y presidente de la Asociación Nacional de Informadores de la Salud; José Luis Fernández, catedrático de la Universidad Pontificia de Comillas, y Fernando Mugarza, director de Comunicación y Marketing del Grupo Hospital de Madrid.

El Parlamento Europeo, favorable a adaptar y flexibilizar los sistemas educativos

EL PARLAMENTO EUROPEO ha solicitado a los 27 Estados miembros que promuevan la formación continua de los adultos, respaldando con ello la propuesta de la Comisión Europea de establecer un «plan de acción» para facilitar el aprendizaje continuo de los adultos por ser ésta la «única solución» para alcanzar, a su juicio, el objetivo de la UE de conseguir un 12,5% de participación de aprendizaje de adultos en el 2010.

Sin embargo, el informe consultivo reconoce que dicho plan solo funcionará si los Estados miembros desarrollan

«políticas activas» que favorezcan la conciliación entre aprendizaje y vida familiar y laboral de los adultos, algo que requiere «incentivos sociales, económicos y fiscales» además de una mayor flexibilidad en la gestión del tiempo.

Además, la Eurocámara señala la necesidad de alentar a las empresas mediante incentivos para «prolongar la vida laboral de trabajadores de mayor edad o los contraten» e insta a los Estados miembros a adoptar las medidas apropiadas para aumentar el índice de trabajadores más mayores.

Por último, los eurodiputados consideran que el acceso a la educación superior debe incluir también a «adultos con experiencia laboral y personas de edad avanzada», para lo cual es necesario adaptar y flexibilizar los sistemas educativos. También creen necesario modernizar los sistemas de educación secundaria para hacerlos «más competitivos, flexibles, accesibles y eficientes».

En línea con lo informado en anteriores ocasiones, la Eurocámara insiste también en la necesidad de fomentar más el aprendizaje de lenguas extranjeras en el conjunto de la UE.



La certificación de la calidad como herramienta de gestión

Manuel Regueiro y González-Barros

Secretario General

Enrique Pampliega Higuera

Jefe de Calidad

Ilustre Colegio Oficial de Geólogos

Introducción

El Colegio Oficial de Geólogos (ICOG) tiene actualmente y desde el año 2005, la certificación de calidad ISO 9001:2000 para los servicios de colegiación, visados, bolsa de empleo, títulos profesionales y asesoría jurídica que ofrece a sus colegiados desde su sede de Madrid. Ha pasado con éxito ya dos auditorías de seguimiento con un balance muy positivo.

En el ámbito nacional, el ICOG es pionero en implantación y mantenimiento de un sistema de calidad en un colegio profesional y en el texto incluido a continuación pretendemos explicar las ventajas e inconvenientes que para el propio colegio y para sus colegiados ha tenido esta novedad.

Para qué sirve el sistema de calidad

Parece paradójico que una institución como un colegio profesional, una corporación de Derecho Público sometida pues a la Ley (Estatutos) y a su Reglamento de Régimen Interior (RRI), necesite comprobar que cumple sus propias normas. Sin embargo así es, y es precisamente el sistema de calidad el que nos reitera de un modo ordenado la necesidad de cumplir el RRI y evitar la tentación de salirse de la senda que nosotros mismos nos hemos trazado.

Así pues el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) tiene una primera función, que es satisfacer las necesidades establecidas en nuestro ordenamiento jurídico tanto interno (RRI) como externo (Decreto Ley).

Pero hay una segunda y poderosa razón para disponer de un sistema de calidad en un colegio profesional; nuestro cliente más importante: los colegiados.

Los colegiados demandan mejores servicios y desean que esos servicios sean servicios de calidad. En realidad **los colegiados son la razón de ser del sistema.**

SGC en un Colegio Profesional

Como cualquier otra organización, la implantación de un sistema de calidad en un colegio profesional debe seguir las pautas habituales, consistentes en fijar una política rectora de calidad según su actividad, cultura y valores; marcar objetivos con base en la política de calidad establecida; establecer una planificación para esos objetivos; definir, desarrollar y documentar el sistema de calidad y mantener el sistema.

En el ICOG, también como en otras organizaciones, la aplicación del SGC debe empezar de arriba a abajo. Primero la junta directiva debe implicarse, establecer la política de calidad, marcar los objetivos y planificarlos. Si hay implicación por parte de la junta, lo demás es fácil, sin el apoyo de la junta jamás se

podrá implantar un SGC, es decir **la junta de gobierno es el motor del SGC.**

En nuestro caso, una vez lograda esa implicación, se procedió a la contratación de una empresa que desarrollara la documentación del sistema.

