



UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

PROGRAMA OFICIAL DE DOCTORADO

**SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN: PREVENCIÓN DE
RIESGOS LABORALES, CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE**

TESIS DOCTORAL

**SISTEMAS DE GESTIÓN PARA LA
RESPONSABILIDAD SOCIAL: PROPUESTAS DE
INSTRUMENTOS PARA SU VALIDACIÓN**

Francisco Martín Santamaría


Málaga 2017





UNIVERSIDAD
DE MÁLAGA

AUTOR: Francisco Martín Santamaría

 <http://orcid.org/0000-0002-3228-3100>

EDITA: Publicaciones y Divulgación Científica. Universidad de Málaga



Esta obra está bajo una licencia de Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-SinObraDerivada 4.0 Internacional:

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/legalcode>

Cualquier parte de esta obra se puede reproducir sin autorización pero con el reconocimiento y atribución de los autores.

No se puede hacer uso comercial de la obra y no se puede alterar, transformar o hacer obras derivadas.

Esta Tesis Doctoral está depositada en el Repositorio Institucional de la Universidad de Málaga (RIUMA): riuma.uma.es





UNIVERSIDAD
DE MÁLAGA

PROGRAMA OFICIAL DE DOCTORADO

**SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN: PREVENCIÓN DE
RIESGOS LABORALES, CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE**

TESIS DOCTORAL

**SISTEMAS DE GESTIÓN PARA LA
RESPONSABILIDAD SOCIAL: PROPUESTAS DE
INSTRUMENTOS PARA SU VALIDACIÓN**

TESIS DOCTORAL presentada por *Francisco Martín Santamaría* para optar al título de Doctor por la Universidad de Málaga.

DIRECTOR: *Dr. D. Carlos Ángel Benavides Velasco*.
Catedrático de Universidad, área de conocimiento de
Organización de Empresas.

Málaga, junio de 2017





UNIVERSIDAD
DE MÁLAGA



CARLOS ÁNGEL BENAVIDES VELASCO, Doctor en Ciencias Económicas y Empresariales y Doctor Ingeniero Industrial, Profesor Titular de Universidad del Área de Conocimiento de Organización de Empresas (acreditado como Catedrático de Universidad), miembro del Departamento de Economía y Administración de Empresas adscrito a la Escuela de Ingenierías Industriales de la Universidad de Málaga.
INFORMA Y HACE CONSTAR

Que D. FRANCISCO MARTÍN SANTAMARÍA, ha realizado bajo mi dirección, en el Programa Oficial de Doctorado *Sistemas Integrados de Gestión: Prevención de Riesgos Laborales, Calidad y Medio Ambiente* de la Universidad de Málaga el trabajo de investigación titulado: **SISTEMAS DE GESTIÓN PARA LA RESPONSABILIDAD SOCIAL: PROPUESTAS DE INSTRUMENTOS PARA SU VALIDACIÓN.**

Que finalizado y examinado dicho trabajo de investigación, **AUTORIZA** su presentación por considerar que reúne todos los requisitos formales y científicos legalmente establecidos para que el doctorando obtenga el título de *Doctor por la Universidad de Málaga.*

Y para que así conste y surta los efectos oportunos, expide y firma el presente informe en Málaga a diez de enero de dos mil diecisiete.



UNIVERSIDAD
DE MÁLAGA

SUMARIO



UNIVERSIDAD
DE MÁLAGA

**SISTEMAS DE GESTIÓN PARA LA
RESPONSABILIDAD SOCIAL: PROPUESTAS DE
INSTRUMENTOS PARA SU VALIDACIÓN**

SUMARIO

AGRADECIMIENTOS

INTRODUCCIÓN

ÍNDICES

CAPÍTULO 1: LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

**CAPÍTULO 2: ESTÁNDARES APLICABLES A LA GESTIÓN DE
RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA**

**CAPÍTULO 3: PROPUESTA METODOLÓGICA DE VALIDACIÓN DE
LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA**

CONCLUSIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS Y DOCUMENTALES



UNIVERSIDAD
DE MÁLAGA

ÍNDICE GENERAL



UNIVERSIDAD
DE MÁLAGA

**SISTEMAS DE GESTIÓN PARA LA RESPONSABILIDAD SOCIAL:
PROPUESTAS DE INSTRUMENTOS PARA SU VALIDACIÓN**

ÍNDICE GENERAL

SUMARIO	11
AGRADECIMIENTOS	19
INTRODUCCIÓN	23
ÍNDICES	39
Índice general.....	43
Índice de figuras.....	47
Índice de cuadros	51
1. LA RESPONSABILIDAD SOCIAL	57
1.1. Introducción	57
1.2. Responsabilidad Social.....	57
1.3. La estrategia de Responsabilidad Social. Estrategia 2014-2020	68
1.4. Consideraciones finales	91
2. ESTÁNDARES APLICABLES A LA GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA	97
2.1. Introducción	97
2.2. Sistemas de gestión certificables y validables	98
2.3. Estructura de alto nivel para todos los sistemas de gestión	118
2.4. Esquemas certificables y validables en Responsabilidad Social Corporativa ..	149
2.5. Consideraciones finales	175
3. PROPUESTA METODOLÓGICA DE VALIDACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA	181
3.1. Introducción	181
3.2. Guía ISO 26000	182
3.3. Metodología del cuestionario de evaluación autopuntuable.....	196
3.4. Cuestionario de autoevaluación	222
3.5. Consideraciones finales	276
CONCLUSIONES	281
BIBLIOGRAFÍA	291





AGRADECIMIENTOS





UNIVERSIDAD
DE MÁLAGA

AGRADECIMIENTOS

A mis padres Francisco y Antonia.

La realización de este trabajo de investigación no hubiera sido posible sin la ayuda de todas esas personas que me han ayudado, a las que agradezco sus aportaciones para poder finalizar este proceso.

La realización de un trabajo de esta envergadura únicamente es posible con un Director de Tesis Doctoral verdaderamente implicado y comprometido. El profesor Dr. D. Carlos Á. Benavides Velasco, profesor titular de Organización de Empresas de la Universidad de Málaga (acreditado como Catedrático de Universidad), con su rigor académico, con sus conocimientos y su amplia experiencia en el mundo de la responsabilidad social, un auténtico maestro en la dirección y orientación de este trabajo. Sus explicaciones ponen de manifiesto su capacidad de trabajo y el compromiso junto con la paciencia que ha tenido conmigo para que este trabajo sea una realidad. Los aciertos y éxitos que puedan extraerse de la investigación que aportamos como Tesis Doctoral se los debo a él y las posibles omisiones o fallos que contenga el trabajo de investigación son de mi responsabilidad. En la parte de soporte, quiero agradecer expresamente la colaboración de Marga Bertuchi Molina, su contribución ha sido muy valiosa.

En el ámbito familiar, quiero agradecer a mi mujer Gloria Bonal Ruiz y a mis hijos Alejandro y Gonzalo la paciencia que han tenido conmigo mientras he realizado la Tesis, sacrificando muchas horas de ausencia adicionales a las de mi trabajo, que las debo.

Por último, gracias a Dios.

Francisco Martín Santamaría

Málaga, 10 enero de 2017



UNIVERSIDAD
DE MÁLAGA

INTRODUCCIÓN



UNIVERSIDAD
DE MÁLAGA

SISTEMAS DE GESTIÓN PARA LA RESPONSABILIDAD SOCIAL: PROPUESTAS DE INSTRUMENTOS PARA SU VALIDACIÓN

INTRODUCCIÓN

A continuación, presentamos los motivos que nos han llevado a seleccionar y posteriormente a desarrollar el trabajo de investigación que hoy presentamos como Tesis Doctoral, con el que optamos al grado académico de Doctor por la Universidad de Málaga. Asimismo, realizaremos una descripción delimitadora del objeto de nuestra investigación y del método empleado.

JUSTIFICACIÓN, REVISIÓN DOCTRINAL Y OBJETO DE INVESTIGACIÓN

Analizar un método de evaluación de la Responsabilidad Social en las organizaciones, la mayoría de organizaciones ya realizan acciones y políticas de carácter social, medioambiental y laboral, además de las económicas, lo que da lugar a una necesidad imprescindible en un entorno dinámico en continuo cambio, donde el contexto cambia en períodos cada vez más cortos, teniendo en cuenta que los efectos que generan dicho contexto influyen, de manera decisiva en la sociedad. La aplicación de las nuevas tecnologías hace que la comunicación adquiera además un factor determinante en la reputación de las organizaciones.

La importancia que presenta la materia objeto de estudio, tanto en el ámbito nacional como internacional, es actualmente una realidad ampliamente asumida por las organizaciones.

El tema que estudiamos constituye un asunto destacado. Prueba de ello son las diversas iniciativas desarrolladas por organismos internacionales de prestigio que promueven la Responsabilidad Social. Entre ellas, señalamos el Pacto Mundial (ONU, 1999), el Libro Verde (CE, 2001) y las Líneas Directrices para Empresas Multinacionales (OIT, 1999).

Dada la importancia que tiene la Responsabilidad Social en cualquier organización, nos ocupa estudiar las funciones que desempeñan en el ámbito del objeto de estudio.

En la actualidad con entornos cambiantes es necesario que las empresas reaccionen sobre su compromiso con la sociedad, siendo la Responsabilidad Social una herramienta para demostrarlo, incluido el cuestionario auto evaluable desarrollado en nuestro trabajo de investigación.

Las organizaciones tanto en ámbito nacional como internacional deben dar respuesta a las demandas sociales y ser un actor relevante en la búsqueda de soluciones para dar respuesta a problemas de índole social, económica o ambiental.

Por otra parte, es importante identificar el papel que actualmente desempeñan los grupos de interés o *stakeholders* en las organizaciones. Ello se debe a recientes actualizaciones de ediciones de las normas ISO de sistemas de gestión que obligan a identificar el contexto de la organización y por supuesto las partes interesadas.

Esta circunstancia ha influido en la elección del tema objeto de estudio, ya que consideramos que la metodología de validación supone un reto importante. Por ello, pretendemos contribuir con nuestra investigación.

Adicionalmente la Responsabilidad Social tiene una estrecha relación con la calidad, medio ambiente y la prevención de riesgos laborales, ya que son requisitos demandados socialmente a las organizaciones, creando así hábitos y comportamientos socialmente responsables.

Dado que comenzamos los estudios de Tercer Ciclo cursando, en la Universidad de Málaga, el Programa de Doctorado "Gestión de Riesgos Laborales, Calidad y Medio Ambiente", consideramos decisiva la formación recibida, la cual resultó determinante para plantearnos el estudio sobre la Responsabilidad Social y abordarlo desde una perspectiva próxima a los sistemas de gestión, unido a nuestro desempeño profesional en la certificación de sistemas de gestión por entidad de tercera parte.

