Erasmus+

ENGAGE

ENGAGE

Responsabilidad Social Corporativa, una categoría clave para los empresarios, directivos y grupos de interés europeos.

GUíA ENGAGE

Project Nr. 2014-1-TR01-KA200-013388

El presente proyecto ha sido financiado con el apoyo de la Comisión Europea. Esta publicación es responsabilidad exclusiva de su autor. La Comisión no es responsable del uso que pueda hacerse de la información aquí difundida

Erasmus+

Índice

NOTA 3

INTRODUCCIÓN 4

DEL DESARROLLO SOSTENIBLE A LA RESPONSABILIDAD SOCIAL: MARCO HISTÓRICO 7

INICIATIVAS PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE Y LA RESPONSABILIDAD SOCIAL 13

DESARROLLO SOSTENIBLE, SOSTENIBILIDAD Y RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LAS ORGANIZACIONES 16

RESPONSABILIDAD SOCIAL EN ESPAÑA 18

INICIATIVAS PARA EL DESARROLLO DE LA RSC EN ESPAÑA. 21

BENEFICIOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL 23

DEFINICIÓN DE RSC 26

¿POR QUÉ RSC? 27

INTRODUCCIÓN AL MODELO RSC 28

PRINCIPIOS Y COMPROMISOS DE LA RSC 29

FASES DEL MODELO RSC 33

BIBLIOGRAFÍA 102

GLOSARIO 103

NOTA

El documento "ENGAGE: Responsabilidad Social Corporativa, una categoría clave para los empresarios, directivos y grupos de interés europeos- Guía" ha sido desarrollado por ISQ- Portugal, y adaptado para su uso en España por la Fundació Cecot Persona i Treball (FCPIT).

Edición original:
ISQ, PT
Adaptación:
FCPiT
Dirección de edición y diseño:
A. Azevedo, ISQ (PT)

Edición técnica:
C. Miranda, ISQ (PT)
J. Santos, ISQ (PT)

Coordinación:
A. Azevedo, ISQ (PT)
M. Segard, ISQ (PT)

A pesar de que se han tomado todas la precauciones para evitarlas, el autor y editor de este documento no asumen responsabilidad por los errores u omisiones que pueda contener, así como tampoco por daños resultantes de la utilización de la información que contiene, o por el uso de programas y códigos fuente que puedan acompañarlo.

En ningún caso se puede hacer responsable al editor o autor por ninguna pérdida de ganancias u otros daños comerciales causados o atribuidos directa o indirectamente por este documento.

Lisboa, Abril 2015

INTRODUCCIÓN

La mayoría de definiciones de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) han evolucionado alrededor de la concepción que el mundo empresarial puede y debe actuar respetando las demandas y objetivos legítimos de los *stakeholders* o grupos de interés; más recientemente el concepto se ha ampliado para reconocer e incluir la responsabilidad social y la sostenibilidad como una parte integral del modelo de negocio, que encaja y se adapta a la estrategia central de la empresa y, en consecuencia, contribuye de forma directa y efectiva a su éxito a largo plazo.

El reto principal es convertir la RSC en una verdadera y poderosa herramienta para un cálculo coste-beneficio proactivo que se enfoque en los beneficios económicos procedentes de las mejoras en la productividad (por ejemplo, como resultado de una gestión de recursos humanos ilustrada, o una mayor eficiencia energética o material) y en último término, devenga la base para el valor de marca, el motor del aprendizaje organizativo, la innovación y la gestión de la tecnología.

La nueva definición propuesta por la Comisión Europea, más simple, se refiere a la RSC como "la responsabilidad de las empresas sobre sus impactos en la sociedad" y esboza qué es lo que una empresa tiene que hacer para asumir esta responsabilidad. La nueva estrategia de la Comisión Europea en Responsabilidad Social Corporativa (RSC) es parte de un paquete de medidas para el negocio responsable que pretende ayudar a las empresas a conseguir su pleno potencial en lo que concierne a la creación de riqueza, puestos de trabajo y soluciones innovadoras para los numerosos retos que la sociedad europea tiene que enfrentar.

El presente manual se ha concebido para ser una ayuda en la integración de los principios de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) y su aplicación, facilitando la operacionalización de un modelo y su implementación.

La herramienta permite a los usuarios controlar y medir el progreso y ejecución de cada paso en el proceso de integración de los principios de la Responsabilidad Social Corporativa y Sostenibilidad.

Estos principios se traducen en una serie de requisitos, directrices y sus correspondientes indicadores, que nos permiten entender qué acciones está llevando a cabo la organización.

Esta Guía está organizada en cuatro partes distintas, con el objetivo de establecer las directrices para operacionalizar el Modelo de RSC.

CONTEXTO

Repaso de los principales hitos que desembocaron en el nacimiento de la RSC, empezando con el concepto de desarrollo sostenible, cuyos objetivos pretendían encajar dentro de la dirección de las organizaciones.

MODELO

Presentación de un patrón integral que contiene objetivos y pasos para la implementación un modelo de RSC siguiendo la metodología del Ciclo PDCA *(plan-do-check-act)*. Detalla un listado de requisitos para la aplicación de este modelo, orientado a evaluar el proceso de implementación de los principios de RSC en las organizaciones.

GUIA

Presentación de un conjunto de requisitos para poner en práctica el modelo definido y así integrar la RSC en la gestión de las organizaciones. Junto con los requisitos identificados en cada etapa del modelo, se ofrecen directrices que explican qué puede hacer la organización en esa etapa para asegurar que se implementen los principios de RSC y los requisitos. Estas directrices están enfocadas a acciones e iniciativas dentro de la organización, y se complementan con indicadores para controlar y medir el progreso y el buen desarrollo de los requisitos propuestos.

HERRAMIENTA DE AUTO-EVALUACIÓN

La operacionalización del Modelo RSC se realiza a través de una herramienta que también permite la evaluación de la implementación del Modelo RSC, el seguimiento y la contabilización del progreso y ejecución de cada paso en el proceso de integrar los principios de RSC. Estos principios se traducen en una serie de requerimientos, guías e indicadores que nos permiten entender las acciones que las organizaciones deben llevar a cabo. Las respuestas tienen diferentes puntuaciones y ponderaciones, permitiendo una valoración global para cada organización.

DEL DESARROLLO SOSTENIBLE A LA RESPONSABILIDAD SOCIAL: MARCO HISTÓRICO

La degradación ambiental que caracteriza las sociedades contemporáneas desde la segunda mitad del siglo diecinueve ha ido acompañada de una creciente sensibilización de los agentes sociales y económicos sobre la urgencia de cambiar las elevadas pautas de consumo de recursos naturales.

La urgencia del cambio anunciada por el poder político, las agencias internacionales, y más tarde, por el sector privado y los movimientos ciudadanos se tradujo, entre otros aspectos, en la formulación de una serie de estudios enfocados a comprender y minimizar los efectos causados por el alto crecimiento industrial y la sociedad de consumo.

En 1972, el Club de Roma, liderado por Dennis Meadows[1], publicó el popular informe **"Los Límites del Crecimiento"[2],** que marca el origen del debate sobre el desarrollo sostenible. La impronta dejada por su informe, considerado el punto de partida de la sostenibilidad, está relacionada con su principal conclusión: la insuficiente sostenibilidad del modelo económico actual es una consecuencia del saqueo de los recursos naturales, llegando a predecir la extinción de la especie humana si los agentes económicos no cambian su comportamiento, con la finalidad de controlar los niveles de contaminación y las altas tasas de consumo, entre otros factores.

[1] Meadows, D.H..; Meadows, D.L.; Randers, J; Behrens, W.(1972): The limits to Growth. A Report for THE CLUB OF ROME'S Project on the Predicament of Mankind. Universe Books. New York.

El mismo año, la historia de la sostenibilidad está aún marcada por la Conferencia de Estocolmo, que introdujo en la agenda política internacional las cuestiones ambientales.

En 1976, la OECD publica las **Líneas Directrices para Empresas Multinacionales**[3] (revisado en 2011), una serie de recomendaciones empresariales en forma de manual de buenas prácticas de negocio voluntarias.

La perspectiva social de la sostenibilidad es tratada años más tarde por la Oficina Internacional del Trabajo (el secretariado permanente de la Organización Internacional del Trabajo, ILO por sus siglas en inglés) que desarrolla el año 1977 **la Declaración Tripartita** (revisada en los años 2000 y 2006)[4]. Ésta establece una serie de recomendaciones de conducta para Empresas Multinacionales, trabajadores y gobiernos, centrándose en aspectos como la promoción del empleo, la igualdad de oportunidades, las condiciones de trabajo, salud, seguridad y relaciones laborales.

No fue hasta 1987, sin embargo, que el **informe de la Comisión Brundtland** define el concepto de Desarrollo Sostenible como el "desarrollo que permite satisfacer las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras de cubrir sus propias necesidades".

[3] OCDE (2013): Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales, OECD Publishing. http://dx.doi.org/10.1787/9789264202436-es

[4] Oficina Internacional del Trabajo (2006): Declaración tripartita de principios sobre las empresas multinacionales y la política social, cuarta edición Ginebra. http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---emp_ent/documents/publication/wcms_124924.pdf

En 1992 la llamada **Cumbre de la Tierra** en **Río de Janeiro** integró el concepto de desarrollo sostenible en la política mundial, aunque acentuando sobretodo su dimensión económica y ambiental. La dimensión social no se incluyó hasta la **Cumbre Social en Copenhague** (1995). Como resultado de la Cumbre de la Tierra surgen dos importantes documentos: la Agenda 21 y la Declaración de Río, que se convierten en la referencia internacional que guía las políticas nacionales en estos aspectos.

El reconocimiento de la contribución privada para alcanzar los objetivos del desarrollo sostenible se materializa en 1995 con la creación del **Consejo Empresarial Mundial para el Desarrollo Sostenible**, una institución que agrupa centenares de empresas internacionales de 30 países con el propósito de promover la discusión y compartir experiencias sobre el paso de las formas tradicionales de gestión al modelo de gestión sostenible, es decir, aquél que contempla la gestión equilibrada de los aspectos económicos, ambientales y sociales de la actividad empresarial.

La Unión Europea adquirió un papel relevante en la promoción del desarrollo sostenible, compromiso adquirido en 1997 a través del **Tratado de Ámsterdam**. Un año importante para la sostenibilidad ambiental de la Tierra, teniendo en cuenta que en ese año también se firmó el **Protocolo de Kioto**, un hito importante que marcó los objetivos a ser alcanzados por los países industrializados en cuanto a la reducción de la emisión de gases causantes del efecto invernadero.

En marzo del 2000, la **Cumbre de la Comisión Europea**, conocida como la Estrategia de Lisboa, lanzó un llamamiento para la integración y consideración de la responsabilidad social entre el mundo empresarial, en particular en

cuanto a la igualdad de oportunidades, aprendizaje a lo largo de la vida, inclusión social y desarrollo sostenible.

El mismo año, fue esbozada y aprobada la **Declaración del Milenio de las Naciones Unidas,** que refleja la preocupación de 147 jefes de estado que firmaron el tratado en la mayor reunión de líderes mundiales de todos los tiempos. La tensión entre las desigualdades constatadas entre el norte y el sur, y los desequilibrios sociales existentes son el fundamento de las principales metas identificadas, bautizadas como Objetivos del Milenio, que deberían alcanzarse en 2015:

1. Erradicar la extrema pobreza y el hambre.
2. Lograr la educación primaria universal.
3. Promover la igualdad de género y el empoderamiento de la mujer.
4. Reducir la mortalidad infantil.
5. Mejorar la salud maternal.
6. Combatir el VIH/SIDA, el paludismo y otras enfermedades.
7. Asegurar la sostenibilidad ambiental.
8. Fomentar una asociación mundial para el desarrollo.

En 2001 **el Consejo de Gotemburgo** de la Comisión Europea aprueba la Estrategia de Desarrollo Sostenible, asentada en los tres pilares del desarrollo: económico, social y ambiental. Así, la Comisión Europea plasma su preocupación por la responsabilidad social básicamente en tres documentos clave:

- ✓ 2000 – **Agenda de Política Social**, a partir de las conclusiones del Consejo Europeo en Niza.

✓ 2001 – **Empleo y políticas sociales**, **un marco para invertir en calidad**, fruto de los Consejos Europeos en Niza, Lisboa y Estocolmo.

✓ 2001 – **Libro verde (Green Paper): Promoviendo un marco europeo para la responsabilidad social corporativa.**

El **Libro Verde** se centra principalmente en la promoción de la responsabilidad social en las empresas por parte de la Unión Europea. La Comisión Europea hace un llamamiento a la comunidad empresarial europea para demostrar públicamente su compromiso con los objetivos del desarrollo sostenible, el crecimiento económico y más y mejor empleo, además de aumentar su compromiso con la RSC, incluyendo la cooperación con grupos de interés. Siendo ya un concepto cada vez más extendido entre las grandes empresas y también las pequeñas y medianas (pymes), el Libro Verde refleja la urgencia que la responsabilidad social sea también adoptada por las microempresas.

Los principales posicionamientos y políticas de la UE para el período 2007/2013 fueron definidos en la comunicación de 2004 **"Construyendo nuestro Futuro Común"**, en el que el desarrollo sostenible surge como una prioridad.

La institución ha llevado a cabo iniciativas sobre Responsabilidad Social, en concreto la creación en 2010 del **Fórum *Multistakeholder* en RSC**. Este Fórum se propone congregar las organizaciones empresariales, los sindicatos y la sociedad civil para desarrollar recomendaciones a partir de la discusión y debate de temas relacionados con la responsabilidad social.

En 2011, el Parlamento Europeo implantó la **Estrategia de la UE 2011-2014 para la Responsabilidad Social Corporativa (RSC)**. Esta estrategia marcó un posterior incremento en la actividad de los gobiernos alrededor de la

transparencia corporativa, y un hito importante en la historia de la política de RSC de la UE.