Las primeras reuniones para estudiar la implantación de un sistema de calidad en el ICOG se celebraron en septiembre del 2002. Hasta marzo del 2003 no se contrató a la empresa consultora para la redacción del manual de calidad.

El responsable de calidad, nombrado a tal efecto, fue la persona que coordinó a los diferentes departamentos para la revisión de los textos de cada una de las instrucciones técnicas correspondientes a los asuntos para los que nos íbamos a certificar.

Después de la revisión interna de nuestra consultora pedimos a una empresa certificadora *Germanischer Lloyd*, que procediera a auditarnos, cosa que ocurrió en noviembre del 2005, obteniendo nuestro certificado de cumplimiento con la ISO 9001:2000 prácticamente sin ninguna incidencia destacable.

Características necesarias en un SGC

Para que un SGC sea eficaz debe cumplir una serie de requisitos básicos:

- Debe afectar a todos los elementos de la institución: colegiados, personal, servicios, procesos y equipos.
- Debe ser entendido y llevado a la práctica por todo el personal implicado en los procesos.
- Debe llevar a una mejora continua en los índices de calidad (reducción de reclamaciones, ahorro de costes, etc.).
- Debe cubrir las expectativas del colegiado.
- Debe ser sensible a los cambios en la institución y en el entorno que se van produciendo.

Por lo tanto, hay que ver en un SGC un instrumento para la monitorización permanente de las actividades del colegio, que le sirve tanto a la junta directiva, como al propio personal para saber su grado de cumplimiento en cada momento y la realidad de la evaluación del desempeño individual y colectivo, pero que en realidad al final se refleja en la respuesta del principal y único cliente múltiple: el colegiado. Su mejor servicio, es el reto del sistema.

La documentación

Sin duda el «coco» de un SGC es la documentación. Sin la existencia de cada uno de los documentos de seguimiento del sistema, el sistema no existe. Es un mal necesario que a todos afecta (tiempo para rellenar, tiempo para analizar, tiempo para subsanar, tiempo para cambiar...) pero cada queja de un cliente es una posible mejora del sistema. Los incumplimientos son la guía del cambio. Si se puede hacer mejor, hay que cambiar, si no, hay que cambiar. El cambio es la razón del



sistema, si el sistema no se adapta a nuestra realidad, el sistema no vale.

Los documentos clásicos a redactar, archivar, mantener o modificar son política y objetivos de calidad, manual de calidad, procedimientos generales, instrucciones, formatos y anexos; documentación externa y registros.

Servicios Certificados

El que mucho abarca, poco aprieta, dice el refrán popular, y en esto, como en todo, la clave es saber lo que se quiere y ajustarse a eso, simplemente no intentar ir más lejos de lo necesario ni más cerca de lo imprescindible.

El ICOG se ha certificado en colegiación, visados, bolsa de empleo, títulos profesionales y asesoría jurídica. Es decir los procedimientos tradicionales y los que requieren una mayor eficacia en el cumplimiento de las normas.



Figura 1. Certificado de 2006



Figura 2. Sello de calidad

En el ámbito nacional, el ICOG es pionero en implantación y mantenimiento de un sistema de calidad en un colegio profesional

Cada año nuevos retos

En el 2006 se presentó a la junta de gobierno el informe de revisión del sistema de gestión de la calidad (SGC). De los objetivos propuestos para el periodo, se había conseguido la creación de un sistema de medios de pago *online* para el visado telemático, el visado telemático se realiza en el acto, se renovó el portal de ICOG en internet y se creó un nuevo aparatado en la Web del ICOG en relación al Código Técnico de la Edificación.

En relación a las encuestas de satisfacción realizadas, la valoración global obtenida en positiva y mejor que la alcanzada en el 2005.

¿Qué dicen los colegiados de los servicios?

El colegiado dispone de un buzón de sugerencias y quejas donde dejar su opinión sobre los servicios. Asimismo les incentivamos para que colaboren con nosotros expresando su opinión sobre los servicios.

Todas las observaciones son estudiadas y muchas de ellas puestas en práctica de inmediato. El usuario de los servicios es el que mejor conoce cómo mejorarlos y nosotros estamos aquí para aprovechar esas ideas y que nuestra mejora sea la mejora de todos y para todos.

Conclusiones

La implantación de un sistema de calidad no es una perita en dulce para ninguna organización, y menos para una cuyos clientes son todos y cada uno de los colegiados (más de 3.500) que actualmente tiene el colectivo.