La relación que tienen los sistemas de calidad con otros sistemas, tales como, Responsabilidad Social, medio ambiente o seguridad y salud laboral, constituye un asunto relevante para nuestra investigación, especialmente tras la publicación de las nuevas ediciones en septiembre de 2015 de las normas ISO 9001 Y 14001, además de la visión para la integración de sistemas de gestión, de tal forma que exista un único sistema que permita a la organización mantener o mejorar su eficacia y eficiencia.

Por tanto afirmamos que la Responsabilidad Social adquiere una gran importancia en las organizaciones. Muchas organizaciones son conscientes de esta situación y cada vez son más las que se comprometen con esta forma de gestionar interiorizando y comunicando aspectos de Responsabilidad Social.

Podemos resumir, varias razones fundamentales sobre la justificación de la elección del tema para elaborar este trabajo de investigación con el que optamos al grado de Doctor por la Universidad de Málaga:

- La sensibilidad hacia los temas de Responsabilidad Social en las organizaciones.
- La creciente importancia que presenta la Responsabilidad Social en las organizaciones como herramienta competitiva y de justicia social unido al desarrollo normativo de referenciales específicos sectoriales que describiremos en el capítulo 2.
- Evaluar la utilidad de la integración de sistemas de gestión.
- Establecer una herramienta de medida cualitativa y cuantitativa del desempeño de las organizaciones en materia de Responsabilidad Social.
- Poner en valor, difundir y comunicar iniciativas que fomenten la Responsabilidad Social.
- Mostrar las ventajas para las empresas al integrar los diversos sistemas de gestión.
- Sistematizar un método de evaluación con cuestionario específico para evaluar la Responsabilidad Social, que ayude a las organizaciones a mejorar su desempeño social, económico y ambiental.

Para la realización del trabajo de investigación que presentamos hemos utilizado diversas y variadas fuentes de información.

Entre las formales destacamos la consulta sobre documentos que versan sobre: *Ética, partes interesadas, responsabilidad empresarial, Pacto Mundial, políticas, sistemas de gestión, sostenibilidad, gestión ambiental, seguridad y salud laboral, sostenibilidad, códigos de conducta, códigos éticos, normas SA8000, AA1000, ISO 26000, SGE21, UNE 66177, ISO 39001, Global Reporting Initiative, Modelo EFQM, sistemas de gestión, ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, DIS ISO 45001, gestión del conocimiento, ciclo de mejora continua, calidad total, normas UNE 165010, ISO 19600, ISO 37001, compliance officer, etc.*

Se ha tenido en cuenta bibliografía relevante de expertos en la materia, tanto en el ámbito internacional, con autores como Carroll, Freeman, Friedman, Vallaey, como en el nacional, con investigadores como Argandoña, Arranz o Barañano.

Por otra parte, las revistas, como Fórum Calidad y Revista UNE, Club Excelencia en Gestión (CEG), Club de Excelencia en Sostenibilidad y *Global Reporting Initiative* (GRI G4).

También se han tenido en cuenta fuentes informales como por ejemplo, jornadas sobre Responsabilidad Social Corporativa: Un paradigma para la mejora de la competitividad, 17 de mayo de 2012. Universidad de Málaga; así como la VII Jornada Anual de la Cátedra de Prevención y Responsabilidad Social Corporativa: “20 años de la LPRL, pasado, presente y futuro de la seguridad y salud laboral”, 30 de mayo de 2016, Málaga.

La Responsabilidad Social, relacionada con las organizaciones, es un tema de actualidad que ha adquirido una gran relevancia especialmente a partir de 2015.

En la actualidad, la Responsabilidad Social es un tema estudiado y analizado en el ámbito empresarial, ya que adquiere una importancia básica. Por tanto, afirmamos que esta preocupación ha crecido considerablemente, existiendo diversos términos relacionados con la Responsabilidad Social, tales como, gestión e identificación de las partes interesadas o políticas sociales, y se estudia desde diversas orientaciones relacionándose con distintas variables, tales como, la productividad o el coste.

La Responsabilidad Social como objeto de investigación y estudio, ha propiciado el desarrollo de distintos modelos normativos, estándares o referenciales, cuyo objetivo es facilitar la aplicación de la materia objeto de estudio en organizaciones. El número de normas es diverso y con distinto alcance, tanto en el ámbito internacional, con referencias como la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad con las nuevas ediciones en 2013 del Global Reporting Initiative G4 (GRI, 2013), la Norma SA8000 (SAI, 2014) en su nueva edición del 2014, como en el ámbito nacional con la norma SGE21 en su edición final de 2016, además distintas comunidades autónomas están legislando en esta materia por ejemplo en Extremadura mediante la Ley 15/2010 de responsabilidad social empresarial.

Por consiguiente, las aportaciones de las recientes actualizaciones normativas promovidas a partir de 2013 y desde el mundo profesional, sobre el tema objeto de investigación, son muy diversas y están en constante evolución, como demuestra la aparición de nuevos conceptos relacionados con la Responsabilidad Social, tales como la ciudadanía o la sostenibilidad corporativa. Especial interés tienen para nuestro trabajo la aparición de diversos estándares y referenciales sobre Responsabilidad Social. Por ejemplo, destacamos el Libro Verde de la Comisión Europea sobre Responsabilidad Social de las Empresas (CE, 2001), la Norma SA 8000:2014 y los cuestionarios de los principales índices bursátiles de sostenibilidad, como por ejemplo el *Dow Jones Sustainability Index*¹.

También hemos tenido en cuenta los siguientes documentos de referencia:

- Requisitos para la inclusión en el Índice *FTSE4Good*. (2016).
- Objetivos de Desarrollo Sostenible. Organización de las Naciones Unidas. (2016).
- *Sustainability Accounting Standards*. *Sustainability Accounting Standards Board (SASB)*. (2016)
- Midiendo intangibles. Metodología de evaluación de la sostenibilidad corporativa de RobecoSam para *Dow Jones Sustainability Index*. (2016).
- El Marco Internacional. *Integrated Reporting Council (IIRC)*. (2016).
- Código de Conducta, *Business Social Compliance Initiative (BSCI)*. (2016).
- Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales. OCDE. (2011).
- Informe *Ruggie*. Principios Rectores sobre las empresas y los derechos humanos: puesta en práctica del marco de las Naciones Unidas para “proteger, respetar y remediar”. (2011).

Destacamos tras la publicación de la estructura de alto nivel (EAN), común a todas las normas de sistemas de gestión, la necesidad de la integración de los sistemas de gestión en las organizaciones, consideran el sistema de gestión ética y socialmente responsable como uno más, ya que lo integran con los restantes.

¹ El *Dow Jones Sustainability Index*. Es un índice bursátil para medir la evolución de una selección del 10 por ciento de las empresas líderes en sostenibilidad por sector. Se trata de un método de comparativa para seleccionar e identificar a las mejores empresas por sector. Este índice define la sostenibilidad como un enfoque de negocio hacia la creación de valor a medio y largo plazo mediante la gestión de riesgos y oportunidades derivados de actuaciones económicas, ambientales y sociales. Los inversores perciben la sostenibilidad como un elemento aglutinador y catalizador de la buena gestión empresarial.

- Ética y gestión, relaciones con la Responsabilidad Social: En este apartado están incluidas las normas ISO 19600:2014, ISO 37001:2016, etc., y los trabajos que estudian la Responsabilidad Social desde una perspectiva ética que la fundamenta. También citamos el estudio de las aportaciones de la *Business Ethics*, que propone un marco referenciado que aporta respuestas a la preocupación por desarrollar un enfoque de la ética de las organizaciones unido a la realidad social y económica. Asimismo, destacamos los estudios de Antonio Argandoña Rámiz, en el que da diferentes modelos de organización y el concepto de responsabilidad social, delimitándolo como categoría moral y termina abordando el contenido de la Responsabilidad Social de la empresa.

El análisis de las fuentes bibliográficas y documentales consultadas y referenciadas nos ha llevado a establecer una serie de proposiciones o premisas:

- La Responsabilidad Social promueve que las organizaciones asuman compromisos ambientales, laborales y sociales.
- Los principios que estructuran la Responsabilidad Social se basan, en el desarrollo sostenible, el comportamiento ético, la rendición de cuentas y el respeto a las partes interesadas.
- Los modelos normativos de la Responsabilidad Social, tanto nacionales como internacionales, son herramientas que fomentan y mejoran el desempeño social.
- Los grupos de interés de las organizaciones deben ser identificados y evaluadas sus expectativas.
- La integración de los sistemas de gestión es posible en las organizaciones, especialmente a partir de la publicación de la Estructura de Alto Nivel (EAN), dando dicha integración, mayor eficacia y eficiencia.

Con estas premisas pretendemos alcanzar los objetivos que nos planteamos al acotar el objeto de estudio. Para alcanzarlos, hemos diseñado el trabajo de investigación, cuyos contenidos y estructura indicamos seguidamente:

CAPÍTULO 1: LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

En este capítulo analizamos la Responsabilidad Social desde la evolución histórica y conceptual, el cual constituye el punto de partida de nuestro trabajo de investigación.

Se comienza en el epígrafe 1.2, estudiando los antecedentes y la evolución histórica de la materia que nos ocupa. El contexto y los principios de la Responsabilidad Social se analiza en el subepígrafe 1.2.1, se detallan los hechos que posibilitan la acotación de la materia objeto de estudio, así como las diferentes definiciones sobre Responsabilidad Social y características fundamentales. Posteriormente, en el subepígrafe 1.2.3, se hace referencia a la influencia de la ética y la moral en la Responsabilidad Social. En el subepígrafe 1.2.4, se describe la evolución del interés de los organismos internacionales por la Responsabilidad Social.

Finalmente, el epígrafe 1.3, analiza la Estrategia de Responsabilidad Social 2014-2020, detallando el subepígrafe 1.3.1, la visión, principios y objetivos, concluyendo en el subepígrafe 1.3.2, con las líneas de actuación y plan de medidas.

CAPÍTULO 2: ESTÁNDARES APLICABLES A LA GESTIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA.

Las Normas relacionadas a la RSC como ya es sabido arrancan de forma importante en la etapa de génesis en la primera mitad del siglo XX. Nosotros en este capítulo hacemos especial referencia a la modificaciones de los esquemas a partir de 2013 y especialmente a la publicación de las actualizaciones de 2015 de las nuevas normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 junto con OHSAS 18001:2007 y los borradores DIS 2 ISO 45001:2017 que sustituirá la norma de seguridad y salud laboral.