En respuesta a la Estrategia Europa 2020 de la Unión Europea, la iniciativa **Empresa 2020** aborda aspectos relativos a la sostenibilidad que cuestionan de forma creciente nuestros patrones de vida, trabajo, aprendizaje, comunicación, consumo y distribución de recursos. Desde su lanzamiento en el 2010, Empresa 2020 se ha convertido en el movimiento Europeo para las compañías comprometidas con el desarrollo de prácticas innovadoras de negocio y del trabajo conjunto con los grupos de interés para aportar soluciones a las necesidades existentes y emergentes de la sociedad.

Para incrementar la visibilidad de las actividades de RSC exitosas, y para diseminar las buenas prácticas, la Comisión, junto con RSC Europa, lanzó en el 2013 los **Premios Europeos de RSE** para la colaboración, innovación e impacto, para asociaciones que integren empresas y otros grupos de interés.

La plataforma CSR Europe ha priorizado dos ejes de trabajo a nivel europeo en el ámbito empresarial para el período 2013-2015: **Habilidades para el Empleo** y **Vida sostenible en ciudades**, además de un número de proyectos colaborativos e iniciativas sectoriales que mejoran la ejecución de la gestión corporativa. Estos dos ejes de trabajo están orientados a “Hacer de Europa el Mejor Lugar para Trabajar” convocando a las empresas europeas a dar una fuerte respuesta a los riesgos empresariales en relación a las competencias y la empleabilidad, tales como una fuerza de trabajo envejecida, crecientes lagunas en competencias y un desarrollo socioeconómico estancado.

INICIATIVAS PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE Y LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

1972 Informe Meadows sobre "Los límites del crecimiento".

1972 Conferencia de Estocolmo de la ONU, la primera reflexión conjunta entre distintos Estados sobre la relación entre la protección ambiental y el desarrollo humano.

1976 Líneas Directrices para Empresas Multinacionales de la OECD, firmado por 37 países en 2003.

1977 Declaración tripartita de principios sobre las empresas multinacionales y la política social de la Organización Internacional del Trabajo**.**

1987 Informe Brundtland, sobre la incompatibilidad entre el desarrollo sostenible y los actuales modelos de producción y consumo.

1992 Asamblea General de las Naciones Unidas, tras la cual la ONU adopta el término "Desarrollo Sostenible".

1992 Cumbre de Río, conocida como Cumbre de la Tierra, en la que se adopta la Agenda 21, un exhaustivo plan de acción para todos los gobiernos, y tres convenciones (cambio climático, biodiversidad y desertificación).

1995 Creación del **Consejo Empresarial Mundial para el Desarrollo Sostenible.**

1995 Cumbre Mundial sobre Desarrollo Social en **Copenhague,** dónde se validan a escala europea los tres pilares del desarrollo sostenible.

1997 Conferencia de Kioto sobre cambio climático**.**

1999 10 Principios del Pacto Mundial en el área de Derechos Humanos, trabajo y medio ambiente.

2000 Cumbre de Lisboa que define la Estrategia de Lisboa para fortalecer la cohesión social.

2001 La Declaración del Milenio de las Naciones Unidas establece las bases para el desarrollo sostenible de las personas.

2001 Lanzamiento por la Comisión Europea del Libro Verde para la promoción de un marco europeo para la responsabilidad de las organizaciones.

2002 Cumbre de Johannesburgo, en la que se acordó un tratamiento equilibrado e integrado de los tres pilares del desarrollo sostenible.

2004 Construyendo nuestro Futuro Común, comunicación de la UE en la que surge el Desarrollo Sostenible como prioridad.

2005 Consejo Europeo de Primavera, en el que la Comisión reconoce que la RSC puede contribuir al desarrollo sostenible y a fortalecer el potencial innovador y la competitividad en Europa.

2007 Resolución del **Parlamento Europeo sobre la Responsabilidad Social Corporativa:** una nueva asociación.

2009 Cumbre del Clima de la ONU (Copenhague): la imposibilidad de un acuerdo vinculante llevó a varios países a establecer planes de nacionales de

reducción de las emisiones de Carbono. La UE concreta estos objetivos en su Europa 2020.

2010 Comunicación **Europa 2020** de la Comisión Europea**,** aprobada por el Consejo Europeo, que marca tres prioridades para el crecimiento: inteligente, sostenible e inclusivo.

2011 La **estrategia de la UE para la RSC**, un importante hito en la historia de la definición de las políticas de la UE en RSC.

2012 La iniciativa Empresa 2020, enmarcada en la estrategia europea para la RSC, se centra en los aspectos de sostenibilidad que están poniendo en cuestión nuestros patrones actuales de vida, trabajo, educación, comunicación, consumo y reparto de recursos.

2013 Primeros Premios Europeos en RSC para proyectos promovidos por asociaciones entre empresas y otros grupos de interés.

2015 Campañas "**Habilidades para el Empleo" y "Vida Sostenible en ciudades**" de CSR Europe, orientadas a "Hacer de Europa el Mejor Lugar para Trabajar".

DESARROLLO SOSTENIBLE, SOSTENIBILIDAD Y RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LAS ORGANIZACIONES

Los conceptos de desarrollo sostenible, sostenibilidad y responsabilidad social a menudos se confunden. Sin embargo, son distintos entre sí.

El concepto **desarrollo sostenible** fue definido en 1987 por la Comisión Brundtland como "desarrollo que permite satisfacer las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras de cubrir sus propias necesidades".

Actualmente, se entiende que **sostenibilidad** es un término más amplio y aplicable a cualquier actividad humana.

Por otra parte, la **responsabilidad social corporativa** (RSC) se refiere a la contribución voluntaria de las organizaciones para conseguir los objetivos del desarrollo sostenible o de la sostenibilidad. Se manifiesta cuando las organizaciones se preocupan de desarrollar su actividad promoviendo paralelamente una sociedad más justa y un ambiente más limpio. La contribución de las organizaciones a menudo se concreta en la adopción de una política de responsabilidad social y de un conjunto de instrumentos de gestión que permiten que la organización se gestione teniendo en consideración sus aspectos económicos, financieros, sociales y ambientales.

Esta nueva filosofía de la gestión de organizaciones requiere una extensión de las responsabilidades, tradicionalmente limitadas a los aspectos económicos y

financieros, que ahora se extiende también sobre las dimensiones ambientales y sociales.

Entender el concepto de RSC requiere entender los supuestos que lo fundamentan. El primero de ellos hace referencia a la naturaleza voluntaria de la responsabilidad social, esto es, la ausencia de leyes obligatorias para asumir un sistema de responsabilidad social. En este contexto, son las organizaciones (p. ej. empresas, administraciones, ONG locales o regionales, asociaciones…) quienes deciden integrar la RSC en sus prácticas de gestión y en todas sus actividades, y lo hacen de forma voluntaria para contribuir a una sociedad más justa y equilibrada y para un tipo de gestión más adaptado a los nuevos riesgos y requisitos a los que ahora están expuestas las organizaciones. La implementación de estas prácticas a menudo termina por generar beneficios económicos para la propia organización, siendo entonces una ventaja competitiva. El segundo principio fundamental afirma que la responsabilidad no reemplaza el cumplimiento de la ley, sino que la completa y la desarrolla, es decir, es un añadido al acervo legal existente y por lo tanto nunca lo sustituye.

RESPONSABILIDAD SOCIAL EN ESPAÑA

Varios artículos de la **Constitución Española** aprobada en 1978 constituyen la base y el marco para el posterior desarrollo de políticas que promueven la RSC, especialmente en cuanto a la protección del medio ambiente, la promoción del diálogo social y participación de los trabajadores, el derecho a la igualdad efectiva y la no discriminación, así como a la protección de los Derechos Humanos. Estos principios, que instan a la actuación de los poderes públicos y obligan en diferentes grados a su cumplimiento por parte de las empresas, se desarrollan posteriormente en leyes, en muchos casos para dar cumplimiento a directrices europeas y/o convenios internacionales suscritos por España.

Así, en 2006 se aprueba la **Ley sobre Evaluación Ambiental Estratégica** (EAE) en referencia a la Evaluación de Impacto Ambiental (EIA) en planes, políticas y programas ambientales; y también la Ley 27/2006, que promueve el acceso a la información y la participación pública en éstos. Finalmente, en 2007, la **Ley de Responsabilidad Medioambiental** fija los mecanismos para reparar, con carácter ilimitado, el daño que puedan causar empresas y actividades profesionales en el medio ambiente.

En cuanto a los derechos y condiciones laborales, en 1995 se sanciona el **Estatuto de los Trabajadores**, y se aprueba la **Regulación en riesgos laborales.** En el ámbito de la igualdad de oportunidades y la conciliación, destaca la aprobación en 1999 de la **Ley para la conciliación de la vida familiar y laboral de las personas trabajadoras**. En 2007 se aprueba la **Ley de Igualdad Efectiva entre hombres y mujeres**, que se encamina de forma íntegra y explícita a combatir la desigualdad por razón de sexo. La protección de la igualdad de oportunidades para personas trabajadoras discapacitadas se encuentra recogida por primera vez en 1982 en la **Ley de integración social de**

Minusválidos (LISMI), modificada el 2000. Posteriormente, en 2003 se aprueba la **Ley de igualdad de oportunidades**, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad, que se actualiza en el 2013.

Las primeras iniciativas que promueven la RSC, sin embargo, no provienen del Estado si no de la sociedad civil. En los años 90, se identifican tres tendencias que marcan el inicio de la RSC: en primer lugar, el impulso de las entidades sociales al lanzamiento de productos financieros éticos (básicamente fondos de inversión), que requieren hacer transparente el comportamiento de las empresas; en segundo lugar, la densa red de cooperativas de trabajo, que promueven iniciativas de empresa responsable; y por último, la internacionalización de las empresas españolas, que entran en contacto con prácticas de RSC vigentes en el mercado internacional y empiezan a implementar medidas parecidas.

Los hitos iniciales, pues, provendrán del mundo privado; en 1999 se crea Forética, un red de más de 140 compañías y más de 100 profesionales que quiere promover una cultura de la gestión ética y conseguir un modelo de negocio competitivo y sostenible.

La entidad elabora en 2000 la primera norma de gestión específica, la SGE21, con el fin de promover este ámbito de gestión en las empresas. En 2009, otra entidad, **AENOR** (Asociación Española de Normalización), desarrolla también una norma propia, la Norma UNE 165010 EX. La organización **Corresponsables**, creada en 2010, junto con la **Fundación Luís Vives**, que publica una revista sobre RSE desde 2009, son otras destacadas organizaciones privadas no lucrativas de promoción de la RSC.

Desde el punto de vista de los inputs internacionales, la creación del **Pacto Mundial de la ONU sobre Responsabilidad** significó un fuerte impulso, y en 2002 se encuentran adheridas al Pacto 140 empresas españolas. En 2004 se constituye formalmente la Asociación Española del Pacto Mundial (ASEPAN), más tarde Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas. La conforman empresas, sindicatos, patronales e instituciones académicas.

El 2004 marca un nuevo punto de inflexión al constituirse, desde la sociedad civil, el **Observatorio de la RSC**, con el objetivo de promover la RSC a partir de la investigación, la sensibilización y la evaluación de políticas públicas. Está constituido por sindicatos, asociaciones de consumidores y otras entidades sociales no lucrativas.

La RSC aparece en el ámbito institucional en el año 2002, con la creación de una **Comisión Técnica en RSE** dentro el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. A partir de 2004 el trabajo para definir una nueva política pública en RSC toma una dimensión *multistakeholder*. Se articula a través de tres espacios de debate que se van constituyendo progresivamente: la subcomisión parlamentaria para el estudio de la RSE en España (2004), el Fórum de Expertos para la RSE (2005) y la Mesa para el Diálogo Social (2007).

La **Subcomisión Parlamentaria** elabora, a finales del 2006, un informe conocido como "Libro Blanco", fruto de hasta 59 comparecencias de actores de la administración, entidades sociales, consultoras, organismos supranacionales, organismos de normalización, entidades académicas, y empresas. Los trabajos del Fórum de Expertos, concluyen en el 2007 con la aprobación del documento "Las Políticas Públicas de fomento y desarrollo de la RSE en España". La **Mesa de Diálogo**, con la participación de patronales y sindicatos, debate el papel de

estos agentes en la promoción de la RSC y sienta las bases de colaboración entre los interlocutores sociales y los grupos de interés.

Fruto de las conclusiones de estos tres espacios, se crea en el 2008 el **Consejo Estatal de Responsabilidad Social de las Empresas** (CERSE). Se trata de un órgano asesor y consultivo adscrito al Ministerio de Trabajo, de carácter permanente y formado por 56 vocales que representan a la administración, las organizaciones empresariales, sindicatos e instituciones de reconocido prestigio en el ámbito de la RSC. Su función es identificar y promover buenas prácticas y proponer políticas de RSC al gobierno.

En el 2014, el CERSE aprueba la **Estrategia Española de la RSE** (2014-2020), basada en 10 principios: voluntariedad, creación de valor compartido, competitividad, cohesión social, transparencia y sostenibilidad.

La Estrategia recoge los desarrollos legales de los años anteriores, especialmente la Ley de Economía Sostenible (2011), la Ley de Transparencia (2013), la Ley de Medidas de Apoyo al Emprendedor y Estímulo de Crecimiento y Creación de Ocupación (2013), así como la Estrategia para el Emprendimiento y la Ocupación Joven (2013).

INICIATIVAS PARA EL DESARROLLO DE LA RSC EN ESPAÑA.

1978 Constitución Española.
1982 Ley de integración Social de los Minusválidos (LISMI).
1995 RDL 1/1995 Estatuto de los Trabajadores.
Ley 31/1995 Prevención de Riesgos Laborales.
1999 Creación de Forética.
LO 39/1999, de Igualdad de Oportunidades y Conciliación.

2000 Forética lanza la Norma SGE 21.

2002 Pacto Mundial de la ONU sobre Responsabilidad.

Creación Comisión Técnica de Expertos en el ámbito de la RSE.

2003 Ley 51/2003 Igualdad Oportunidades personas con discapacidad (LIONDAU).

2004 España suscribe el Convenio de Aarhus.

Creación de la Subcomisión Parlamentaria para la RSE en España.

Constitución del Observatorio de RSE y de ASEPAN.