Entre los principales inconvenientes de la implantación se pueden citar:

- Labor ardua de implantación del sistema de registros y documentación.
- Necesidad de implicación de todo el personal y del apoyo incondicional y personal de la junta de gobierno del ICOG.
- La cotidiana labor del mantenimiento y mejora del sistema.

Y entre las principales ventajas están:

- Control detallado de todas las actividades.
- Respuesta inmediata a las reclamaciones de los colegiados.
- Mejor conocimiento de los deseos e intereses de los colegiados.
- Mejora continua del sistema.
- Mejor comunicación interna y externa.
- Implicación del personal en el sistema.

Para nosotros ha sido un trabajo importante y estamos orgullosos de haberlo conseguido y de mantener el nivel estos años, pero no nos detendremos aquí, porque el sistema tiene todavía mucho margen de mejora y hay más retos que nos esperan en los años venideros.

Desde estas líneas animamos a todos los colegios a intentarlo y nos ofrecemos para proporcionaros la ayuda que podáis necesitar. ■



Los diez principios del Pacto Mundial

El objetivo del Pacto Mundial es facilitar la alineación de las políticas y prácticas corporativas junto a valores y objetivos éticos universalmente consensuados e internacionalmente aplicables. Estos valores éticos básicos han sido formulados en diez principios clave en las áreas de derechos humanos, derechos laborales y protección del medio ambiente.

Derechos humanos

1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.
2. Las empresas deben asegurarse de que no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.

Derechos laborales

3. Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
4. Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
5. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.
6. Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

Medio ambiente

7. Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.
8. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
9. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

Corrupción

10. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno.

Cómo participar en ASEPAM

El Pacto Mundial no es un club exclusivo; es un foro accesible cuyo objetivo es contar con una amplia participación de un grupo diverso de empresas y otras organizaciones.

Las empresas que deseen participar en el Pacto Mundial deben enviar una carta a la firmada por su presidente, director general o cargo equivalente, en la que expresen su apoyo al Pacto Mundial y su compromiso a adoptar las siguientes medidas:

- Hacer una declaración clara de apoyo al Pacto Mundial y sus diez principios, y proclamar públicamente el Pacto Mundial. Esta labor puede consistir, por ejemplo, en:
 - Informar a los empleados, los accionistas, los clientes y los proveedores.
 - Integrar el Pacto Mundial y sus nueve principios en el programa de desarrollo y formación de la empresa.
 - Incorporar los principios del Pacto Mundial en la declaración sobre la misión de la empresa.
 - Reflejar la adhesión al Pacto Mundial en el informe anual de la empresa y otros documentos públicos.
 - Hacer comunicados de prensa para dar a conocer el compromiso.
 - Presentar una vez al año un ejemplo concreto de los avances logrados o de la experiencia adquirida en la ejecución de los principios.

Esta carta debe ir dirigida al siguiente destinatario:

Joaquín Garralda

Secretario General de la Asociación Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas (ASEPAM) Plaza de la Lealtad, n.º 3, 4.ª planta, 28014 Madrid

Además de la incorporación de los principios del Pacto Mundial como parte integral de sus prácticas empresariales, ASEPAM anima a las empresas a apoyar activamente los principios y los objetivos amplios de las Naciones Unidas, como, por ejemplo, la erradicación de la pobreza, participando en proyectos de ayuda a las personas más necesitadas, especialmente en los países en vía de desarrollo. Esta colaboración se puede lograr con cualesquiera de las entidades nacionales o internacionales, públicas o privadas, que prestan ayuda humanitaria y de cooperación al desarrollo.

Objetivos del Pacto Mundial

El éxito del Pacto Mundial se medirá por su eficacia para producir cambios y estimular la adopción de medidas. Las empresas deben empezar a actuar de forma diferente y lograr resultados tangibles. Para ello, el Pacto Mundial intenta conseguir los siguientes objetivos:

- Incorporar los diez principios en la visión estratégica y las prácticas de funcionamiento de las empresas en todo el mundo.
- Ofrecer un servicio de aprendizaje interactivo y orientado a la adopción de medidas, sobre la base de la experiencia de las empresas participantes, para dar a conocer qué medidas funcionan y cuáles no.
- Celebrar al menos un diálogo importante al año para abordar un problema decisivo sobre el que las empresas, en colaboración con las ONGs y otros interesados pertinentes, formulen recomendaciones destinadas a lograr un cambio significativo.
- Hacer que las empresas, los organismos de Naciones Unidas, el mundo laboral, las ONGs, los gobiernos y los grupos comunitarios colaboren para crear y ejecutar proyectos que fomenten los principios y beneficien especialmente a los más necesitados.