En este capítulo comenzamos en el epígrafe 2.2, estudiando los sistemas de gestión certificables y validables. Los elementos comunes en los sistemas de RSC se analizan en el subepígrafe 2.2.1. Continuamos en el subepígrafe 2.2.2 describiendo los procesos de certificación y validación, avanzando en el subepígrafe 2.3.1 con la estructura del Anexo SL. En el subepígrafe 2.3.2 nos ocupamos de los procesos de auditoría de sistemas de gestión cerrando con el subepígrafe 2.3.3 la relación con los sistemas integrados.

En el epígrafe 2.4 describimos los esquemas certificables y validables relacionados con la RSC. Comenzamos con el subepígrafe 2.4.1 donde estudiamos la norma SA 8000:2014 en su reciente edición, seguidamente en el subepígrafe 2.4.2 estudiamos los puntos esenciales y relacionales de los sistemas de gestión de cumplimiento, basados en la ISO 19600:2014. En el subepígrafe 2.4.3 nos adentramos en la Guía para la elaboración de la memoria de sostenibilidad. *Global Reporting Initiative (GRI) G4* y en el último subepígrafe 2.4.4 agrupamos otros esquemas de Responsabilidad Social, donde comenzamos con la Normas de Aseguramiento de la sostenibilidad AA1000AS:2008, profundizamos en los sistemas de gestión ética y socialmente responsable según la norma SGE 21:2008 y comentamos la especificación técnica IQNet RS10 ed. 2015.

CAPÍTULO 3: PROPUESTA METODOLÓGICA DE VALIDACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTION DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

En este capítulo, vamos a describir en el subepígrafe 3.2.1 el origen de la Norma, señalando las fechas que han sido clave para su desarrollo, siguiendo a continuación con la descripción de su estructura básica en el subepígrafe 3.2.2, detallando brevemente la composición de la norma y los contenidos de sus capítulos y anexos. Posteriormente, en el subepígrafe 3.2.3 procedemos al desarrollo de las 7 materias fundamentales de la norma que describe la guía, describiendo los contenidos de cada una de ellas y para cerrar este epígrafe, desarrollamos en el subepígrafe 3.2.4 las etapas para la implementación de la Norma ISO 26000.

Avanzamos en el epígrafe 3.3 con la metodología del cuestionario de evaluación auto puntuable, describiendo en primer lugar en el subepígrafe 3.3.1 qué se ha tenido en cuenta en la elaboración del cuestionario mediante el desarrollo de las 4 competencias horizontales; en el subepígrafe 3.3.2, nos centramos en explicar la metodología de puntuación que sigue el cuestionario auto evaluable, señalando los niveles que representan las etapas de maduración del sistema de gestión de Responsabilidad Social, explicando las escalas de puntuación. Posteriormente, en el subepígrafe 3.3.3, detallamos las etapas en las que se desarrolla la autoevaluación, exponiendo además algunos ejemplos visuales para ayudar a una mejor comprensión del proceso.

En el epígrafe 3.4, detallamos la composición del cuestionario de autoevaluación y realizamos el desglose completo por cada una de las siete materias fundamentales.

Por último, nuestro trabajo finaliza con la exposición de las conclusiones obtenidas a partir del estudio objeto de nuestra investigación.

En la investigación que presentamos se ha utilizado un método de trabajo en el que ha realizado un análisis bibliográfico y documental, además de la propuesta metodológica de validación de la RSC, mediante la herramienta desarrollada.

La investigación tiene un carácter exploratorio, descriptivo y explicativo. Con la utilización del estudio aspiramos a establecer un método de evaluación que permita conocer en profundidad la situación que presenta, en la actualidad, la Responsabilidad Social de las empresas, basado en la guía ISO 26000.

Por último, la investigación tiene también un componente de aplicación, dado que en el capítulo 3 permite formular una propuesta para el cuestionario evaluable y validable que permita desplegar la política de Responsabilidad Social en organizaciones.

De la investigación que presentamos deducimos numerosas conclusiones, en relación con los distintos capítulos de nuestra investigación destacamos algunas de ellas:

1º) SOBRE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

a) Con respecto al concepto y evolución de la Responsabilidad Social Corporativa:

- La Responsabilidad Social presenta un conjunto de principios que pretenden contribuir al desarrollo sostenible, comportamiento ético y transparente respetando las partes interesadas.
- A lo largo del siglo XX y XXI se ofrecen distintas definiciones del concepto, todas ellas establecen que la Responsabilidad Social de cualquier organización consiste en, además del cumplimiento de sus obligaciones legales, integrar en su actividad, de forma voluntaria, preocupaciones sociales y ambientales.
- Las responsabilidades de la organización se clasifican en: económicas, legales, éticas y sociales.
- La Responsabilidad Social tiene importantes relaciones con la ética y la moral. La organización debe ser responsable ante la sociedad en su conjunto, y por tanto, debe respetar las normas éticas establecidas.

b) Con respecto a la Responsabilidad Social y la sostenibilidad:

- La Responsabilidad Social Empresarial o Corporativa, pone énfasis especial en que las organizaciones tienen que ser respetuosas con temas ambientales y sociales, además de generar beneficios económicos para sus accionistas.
- Destacamos iniciativas en materia de Responsabilidad Social por diferentes organismos: el Pacto Mundial de las Naciones Unidas y el Libro Verde de la Comisión Europea, las Líneas Directrices de la OCDE y la Declaración Tripartita de la OIT, etc.

c) Con respecto a la Estrategia de Responsabilidad Social 2014-2020:

- Responde a las recomendaciones plasmadas en la Estrategia Renovada de la UE sobre Responsabilidad Social de las Empresas.
- Supone un paso más en el cumplimiento de los compromisos acordados entre el Gobierno y los Interlocutores Sociales.
- Parte de 6 principios: Competitividad, cohesión social, sostenibilidad, transparencia, voluntariedad y 4 objetivos derivados de los principios enunciados.
- Se trata de un documento que implica a las empresas, Administraciones Públicas y al resto de la sociedad para tener una economía más productiva, competitiva y sostenible.
- Se pondrá en marcha el Observatorio de la Responsabilidad Social de las Empresas en el seno del CERSE y un grupo de trabajo con las Comunidades Autónomas en la Conferencia Sectorial de Empleo y Asuntos Laborales.
- El documento incluye 60 medidas agrupadas respecto aspectos genéricos; integración de la RSE en la educación, la formación e investigación; buen Gobierno y transparencia; gestión responsable de los recursos humanos y fomento del empleo; relación con los proveedores; consumo responsable; respeto al medio ambiente para terminar coordinación y participación con el objetivo de alinear los compromisos de las organizaciones con las necesidades y preocupaciones de la sociedad para implantar sistemas de gestión sostenibles.

2ª) SOBRE LOS ESTÁNDARES APLICABLES A LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

a) Con respecto a los sistemas de gestión certificables y validables, los sistemas de gestión tienen elementos comunes, políticas de RSC, implicación de Grupos de interés, estructura organizativa, códigos de conducta. Las organizaciones deben aprovechar los elementos comunes para construir un sistema verdaderamente integrado. Los procesos de auditoría y evaluación deben seguir las pautas de la norma ISO 19011:2011 y realizar funciones evidentes de valor añadido para las organizaciones.

b) Con respecto a la Estructura de Alto Nivel (EAN):

- El Apéndice 2 del Anexo SL, establece la Estructura de Alto Nivel, texto básico idéntico y términos y definiciones comunes que forma el núcleo de las normas ISO de sistemas de gestión tipo A.
- El propósito del anexo SL es mejorar la coherencia y alineación de las normas ISO, da una estructura general común a todos los sistemas de gestión estructurada en 10 apartados. Esta estructura común es una de las nuevas claves en la integración de sistemas de gestión.
- Además de las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015, que ya han adoptado la Estructura de Alto Nivel, existen otras muchas que también lo han hecho como ISO 19600:2014 (*Compliance*), ISO 27001:2013 Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información o ISO 20121:2012 Sistemas de Gestión de la Sostenibilidad de Eventos.

c) Con respecto a los principales sistemas de gestión relacionados con la RSC:

- La norma SA 8000:2014 de Responsabilidad Social es la primera norma internacional auditable en el campo de la responsabilidad social, está dirigida a las organizaciones que quieren garantizar los derechos básicos de los trabajadores y los principios sociales y éticos establecidos en la norma. Es el único esquema con acreditación global. No es una norma ISO de sistemas de gestión, pero si

tiene gran parte de los contenidos de los mismos, se base en el ciclo de mejora continua de Deming. No permite certificaciones parciales.

- La norma de Aseguramiento de Sostenibilidad AA1000AS, es el único estándar específicamente diseñado para asegurar la memoria de sostenibilidad. Esta norma es gratuita y se desarrolla a través de un proceso de consulta con diferentes grupos de interés. La norma de Principios de Sostenibilidad AA1000APS, aporta la definición de responsabilidad (AccountAbility): como el reconocimiento, asunción de responsabilidad y actitud transparente sobre los impactos de las políticas, decisiones, acciones, productos y desempeño asociado a una organización. La norma de gestión de los grupos de interés AA1000 SES, es la tercera norma de la serie AA1000, es la norma AA1000 SES, *Stakeholder Engagement Standard* (Norma de compromiso con los grupos de interés).
- La norma SGE 21 en su versión final 2016, permite a las organizaciones organizar un Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable, afrontando cuestiones de transparencia, integridad y sostenibilidad, entendida esta última en su triple vertiente: económica, ambiental y social. Es compatible con sistemas ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001 y futura ISO 45001.
- La nueva Guía editada en 2013 para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad del *Global Reporting Initiative*, GRI G4, proporciona las directrices para la descripción del desempeño de una organización relativa a aspectos de sostenibilidad, siendo compatible con la Guía ISO 26000.
- La norma ISO 19600, va a sistematizar y asegurar un compromiso ético con la sociedad, evita riesgos de comisión de delitos y el riesgo reputacional que ello conlleva, mejora la gestión, regula procesos y aumenta la eficiencia, potencia la imagen de organización transparente, evita o atenúa ser condenado por la comisión de delitos en determinados supuestos, viéndose complementada con la norma ISO 37001:2016 Sistemas de Gestión Anti soborno.

3º) SOBRE LA PROPUESTA DE UNA METODOLOGÍA DE VALIDACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

a) Con respecto a la Guía ISO 26000:

- Es una norma de ámbito internacional pero no es certificable.
- La ISO 26000 se crea para ayudar a todo tipo de organizaciones a desarrollar su negocio según principios de Responsabilidad Social, comprender qué es la responsabilidad social y cómo deben operar las organizaciones que pretenden ser socialmente responsables.

b) Con respecto a la metodología de evaluación auto puntuable desarrollada:

En nuestra investigación establecemos una segmentación en tres niveles, (Bronce +300 puntos, Plata +500 puntos y Oro +700 puntos), permitiendo un camino y evolución en materia de Responsabilidad Social.

c) Etapas de la evaluación:

Se establece una metodología secuenciada para medir la RSC de la organización.

d) Cuestionario de puntuación:

- El cuestionario elaborado proporciona una evaluación cuantitativa cuyos resultados se pueden comparar y comunicar.
- El cuestionario fruto de la investigación permite medir progresos anuales en una organización (repetiendo el proceso) y aporta una herramienta para compararse con otras organizaciones.
- El método de evaluación es compatible con la verificación de la memoria de sostenibilidad conforme a *Global Reporting Initiative GRI G4*.
- El cuestionario elaborado da un enfoque integrable con los sistemas de gestión más implantados a nivel mundial, Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud Laboral, Seguridad de la Información, etc., sistemas muy conocidos y utilizados por las organizaciones.