2005 Creación del Fórum de Expertos para la RSE.

2006 Publicación del Libro Blanco.

Ley 9/2006 sobre la Avaluación Ambiental Estratégica (EAE).

Ley 27/2006 de acceso a la información y participación ambiental.

2007 Constitución de la Mesa para el Diálogo Social.

Ley 26/2007 de Responsabilidad Medio Ambiental.

Ley Orgánica 3/2007 para la Igualdad Efectiva entre Mujeres y Hombres.

2008 Consejo Estatal de la Responsabilidad Social de las Empresas (CERSE).

2009 Norma UNE 165010 EX de AENOR.

Lanzamiento de una revista sobre RSC de la Fundación Luis Vives.

2010 Constitución de la Fundación Corresponsables.

2011 Ley de Economía Sostenible.

2013 Ley 19/2013 de Transparencia.

Estrategia Joven, Medidas de Apoyo al emprendedor.

RDL 1/2013, Ley General de los derechos de las personas con discapacidad.

2014 Estrategia Española en RSE 2014-2020.

BENEFICIOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

Una organización socialmente responsable se encuentra en disposición de diferenciarse de sus competidores, lo que se puede traducir en beneficios para la organización. Por otro lado, este hecho puede conducir a una mayor lealtad de sus clientes y a atraer a nuevos segmentos. Además, y a causa de la gestión de los riesgos sociales y ambientales –incluyendo la sostenibilidad-, contribuye a aumentar el atractivo del capital de la organización a nuevos inversores.

En términos organizacionales, los beneficios se centran en el potencial para mejorar el clima organizacional, aumentando los niveles de satisfacción y motivación de los empleados y reduciendo el absentismo. En consecuencia, la organización verá mejorados sus niveles de productividad y podrá convertirse en una opción más atractiva para sus potenciales nuevos empleados, además de contar con una mayor habilidad para retener a profesionales con talento.

La **Alianza Europea para la RSC** también subraya la importancia de la responsabilidad hacia los grupos de interés no financieros, como la comunidad o las organizaciones del tercer sector, que reforzarán junto la organización responsable la licencia para operar.

En términos ambientales, "la reducción del consumo de recursos, o la disminución de emisiones contaminantes en la producción de residuos puede reducir el impacto ambiental. Puede también ser ventajoso para la compañías ya que permite una reducción de los costos en energía y en eliminación de residuos, a la vez que en los gastos de la materia prima y derivados de contaminación".

Declarando su responsabilidad social y tomando de forma voluntaria compromisos que van más allá de las reglas habituales y los requisitos convencionales, estas organizaciones muestran su apuesta para el desarrollo social, la protección ambiental, el respeto por los derechos fundamentales y un nuevo y exhaustivo enfoque de la calidad y el desarrollo sostenible.

Tal y como ya está ocurriendo con la gestión de la calidad, la responsabilidad social está en camino de convertirse en una marca distintiva que las organizaciones pueden adoptar.

Así, el impacto económico de la responsabilidad social se puede manifestar en:

° Un mejor ambiente de trabajo.
° Aumento de la productividad y la lealtad de los empleados.
° Preferencia como entidad empleadora.
° Gestión más eficiente de los recursos disponibles.
° Imagen de marca con mayor credibilidad.
° Productos o servicios más competitivos.
° Mayor confianza transmitida a los inversores.
° Nuevas oportunidades de negocio.
° Establecimiento de contactos ventajosos con la comunidad local.
° Inscripción en índices de bolsa éticos, mejorando así su cotización ante las instituciones financieras.

DEFINICIÓN DE RSC

Es por lo tanto relevante realizar una breve reflexión sobre qué entendemos por RSC, para así delimitar los distintos asuntos que se relacionan con este concepto.

Una organización socialmente responsable es aquella que, más allá de cumplir de forma completa con toda la legislación aplicable (esto es, general y específica), también incluye en su gestión diaria, en sus actividades, filosofía y estrategia, los principios fundamentales de la responsabilidad social desde el punto de vista ético, social, económico y ambiental, así como en la relación con sus empleados, proveedores y consumidores, o con aquellos que, de forma directa o indirecta, están afectados por las actividades de la organización o dependen de ella en menor o mayor grado.

La responsabilidad social no constituye una mera obligación legal de la organización y no interfiere con sus objetivos económicos. Ofrece, en cambio, una serie de acciones y procesos observables y cuantificables, que colocan en un lugar destacado los intereses de los grupos de interés, así como a los intereses sociales, comunitarios y ambientales. El objetivo último de la RSC es conferir dignidad e importancia social a las acciones de la organización, integrándola en un movimiento más amplio de ámbito nacional e internacional, que no ve el desarrollo económico como un obstáculo al desarrollo social y ambiental, si no que prefiere buscar, a través de prácticas específicas observables y controlables, el desarrollo de sociedades que puedan llevar a cabo su actividad a través de formas de gestión avanzada donde los grupos de

interés (p. ej. accionistas, socios, sindicatos, ayuntamientos, comunidades locales, proveedores…) tengan un papel irremplazable.

¿POR QUÉ RSC?

El término responsabilidad social puede llevar a interpretar que la responsabilidad social es un aspecto que solo atañe al ámbito empresarial. Sin embargo, el Modelo RSC parte de una idea de inclusión; defiende que la responsabilidad social no es exclusiva de las empresas, si no de todas las organizaciones públicas o privadas, tanto una corporación como una asociación.

Con la Responsabilidad Social Corporativa, el modelo intenta extender las filas de la responsabilidad social a otras entidades como la administración pública, las asociaciones, las ONG, los sindicatos y comunidades locales organizadas. Tratándose de objetivos globales, no tendría sentido incluir solamente las empresas.

En este sentido, el concepto de RSC es inclusivo, porque no margina ninguna organización o entidad con respecto a responsabilidades que ¡son de TODOS!

El modelo de RSC incorpora, en consecuencia, una serie de herramientas: un modelo, un manual y una herramienta de autoevaluación, el contenido de la cual toma en cuenta el análisis de una serie de iniciativas, parámetros y estándares para asistir a las organizaciones en la implementación de sistemas de gestión, incluyendo la responsabilidad social. La lista de los distintos parámetros y objetivos, estándares e instrumentos internacionales se puede encontrar en el glosario.

INTRODUCCIÓN AL MODELO RSC

El modelo RSC pretende presentar un marco integrado de objetivos y fases de un modelo de RSC de acuerdo a un plan PDCA: Planificar (Plan), Hacer (Do), Comprobar (Check) y Actuar (Act).

Se han identificado niveles de base (criterios mínimos) que las organizaciones deben cumplir y otros criterios que deben ser evaluados y mejorados de forma continua.

Es ampliamente reconocido que las organizaciones pequeñas y medianas (aquellas en que el número de empleados, el tamaño o la facturación están por debajo ciertos límites), a pesar de estar limitadas en áreas que requieren grandes inversiones, son en general más flexibles en términos de gestión de la organización, son más cercanas a las comunidades en las que operan y sus máximos responsables tienen una mayor influencia inmediata sobre las actividades de la organización.

La integración de la responsabilidad social en estas organizaciones, pequeñas y medianas, puede ser puesta en práctica de forma más fácil y eficiente sin necesidad de ser complejo o caro. El menor tamaño de estas organizaciones y su potencial para la flexibilidad e innovación, a menudo les permiten la posibilidad de tener muy buenas oportunidades de desarrollar iniciativas de responsabilidad social.

Así, la aplicación del modelo de Responsabilidad Social Empresarial debe ser adaptada al tamaño de la organización y ha sido diseñado para ofrecer las herramientas adecuadas a cada situación.

PRINCIPIOS Y COMPROMISOS DE LA RSC

El modelo RSC se ha basado en un conjunto de compromisos que las organizaciones deberían respetar y tratar de asegurar. Los requisitos relativos a la fase Hacer (D), han sido divididos en 10 grupos de compromisos de la organización:

1. **Ética y Transparencia**

   Adhesión a los principios de la ética, la honestidad, el respeto mutuo, la confianza entre las partes y la integridad y transparencia en los negocios -combatiendo la corrupción en la esfera pública y privada, el tráfico de influencias, la oferta o aceptación de sobornos y además implicando los grupos de interés en esta lucha-. Promoción del comercio justo y los derechos de privacidad del cliente.

2. **Derechos Humanos fundamentales**

   Pleno respeto a la protección de los derechos humanos fundamentales basados en la Declaración Universal de los Derechos Humanos e incorporándolos en sus prácticas; así como los principios de las Convenciones Fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo (ILO). Reconocimiento del derecho de todas las personas empleadas a formar sindicatos y cuerpos de representación, así como a unirse a estas organizaciones; así como el derecho efectivo de negociación colectiva. La condena al trabajo infantil, el trabajo forzado u obligatorio y el compromiso a no recurrir a éstos.

3. **Buen gobierno**

   Compromiso de la organización con las prácticas incorporadas en el liderazgo social, ambiental y económico de la organización, que buscan

reducir la exposición a los riesgos que emergen de las actividades económicas, ambientales y sociales; así como con los requisitos, estándares y documentos implementados, asegurando su continuidad.

4. Diálogo con los grupos de interés

Confianza en el diálogo como única forma legítima de conseguir la persuasión, resolviendo los desacuerdos y trabajando en la resolución de conflictos. Asegurar una relación abierta, transparente y basada en la confianza con los diversos grupos de interés. Establecer canales de consulta con los grupos de interés e integración de sus preocupaciones. Reportar de forma creíble y objetiva el desempeño económico, social y ambiental. Promover más diálogo y cooperación con otras entidades, asociaciones y movimientos relevantes.

5. Creación de Valor

Promover un alto nivel de gestión de la calidad de los productos, servicios y procesos a través de la inclusión de los aspectos sociales y ambientales en la planificación y toma de decisiones. Promover la inversión en investigación y desarrollo e incorporar innovación en los productos, servicios y procesos. Gestionar el impacto económico, ambiental y social, así como la relación con los proveedores altamente dependientes.

6. Gestión de los Recursos Humanos

Reforzar los sistemas de gestión para asegurar la salud, seguridad y bienestar de los trabajadores. Promover el desarrollo de las habilidades individuales a través de programas de formación y desarrollo continuo de competencias y calificaciones. Premiar la excelencia y el mérito. Rechazar prácticas abusivas y/o discriminatorias. Comprometerse en

asegurar la igualdad de oportunidades en el empleo y respetar el principio de igualdad de pagos y beneficios.

7. Diversidad e Igualdad

Respetar y valorar las diferencias como condición fundamental para la existencia de una relación ética entre personas y para el desarrollo de la humanidad. Estimular la promoción de la diversidad cultural, social y étnica como un desarrollo positivo de la misión de la organización y no tolerar la discriminación bajo ningún pretexto. Dar valor al trato igualitario y la igualdad de género. Promover la discriminación positiva para promover la igualdad de oportunidades y trato. Potenciar el desarrollo de las condiciones de accesibilidad para personas con discapacidad.

8. Protección y gestión ambiental

Promover proyectos e iniciativas que contribuyan a la preservación del medio ambiente. Invertir en tecnologías y productos sostenibles, apreciando la dimensión ecológica. Expandir el uso de criterios ambientales a toda la cadena de valor. Prevenir y minimizar el riesgo de impacto ambiental para todas las actividades que se desarrollan, adoptando comportamientos sostenibles en relación a las políticas, sistemas de gestión, productos, servicios y otras actividades. Control de indicadores y adopción de sistemas de gestión ambiental.

9. Desarrollo de Comunidades Locales

Apoyar a iniciativas de promoción social, económica y cultural, basadas en criterios transparentes que permitan la evaluación por parte de la comunidad. Promoción de la participación e implicación en trabajo voluntario. Desarrollo de estrategias para la cohesión y/o el desarrollo

de áreas locales territoriales, tales como transferencia de tecnología, apoyo técnico, logística, formación y recursos humanos, entre otros.

10. ***Marketing* socialmente responsable**

Dirigir la política de *marketing* y la estrategia de comunicación hacia el respeto por la verdad, la transparencia, la coherencia y la integridad de las declaraciones, esto es, proveyendo información completa, objetivamente correcta y equilibrada, que satisfaga los intereses de sus grupos de interés, sin omisión de información negativa, y que refleje los valores de la organización. Estimular el comportamiento ético y responsable de los mercados para las cuestiones ambientales, sociales y económicamente sostenibles.

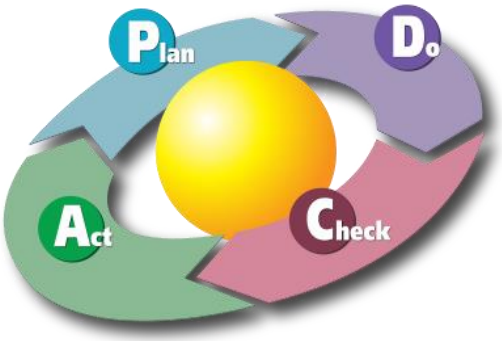
Para las fases restantes del modelo (según el ciclo PDCA), los requisitos son comunes a cualquier sistema de gestión: diagnóstico, fijación de objetivos, análisis, evaluación, revisión y reporte de resultados.

FASES DEL MODELO RSC

Cualquier organización, sin importar su tamaño o la naturaleza de sus actividades, tiene procesos de toma de decisión que afectan la totalidad de su estructura.

La formulación estratégica del recorrido organizacional fija las directrices que permiten a la organización definir, modificar, mejorar o fortalecer su posición y organizar sus contribuciones a las diversas áreas funcionales, así como en la forma y los tiempos de ejecución.

La estrategia de responsabilidad social que se propone aplicar a través del Modelo RSC adopta un enfoque basado en el ciclo PDCA (*Plan - Do - Check - Act*), que pretende implementar y mejorar de forma continua la eficacia y la eficiencia de la gestión de la responsabilidad social, a través de un estilo participativo que implica todos los grupos de interés en la toma de decisiones, lo que redunda en un aumento de su satisfacción.