- El cuestionario sería una herramienta para prevenir del “riesgo social” o el derivado de los aspectos e impactos que ocasionan en la sociedad y el entorno.
- El cuestionario es una herramienta en la que se introducen gran parte de los aspectos y cuestiones que las organizaciones deben tener en cuenta para progresos en su compromiso social.
- Como limitación del cuestionario cabe destacar que el cuestionario debe adaptarse a cada organización ponderando las Materias Fundamentales en función a su relevancia.

CONCLUSIONES FINALES:

- El cuestionario elaborado, resultado de nuestro trabajo de investigación, constituye una aportación original que se alinea con la Estructura de Alto Nivel (EAN) del Anexo SL (parte del Suplemento Consolidado de las Directivas ISO/IEC que contiene los requisitos para el desarrollo de nuevas normas de gestión). El cuestionario aporta una estructura común para todas las normas ISO de sistemas de gestión, segmentada en 10 apartados y siendo aplicable a cualquier tipo de organización.
- El cuestionario elaborado, es compatible con la última edición de la norma S A 8000:2014, potenciando aspectos de integración con otras normas de sistemas como por ejemplo el estándar OHSAS 18001:2007 o la futura norma ISO 45001.
- El cuestionario que se propone incorpora aspectos de la nueva norma ISO 19600 de *Compliance*, sistematiza y asegura un compromiso ético con la sociedad, evita riesgos de comisión de delitos y reduce el riesgo reputacional. Además, el cuestionario se complementa con la norma ISO 37001:2016 Sistemas de Gestión Anti soborno.
- El cuestionario validable que proponemos como resultado de nuestra investigación proporciona una evaluación cuantitativa cuyos resultados se pueden comparar y comunicar, siendo compatible con los criterios para la elaboración de memorias de sostenibilidad recogidos en el *Global Reporting Initiative* GRI G4.
- El cuestionario que hemos elaborado proporciona un enfoque que puede integrarse con los sistemas de gestión más implantados en el ámbito mundial,

Calidad, Ambiental, Seguridad y Salud Laboral, Seguridad de la información, *Compliance*, etc.

- La metodología de evaluación del cuestionario que proponemos, es una herramienta para prevenir del “riesgo social” o el derivado de los impactos que las decisiones y actividades empresariales ocasionan en la sociedad y el medio ambiente, fundamentalmente definidos por las expectativas de sus partes interesadas.
- La metodología expuesta en nuestro trabajo de investigación es una herramienta en la que se introduce gran parte de los aspectos y cuestiones que las organizaciones deben tener en cuenta para progresar en su compromiso social. Está basada en el Ciclo de *Deming*, de mejora continua, involucrando a las partes interesadas, integrando la Responsabilidad Social, comunicando de forma transparente y cerrando el círculo, con el progreso y análisis de los resultados.
- Una vez aplicado el cuestionario de validación de la Responsabilidad Social Corporativa, propuesto en la metodología de nuestra investigación, las empresas en función de la puntuación obtenida, alcanzarán una mención correspondiente a tres niveles: Bronce, Plata y Oro, cada uno representativo de un mayor grado de compromiso con la RSC. La repetición periódica del proceso (anual o bienal) permite mostrar los avances de la organización y estimulará la innovación en el campo de la sostenibilidad y Responsabilidad Social.

LIMITACIONES DEL TRABAJO PRESENTADO Y LÍNEAS DE FUTURAS INVESTIGACIONES

La principal limitación de este trabajo radica en el entorno cambiante y actualizaciones normativas y legales, que hará necesario la adaptación del cuestionario evaluable.

Otra limitación hace referencia a la dispersión de esquemas existentes de RSC, la cuantificación de la repercusión de la RSC y cómo afecta a las organizaciones y su entorno.

En cuanto a las posibles líneas de investigación, el cuestionario de evaluación diseñado puntuable podría verificarse en distintas organizaciones para comprobar el impacto. Teniendo en cuenta que el cuestionario debe adaptarse y que podrá ir incorporando cuestiones relacionadas con nuevos esquemas.

Otras posibles líneas de investigación, en presencia de datos suficientes se podría comprobar el efecto de la RSC, mediante el cuestionario en distintas organizaciones y sectores pudiendo relacionarlos con los criterios del Modelo EFQM.

ÍNDICES



UNIVERSIDAD
DE MÁLAGA

ÍNDICE GENERAL





UNIVERSIDAD
DE MÁLAGA

**SISTEMAS DE GESTIÓN PARA LA RESPONSABILIDAD SOCIAL:
PROPUESTAS DE INSTRUMENTOS PARA SU VALIDACIÓN**

ÍNDICE GENERAL

SUMARIO	11
AGRADECIMIENTOS	19
INTRODUCCIÓN	23
ÍNDICES	39
Índice general.....	43
Índice de figuras.....	47
Índice de cuadros	51
1. LA RESPONSABILIDAD SOCIAL	57
1.1. Introducción	57
1.2. Responsabilidad Social	57
1.2.1. Concepto y principios de Responsabilidad Social.....	58
1.2.2. La ética y su influencia.....	64
1.2.3. Organismos prescriptores de la Responsabilidad Social.....	66
1.3. La estrategia de Responsabilidad Social. Estrategia 2014-2020	68
1.3.1. Visión, principios y objetivos.....	81
1.3.2. Líneas de actuación y plan de medidas.....	86
1.4. Consideraciones finales	91
2. ESTÁNDARES APLICABLES A LA GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA	97
2.1. Introducción	97
2.2. Sistemas de gestión certificables y validables	98
2.2.1. Elementos comunes en los sistemas de RSC.....	100
2.2.2. Proceso de certificación y validación.....	103



2.3. Estructura de alto nivel para todos los sistemas de gestión.....	118
2.3.1. Anexo SL.....	118
2.3.2. Proceso de auditoría.....	122
2.3.3. Relación con sistemas integrables.....	145
2.4. Esquemas certificables y validables en Responsabilidad Social Corporativa..	149
2.4.1. <i>Social Accountability International</i> : Norma SA 8000:2014.....	149
2.4.2. Sistema de gestión del cumplimiento UNE-ISO 19600:2014.....	152
2.4.3. Nueva <i>Global Reporting Initiative (GRI) G4</i> . ED 2013.....	163
2.4.4. Otros esquemas.....	168
2.5. Consideraciones finales	175
3. PROPUESTA METODOLÓGICA DE VALIDACIÓN DE LA	
RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA	181
3.1. Introducción	181
3.2. Guía ISO 26000	182
3.2.1. Origen e la Norma ISO 26000.....	182
3.2.2. Estructura de la Norma ISO 26000.....	184
3.2.3. Desarrollo de las materias fundamentales de la Norma Iso 26000.....	187
3.2.4. Etapas para la implementación de la Norma ISO 26000.....	194
3.3. Metodología del cuestionario de evaluación autopuntuable.....	196
3.3.1. Elaboración del cuestionario.....	196
3.3.2. Metodología de puntuación.....	200
3.3.3. Etapas de la autoevaluación.....	215
3.4. Cuestionario de autoevaluación.....	222
3.5. Consideraciones finales	276
CONCLUSIONES	281
BIBLIOGRAFÍA	291



ÍNDICE DE FIGURAS



UNIVERSIDAD
DE MÁLAGA

SISTEMAS DE GESTIÓN PARA LA RESPONSABILIDAD SOCIAL: PROPUESTAS DE INSTRUMENTOS PARA SU VALIDACIÓN

ÍNDICE DE FIGURAS

1. RESPONSABILIDAD SOCIAL	
1.1. Modelo de la Pirámide de Carroll.....	62
1.2. De la participación de empresas españolas en el Pacto Mundial de las Naciones Unidas y en <i>Global Reporting Initiative</i>	74
1.3. Coordinación y participación. Estructura de la Estrategia Española de Responsabilidad Social de las Empresas.....	86
2. ESTÁNDARES APLICABLES A LA GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA	
2.1. Proceso de certificación.....	107
2.2. Proceso de validación.....	108
2.3. Estructura Anexo SL.....	122
2.4. Estándares relacionados con la RSC.....	148
2.5. Unificación con Anexo SL.....	149
2.6. Medidas de prevención del delito.....	155
2.7. Programa de <i>Compliance</i>	161
2.8. Entradas de un Sistema de <i>Compliance</i>	161
2.9. Composición de sistemas de gestión del cumplimiento en combinación con ISO 37001	162
2.10. Categorías y aspectos de la Guía GRI G4.....	166
2.11. Identificación de las partes interesadas.....	170
3. PROPUESTA METODOLÓGICA DE VALIDACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA	
3.1. Visión general de la Norma ISO 26000.....	187
3.2. Materias fundamentales de ISO 26000.....	188
3.3. Principios ambientales.....	193
3.4. Enfoques medioambientales.....	193



3.5.	Evaluación cuantitativa detallada sobre las 4 competencias horizontales bajo matriz de las 7 materias fundamentales	202
3.6.	Ejemplo evaluación cuantitativa de cada una de las 4 competencias...	219
3.7.	Ejemplo evaluación cuantitativa de cada una de las 7 materias fundamentales.....	220
3.8.	Ejemplo evaluación cuantitativa conjunta de las 4 competencias y las 7 materias fundamentales.....	221
3.9.	Ejemplo de situación relativa en el desarrollo de la Responsabilidad Social.....	222

ÍNDICE DE CUADROS



UNIVERSIDAD
DE MÁLAGA

SISTEMAS DE GESTIÓN PARA LA RESPONSABILIDAD SOCIAL: PROPUESTAS DE INSTRUMENTOS PARA SU VALIDACIÓN

ÍNDICE DE CUADROS

1. RESPONSABILIDAD SOCIAL	
1.1. Áreas coincidentes entre indicadores de competitividad e iniciativas de la estrategia de la UE sobre RSC.....	78
2. ESTÁNDARES APLICABLES A LA GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA	
2.1. Contenidos de IQNet SR10:2015.....	173
2.2. Aspectos y requisitos de IQNet SR10:2015.....	175
3. PROPUESTA METODOLÓGICA DE VALIDACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA	
3.1. Estructura de la Norma ISO 26000.....	186
3.2. Características de los Derechos Humanos.....	190
3.3. Derechos laborales de los trabajadores.....	192
3.4. Etapas para la implementación de la Norma ISO 26000.....	196
3.5. Criterios de la metodología de puntuación.....	214



UNIVERSIDAD
DE MÁLAGA

CAPÍTULO 1: LA RESPONSABILIDAD SOCIAL



UNIVERSIDAD
DE MÁLAGA

CAPÍTULO 1
LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

ÍNDICE

1.1. INTRODUCCIÓN

1.2. RESPONSABILIDAD SOCIAL

1.2.1. Concepto y principios de Responsabilidad Social

1.2.2. La ética y su influencia

1.2.3. Organismos prescriptores de la Responsabilidad Social

1.3. LA ESTRATEGIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL. ESTRATEGIA

2014-2020

1.3.1. Visión, principios y objetivos

1.3.2. Líneas de actuación y plan de medidas

1.4. CONSIDERACIONES FINALES



UNIVERSIDAD
DE MÁLAGA

CAPÍTULO 1

LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

En este capítulo, vamos a centrarnos en el campo de la Responsabilidad Social, analizando su concepto y principios, así como la importante influencia de la moral y la ética en ella y la relación que se establece con la sostenibilidad. Además, examinaremos el creciente interés de los organismos internacionales y describiremos la Estrategia Española de Responsabilidad Social de las Empresas de 2014-2020.

1.1. INTRODUCCIÓN

El presente capítulo analiza la Responsabilidad Social desde la evolución a lo largo del tiempo aportando este estudio el punto de partida del trabajo de investigación. El contenido del capítulo está dividido en cuatro epígrafes y las consideraciones finales.

Se comienza en el epígrafe 1.2, realizando un estudio de los antecedentes y la evolución histórica de la RSC. El contexto y los principios de la Responsabilidad Social se analizan en el subepígrafe 1.2.1, se detallan aspectos que han hecho posible delimitar la materia objeto de estudio, así como las distintas definiciones del término Responsabilidad Social y los principios que la caracterizan. Posteriormente, en el subepígrafe 1.2.3, se hace referencia a la influencia de la ética y la moral en la Responsabilidad Social. En el subepígrafe 1.2.4, se describe la evolución del interés de los organismos internacionales por la Responsabilidad Social.

Finalmente, el epígrafe 1.3, analiza la Estrategia de Responsabilidad Social 2014-2020, detallando el subepígrafe 1.3.1, la visión, principios y objetivos, concluyendo en el subepígrafe 1.3.2, con las líneas de actuación y plan de medidas.

1.2. RESPONSABILIDAD SOCIAL

Para dar comienzo a este capítulo, vamos a introducirnos en primer lugar en el concepto de Responsabilidad Social, cuáles son sus principios, la influencia de la ética en ella así como la importancia de los prescriptores de la Responsabilidad Social.

1.2.1. CONCEPTO Y PRINCIPIOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

La Responsabilidad Social Corporativa, como concepto de gestión empresarial, no es patrimonio en su esencia o génesis de las empresas o de los líderes de conocimiento del siglo XX, ni tampoco de los del siglo XXI.

En la evolución de nuestro planeta siempre han existido personas y organizaciones que han incorporado principios de respeto, valores humanos entendidos como adecuados y apoyo social en sus comportamientos y decisiones empresariales.

Los “Cuáqueros” de los siglos XVII y XVIII fueron verdaderos ejemplos de que en sus operaciones y comportamientos tenían una orientación similar y cercana a lo que ahora se denomina Responsabilidad Social Corporativa:

Desde su constitución fueron intensos activistas sociales en contra del comercio de esclavos, en la defensa de las minorías y en la lucha contra las desigualdades por diferentes aspectos.

Destacaron especialmente por la defensa de la igualdad de las mujeres, del respeto hacia los presos, de la legitimidad de personas con discapacidades, de los homosexuales y del pacifismo como forma de vida.

Algunos de estos cuáqueros fueron personas clave en la constitución y desarrollo de organismos tan importantes como *Greenpeace*, *Oxfam* o Amnistía Internacional.

Una variable importante de estas organizaciones fue su adecuada visión del dinero y de su importancia relativa en sus vidas.

Los banqueros cuáqueros como John Freame y Thomas Gould (fundadores en sus inicios del futuro *Barclays Bank*) o Sampson Lloyd y John Taylor (fundadores del *Lloyds Bank*) fueron un ejemplo de que cómo se puede alcanzar el éxito financiero y actuar con ética y con un comportamiento responsable.

Pensaban que la ética comercial, la transparencia y la visión a largo plazo eran principios clave e inexcusables del negocio. Estos banqueros, con una imagen de marca diferencial, llegaban a defender a sus clientes, aun a costa de sus vidas, ante intervenciones o acciones que consideraban abusivas del Gobierno Británico.

A la hora de conceder sus préstamos tenían en cuenta las posibilidades económicas o la situación del demandante para que los intereses y plazos de devolución fueran asumibles y con un claro aspecto social colaborativo.

Históricamente, podría decirse que existen dos etapas en el desarrollo de los conceptos, propuestas y alcance de la responsabilidad corporativa.

La primera de ellas podríamos definirla como la de la “Génesis de la responsabilidad corporativa”.

La segunda etapa de la responsabilidad corporativa parte de la década de los 80 donde empiezan a aparecer los modelos más completos de gestión y aparece formalmente el concepto del desarrollo sostenible. Esta etapa podría denominarse la de los “Modelos y Alcance de la Responsabilidad Social Corporativa”.

1) Primera Etapa: Génesis

En esta etapa quizá el primer ideólogo de la responsabilidad corporativa sea John Maurice Clark, economista norteamericano que empezó a introducir los conceptos de ética y responsabilidad en la gestión económica tradicional.

A continuación se enmarcan varias de las figuras representativas de esta etapa de “Génesis” de la Responsabilidad Social Corporativa.

Primera Mitad del Siglo XX

John Maurice Clark: En 1916 escribió en el *Journal of Political Economy*: “que una gestión responsable de los negocios debería ser aquella que asegurara si los resultados de los mismos se han realizado bajo los principios de la legalidad o no”.

Theodore Kreps: En 1930 este profesor en la Stanford Business School, introdujo el concepto de negocio y bienestar social a la vez que el de la revisión de cuentas sociales.

Para Kreps era necesario que las empresas informaran sobre sus actuaciones y responsabilidades sociales. Fue conocido en el entorno económico como “la conciencia de la escuela de negocios de Stanford”.

Howard Bowen: Probablemente el ideólogo que primer impacto de peso global tuvo en la literatura sobre la responsabilidad corporativa. En 1953 publica el libro “Las responsabilidades sociales del empresario” que para muchos es el primer registro completo de esta doctrina de la responsabilidad corporativa.

Peter Drucker: Este abogado nacido en Viena está considerado como el “padre del *Management*” en el siglo XX. En sus más de 35 libros desarrolló los conceptos más importantes de la gestión empresarial. Entre sus aportaciones Drucker aseveraba que las organizaciones no solamente deberían tener un propósito económico, sino que en su gestión debería estar presente de forma inexcusable una dimensión social.

Milton Friedman: En los años 70 también aparecen otros autores que muestran una opinión contraria hacia la responsabilidad social. Para Milton Friedman, Premio Nobel de Economía en el año 1976, la “única” responsabilidad social de los directivos es aumentar al máximo las utilidades obtenidas por la empresa para sus accionistas, destacando además que el comportamiento socialmente responsable es más propio de las personas que de las organizaciones. Incluso llega a denominar a este movimiento como el de la “empresa narcisista”.

Para Friedman el análisis de la responsabilidad social es poco riguroso y debería partir del concepto de definir quién tiene la responsabilidad en los problemas sociales. Argumenta que la responsabilidad no es de la empresa sino de las personas y que cada individuo tiene el derecho y la libertad de asumir las responsabilidades que entienda, de acuerdo con sus valores y conciencia. Sin ninguna duda esta objeción, ha sido y es la más relevante sentencia contra la responsabilidad social y argumento de muchos líderes de empresas de esa época y de la actual.

2) Segunda Etapa: Modelos y alcance de la RSC

La segunda etapa de la responsabilidad corporativa parte de la década de los 80 donde empiezan a aparecer los primeros modelos de gestión y se presenta formalmente en sociedad el concepto del desarrollo sostenible.

En esa década el más importante investigador conceptual podría ser con muchas probabilidades, Archie B. Carroll. Actualmente es doctor profesor emérito en el *Terry College of Business* de la Universidad de Georgia y es considerado como el “mejor y más reputado analista de la responsabilidad social corporativa”. Su aportación más relevante es su modelo conceptual de responsabilidad empresarial.

Modelo de Carroll

Para él, una empresa socialmente responsable es aquella en que la rentabilidad y el cumplimiento de la legislación son las condiciones fundamentales y de partida de su gestión. Afirma que estos dos importantes elementos deben ser complementados por la ética y el apoyo al desarrollo de las sociedades mediante contribuciones de dinero, tiempo y talento.

Carroll diseñó un modelo de CSR con cuatro niveles de responsabilidad.

La base debe ser el nivel en que la empresa ponga más énfasis cualitativo y cuantitativo y el vértice en el que menos, pero no por ello, exento de importancia clave.

Para evidenciar el peso de esas cuatro palancas utilizó una forma de pirámide:

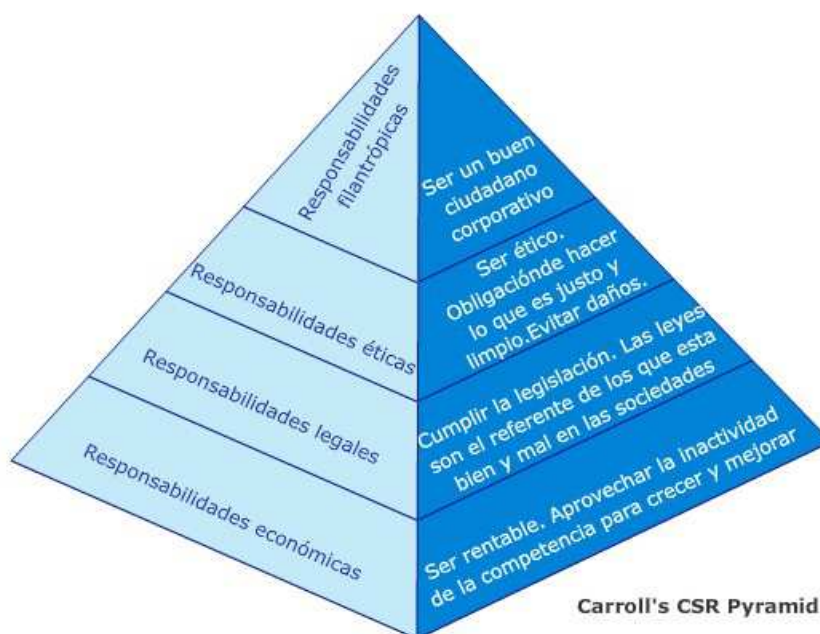


FIGURA 1.1.
MODELO DE LA PIRÁMIDE DE CARROLL
(Fuente: adaptación a partir de Carroll, A.B, 1991)

Nivel 1: El primero de ellos y base de la figura es la responsabilidad económica como base de sustentación. Sin resultados económicos no hay empresa. Consiste en ser rentable, aprovechar la actividad de la competencia para crecer y mejorar.