El **Diagnóstico** forma parte de la fase de planificación (PLAN/PLANIFICAR): en primer lugar, deberán identificarse los aspectos más relevantes a tener en cuenta a la hora de abordar la Responsabilidad Social de una organización. Esto incluye analizar cuáles son los impactos más importantes que puede producir su actividad en términos de RSC, los riesgos más relevantes a considerar, y los temas clave a abordar. Por ejemplo, para una empresa química los riesgos de contaminación ambiental serán un aspecto completamente central desde el

punto de vista de la RSC, mientras que para un comercio de barrio serán tal vez más relevantes aquellos aspectos que tienen que ver con la relación con los vecinos. Forma parte también del diagnóstico la tarea de identificar los principales Stakeholders o grupos de interés, e incluir su visión a la hora de definir los temas, riesgos e impactos que se deben abordar. Finalmente, otro elemento de diagnosis importante para definir las acciones a emprender, será el análisis de cómo la RSC puede beneficiar de forma estratégica la organización (por ejemplo ofreciendo una ventaja competitiva). Será a partir de ésta identificación de impactos, riesgos, oportunidades y temas clave, que se podrán definir las expectativas de la organización, definir sus objetivos y, en definitiva, planificar la acción en RSC.

Más allá de este diagnóstico inicial, puede ser necesario, posteriormente, realizar una diagnosis del estado de la situación de la empresa en cada uno de los aspectos a tratar.

En la fase de implementación (DO/HACER), el modelo propone acciones en los diez ámbitos mencionados en el apartado anterior.

La comprobación o **Check** se aplica también a todos los ámbitos de acción, y sirve para ver el impacto que tienen las acciones implementadas y modificarlas si es necesario.

La **Evaluación** se realiza a lo largo de todo el proceso. Para llevarla a cabo, no solo se observarán las acciones ejecutadas, si no que se evaluará cómo se ha realizado tanto la diagnosis, cómo la implementación y la comprobación.

PLANIFICAR (P)- PLAN	**ESTABLECER LAS LÍNEAS MAESTRAS Y LOS PROCEDIMIENTOS NECESARIOS PARA PRESENTAR LOS RESULTADOS DE ACUERDO A LOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS POR LA ORGANIZACIÓN Y EN CONSONANCIA CON LAS PETICIONES DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.**
	Para obtener resultados unificados es necesario, en primer lugar, que la organización defina su fin, misión y objetivos, basados en responsabilidades compartidas. La fase de planificación consiste generalmente en formular las expectativas de la organización; prever las metodologías a utilizar en los procesos y establecer los mecanismos de cuantificación y agrupación de datos para describir su funcionamiento; el establecimiento de prioridades; el desarrollo de planes de acción; y la identificación de las necesidades de los grupos de interés.
HACER (D)- DO	**IMPLEMENTAR EL CONJUNTO DE PROCESOS, ACTIVIDADES, METODOLOGÍAS Y REQUISITOS ESPECÍFICOS DE RSC.**
	Después del proceso de definición estratégica (Plan), ésta se operacionaliza. Se inicia entonces una fase en la que se asegura la gestión de los recursos necesarios, se administran los procesos organizativos, se ofrece formación apropiada, se ponen a prueba las ideas y cambios propuestos, se recopilan datos para la posterior evaluación y se preparan las medidas de contingencia. Es decir, se llevan a cabo las actividades. Esta fase se inicia verificando la existencia de un Código Ético y

	su coherencia con los aspectos más destacados de la planificación, con los grupos de interés y con el respeto por la privacidad. Se analiza el funcionamiento teniendo en cuenta el pleno cumplimiento con la Declaración Universal de los, la existencia de una gobernanza justa y transparente con los grupos de interés clave, a la vez que se facilita un diálogo abierto con ellos en una gestión integrada de la organización. También se evalúan los criterios para el desarrollo de procesos que conducen a la creación de valor, comprobando la aplicabilidad de los criterios de responsabilidad social y lo que de ellos se desprende. Se realiza una diagnosis en el área de Recursos Humanos valorando la existencia de buenas prácticas, como la definición de competencias por perfil, o la transparencia en los procesos de selección y contratación; desde los métodos de evaluación hasta el desarrollo del aprendizaje, a través de la formación de los trabajadores; la existencia de una política de salarios clara o el sistema de prevención de riesgos laborales, a través del análisis de la gestión de la carrera; mecanismos de empleabilidad y el apoyo a las actividades sociales. Se comprueba, también, si se da igualdad de oportunidades y no existe ninguna forma de discriminación. En cuanto a la protección del planeta, se persiguen medidas de inversión en tecnologías ambientales, la implementación y refuerzo del programa de las 3R (reducir, reutilizar, reciclar),

	se toman en cuenta los impactos ambientales de las actividades productivas y los sistemas de gestión de emergencias. Además, en esta fase se evalúa la capacidad que tiene la organización de interactuar con las comunidades locales más allá de sus actividades productivas, a través de la asociación activa con otras organizaciones, las actividades caritativas y el voluntariado dentro del horario de trabajo. Más allá de analizar la comunicación comercial que hace la organización de su responsabilidad social, se pretende también evaluar si ésa tiene un comportamiento responsable en el área de *marketing*, asegurando que la información sobre el producto y los servicios es clara y coherente con las prácticas éticas y con actitudes socialmente responsables, y garantizando que los clientes estén sensibilizados sobre las cuestiones globales de responsabilidad social, analizando la existencia de una estrategia de comunicación comercial que respete los valores éticos de los clientes.
COMPROBAR (C) – CHECK	**CONTROLAR Y CUANTIFICAR LOS PROCESOS Y SUS RESULTADOS RESPECTO A LOS COMPROMISOS DE LA ORGANIZACIÓN, LOS OBJETIVOS Y REQUISITOS ESTABLECIDOS Y LOS INFORMES DE RESULTADOS.**
	Una vez iniciada la fase de implementación, es necesario ir efectuando el control de su evolución e ir verificando el grado de consecución de los objetivos y la desviación respecto a los estándares definidos. Las unidades funcionales deben estar preparadas para hacer los ajustes necesarios en la

	planificación, en caso que lo consideren necesario para conseguir los objetivos de ésta, en la dirección de corregir y mejorar a lo largo de todo el proceso estratégico. En resumen, esta fase, que se centra en los procesos de evaluación y seguimiento para asegurar que todo funciona de forma correcta, recoge los datos, evalúa los resultados y analiza los impactos
ACTUAR **(A) - ACT**	**ACCIONES PARA LA MEJORA CONTINUA DE LOS PROCESOS DE IMPLEMENTACIÓN.**
	En esta fase se analizan los resultados y desviaciones respecto aquello planeado y se reportan a los grupos de interés a fin que puedan ser objeto de análisis y evaluación. Las conclusiones aportadas por el análisis de resultados se incorporan al sistema de gestión y se definen las líneas para su mejora, empezando de nuevo todo el ciclo, con una re-planificación.

ACT (A) – Actuar **A.01** Revisión del sistema de gestión de la RSC. **A.02** Comunicación de resultados a los grupos de interés e implicación de éstos en el proceso de revisión.	**PLAN (P) - Planificar** **P.01** Diagnosis. **P.02** Establecimiento de compromisos institucionales.
CHECK (C) – Comprobar **C.01** Análisis y evaluación.	**DO (D) - Hacer** **D.01** Ética y Transparencia. **D.02** Derechos Humanos Fundamentales. **D.03** Buen Gobierno. **D.04** Diálogo con los grupos de interés (*Stakeholders*). **D.05** Creación de Valor. **D.06** Recursos Humanos. **D.07** Equidad y Diversidad. **D.08** Protección y gestión ambiental. **D.09** Desarrollo de comunidades locales. **D.10** *Marketing* socialmente responsable.

PLAN (P) - PASO 01 - DIAGNOSIS

REQUISITO	CÓMO HACERLO	INDICADORES
P.01.01 Identificación de los aspectos relevantes de la Organización que afectan los principios de la RSC, tanto los que la organización puede controlar como aquellos en los que puede incidir.	✓Trace la cadena de valor de su producto y/o servicio. Después de identificar las distintas fases en la cadena, haga una lista de los principales impactos ambientales, sociales y económicos a lo largo de cada paso del proceso. Distinga aquellos impactos que puede controlar de aquellos sobre los que solamente puede ejercer influencia.	✓ Número de indicadores creados por la organización para monitorear aquellos impactos identificados sobre los que la organización puede ejercer control: - Consumo de agua y energía, cantidad de residuos producidos. - Calidad ambiental en el interior de los edificios y equipamientos. ✓ Indicadores creados por la organización para monitorear los impactos identificados sobre los que la organización puede influir. - Uso de energía proveniente de fuentes renovables.

		- Compra de productos y materias primas ecológicos.
P.01.02 Identificación y evaluación de los impactos y riesgos (reales o potenciales) significativos para todos los principios de RSC.	✓ Clasifique y ordene los riesgos por orden de importancia (según la gravedad de sus consecuencias) y probabilidad de que ocurran, para obtener una jerarquía. Los riesgos que tengan el mayor impacto en la organización y la mayor probabilidad de ocurrir, serán aquellos que la organización tendrá que gestionar en primera instancia.	✓Desarrollo de la matriz de riesgos (ambientales, sociales, de seguridad y económicos). ✓ Identificación de los procesos de mitigación y seguimiento. ✓ El riesgo se expresa como la probabilidad que un evento determinado ocurra versus el daño esperado. La matriz expresa la relación entre estos dos factores, definiendo clases de probabilidad de ocurrencia frente clases de daño.
P.01.03 Identificación de Grupos de Interés	✓ Identifique los principales grupos de interés con quienes se relaciona la organización (p.ej.	✓ Evidencias sobre el estudio e identificación de los grupos de interés.

(S*takeholders*).	empleados/as, clientes, accionistas, inversores de capital riesgo, instituciones financieras, proveedores, socios, consumidores, comunidad...). ✓ Puntúe los grupos de interés según el grado de impacto que pueden tener sobre la organización, así como el grado en que pueden ser impactados por la organización. ✓ Relacione los grupos de interés con el impacto identificado previamente.	
P.01.04 Identificación de las oportunidades empresariales y las ventajas competitivas que puede aportar la RSC.	✓ Identifique una serie de organizaciones competidoras. Identifique, a través de la información publicada, la forma en que estas organizaciones comunican la gestión de los impactos identificados. Los aspectos que no están siendo	✓ Evidencias sobre el estudio e identificación de las oportunidades de negocio.

	gestionados, o que son considerados solo por unas pocas organizaciones, pueden potencialmente convertirse en ventajas competitivas para su organización. ✓ Trate también de identificar los beneficios que se pueden generar para su organización, para sus proveedores, y/o aquéllos que pueden surgir a partir de la gestión de los impactos identificados. Estos factores se pueden considerar probables generadores de nuevas oportunidades de negocio entre algunos segmentos de clientes.	

PLAN (P) - PASO P.02 - ESTABLECIMIENTO DE COMPROMISOS INSTITUCIONALES

REQUISITO	CÓMO HACERLO	INDICADORES
P.02.01 Identificación de los objetivos generales, estratégicos e indicadores de la RSC (en referencia a los aspectos económicos, sociales y ambientales).	✓ Establezca objetivos y metas de realización para cada uno de los impactos y/o aspectos ambientales y sociales identificados previamente. ✓ Para asegurar una actuación en dirección a la sostenibilidad, el proceso de establecer objetivos y metas para la organización, debe tomar en cuenta: - Las necesidades actuales y futuras de la organización, los mercados a los que sirve y sus grupos de interés, incluyendo la comunidad en la que se opera. - Las lecciones aprendidas como resultado de revisiones de gestión previas, procesos de Benchmarking y el	✓ Cuadros de mando (*Tableaux de bord)*, matriz de gestión de indicadores y/u objetivos, cuadros de mando integral (*balanced scorecards)*, entre otros, que contengan: - Objetivos estratégicos de la RSC, sus indicadores y sus destinatarios. - Objetivos estratégicos ambientales, sus indicadores y metas. - Evolución de los indicadores de acción social y ambiental, creados para implementar y hacer el seguimiento de la política de RSC.

	análisis de oportunidades de mejora. - Anteriores resultados de actuación. - Recursos tecnológicos necesarios y los correspondientes aspectos financieros. - Los objetivos pueden medirse en términos de calidad, cantidad, coste, valor añadido y tiempo. Del mismo modo, puede hacerse su seguimiento en función de su eficiencia, efectividad o realización efectiva de una actividad. En todo caso, los objetivos deben ser: o Cuantificables. o Relevantes. o Apoyados en una política/ estrategia. o Participados. o Ambiciosos pero alcanzables, dentro del ámbito de acción y	

	control de la organización.	
P.02.02 Definición de la Política de RSC, o compromisos respecto a la RSC integrados en la Política Institucional de la Organización.	✓ Desarrolle una política de RSC de la organización, o bien integre compromisos de RSC en la(s) política(s) institucionales. Sea una u otra la forma elegida, el documento debe especificar: - El compromiso formal de la organización a actuar según los principios de la RSC. - El alineamiento con la estrategia de la organización y la preocupación de que los compromisos ofrezcan el marco para establecer y revisar los objetivos y metas de la organización (definidos para todas las funciones relevantes y todos los niveles organizativos). - Coherencia con la naturaleza de las actividades, productos y/o servicios de la organización,	✓ Política de gestión de la RSC aprobada. ✓ Política integral de gestión, que contemple los compromisos en RSC, medio ambiente, salud y seguridad. ✓ Políticas o normas departamentales con compromisos en RSC, ambientales, de salud y seguridad.

	así como con la escala de su impacto y/o de los riesgos asociados. - Coherencia con el grado de desarrollo de las personas dentro de la organización y el grado esperado de expectativas, necesidades y satisfacción de los grupos de interés. - Interés para que los compromisos de RSC sean documentados, implementados y mantenidos (incluyendo su revisión periódica, para asegurar su idoneidad y para la mejora continua).	
P.02.03 Definición de un plan de acción que incluya acciones relacionadas con los aspectos de RSC.	✓ Identifique que iniciativas deben ser implementadas para alcanzar los objetivos y destinatarios marcados. ✓ Identifique cada uno de estos elementos: -Persona Responsable.	✓ Plan estratégico, que contemple acciones vinculadas a los aspectos de la RSC identificados (incluyendo responsabilidades, medios y calendario de realización).