Nivel 2: El segundo es la responsabilidad legal. El éxito económico sin respeto y cumplimiento de la legislación conduce a la autodestrucción a corto o medio plazo. Las leyes son el referente de lo que está bien y mal en las sociedades.

Nivel 3: El tercero lo constituye la responsabilidad ética. Este estado supone que la empresa debe hacer los negocios de forma que no produzca daños y no perjudique ni a las sociedades, ni a los mercados, ni al entorno, ni a las generaciones venideras. Consiste por tanto en ser ético, y tener la obligación de hacer lo que es justo y limpio.

Nivel 4: La última responsabilidad es la filantrópica. Esta responsabilidad da por supuesto que la empresa es un ciudadano corporativo en el mundo, y por lo tanto, debe participar en su mejora global.

Otro de los creadores y responsables importantes del alcance y significación de la responsabilidad corporativa es el filósofo Edward Freeman. Actualmente es analista y académico de la Universidad de Virginia.

Aunque el término “*Stakeholder*” fue acuñado en la Universidad de Stanford y sobre él se trabajó conceptualmente por otros pioneros en la Escuela de Wharton, entre los 70 y los 80, el considerado “padre” de la gestión de los grupos de interés, “*Stakeholders Management*”, es Edward Freeman.

En 1984 editó el primer libro sobre este concepto llamado “*Strategic Management: a stakeholder approach*” y sin duda fue el primer enfoque metodológico sobre este tema de una forma completa y desarrollada.

En su enfoque destaca que la existencia de un elevado número de grupos de interés para la empresa exige el establecimiento de prioridades y de equilibrar los intereses de esos múltiples actores.

Freeman aportó nuevos desarrollos al concepto de grupos de interés en dos revisiones posteriores, una del año 2007 y otra en el 2010.

En la primera entendía que los grupos de interés están interconectados y si los clientes mejoran, lo harán los empleados y la cadena de valor. No sólo es importante ganar dinero.

En su última contribución Freeman entiende que los intereses de los “*Stakeholders*” deben ser armonizados y que vayan en la misma dirección.

En 2008 propuso cambiar el término responsabilidad social corporativa por el de responsabilidad de las partes interesadas de la empresa.

Para la evolución histórica del concepto de Responsabilidad social, puede consultarse además la tesis doctoral de Aldeanueva Fernández I. (2011). Responsabilidad Social en la Universidad: Estudio de casos y propuesta de despliegue. Tesis doctoral dirigida por Benavides Velasco, C.A. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Málaga.

Según la norma internacional ISO 26000 de la Organización Internacional de Normalización (ISO, 2010:21-24) se establecen los siguientes principios en materia de Responsabilidad Social:

- 1) Rendición de cuentas
- 2) Transparencia.
- 3) Comportamiento ético.
- 4) Respeto a los interés de las partes interesadas
- 5) Respeto al principio de legalidad.
- 6) Respeto a la normativa internacional.
- 7) Respeto a los derechos humanos.

Adicionalmente la norma internacional ISO 19600 (ISO: 2014) se basa en los principios de buen gobierno, proporcionalidad, transparencia y sostenibilidad.

1.2.2. LA ÉTICA Y SU INFLUENCIA

En el Diccionario de la Lengua Española en su edición de 2014 se define *ética* como “parte de la filosofía que trata de la moral y de las obligaciones del hombre” (RAE, 2014c:980). En consecuencia, la moral también está relacionada con la ética, definiendo la RAE la *moral* como “ciencia que trata del bien en general, y de las acciones humanas en orden a su bondad o malicia” (RAE, 2014d:1535).

En las organizaciones con una visión más amplia que la de obtener únicamente resultados económicos el peso de la “ética” era un elemento disparador del comportamiento en el negocio:

“Ante un cliente puedes ser honesto o ser deshonesto. Si somos deshonestos obtenemos más beneficio a corto plazo. Si somos honestos podemos obtener más beneficio a largo plazo. Los que han estudiado teoría de juegos saben que la decisión más racional en ese caso depende precisamente de que el juego se vaya a repetir o no. Si en el futuro vamos a tener al mismo cliente debemos ser honestos con él, pero si somos buhoneros y mañana trasladaremos nuestra tienda a otra ciudad y no volveremos a ver a este cliente, lo más racional es engañarle y que obtengamos el máximo beneficio”. (Eumed, 2016).

A partir de 1997 se ha establecido códigos éticos sectoriales en las principales empresas, existiendo distintos códigos éticos propios por empresas o sectoriales, como por ejemplo:

Textil de vestimenta (Euratex ETUF-TCL), código de conducta, que incluye cuatro normas laborales fundamentales. 1999.

Madera (CEI-BOIS-EFBWW), código de conducta 2002.

Las grandes compañías establecen códigos éticos y de conductas propios, recogiendo situación de mínimos en todos los países que operan.

Hay factores que condicionan la RSC como pueden ser, escándalos internacionales, presión social, descenso de la confianza del ciudadano, organización del trabajo, desequilibrios sociales, vulneración de derechos humanos.

Según Martín-Castilla, Fernández y Rodríguez (2007:54), la esfera de influencia de la ética empresarial está dentro de los límites de la empresa, es decir la Responsabilidad Social es un concepto que se centra en las relaciones que las organizaciones mantienen con sus partes interesadas en el entorno.

La aportaciones efectuadas en relación a la RSC, evidencian que “cuando se aplican principios éticos y de Responsabilidad Social a las distintas actividades de la gestión del conocimiento organizativo, mejora el desarrollo de estos procesos a la vez que se refuerza la posición ética de la organización” (Groff y Jones, 2003:145).

La ética aplicada a la empresa, establece el marco normativo de actuación que permite valorar la justicia de las acciones y decisiones empresariales.

La dirección debe crear y mantener un buen ambiente laboral motivando adecuadamente a los trabajadores. Y se establecerán códigos de conducta que representan una declaración formal y explícita de los valores, normas y prácticas de las organizaciones.

De esta manera, se podrá cumplir el objetivo prioritario de toda empresa que es la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus clientes.

Todas las actuaciones deberán ser realizadas conforme a los principios de honestidad, transparencia y confidencialidad.

En el desarrollo de sus funciones, toda empresa debe tratar a las personas que integran su organización con dignidad, respeto, honestidad, transparencia y sensibilidad, respetando siempre la igualdad y la no discriminación, favoreciendo un clima laboral que motive a los empleados.

1.2.3. ORGANISMOS PRESCRIPTORES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

Como en todos los aspectos de la gestión empresarial, también en la Responsabilidad Social Corporativa han existido organismos y entidades generadoras de conocimiento que han diseñado, estructurado, y difundido enfoques, prácticas y elementos clave para su comprensión e integración dentro de los negocios.

Una práctica común y muy valiosa es analizar históricamente la creación de estos organismos en una materia y las aportaciones que realizaron. De ese estudio se puede sacar la conclusión acerca de cuáles fueron las prioridades y aspectos más importantes, tanto en las etapas iniciales, como en su posterior evolución

En la RSC también resulta muy valioso conocer y comprender qué organismos y propuestas fueron apareciendo en el tiempo y cuáles fueron sus principales aportaciones.

A continuación se presenta una línea histórica de los organismos que más han tenido que ver con la RSC y los hitos más importantes.

- 1863. Cruz Roja.
- 1919. Organización Internacional del Trabajo (OIT).
- 1944. Banco Mundial.
- 1945. Organización de las Naciones Unidas (ONU-NNUU).
- 1947. Organización Internacional para la Estandarización (ISO).
- 1948. Declaración Universal de los Derecho Humanos e *International Union for Conservation of Nature*.
- 1956. Intermon.
- 1958. Comunidad Económica Europea (actual Unión Europea desde 1993).
- 1960. Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE).
- 1969. Índices de Sostenibilidad: MSCI y *National Investor Relations Institute* (NIRI).
- 1972. *Greenpeace*.
- 1976. Líneas directrices de la OCDE para empresas multinacionales.
- 1982. *World Resources Institute*.
- 1987. Informe Brundtland (Desarrollo sostenible) y publicación de ISO 9001.
- 1989. Protocolo de Montreal sobre sustancias que agotan la capa de ozono.

- 1990. *World Business Council for Sustainable Development (WBCSD)*. Índices de sostenibilidad: *Domini Social Index 400*. IQNet.
- 1993. Certificación ambiental ISO 14001. *Transparency International*.
- 1995. AccountAbility y Oxfam.
- 1997. *Global Reporting Initiative (GRI)*.
- 1998. Instituto Ethos.
- 1999. *Global Compact*. Norma AA1000. Principios de Gobernabilidad Corporativa (OCDE). Índices de sostenibilidad: *Dow Jones Sustainability Indexes*.
- 2000. Iniciativa del Pacto Mundial. UE Libro blanco sobre responsabilidad ambiental. Primera Guía del GRI. Aprobación de los Objetivos del Milenio de las Naciones Unidas. *Carbon Disclosure Project (CDP)*.
- 2001. UE Libro verde: Fomentar un marco europeo para la RS de las empresas. Índices de sostenibilidad: *FTSE4Good*. *Green House Protocol*.
- 2002. Cumbre del desarrollo sostenible (Cumbre de la Tierra).
- 2005. Entrada en vigor del Protocolo de Kyoto.
- 2010. Publicación de ISO 26000.
- 2011. *Sustainability Accounting Standards Board (SASB)*. *Global Initiative For Sustainability Ratings (GISR)*. UE Estrategia renovada para 2011-2014 sobre RSC.
- 2014. Publicación de ISO 19600. Cumplimiento legal.
- 2015. Publicación de nuevas Ed. ISO 9001 y 14001. Estrategia Española de Responsabilidad Social en las empresas 2014-2020.

1.3. LA ESTRATEGIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL. ESTRATEGIA 2014-2020

La Estrategia Española de Responsabilidad Social de las Empresas (Ministerio de Empleo y Seguridad Social, 2015) confirma que la Responsabilidad Social puede servir como herramienta con el fin de mejorar la capacidad de recuperación de la economía española. Por ello, en la documentación de la Estrategia, se ha considerado su contexto económico y social, además del tamaño empresarial (pequeña y mediana empresa). Es necesario flexibilidad para innovar y desarrollar dicha responsabilidad de acuerdo a sus particularidades, tal y como se indica en la Comunicación de la Comisión Europea de 2011 (Comunicación de la Comisión Europea sobre “Estrategia renovada de la UE para 2011-2014 sobre la Responsabilidad Social de las empresas”, de 25 de octubre de 2011).

Sobre esta base, el objetivo de la Estrategia Española se constituye como un elemento de orientación y de apoyo al desarrollo de prácticas en este ámbito para todas las empresas, las Administraciones Públicas, y las diferentes organizaciones públicas y privadas.

La Estrategia va dirigida a la promoción de la responsabilidad social en el mayor número de empresas posibles, aportando iniciativas y valores para el cumplimiento la Ley 20/2013, de 9 de diciembre, de Garantía de la Unidad de Mercado en esta materia.

La responsabilidad social de la empresa es, además del cumplimiento estricto de las obligaciones legales vigentes, la integración voluntaria por parte de la empresa, en su gobierno y gestión, en su estrategia, políticas y procedimientos, de las preocupaciones sociales, laborales, ambientales y de respeto a los derechos humanos que surgen de la relación y el diálogo transparentes con sus grupos de interés, responsabilizándose así de las consecuencias y de los impactos que derivan de sus acciones”. (Informe de la Subcomisión Parlamentaria para promover la RSE, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, 2005).

Las empresas y los agentes sociales que son, juegan un papel muy relevante en el desarrollo de la sociedad. Las economías más avanzadas cuentan con un sector empresarial, dinámico y moderno y con modelos de gestión más sostenibles.

La capacidad de crecer, de crear empleo y de generar riqueza de las empresas depende de la calidad de sus modelos de gestión, de la participación de las partes interesadas y de las capacidades distintivas que sean capaces de desarrollar, que pueden acabar constituyéndose en ventajas competitivas.

Éstas, por su parte, vienen determinadas por la reputación la capacidad de construir una estructura de relaciones que estimule la confianza de las partes interesadas (empleados, clientes, accionistas, proveedores, etc.).

La Estrategia Española de Responsabilidad Social de las Empresas se aplica tanto a Administraciones Públicas como organizaciones privadas. La Responsabilidad Social, tanto en las empresas como en las administraciones públicas, puede, sin duda, contribuir a alumbrar modelos de gestión sostenibles en el tiempo y generadores de ventajas competitivas. Sin olvidar que el fin de esta estrategia es acelerar el desarrollo sostenible de la sociedad, el comportamiento responsable y la creación de empleo.

El compromiso de las compañías con la Responsabilidad Social Empresarial genera una cultura corporativa más innovadora, más atractiva internacionalmente, con más recursos para anticiparse y adaptarse a los retos de un mercado global y cambiante.

Lo que se pretende es que los ciudadanos identifiquen la RSE como vehículo de competitividad, de sostenibilidad y de cohesión social y, por tanto, como una vía para entender el negocio como algo que no sólo tiene en cuenta los resultados, sino también la forma de obtenerlos, lo que se materializa en la generación de valor compartido y confianza en el largo plazo a través de la integración y gestión de los riesgos y oportunidades derivados del desarrollo económico, social y medioambiental.

Estos objetivos se pueden resumir en la principal misión de la Estrategia de contribuir al desarrollo sostenible de la sociedad española, impulsando modelos de gestión responsables que velen tanto por la competitividad y crecimiento de la economía, como por el desarrollo de las personas y el respeto por el medio ambiente.

Muestra de ello son los distintos índices de sostenibilidad internacionales que miden la competitividad y el atractivo para la inversión, apoyándose en los criterios y principios clave de la responsabilidad social empresarial.

Para lograr esta mejora de la competitividad y la percepción exterior de las economías influyen también factores como la seguridad jurídica, el comportamiento ético, las buenas prácticas de gobierno corporativo, el fomento de la igualdad de oportunidades y la no discriminación, la transparencia, la inversión en I+D+I, el compromiso con el desarrollo de los empleados, los comportamientos responsables en la

cadena de suministro, el respeto y protección de los derechos humanos, el respeto al medio ambiente y el diálogo social, entre otros.

Todas ellas son prácticas que las empresas pueden adoptar de forma voluntaria, más allá de la legislación aplicable, y que son enmarcadas dentro del objetivo que persiguen las organizaciones que se consideran responsables y sostenibles.

La Responsabilidad Social no puede ser un mero instrumento de marketing, ya que la única manera de desarrollarla es mediante su integración en la estrategia global de la empresa y aplicarla en las operaciones cotidianas.

La Estrategia Española de Responsabilidad Social de las Empresas tiene los siguientes objetivos:

- 1. Reforzar los compromisos de las empresas y de las Administraciones Públicas con las necesidades y preocupaciones de la sociedad española.
- 2. Contribuir a reforzar los modelos de gestión sostenibles para que las empresas sean más competitivas.
- 3. Potenciar aquellos programas de responsabilidad social que impulsen la credibilidad internacional.

La Estrategia nace para orientar en la toma de decisiones de las organizaciones hacia los asuntos relevantes y por ello a los que tengan impactos económicos y afección a los grupos de interés.

Además se crea con el objetivo de difusión y sensibilización en valores de la Responsabilidad Social, haciendo incidencia en las pequeñas y medianas empresas. La Estrategia Española de Responsabilidad Social de las Empresas pretende contribuir a lograr los objetivos de la Estrategia Europa 2020.

Desatacamos entre ellas:

- Una política industrial integrada para la era de la globalización.
- La Plataforma Europea contra la Pobreza y la Exclusión Social.
- La Agenda de Nuevas Cualificaciones y Empleos.
- La Juventud en Movimiento.
- El Acta del Mercado Único.

Para ello, recoge también las recomendaciones plasmadas en la Estrategia Renovada de la Unión Europea sobre Responsabilidad Social de las Empresas, las

Líneas Directrices de la OCDE, los diez principios de la iniciativa del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, la Declaración tripartita de principios sobre las empresas multinacionales y la política social de la OIT y los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos y los principios de inversión responsable de Naciones Unidas (PRI).

Además, se han tenido en cuenta las conclusiones del informe del Foro de Expertos sobre RSE, y los trabajos desarrollados hasta la fecha por el Consejo Estatal de Responsabilidad Social de las Empresas.

La Estrategia pretende contribuir al desarrollo sostenible de la sociedad española, impulsando iniciativas que velen tanto por la competitividad y crecimiento de la economía como por el desarrollo de las personas y el respeto por el medio ambiente.

Por último, la Estrategia conjuga el corto y el largo plazo, estableciendo prioridades y líneas concretas de actuación orientadas a la mejora del modelo económico y social y que contribuyan a superar posibles debilidades y carencias del mismo. El objetivo es dar respuesta a las demandas de la sociedad actual sin comprometer el legado que tenemos que dejar a las generaciones futuras.

La estrategia europea presentada en 2011 introduce una nueva definición de responsabilidad social empresarial, que relaciona la responsabilidad de las empresas “por sus impactos en la sociedad”.

Además, pone de manifiesto la conveniencia de que las compañías tengan en cuenta en su estrategia y operaciones las expectativas de los grupos de interés para maximizar su capacidad de crear valor para el conjunto de la sociedad.

La definición aclara que el cumplimiento de la legislación aplicable y de los convenios colectivos alcanzados entre los interlocutores sociales, es un requisito previo a la responsabilidad social empresarial. También señala que para asumir plenamente su responsabilidad, las empresas deben integrar las preocupaciones sociales, medioambientales y éticas, el respeto los derechos humanos y las inquietudes de los consumidores.

Todo ello con el objetivo de:

- Maximizar el valor añadido a las partes interesadas y a la sociedad en general.
- Identificar, evaluar, prevenir riesgos y atenuar las posibles consecuencias negativas.

Maximizar la creación de valor compartido, la estrategia europea anima a las empresas a adoptar un planteamiento estratégico y de largo plazo sobre la RSE, así como a estudiar las oportunidades de desarrollar productos, servicios y modelos empresariales innovadores más competitivos que contribuyan al crecimiento económico, al bienestar social y a la creación de empleos de mayor calidad y más productivos.

Por último, es preciso destacar la aprobación de la Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo que modifica la Directiva 2013/34/EU sobre divulgación de información no financiera e información sobre la diversidad por parte de determinadas sociedades y determinados grupos, aprobada por el Parlamento Europeo el 15 de abril de 2014, y que será transpuesta al ordenamiento jurídico español.

Algunas compañías españolas han sido proactivas en la adopción de la RSE, así como de sus estándares y principios internacionales. Muestra de ello es el elevado número de empresas que han suscrito los principios del Pacto Mundial apoyado por Naciones Unidas con respecto a otros países.

Es destacable también la evolución positiva que ha tenido entre las empresas de nuestro país el informar sobre los estándares internacionales de transparencia y reporte.

En este ámbito cabe resaltar que, en 2002, siete organizaciones españolas hicieron uso del marco de *Global Reporting Initiative (GRI)* para la elaboración de informes anuales RSE. Una cifra que en 2012 había ascendido a 180. Asimismo, resulta relevante el hecho de que España sea el país con el máximo nivel de aplicación de las guías GRI.