	- Grupo de Trabajo. - Tiempo de ejecución. - Recursos Necesarios (p.ej. presupuesto, tecnología, etc.). ✓Seguimiento de indicadores sobre el desarrollo de la actuación. ✓ El Plan de Acción debe ser aprobado por la dirección.	
P.02.04 Definición de la persona o personas Responsables de la gestión de la RSC, así como el equipo de trabajo en este ámbito.	✓ La organización puede optar por una de las opciones enumeradas a continuación (a o b). En cualquiera de los casos, la organización debe otorgar responsabilidades a la Dirección para cumplir con los objetivos y el plan de acción. a) Identificar un responsable para la gestión de la RSC.	✓ Tiempo concedido para ejercer de Representante de RSC, cuando esta función es paralela a otras.

	- Identifique, además, coordinadores específicos para cada una de las medidas de calidad que la organización implementará. - Determine períodos frecuentes de reporte tanto a la Dirección como a los grupos de interés, y defina los indicadores de avance que habrá que aportar para cada una de las acciones. b) Crear un área funcional exclusivamente para las actividades de RSC. La organización puede optar por crear un área funcional específica, en la que se implicarán los socios y grupos de interés, tanto internos como externos.	

DO (D) – PASO D.01 – ÉTICA Y TRANSPARENCIA

REQUISITO	CÓMO HACERLO	INDICADORES
D.01.01 Desarrollo del Código Ético.	✓ Redacte el Código Ético en base a consultas internas y externas. Durante el desarrollo del documento, anote los riesgos principales identificados durante la fase de Planificación, así como los grupos de interés clave que la organización ha identificado. Estos dos aspectos deben verse reflejados dentro del código ético.	✓ Código Ético ✓Evaluación de la aplicabilidad del código (encuestas, auditorías, quejas y reclamaciones, etc.)
D.01.02 Divulgación del Código Ético.	✓ Identifique los grupos de interés clave dentro y fuera la organización. ✓ Distribuya el código ético a todos los grupos de interés. ✓ Implemente sistemas de verificación del cumplimiento del código.	✓ Conocimiento del código por parte de los empleados/as y los grupos de interés. ✓ Comprobación de la implementación práctica del Código Ético por parte de los grupos de interés.
D.01.03 Privacidad y respeto por los derechos del cliente.	✓ Establezca un conjunto de prácticas y procedimientos que asegure el respeto de la privacidad del cliente,	✓ Número de quejas de clientes en relación a la violación de la privacidad.

	incluyendo la no utilización de información privilegiada o confidencial. Estas prácticas incluyen: - No revelar la información provista por los clientes. - No vender o ceder las bases de datos conteniendo información de los clientes. - No usar información de los clientes para la promoción de productos y/o servicios sin su autorización.	
D.01.04 Mecanismos y prácticas para combatir la corrupción, el soborno y/o el tráfico de influencias.	✓ Identifique áreas de actividad que puedan estar sujetas a riesgo de corrupción. ✓ Establezca procedimientos y regulaciones internas, identificando qué es considerado corrupción y soborno (p.ej. valor y número de regalos, viajes…). ✓ Identifique las formas de acción y comunicación en el caso de la ocurrencia de soborno o tráfico de	✓ Número de quejas y/o sucesos registrados relacionados con la corrupción, el soborno o el tráfico de influencias.

	influencias. ✓ Identifique una persona responsable y respetada para recibir y lidiar con las quejas y/o sucesos de esta naturaleza.	

DO (D) - PASO D.02 - DERECHOS HUMANOS FUNDAMENTALES

REQUISITO	CÓMO HACERLO	INDICADORES
D.02.01 Mecanismos de implementación de los Derechos Humanos.	✓ Evalúe el riesgo de incumplimiento de los Derechos Humanos en los países donde la organización desarrolla sus actividades. ✓ Proceda a identificar el riesgo de verse implicado en situaciones de abuso de los Derechos Humanos. ✓ Desarrolle una política formal y explícita de protección de los Derechos Humanos para todos los trabajadores y trabajadoras directos y/o implicados en toda la cadena de valor (puede formar parte, por ejemplo, del Código Ético). ✓ Establezca un contrato o una cláusula vinculando todos los elementos de su cadena de valor -de proveedores a clientes- al compromiso de no	✓ Edad media de los empleados. ✓ Número de empleados de menos de 18 años. ✓ Área de actividad de los empleados menores de 18 años. ✓ Horas de formación en el ámbito de los Derechos Humanos. ✓ Número de contratos o cláusulas relativas a los derechos humanos.

	atentar contra los derechos humanos en el desarrollo de sus actividades, y respetar plenamente la Declaración Universal de los Derechos Humanos. ✓ Integre, dentro del plan formativo de la organización, módulos de sensibilización en Derechos Humanos. ✓ Garantice el cumplimiento de los criterios relativos a Derechos Humanos incluso en aquellos países donde estos principios no prevalecen. ✓ Cree mecanismos de seguimiento para los aspectos más relevantes.	
D.02.02 Estímulo a la negociación colectiva al diálogo permanente con los sindicatos.	✓ Promueva la creación y facilitación de canales de comunicación confidenciales entre empleados y sindicatos, permitiendo el uso de internet.	✓ Frecuencia de contacto con los sindicatos. ✓ Tiempo de respuesta ante las peticiones o quejas de los trabajadores/as. ✓Existencia de estructuras o

	✓ Habilite un espacio específico para la actividad sindical, más allá del tamaño de la organización y la consecuente obligatoriedad legal. ✓ Promueva un diálogo permanente entre la organización y los sindicatos en ámbitos diversos, especialmente en cuanto a discusión y seguimiento de los planes de formación, la situación económica y social de la organización, Prevención de Riesgos Laborales, etc. ✓ Cree grupos de trabajo permanente para el seguimiento e implementación de aspectos concretos del convenio colectivo.	grupos de trabajo para la negociación colectiva.
D.02.03 Promoción de las asociaciones de trabajadores/as.	✓ Cree un espacio propicio para el acceso y el funcionamiento de los sindicatos.	✓ Existencia de un convenio colectivo de trabajo. ✓ Ratio de utilidad/hora para el desarrollo de

	✓ Ofrezca información y documentación sobre la organización, con la antelación suficiente, a las estructuras de representación colectiva. ✓ Permita a los trabajadores y trabajadoras acceder a la formación sindical, por ejemplo, permitiendo salir antes. ✓ Dé difusión al convenio colectivo aplicable, los sindicatos que lo garantizan y las formas de afiliación.	actividades asociativas.

DO (D) - PASO D.03 – BUEN GOBIERNO

REQUISITO	CÓMO HACERLO	INDICADORES
D.03.01 Mecanismos que aseguren la equidad en los derechos de los accionistas, a saber, la participación de los pequeños accionistas.	✓ Identifique la forma y frecuencia con la que los pequeños accionistas pueden participar en las asambleas. ✓ Determine y comunique el compromiso y la garantía del Comité Directivo a recibir en una entrevista personal y/o responder a los pequeños accionistas que los soliciten por escrito.	✓ Porcentaje de pequeños accionistas presentes en reuniones (respecto el número total de pequeños accionistas). ✓ Porcentaje de reuniones entre el CEO y los pequeños accionistas (comprado con el total de peticiones de pequeños accionistas). ✓ Número de peticiones de información y/o sugerencias mandadas a la organización por parte de los pequeños accionistas.
D.03.02 Mecanismos y estructuras de gobernanza que promuevan transparencia, claridad y conocimiento de las normas y procesos y	✓ Publique y disemine el proceso y las reglas que dirigen la acción de los empleados/as y la organización, internamente y externamente. ✓ Desarrolle herramientas y	✓ Tirada de las publicaciones y/o número de envíos. ✓ Espacio de divulgación (p.ej. intranet, internet, *newsletter*, panel).

creación de mecanismos de comunicación.	canales de comunicación formal o informal para el reporte voluntario y proactivo.	
D.03.03 Responsabilización de la alta dirección en el cumplimiento de los requisitos, documentos y políticas definidas.	✓ Identifique un directivo responsable de la gestión de la RSC. ✓ Vincule los incentivos recibidos por la alta dirección a la consecución de objetivos sociales y ambientales. ✓ Defina responsabilidades específicas de los altos cargos de acuerdo con los objetivos y el plan de acción establecidos.	✓ Valor de los premios o retribuciones ganadas por el cumplimiento de los objetivos marcados para el funcionamiento integrado de la organización.
D.03.04 Gestión de las situaciones de cambio o de reestructuración organizacional (necesidades, gestión del riesgo, estructuras de apoyo).	✓ Muestre de forma transparente los objetivos y los efectos del proceso de cambio. ✓ Cree un espacio para responder preguntas.	✓ Entrevistas con las personas responsables. ✓ Reuniones con los departamentos. ✓ Plazo mínimo de comunicación a los empleados/as

		relacionados/as con los cambios operativos, incluyendo aquéllos que son específicos de los convenios laborales.
D.03.05 Gestión del impacto económico y social en la relación con proveedores en elevada dependencia.	✓ Establezca procedimientos para gestionar de forma responsable la relación con los proveedores. ✓ Lleve a cabo actividades de formación y sensibilización con los proveedores, para ayudarles a mitigar los riesgos sociales y ambientales. ✓ Cumpla con los acuerdos a los que han llegado, especialmente en cuanto a los plazos de pago.	✓ Información disponible sobre inversión y distribución de las ganancias.

DO (D) – PASO D.04 - DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS (*Stakeholders*)

REQUISITO	CÓMO HACERLO	INDICADORES
D.04.01 Compromiso con los grupos de interés.	✓ Implemente mecanismos que permitan conocer y escuchar las expectativas y opiniones de los grupos de interés respecto a la organización.	✓ Número de encuestas. ✓ Acciones de diagnóstico. ✓Transposición de los factores identificados como relevantes por los grupos de interés, en indicadores de gestión.
D.04.02 Incorporación de las necesidades de los grupos de interés.	✓ Evalúe los resultados de la incorporación realizada. ✓ Incorpore los aspectos más relevantes aportados por los grupos de interés en los objetivos y metas de la gestión integral.	✓Número de indicadores creados a partir del análisis de los resultados del diálogo con los grupos de interés.

DO (D) - PASO D.05 – CREACIÓN DE VALOR

REQUISITO	CÓMO HACERLO	INDICADORES
D.05.01 Promoción de la investigación y el desarrollo.	✓ Promueva el debate interno y externo para identificar sugerencias y alternativas para los procesos existentes y las formas de producción de bienes y/o servicios. ✓ Recompense las ideas viables y útiles.	✓Canales de debate existentes y sugerencias recogidas. ✓Número de cambios implementados como resultado de las sugerencias aportadas. ✓ Registro de sugerencias. ✓ Valor de las recompensas a la innovación entregadas.
D.05.02 Selección y evaluación de los proveedores y servicios contratados según requisitos de buenas prácticas en RSC.	✓ En el proceso de selección y evaluación de proveedores, incluya requisitos del tipo: - Código de conducta o de principios del proveedor. - Garantía de respeto a los derechos humanos. -Otras prácticas de responsabilidad social.	✓ Número de contratos que incluyen requisitos de RSC. ✓ Número de evaluaciones de proveedores (que incluyan elementos de RSC).

D.05.03 Medidas para asegurar claridad y criterios en la política de inversión, así como su difusión.	✓ Identifique un conjunto de criterios en RSC para su política de inversión.	✓ Información disponible sobre inversión y distribución de las ganancias.

DO (D) - PASO D.06- RECURSOS HUMANOS

REQUISITO	CÓMO HACERLO	INDICADORES
D.06 .01 Procesos de selección y contratación de personal no-discriminatorios, transparentes y con criterios apropiados definidos.	✓ Desarrolle y distribuya un perfil de competencias para cada nivel funcional y/o puesto. ✓ Divulgue previamente los criterios de selección y contratación. ✓Haga públicas las oportunidades de trabajo facilitando a las personas interesadas toda la información necesaria para la presentación de la candidatura y el proceso de selección. ✓ Facilite los resultados de los procesos de contratación a todos los candidatos. ✓ Respete plenamente los derechos individuales.	✓ Número de hombres/mujeres por cada categoría profesional. ✓ Número de personas empleadas: - Provenientes de grupos en riesgo o minoritarios. - Con discapacidad. - De más edad. - Que se encontraban en situación de desempleo de larga duración al ser contratadas.

D.06 .02 Política de salarios clara, transparente, y socialmente justa (pagos y beneficios).	✓ Permita el acceso a las nóminas de toda la organización. ✓ Establezca reglas claras en la asignación de beneficios y complementos al salario básico, incluyendo la participación en el reparto de beneficios, bonos anuales y prestaciones. ✓ Proceda para corregir la discriminación salarial que pueda existir para eliminar la brecha salarial de género. ✓ Demuestre la relación entre la política de salarios y la evaluación del rendimiento.	✓ Salarios por categoría. ✓ Beneficios por categoría. ✓ Salarios por género (hombres/mujeres).
D.06.03 Gestión de la carrera profesional.	✓ Explique a los nuevos trabajadores y trabajadoras, en el momento de su ingreso, las posibilidades de desarrollo de la carrera profesional dentro de la empresa y las formas de ascender.	✓ Porcentaje de empleados y empleadas ascendidos por año (por mecanismos automáticos y/o a partir de evaluaciones de rendimiento).

	✓ Establezca mecanismos para estimar las expectativas de las personas empleadas en cuanto a la progresión de su carrera profesional. ✓ Promueva la creación de empleo en áreas dónde hombres y mujeres se encuentran representados. ✓ Evite una preferencia femenina por el trabajo a tiempo parcial. ✓ Asegure la continuidad de la carrera después de largas ausencias (p.ej. maternidad, cuidado de miembros de la familia, etc.). ✓ Asegure el acceso de mujeres a los cuerpos de autoridad. ✓Evite la segregación horizontal (diferentes profesiones o sectores) y	✓ Porcentaje de hombres y mujeres en puestos de alta responsabilidad. ✓ Porcentaje de hombres y mujeres en los consejos de la organización. ✓ Número y porcentaje de empleados y empleadas que abandonan la organización de forma voluntaria o por despido. ✓ Existencia de cuestionarios dirigidos a los empleados/as para sospesar su satisfacción con la progresión de su carrera.

	vertical (diferentes niveles de responsabilidad) entre hombres y mujeres.	
D.06.04 Desarrollo de competencias, cualificaciones y aprendizaje a lo largo de la vida.	✓ Establezca planes de formación anuales o multianuales que cubran más del 10% de las personas empleadas, según las competencias y habilidades que la organización necesite para fortalecer su competitividad. ✓ Ofrezca a los empleados y empleadas una oportunidad para aportar propuestas temáticas para la formación. ✓ Establezca convenios y colaboraciones con organizaciones de formación, escuelas y universidades, para la reducción de los costes. ✓ Aliente la participación del personal en congresos, seminarios, talleres, etc. (mínimo requerido por ley).	✓ Número de horas de formación por empleado/a. ✓ Porcentaje de empleados y empleadas que reciben formación al año. ✓ Número de horas de formación por categoría profesional. ✓ Número de horas de formación por área temática. ✓ Existencia de planes de formación ocupacional/profesional.

D.06.05 Mecanismos de protección social complementarios.	✓ Establezca complementos por baja de enfermedad. ✓ Establezca complementos por enfermedad profesional o accidente de trabajo. ✓ Establezca suplementos a las pensiones por discapacidad o ancianidad. ✓ Establezca complementos a la pensión de viudedad.	✓ Número y cantidad de las ayudas y/o subsidios financiados por la organización, que no son obligatorios por ley. ✓ Porcentaje de empleados y empleadas que reciben estos beneficios. ✓ Inversión anual de la organización en ayudas y subsidios.
D.06.06 Medidas para asegurar la empleabilidad y la seguridad laboral.	✓ Implemente formación continua para la actualización de competencias. ✓ Promueva la renovación y versatilidad. ✓ Prácticas de acreditación de aprendizaje previo.	✓ Número de formaciones para empleados y empleadas con baja cualificación y/o competencias. ✓ Existencia de sistemas internos de acreditación. ✓ Volumen de formación ofrecida a los empleados y empleadas no directamente vinculada a contenidos funcionales.

D.06.07 Protección de la Salud, Higiene y Seguridad en el Trabajo (Prevención de Riesgos Laborales o PRL).	✓ Identifique el riesgo asociado a cada una de las actividades. ✓ Identifique las medidas de prevención y protección necesarias para minimizar los efectos de los posibles accidentes. ✓ Promueva la participación de los empleados y empleadas en la política de PRL. ✓ Asegure la formación en PRL para sus empleados/as, más allá del mínimo obligatorio. ✓ Elija delegados de los trabajadores/as para la PRL, y garantíceles más horas de dedicación a esta tarea de las legalmente establecidas. ✓ Cree un seguro de salud para los empleados/as, que pueda ser extendido a la unidad familiar.	✓ Número de accidentes. ✓ Número de bajas por accidente laboral. ✓ Número de participantes y horas de formación. ✓ Número de horas y participantes en las acciones de simulacro.

	✓ Lleve a cabo ejercicios de actuación contra incendios y evacuación para los las personas empleadas, de forma anual o bianual. ✓ Realice acciones de sensibilización para la prevención y el uso correcto del equipamiento y maquinaria, protecciones personales, carga de pesos y corrección postural. ✓ Aliente la actividad física, asociándose con gimnasios y haciendo flexible el horario del almuerzo. ✓ Promueva la gestión del stress, programas individuales de relajación y apoye programas adecuados de alimentación. ✓ Apoye programas para dejar de fumar.	

	✓ Promueva el mantenimiento de exámenes médicos regulares y otros chequeos, más allá de los que marca la ley. ✓ Cree un ambiente de trabajo que tenga en cuenta cuestiones ergonómicas (p.ej. iluminación, ventilación, equipo, requerimientos legales, disponibilidad de material, disposición física de los puestos de trabajo, requisitos del trabajo y aspectos de repetición, tales como vibración, fuerza o posición estática).	
D.06.08 Medidas que promuevan la responsabilidad, motivación, creatividad e innovación de los trabajadores/as, valorando sus contribuciones.	✓ Cree un programa formal de sugerencias e ideas para mejorar el funcionamiento de la organización, premiando las mejores ideas efectivamente implementadas.	✓ Número de ideas recibidas. ✓Número de ideas implementadas.

D.06.09 Control de la precariedad de los subcontratados.	✓ Promueva relaciones contractuales adecuadas según las funciones ejercidas. ✓ Verifique y asegure el cumplimiento, por parte de las entidades subcontratadas, de su compromiso formal con los requisitos de la RSE.	✓ Número de contratos precarios convertidos en contrato indefinido de empleo. ✓ Porcentaje de personas empleadas y de personas externas subcontratadas. ✓ Porcentaje de contratos temporales y la duración media de éstos.
D.06.10 Política clara en estándares de trabajo y horarios laborales (flexible, teletrabajo…).	✓ Marque un criterio claro para los cambios en los horarios de trabajo, y en el caso que éstos impliquen gastos para el trabajador/a, compénselo económicamente (p. ej. dietas o comida, transporte, servicio de guardería, actividades de tiempo libre…). ✓ Organice un Sistema colectivo de trabajo flexible, admitiendo el arreglo de varias posibilidades de horario.	✓ Número de veces que se han satisfecho las peticiones de cambio de horario de los trabajadores. ✓ Existencia de mecanismos y procesos de consulta a los colaboradores. ✓ Número medio de días de antelación en el aviso de cambios de horario o turno. ✓ Porcentaje de trabajadores con turnos rotativos por género.

	✓ Ofrezca la posibilidad de uno o más arreglos horarios para los empleados y empleadas. ✓ Organice el tiempo de trabajo y turnos en una base mensual, semestral o anual, dentro de los límites establecidos por los procesos de negociación con los trabajadores/as.	✓ Encuestas de satisfacción a trabajadores sobre los horarios de trabajo.
D.06.11 Creación de estructuras de apoyo para trabajadores/as bajo procesos legítimos de reestructuración y despido.	✓ Trate de adoptar formas de reestructuración que no impliquen reducción de la plantilla, tomando en cuenta los intereses de todos los grupos de interés implicados. ✓ Participación de todos los miembros afectados a través de un proceso de consulta abierta. ✓Adopte medidas para asegurar la inserción profesional de los empleados y empleadas.	✓ Número de estructuras de apoyo creadas. ✓ Número de horas de formación ofrecidas. ✓ Número de ex-empleados. ✓ Número de horas ofrecidas para la búsqueda de un nuevo trabajo. ✓ Número de reuniones con empleados y sindicatos.

	✓ Averigüe la situación de las personas empleadas y sus necesidades sociales y de recolocación. ✓ Defina múltiples respuestas: planes para la búsqueda de empleo, para la creación de un negocio propio, de formación/reorientación, o jubilación activa. ✓ Desarrollo de formación ocupacional y/o profesional dirigida a los empleados y empleadas, subvencionada por la organización, para contribuir a la mejora de sus competencias y habilidades, mejorando su competitividad en el mercado de trabajo. ✓ Establezca convenios y colaboraciones con agencias públicas de empleo, y/o implíquese en consorcios locales de	

	ocupación/inclusión. ✓Promueva la implicación y participación de los/las trabajadores/as y sus representantes en todas las fases del proceso de reestructuración. ✓ Cree acciones para promover el desarrollo de competencias para la empleabilidad, de acuerdo a las necesidades específicas de cada empleado o empleada.	
D.06.12 Promoción de la conciliación entre trabajo y familia.	✓ Defina las posibilidades de flexibilidad laboral para cada una de las posiciones y posibles funciones. ✓Promueva turnos y calendarios flexibles para garantizar el cumplimiento de los objetivos y tareas. ✓ Permisos y otras medidas de apoyo a la paternidad/maternidad.	✓ Número de beneficios aportados a las personas empleadas. ✓ Cuidado de día y/o guardería en el lugar de trabajo. ✓ Reembolso de una parte del pago de gastos educativos de los hijos/as de los empleados/as.

	✓ Organización de actividades para las familias de los trabajadores. ✓ Desarrolle estructuras polivalentes para ofrecer guarderías, parvularios, escuelas o actividades extraescolares para los hijos de los empleados (gratuitas o parcialmente subvencionadas). ✓ Cree iniciativas para apoyar la vida familiar (p.ej. cantina/comedor económico, transporte…).	
D.06.13 Vínculo entre los premios anuales y los objetivos de cariz ambiental y social de cada trabajador.	✓ Cree recompensas para todas las personas empleadas vinculadas a los objetivos sociales y ambientales.	✓Volumen de las recompensas de tipo social y ambiental entregadas, respecto el volumen total de recompensas entregadas.

DO (D) – PASP D.07 - EQUIDAD Y DIVERSIDAD

REQUISITO	CÓMO HACERLO	INDICADORES
D.07 .01 Gestión de la diversidad.	✓ Establezca procedimientos para facilitar y promover la diversidad: - Permita el intercambio de vacaciones religiosas en función de las creencias o tradiciones culturales de las personas empleadas. - Permita el uso de ropa personalizada en función de la cultura local, grupo étnico, etc. - Permita el acceso a eventos culturales (festividades locales, etc.) - Asegure los mismos derechos a las familias homosexuales y/o heterosexuales (p. ej. apoyo para enfermedades familiares, vacaciones, etc.).	✓ Número de días garantizados o cambiados por la celebración de fiestas religiosas o culturales. ✓ Número de parejas homosexuales con los mismos derechos que las parejas heterosexuales.
D.07 .02 Implementación de medidas que aseguren que la Organización combate y evita	✓ Desarrolle una política de recursos humanos que determine la ausencia de toda forma de discriminación en todos los aspectos relacionados con la vida de los	✓ Redacción de planes de carrera que permitan la movilidad profesional. ✓ Existencia de formación sobre diversidad.

todo tipo de discriminación.	empleados y empleadas. ✓ Prohíba cualquier referencia o anuncio que refuerce la perpetuación de estereotipos y/o pueda promover la discriminación. ✓ Establezca políticas activas para combatir los estereotipos de género y la discriminación. ✓Establezca criterios objetivos para la selección, la movilidad interna y el progreso en la carrera profesional dentro de la organización.	
D.07 .03 Integración de los grupos desfavorecidos.	✓ Identifique objetivos para la integración de las personas empleadas provenientes de grupos desfavorecidos.	✓ Porcentaje de personas con discapacidad. ✓ Porcentaje de exconvictos en la organización.

DO (D) - PASO D.08 - PROTECCIÓN Y GESTIÓN AMBIENTAL

REQUISITO	CÓMO HACERLO	INDICADORES
D.08.01 Inversión en tecnologías sostenibles.	✓ Haga inversiones que reviertan en una gestión más racional del consumo energético (p.ej. el uso de energía renovable, iluminación inteligente, técnicas de construcción ambiental para evitar la disipación innecesaria de energía, paneles solares para calentar el agua, desarrollo de técnicas asociadas a la ecoeficiencia y la autonomía energética...). ✓ Haga inversiones relacionadas con la gestión racional del uso del agua (p. ej. instalación de accesorios y mecanismos para el uso óptimo de los grifos de agua, sistemas de riego automático, diafragmas instalados en	✓ Inversiones ambientales realizadas. ✓ Ganancias ambientales y económicas resultantes de la implementación de tecnologías sostenibles. ✓Indicadores de infraestructura, que informen sobre los impactos ambientales causados por las instalaciones de la organización y por la logística de la producción. El uso de estos indicadores tiene los siguientes objetivos: - El uso eficiente de las instalaciones de producción. - La mejora del equipamiento y de las instalaciones técnicas antiguas. - La optimización de los costes asociados al transporte. - El control del impacto

	cisternas para regular la descarga,...). ✓ Haga inversiones para minimizar las emisiones de gases de efecto invernadero (p. ej. uso y mantenimiento de una flota de vehículos verdes).	ambiental local.
D.08.02 Promoción de proyectos ambientales.	✓ Implemente medidas para la gestión racional del consumo de agua (p. ej. rutinas de chequeo regulares, localización y reparación de pérdidas de agua, reducción del consumo de agua en las áreas externas). ✓ Implemente medidas para la gestión racional del consumo de energía (p.ej. iniciativas para que los empleados apaguen las luces y los equipos cuando éstos no sean usados, compra de equipo con etiqueta ecológica y/o de	✓ Evolución del consumo de agua por m². ✓ Evolución del consumo de agua por empleado. ✓ Evolución del consumo de energía por m². ✓ Evolución del consumo de energía por empleado. ✓ Evolución del consumo de papel por empleado. ✓ Evolución de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI).

	eficiencia energética, mantenimiento eficiente del sistema de aire acondicionado. ✓ Implemente medidas para reducir el consumo de papel (p. ej. impresiones con preocupación ambiental). ✓ Implemente medidas de reducción de las emisiones de gases invernadero (p. ej. manteniendo una flota con preocupación ecológica, iniciativas para el uso de transporte alternativo...). ✓ Implemente sistemas de separación, recogida selectiva, consiguiente reciclaje o recuperación de residuos, asegurando su eliminación de forma segura.	✓ Volumen de residuos producidos por ventas y por trabajador/a. ✓ Destino de los residuos producidos. ✓ Número de materias primas sustituidas.

	✓ Sustituya las materias primas y recursos habituales potencialmente contaminantes, por otros más ecológicos. (P. ej. uso de materias primas recicladas o renovables, uso de productos que generan menos residuos). ✓ Sustituya las materias primas y recursos habituales potencialmente contaminantes, por otros productos con bajo o cero potencial de toxicidad y/o peligrosidad (p. ej. uso de productos de limpieza con altas tasas de biodegradabilidad, baja capacidad abrasiva y baja inflamabilidad). ✓ Reduzca la cantidad de materias primas con potencial contaminante, utilizadas en la provisión	

	de productos y/o servicios (p. ej. utilice los excedentes de producción para generar nuevos productos, siempre que sea posible). ✓ Introduzca prácticas y/o tecnologías en el proceso que permitan la reducción del potencial contaminante en el origen (p. ej. suministro de productos fáciles de transportar para rentabilizar los desplazamientos de vehículos y reducir las emisiones de gases de escape; en el desarrollo del producto tenga en cuenta su durabilidad para así maximizar su tiempo de vida y posponer la generación de residuos).	
D.08.03 Atención al desarrollo de productos y/o servicios que valoran la	✓ Diseñe y desarrolle productos y/o servicios que: - Satisfagan necesidades	✓ Número y cantidad de proyectos diseñados desde una perspectiva de mejora ambiental de los productos

dimensión ecológica.	reales, en vez de responder a necesidades efímeras dictadas por el mercado o por las modas. - Dispongan de un funcionamiento que aumente su longevidad y posponga las necesidades de mantenimiento y reparación, reduciendo así el los residuos. - Reduzcan el consumo de recursos naturales incluyendo energía y agua, e impulsen el uso de energía renovable en detrimento de la no renovable (combustibles fósiles). - Permitan la separación de componentes del producto o material al final de su vida, de forma que se puedan reutilizar y reciclar (p. ej. diseño para la reutilización e interoperabilidad, recuperación y reciclaje).	y/o servicios.

	- Excluyan el uso de productos o materiales peligrosos en cualquier fase del ciclo de vida del producto. - Usen tecnologías limpias de producción. - Permitan modularidad (de este modo, los consumidores pueden hacer adquisiciones secuenciales y adaptar los productos a las necesidades, además de poder reparar los módulos de forma más fácil). - Incluyan información ambiental y de seguridad relevante, clara y transparente, sobre los productos/servicios que diseña la organización (p. ej. manuales de usuario, recomendaciones ambientales, sellos y eco-etiquetas, identificación de producto orgánico...).	
D.08 .04	✓ El análisis de las posibles	✓ Informes de simulacros.

Gestión de posibles emergencias ambientales.	causas de accidente y las potenciales situaciones de emergencia deben conducir a la preparación de la capacidad de respuesta de la organización, que se basa en la probabilidad del fallo o de sus causas, la probabilidad de detección, la gravedad de los efectos, los recursos disponibles y su efectividad. ✓ La preparación de la capacidad de respuesta de la organización puede incluir: - Preparación de los planes de emergencia y/o contingencia. - Preparación y distribución en lugares visibles de los Planes de evacuación y/o puntos de encuentro. - Estructura funcional de la organización y recursos de emergencia (p. ej.	✓ Sesiones de formación en emergencias. ✓ Documentación relacionada con la preparación contra posibles emergencias. ✓ Recursos para la respuesta a emergencias.

	definición de responsabilidades específicas, como la coordinación con servicios de seguridad internos y externos). - Preparación de los procedimientos de identificación, prevención y mitigación de las situaciones de emergencia ambiental (medidas a tomar y recursos a utilizar en caso de un accidente, como control de derrames, formas de limpieza, combate de incendios, etc.) -Desarrollo de metodologías y procedimientos, con asignación de responsabilidades, para evaluar los impactos asociados y restaurar las condiciones normales, así como el registro de las situaciones ocurridas y	

	cualquier cambio necesario en las capacidades de respuesta a emergencias. - Conducción de test periódicos de preparación y respuesta a emergencias (simulacros). - Desarrollo de formaciones periódicas al equipo humano sobre acciones de emergencia. - Buena información y señalización de situaciones de peligro potencial (p. ej. identificación de los lugares de almacenaje de materiales peligrosos, locales con depósitos a presión o locales con riesgo eléctrico), y/o de los medios de mitigación (señalización de extintores, kits con materiales absorbentes para contención de derrames).	

D.08 .05 Gestión de las actividades de la compañía y compensación de su impacto en el cambio climático.	✓ Cuantifique las emisiones producidas (p. ej. fruto de viajes en avión, coche, tren, bus, o relacionadas con el consumo de energía). ✓ Establezca un plan para reducir las emisiones de GEI, identificando las acciones a implementar. ✓ Defina el plan de compensación para aquellas emisiones inevitables, anulando su efecto en el clima (de todas o parte de sus actividades; de eventos como conferencias, conciertos o eventos deportivos; productos y servicios) a través de : - La reforestación de nuevas áreas. - Futuros proyectos tecnológicos. - Acceso directo al	✓ Plan para reducir los gases de efecto invernadero (GEI). ✓ Impacto del plan de acción para reducir la emisión de GEI. ✓ Número de emisiones de GEI compensadas.

	mercado (cancelación de licencias y/o reducción de certificados a través del Régimen Europeo de Comercio de Derechos de Emisión - EU ETS-).	
D.08 .06 Implicación de los trabajadores/as en temas medioambientales.	✓ Desarrolle acciones de sensibilización y formación en aspectos ambientales. ✓ Implemente iniciativas ambientales que impliquen la comunidad local, con la participación de las personas empleadas. ✓Establezca colaboraciones con otras organizaciones comunitarias, implicando siempre a los empleados y empleadas.	✓ Número de acciones de sensibilización promovidas. ✓ Número de participantes en las acciones. ✓ Población local implicada.

DO (D) - PASO D.09- DESARROLLO DE COMUNIDADES LOCALES

REQUISITO	CÓMO HACERLO	INDICADORES
D.09.01 Promoción de la asociación con entidades locales.	✓ Ceda instalaciones de la organización para promover organizaciones no lucrativas o para actividades de los programas comunitarios. ✓ Ofrezca estructuras de apoyo para la comunidad local (guarderías, escuelas, formación…). ✓ Promueva relaciones con las entidades locales dedicadas a la acción ambiental, el apoyo familiar, etc. ✓ Establezca colaboraciones con organizaciones locales para proveer servicios a las personas empleadas y sus familias (p. ej. guarderías, escuelas, gimnasios, supermercados…).	✓ Número de convenios que ha establecido la organización. ✓ Áreas en las que se han establecido colaboraciones. ✓ Número de acciones.

D.09.02 Patronazgo y donación de productos/servicios.	✓ Haga donaciones monetarias por parte de la organización y de los trabajadores/as. ✓ Done productos y/o servicios para proyectos y/o programas no lucrativos. ✓ Aliente a los trabajadores y trabajadoras a realizar donaciones de comida, ropa usada, muebles, etc.	✓ Cantidad donada por la organización o valor de la donación. ✓ Número de iniciativas de donación entre los empleados. ✓ Volumen y tipo de bienes y/o servicios donados.
D.09.03 Puesta a disposición de trabajadores y trabajadoras para voluntariado.	✓ Defina una política de gestión de los Recursos Humanos que permita la obtención de permiso por parte de los empleados para la realización de voluntariado. ✓ Fije apoyo económico para estimular el trabajo voluntario (p. ej. Donaciones a proyectos específicos). ✓ Reconozca públicamente a los trabajadores por el trabajo voluntario realizado.	✓ Número de empleados que han participado en acciones de voluntariado. ✓ Número de empleados que participan en acciones de voluntariado, por categoría. ✓ Número de horas de voluntariado.

	✓ Promueva acciones de voluntariado corporativo, cediendo trabajadores a organizaciones no lucrativas para desarrollar proyectos en su sector o función de actividad. ✓ Implique el cuerpo directivo, alentándolo a ofrecer sus habilidades profesionales y personales para llevar a cabo trabajo voluntario durante sus horas de trabajo. ✓ Establezca convenios para desarrollar proyectos de voluntariado. ✓ Promueva el voluntariado, ofreciendo a los trabajadores y trabajadoras una lista de organizaciones donde puedan realizarlo.	

DO (D) - PASO D.10 - *MARKETING* SOCIALMENTE RESPONSABLE

REQUISITO	CÓMO HACERLO	INDICADORES
D.10.01 Medidas para asegurar que todas las referencias comerciales de los productos/servicios son claras, específicas y correctas.	✓ Desarrolle documentos e información relativa a la seguridad, funcionamiento y efectividad de los productos y/o servicios (certificación). ✓ Respete al consumidor, publicando información verificada y correcta. ✓ Prohíba la práctica de técnicas de *marketing* no éticas, como las ventas con excesiva presión, exageraciones en el potencial del producto y/o su servicio y funcionamiento. ✓ Comunique de forma entendible las características de sus productos y servicios. ✓ Comunique las causas sociales y ambientales donando una porción del total	✓ Número de multas por irregularidades en relación a la diseminación de información errónea. ✓ Número de quejas de clientes por uso de un producto peligroso. ✓ Número de productos con información sobre seguridad (protección y prevención) en relación con el número total de productos. ✓ Número de campañas relacionadas con la seguridad en relación con el número total de campañas.

	de los beneficios por la venta de un producto durante un período de tiempo.	
D.10.02 Sensibilización al cliente en temas sociales, ambientales y de seguridad.	✓ Incluya información ambiental (protección y prevención) así como de las condiciones sociales en las que el producto y/o servicio se ha desarrollado. ✓ Incorpore en los productos y/o servicios información publicitaria que promueva la educación ambiental. ✓ Promueva campañas de educación ambiental.	✓ Número de campañas promovidas. ✓ Número de informaciones de tipo ambiental, sociales y relacionadas con la seguridad de productos y/o servicios.
D.10.03 Existencia de una estrategia de Comunicación y *Marketing*.	✓ Marque una estrategia comunicativa de *marketing* que demuestre la preocupación y el respeto por los consumidores en sus dimensiones culturales, socio-económicas y demográficas, capaz de motivar a los grupos de interés clave para los principios de RSC y respetando sus intereses.	✓ Número de ejemplos de comunicaciones de *marketing* alineadas con la planificación de RSC. ✓ Número de mensajes integrados de comunicación corporativa sobre buenas prácticas de RSC.

D.10.04 Valores éticos y de RSC en la comunicación de la organización.	✓ Compruebe las referencias a los principios de RSC en la comunicación corporativa. ✓Verifique las referencias a algunos de los principios en RSC en la comunicación de productos y/o servicios. ✓ Asegure que la comunicación con los grupos de interés demuestra prácticas éticas de *marketing* socialmente responsable, especialmente en cuanto a decir la verdad, mantener la palabra y respetar los principios de RSC.	✓ Número de referencias a los principios de RSC en la comunicación de la organización. ✓ Número de mensajes a los grupos de interés que hacen referencia a los principios de RSC.

CHECK (C) - PASO C.01 - ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

REQUISITO	CÓMO HACERLO	INDICADORES
C.01.01 Implementación de metodologías para hacer el seguimiento y evaluar la actuación conforme a los principios de la RSC, respecto a sus objetivos y sus planes de acción.	✓ Defina metodologías para completar el plan de acción. ✓ Cree sistemas para evaluar el desarrollo de sus procesos y la subsiguiente evaluación cuantificada de los resultados respecto a los objetivos y destinatarios marcados. Se pueden incluir: - Sistemas de evaluación de la implementación de procesos de organización, internos y externos. Por ejemplo: Matriz KPI (Key Performance Indicators), Cuadro de Mando (o *Tableaux de bord)*, Cuadro de Mando Integral[5]. - Deben establecer indicadores de evaluación para cada una de las actividades identificadas en el plan de acción.	✓ Sistemas de evaluación del desarrollo de los procesos: indicadores clave de rendimiento; por ejemplo un número, que puede ser un porcentaje, una tasa o un número puro. Ejemplos: - Resultados de la evaluación del coste/beneficio social. - Resultados de las prácticas y proporción de proveedores locales, en los lugares de operación relevantes. - Resultados del seguimiento del consumo de agua, energía y materias primas. - Resultados de evaluación del rendimiento de los trabajadores/as, p. ej.

[5] Vea el Glosario final para más información sobre estos sistemas de evaluación

		Sistema 360º de alineamiento de competencias y *feedback*, u otros sistemas de evaluación.
C.01.02 Evaluación y/o auditoría, valoración y corrección, respecto a los compromisos hechos en el ámbito de la RSC.	✓ Cree metodologías para la evaluación y corrección de las prácticas de RSC, por ejemplo la implementación de procesos de auditoria interna, realizados: - Con la frecuencia apropiada a las características de las actividades (incluidas aquellas subcontratadas), de cada uno de los aspectos significativos de la RSC analizados, y a los resultados de procesos anteriores de evaluación y seguimiento (cabe revisar con más frecuencia aquellos aspectos que han tenido resultados menos positivos). - Por personas o equipos con las competencias adecuadas, pertenecientes a	✓ Programación de auditorías calendarizadas según la importancia de las prácticas de RSC y los resultados de auditorías previas. ✓ Evidencias (registros) del desarrollo de auditorías internas periódicas y seguimiento de sus resultados (p. ej. acciones correctivas definidas, implementadas y evaluadas, comunicación con la gerencia, etc.). ✓Procedimientos documentados que describan el proceso de auditoría y las responsabilidades

	áreas funcionales distintas a las evaluadas, asegurando su independencia. ✓ Las metodologías y responsabilidades para la valoración, evaluación y corrección de las prácticas de RSC pueden estar documentadas en informes escritos.	asociadas a éste, así como las calificaciones requeridas por el equipo auditor.

ACT (A) - PASO A.01 - REVISIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA RSC

REQUISITO	CÓMO HACERLO	INDICADORES
A.01.01 Revisión del sistema de gestión de la RSC.	✓ La revisión debe incluir: - Comunicaciones con los grupos de interés, incluidas las quejas. - Resultados de las auditorías en cumplimiento con los requisitos que la organización suscribe. - Resultados de la organización y grado de cumplimiento con los objetivos y metas (incluyendo aquellos ambientales, económicos, de salud, higiene y RSC). - Determinación de la causa o causas de las desviaciones determinadas, implementación de las acciones apropiadas en función de la magnitud de los problemas identificados, y monitoreo de su impacto para valorar su efectividad. - Análisis de las oportunidades de mejora. - Necesidad de cambios en el	✓ Actas y/o informe de revisión redactado por la gerencia.

	sistema de gestión, incluyendo los compromisos, objetivos y desarrollos en los requisitos que la organización suscribe.	

ACT (A) - PASO A.02 - COMUNICACIÓN DE RESULTADOS A LOS GRUPOS DE INTERÉS E IMPLICACIÓN DE ESTOS EN EL PROCESO DE REVISIÓN.

REQUISITO	CÓMO HACERLO	INDICADORES
A.02.01 Adopción y mantenimiento de metodologías para comunicar, de forma regular a todos los grupos de interés, datos y otra información relacionada con los resultados respecto de los requisitos.	✓ Sistemas de devolución (*feedback*) de los resultados de evaluación del rendimiento de los trabajadores/as, como un mecanismo de apoyo para la ejecución de sus obligaciones y/o responsabilidades y el logro de los criterios fijados, así como para la visualización y corrección de cualquier desviación detectada. ✓ Emisión de informes y reportes para los grupos de interés. ✓ Balance Social. ✓ Sistemas de devolución (*feedback*) en relación a los resultados de la actuación de los proveedores y petición de acciones correctivas, si corresponde.	✓ Publicación de memorias de Responsabilidad Social. ✓Publicación de resultados de las consultas con *stakeholders* en la página web de la organización. ✓*Feedback* sobre la actuación de los proveedores.

BIBLIOGRAFÍA

CSR Evaluation Report in Turkey (2008). Istanbul: CSR Turkey

CSR Turkey Baseline Report (2010). Istanbul: CSR Turkey

OCDE (2013): Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales, OECD Publishing. Disponible en: http://dx.doi.org/10.1787/9789264202436-es

Oficina Internacional del Trabajo (2006): Declaración tripartita de principios sobre las empresas multinacionales y la política social, cuarta edición. Ginebra. Disponible en http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---emp_ent/documents/publication/wcms_124924.pdf

Özerkmen, N. (2004). Historical and Community Fundementals of AHILIK and Its Fundemental and societal Functions-Sociological Approaches. Ankara: Ankara Üniversitesi Dil ve Tarih-Coğrafya Fakültesi Dergisi

GLOSARIO

3R: Reciclar, Reducir, Reutilizar.

– **Reciclar:** El reciclaje es el proceso de transformación de los residuos en la materia prima a partir de la cual producir algo nuevo.

- **Reducir:** La primera norma en la gestión de residuos es reducir la cantidad de residuos generados, a partir de la compra de materiales resistentes y el empaquetado con embalajes que contemplen el ciclo del reciclaje. Las organizaciones deberían producir menos residuos, haciendo el embalaje más pequeño, gastando menos energía en ello y menos recursos naturales.

- **Reutilizar:** La reutilización consiste en usar un producto determinado más de una vez.

Accountability 1000: Norma que pretende mejorar la responsabilidad y el funcionamiento de las organizaciones, creada en 1999 por el *Institute of Social and Ethical Accountability* (ISEA). Su base se encuentra en el diálogo con los grupos de interés y promueve la calidad de la responsabilidad ética y social, de la auditoría y de la comunicación de la RSC de las organizaciones.

Auditoría Ambiental: Evaluación regular y sistemática con el propósito de verificar si la organización ha implementado de forma efectiva su sistema de gestión ambiental, que éste satisface las disposiciones legales y permite conseguir los objetivos ambientales marcados por la propia organización.

Auditoría Social: Evaluación sistemática del impacto social de una organización en relación con sus expectativas o estándares, como por ejemplo el cumplimiento de estándares, sellos o normas internacionales.

Balance Social (o Memoria de Sostenibilidad): Herramienta que permite diagnosticar los indicadores clave de rendimiento teniendo en cuenta los aspectos sociales, económicos y ambientales del funcionamiento de la organización. Promueve la transparencia y estimula el diálogo con todos los grupos de interés (p. ej. trabajadores/as, clientes, accionistas, proveedores, comunidad, gobierno, sociedad en general...).

Benchmarking: Proceso sistemático de comparación de los productos y servicios con los competidores. El objetivo es saber –y, a ser posible, incorporar- aquello que otros están haciendo mejor.

Certificación: Expresión numérica o cualitativa que mide los resultados y evaluaciones. En general se ofrece en forma de informes expedidos por instituciones especializadas.

Cliente: Persona u organización que adquiere o usa un producto o servicio, y de esta forma, es afectado por el proceso de producción/venta. Los clientes representan uno de los principales s*takeholders* o grupos de interés. Una de las formas básicas de identificar los clientes es seguir el producto, para observar quién se ve afectado por él.

Cliente Externo: Persona u organización que recibe, compra o usa un producto/servicio y que no es parte del equipo de la organización que lo produce u ofrece.

Cliente Interno: Persona o unidad de trabajo que recibe el producto o servicio provisto dentro de la organización.

Código Ético: Código formal que marca objetivos únicos y generales que la organización pretende conseguir y perseguir tanto externa como internamente,

teniendo en cuenta los distintos grupos de interés o *stakeholders*. Comprende el sistema de valores y los compromisos de la organización y de sus miembros.

Código de Conducta: Código utilizado para guiar la actitud de los empleados y empleadas a nivel interno, y/o la actitud de los proveedores o subcontratados a nivel externo.

Consumidor: Persona u organización que adquiere un producto o servicio para su propio uso.

Consumo Sostenible: Uso eficiente de recursos que no compromete el capital natural para las generaciones futuras.

Cuadro de Mando Integral (*Balanced Scorecard*): Instrumento de gestión estratégica que permite a las organizaciones comprobar su funcionamiento, creando una visión integral de la organización y su situación actual. El instrumento busca ofrecer una visión equilibrada que tenga en cuenta las diferentes perspectivas organizacionales: la financiera, la de los clientes, la referente a procesos internos y la de los empleados y empleadas.

Desarrollo Sostenible: concepto y término acuñado por el informe Brundtland para definir el "desarrollo que permite satisfacer las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras de cubrir sus propias necesidades". No cuestiona, pues, el concepto de desarrollo, y apunta a un tipo de "sostenibilidad" que no entra en conflicto con el desarrollismo ni el crecimiento.

Ecoeficiencia: Proceso de producción de bienes económicamente competitivos que aportan calidad de vida y satisfacen las necesidades humanas reduciendo el impacto ambiental a lo largo de su ciclo de vida, a un nivel compatible con

las capacidades de regeneración de la tierra. P .ej., crea más valor con un menor impacto negativo.

Ecología: Rama de las ciencias de la vida que estudia la relación entre los organismos vivos, y entre éstos y su entorno físico.

Energía Renovable: Energía producida por fuentes que no se agotan (p. ej. la luz solar, el viento, las mareas o el calor interno de la tierra).

Estándar: Documento que formaliza una serie de reglas de uso, relacionadas con características de un producto o método, compiladas con el objetivo de estandarizar y asegurar su funcionamiento y seguridad. Lo que en ellas se establece es la base para su implementación o evaluación. Equivale a Principio, Regla o Ley.

Estrategia: Conjunto de políticas generales para conseguir objetivos jerárquicos predefinidos, interconectadas y coordinadas a través del tiempo, en el medio o largo plazo.

Ética: Conjunto de principios y valores que guían la acción de un individuo u organización. La ética es la base de la Responsabilidad Social Corporativa, que se expresa a través de los principios y valores adoptados por la organización.

Gestión Ambiental: Parte del sistema de gestión de la organización que incluye la estructura organizacional, con una planificación de las actividades, responsabilidades, prácticas, procedimientos, procesos y recursos para poder desarrollar, implementar, alcanzar, analizar críticamente y mantener su política ambiental, basada en el estándar ISO 14001.

Gestión del Riesgo: Proceso de análisis y coordinación del riesgo inherente en las actividades de las organizaciones.

Globalización: Integración global de todas las actividades organizacionales. Es un paso más allá que la internacionalización, en el que los procesos están organizados a escala global.

Gobernanza Corporativa: Sistema para gestionar, dirigir y controlar acciones. Su intención es promover la transparencia, justicia e imparcialidad, así como la responsabilidad de la organización.

GRI (*Global Reporting Initiative*): Iniciativa internacional en la que participan empresas, ONG, consultoras y universidades interesadas en desarrollar un marco de normas para organizaciones preocupadas con el desarrollo sostenible. Su propósito es definir directrices para que las organizaciones puedan desarrollar Memorias de Sostenibilidad en las que se comunica el rendimiento económico, social y ambiental de sus actividades, productos y servicios.

Grupos de Interés *(Stakeholders)*: Partes interesadas, a saber, cada persona, organización o grupo que puede afectar la organización a través de sus acciones y/u opiniones, y que a la vez se ve afectada por las acciones de la organización. Son todos los "actores" o "agentes" implicados (p. ej. empleados/as, clientes, proveedores, directores...), así como los "observadores" (p. ej. el estado, los sindicatos, los medios de comunicación) y la sociedad civil (p. ej. asociaciones locales o regionales). A menudo se utiliza para nombrarlos la palabra en inglés *stakeholders*.

Informe (o memoria) de Responsabilidad Social: compilación de información de tipo económico-financiera, ambiental y social, emitida habitualmente de forma anual, que se ha convertido en una práctica cada vez más común entre las organizaciones, al medir los mismos indicadores comparativos.

Inversión socialmente responsable: Integración de los factores sociales, éticos y ambientales en las decisiones de inversión.

ISO (Organización Internacional para la Estandarización): Entidad responsable de los estándares internacionales en todos los campos técnicos, a excepción de la electricidad y la electrónica.

ISO 14000: Conjunto de normas que requieren la creación de un sistema de gestión ambiental que haga el seguimiento permanente del impacto ambiental de sus actividades.

ISO 9000: Conjunto de estándares internacionales para la buena gestión y garantía de calidad.

Libro Verde: Documento que promueve un amplio debate público sobre de qué manera la UE debe promover la RSC a nivel Europeo e internacional.

Líneas directrices: Normas generales de naturaleza permanente que guían la toma de decisiones en varios aspectos de la organización, determinando prioridades y centrando los esfuerzos en los proyectos de más importancia.

Matriz KPI: Matriz de Indicadores Clave de Rendimiento (*Key Performance Indicators*) para medir los avances respecto a los objetivos estratégicos de la organización. Cualesquiera que sean, los indicadores definidos deben reflejar los objetivos de la organización, corresponder a los aspectos clave para el éxito y ser medibles.

Mediana empresa u organización: Aquella que tiene menos de 250 trabajadores/as, una facturación anual menor o igual a 50 millones de euros, y un valor total de los activos menor o igual a 43 millones de euros.

Micro empresa: Tiene menos de 10 personas empleadas, una facturación anual menor o igual a 2 millones de euros y un valor total de los activos menor o igual a 2 millones de euros.

Misión: Compromiso y obligación de una organización con la sociedad. Es la razón de su existencia.

OHSAS 18000: Guía para implementar sistemas de gestión para la seguridad e higiene en el trabajo.

ONG (Organización No Gubernamental): Asociación no lucrativa dedicada a varias actividades (p. ej. solidaridad social, cooperación y desarrollo, conservación del patrimonio, protección ambiental...). En el área de la responsabilidad social, las ONG toman un peso creciente en la escena internacional, movilizando la opinión pública.

Organización: Término usado para describir, por ejemplo, una entidad, empresa o institución.

Organización Internacional del Trabajo (OIT): Creada en 1919 para defender los derechos de los trabajadores y mejorar la calidad de la vida laboral. Forma parte de la estructura de las Naciones Unidas y actualmente cuenta con más de 150 naciones asociadas. Es responsable del Derecho Internacional del Trabajo, a través de convenciones de carácter vinculante, y sujetas a ratificación por parte de los Estados Miembros, tales como los Principios Fundamentales y Derechos en el Trabajo.

Patronazgo: Iniciativa financiera llevada a cabo por personas individuales a través de donaciones a organizaciones públicas o privadas que desarrollan acciones relevantes en áreas de interés general, como son el ámbito cultural, ambiental o científico.

Pequeña empresa: Tiene menos de 50 trabajadores/as, una facturación anual menor o igual a 10 millones de euros y un balance (o total del valor de los activos) menor o igual a 10 millones de euros.

Principios: Valores y creencias representativas de aquello que se cree que es correcto y justo.

Proceso: Conjunto de tareas diferenciadas e interconectadas para desarrollar un propósito o misión. Un proceso se define recogiendo y agrupando todas las tareas necesarias en orden secuencial para obtener un resultado, producto o servicio. Así, un proceso está constituido por personas, equipo, procedimientos o métodos, información sobre el propio proceso o acción y condiciones ambientales combinadas para generar un producto (o servicio).

Proveedor: Persona u organización que provee recursos en un proceso.

Responsabilidad Social: Acciones llevadas a cabo de forma voluntaria por las organizaciones con el propósito de conseguir los objetivos de desarrollo sostenible.

SA 8000: Primer estándar orientado a mejorar las condiciones de trabajo, cubriendo los derechos laborales y certificando el cumplimiento de éstos por parte de auditores externos. El estándar sigue los criterios de la ISO 9000 e ISO 14000, lo que facilita su utilización por parte de organizaciones que ya conocen estos sistemas.

Socios: Personas u organizaciones con una relación estrecha y especial, que trabajan en colaboración para un objetivo común.

***Stakeholder (grupo de interés)*:** Nombre en inglés utilizado para describir todas las partes interesadas, a saber cada persona, organización o grupo que puede afectar la organización a través de sus acciones y/o opiniones, y que a la vez, se ve afectada por las acciones de la organización. Son todos los "actores" o "agentes" implicados (p. ej. empleados/as, clientes, proveedores, directores...), así como los "observadores" (p. ej. el estado, los sindicatos, los

medios de comunicación) y la sociedad civil (p. ej. asociaciones locales o regionales). En español se suele traducir por “grupos de interés”.

Sostenibilidad: término amplio para describir todas las actividades humanas dirigidas a reforzar la satisfacción de las necesidades de la generación presente sin afectar la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer las suyas.

Valores: Conceptos éticos y de conducta adoptados por las personas y las organizaciones.

Voluntariado: Intención de una o más personas de realizar de forma voluntaria acciones que requieren dedicación de esfuerzo y tiempo, sin ningún tipo de remuneración económica o trueque, con el fin de ayudar a otros o contribuir a la mejora del entorno (social, cultural, ambiental...).