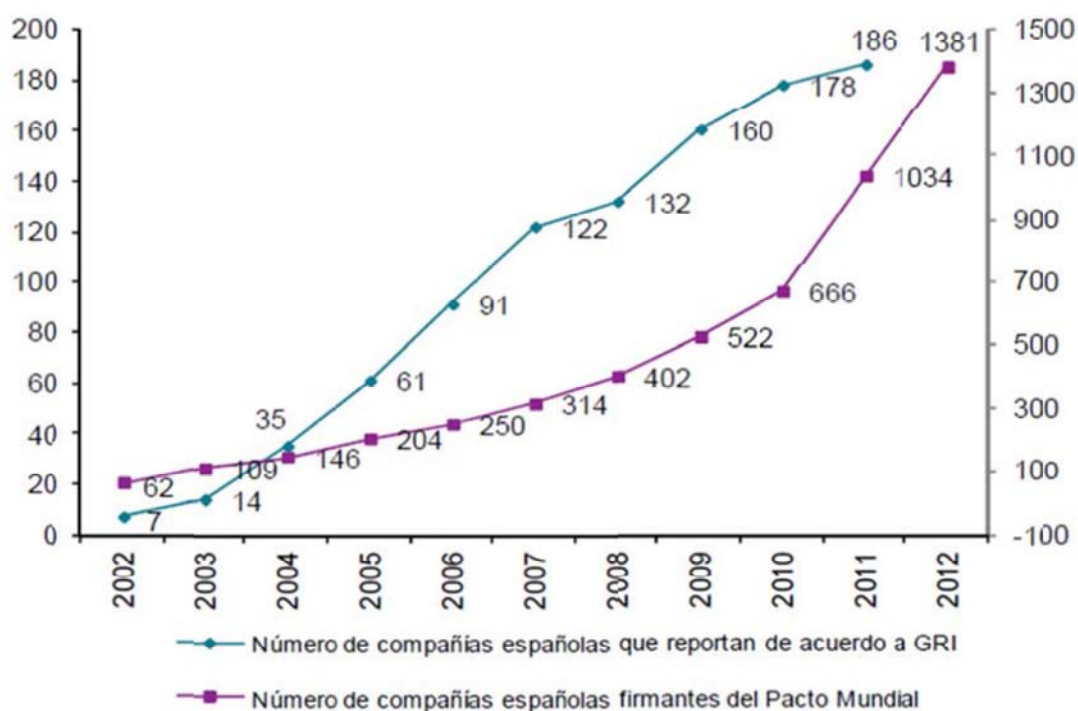


FIGURA 1.2.
 DE LA PARTICIPACIÓN DE EMPRESAS ESPAÑOLAS EN EL PACTO MUNDIAL DE LAS
 NACIONES UNIDAS Y EN *GLOBAL REPORTING INITIATIVE*.
 (Fuente: base de datos de memorias www.globalreporting.org (GRI, 2016) y www.unglobalcompact.org,
 (ONU, 2010))

Las grandes empresas españolas también ocupan puestos destacados en el ranking de aquellos índices que valoran el desempeño en materia de sostenibilidad, llegando incluso a liderar el ranking mundial de su sector. En esta línea, cabe destacar el *Dow Jones Sustainability Index (DJSI)* y el *FTSE4Good Index*.

Además de las grandes empresas, un nutrido grupo de Pymes han apostado en España por profundizar en la RSE. Se han creado también organizaciones de promoción de la RSE de referencia, y sindicatos, ONG's, medios de comunicación, administraciones públicas han contribuido a su promoción y desarrollo. La realización voluntaria de acciones de responsabilidad social por las empresas en materia de igualdad, incluyendo el fomento de la presencia equilibrada de mujeres y hombres en los consejos de administración de las sociedades mercantiles, utilizando el criterio prevalente del talento y del rendimiento profesional; así como la aprobación de la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible que introduce orientaciones para crear condiciones más favorables para un desarrollo económico sostenible, e incluye tres referencias de

impulso a la responsabilidad social empresarial. Por un lado, el artículo 27, sobre principios de buen gobierno corporativo y adecuada gestión del riesgo en relación con las remuneraciones de los directivos; el artículo 3518, sobre la sostenibilidad en la gestión de las empresas públicas; y, por último, el artículo 39 sobre la promoción de la responsabilidad social de las empresas. También se incluyen referencias a la responsabilidad de los organismos reguladores y a la inversión socialmente responsable y otros artículos que comprenden actuaciones de responsabilidad social: planes de movilidad sostenibles, consumidores, etc.

La disposición final trigésima de esta Ley de Economía Sostenible, establece también que reglamentariamente se desarrollarán las condiciones para la difusión de la información sobre el uso de criterios sociales, medioambientales y de buen gobierno en la política de inversión de los fondos de pensiones.

A través de la Estrategia Española de Responsabilidad Social de las Empresas, se dará respuesta y cobertura a las previsiones que la Ley de Economía Sostenible establece, facilitando los medios para, entre otras actuaciones, dar publicidad de las políticas de responsabilidad social de las entidades públicas y privadas.

Por otro lado, merecen mención especial otros desarrollos legislativos recientes como la Ley 19/2013 de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno, que contribuirá a restaurar la confianza en las Instituciones con un triple alcance: de un lado, incrementa y refuerza la transparencia en la actividad pública a través de obligaciones de publicidad activa para todas las Administraciones y entidades públicas; de otro, reconoce y garantiza el acceso a la información; y por último, establece las recomendaciones de buen gobierno que deben cumplir los responsables públicos.

Por su parte, la Ley sobre Actualización, Adecuación y Modernización del Sistema de Seguridad Social, a través de su disposición final undécima, modifica el artículo 14 del Texto Refundido de la Ley de Regulación de los Fondos y Planes de Pensiones aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2002, de 29 de noviembre, estableciendo que la comisión de control del fondo de pensiones, elaborará por escrito una declaración comprensiva de los principios de su política de inversión, incluyendo expresamente que en dicha declaración se deberá mencionar si se tienen en consideración, los riesgos extra financieros

(éticos, sociales, medioambientales y de buen gobierno) que afectan a los diferentes activos que integran el fondo de pensiones.

Destaca también la Ley 14/2013 de 27 de diciembre de Apoyo a los Emprendedores y su Internacionalización que impulsa la contratación pública o la creación de la Comisión para la reforma de las Administraciones Públicas cuyo informe de junio de 2013 plantea 217 medidas que afectan a las comunidades autónomas para que su gestión sea más eficiente y más responsable.

Otras leyes, sin abordar la responsabilidad social de las empresas de forma explícita, recogen muchas de sus aspiraciones. En el campo de los derechos humanos y la cohesión social, merece destacarse el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, en el que se refunden y actualizan las medidas introducidas en nuestro ordenamiento jurídico por la Ley 13/1982, de 7 de abril, de Integración Social de las personas con discapacidad, también conocida con el acrónimo de LISMI, y la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades y no discriminación de las personas con discapacidad, (LIONDAU).

La posición que ocupan las empresas españolas en los estándares internacionales en materia de sostenibilidad es un reflejo del esfuerzo que ha hecho nuestro país en materia de responsabilidad social corporativa.

No obstante, es importante en el contexto actual extender y ajustar esta cultura al resto del tejido empresarial independientemente de su tamaño y actividad.

Según la Estrategia Renovada de la Unión Europea sobre Responsabilidad Social de las Empresas, para la competitividad de las empresas es cada vez más importante un enfoque estratégico sobre RSE. Este puede reportar beneficios, gestionar riesgos y ahorrar costes y desarrollar la capacidad de innovación.

En este proceso juegan un papel esencial las grandes empresas que han adoptado la RSE y que, por su conocimiento y experiencia, pueden servir de referencia a las empresas de menor tamaño que, si bien es cierto que buena parte de ellas no cuentan con un planteamiento formal de la responsabilidad social, algunas sí realizan iniciativas en este ámbito.

En este sentido apuntan los datos que arroja el Euro barómetro de 2013 sobre el impacto de las empresas en la sociedad, que señala que el 79% de los encuestados considera que las Pymes se esfuerzan por tener un comportamiento responsable.

Por otra parte, también es posible evaluar la percepción exterior, tal y como aparece reflejada en índices representativos, de las prácticas de gestión de las compañías españolas en materias contempladas bajo el paraguas RSE. Para ello, basta con observar la calificación que se otorga algunas de las mayores empresas españolas en aquellas materias que guardan relación con la RSE, en los índices de sostenibilidad internacionales más reconocidos. Los rankings internacionales de competitividad, como el *Global Competitiveness Report* del Foro Económico Mundial, ponen el acento en la calidad institucional de los países y vienen a ser un indicador del atractivo que un determinado país tiene para los inversores. Buena parte de los indicadores contemplados en dichos rankings tienen que ver con elementos de gestión empresarial tradicionalmente contemplados en el marco de la responsabilidad social.

El cuadro 1.1, a continuación pone de manifiesto el paralelismo existente entre los asuntos que forman parte de algunas de las iniciativas principales en materia de responsabilidad social y los elementos evaluados para la construcción del *Global Competitiveness Report*.

INICIATIVA	ÁREAS DE DOCENCIA	Algunas áreas coincidentes con indicadores del Global Competitiveness Index del Foro Económico Mundial
Pacto Mundial de Naciones Unidas	Derechos laborales Derechos humanos Medio ambiente Corrupción	1.05. Pagos irregulares y sobornos 1.18. Comportamiento ético de las compañías 7.01. Colaboración en las relaciones empresa representantes de los trabajadores 7.08. Presencia de la mujer en la empresa
Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales	Derechos Humanos Empleo y Relaciones Laborales Medioambiente Corrupción Clientes Ciencia y Tecnología	1.05. Pagos irregulares y sobornos 1.18. Comportamiento ético de las compañías 5.08. Formación en el empleo 6.15. Orientación al cliente 7.01. Colaboración en las relaciones empresa representantes de los trabajadores 7.08. Presencia de la mujer en la empresa 12.03 Inversión empresarial en I+D
Declaración Tripartita de Principios sobre las Empresas Multinacionales	Derechos Humanos Derechos laborales	5.08. Formación en el empleo
ISO 26000	Derechos Humanos Medio Ambiente Prácticas laborales Clientes Competencia	1.05. Pagos irregulares y sobornos 1.18. Comportamiento ético de las compañías 1.20. Funcionamiento de los consejos de administración 5.08. Formación en el empleo 6.15. Orientación al cliente
Principios rectores sobre las empresas y los derechos humanos de Naciones Unidas	Derechos Humanos	1.05. Pagos irregulares y sobornos 1.18. Comportamiento ético de las compañías 7.01. Colaboración en las relaciones empresa representantes de los trabajadores

CUADRO 1.1.
 ÁREAS COINCIDENTES ENTRE INDICADORES DE COMPETITIVIDAD
 E INICIATIVAS DE LA ESTRATEGIA DE LA UE SOBRE RSC
 (Fuente: Ministerio de Empleo y Seguridad Social, 2015)

Un repaso a las metodologías utilizadas por los distintos índices, como el ya mencionado del Foro Económico Mundial, pone de manifiesto que algunos de los indicadores que determinan la competitividad de las economías nacionales están relacionados, entre otros, con los códigos éticos de las empresas, con los Acuerdos Marco Internacionales, con la práctica de un buen gobierno corporativo, con la transparencia, con los compromisos asumidos con las partes interesadas, con la inversión en I+D+I, con la formación de los empleados, o con la calidad de las relaciones con la cadena de suministro. Es decir, con elementos que forman parte de un modelo de gestión alineado con los principios de la responsabilidad social empresarial que puedan ser valorados y defendidos.

Al asumir su responsabilidad social, las empresas pueden granjearse una confianza duradera de los trabajadores, los consumidores y los ciudadanos que sea la base de modelos empresariales sostenibles. Esta mayor confianza permitiría a las empresas innovar y crecer.

La Responsabilidad Social conlleva unos valores sobre el que debe crear una sociedad unida basada en un sistema económico sostenible, minimizando la crisis económica.

Para asumir plenamente su responsabilidad social las empresas y el resto de organizaciones deben integrar de forma voluntaria en su estrategia, y en estrecha colaboración con los grupos de interés, un proceso destinado a integrar las preocupaciones sociales, medioambientales, éticas y de buen gobierno, el respeto a los derechos humanos y las preocupaciones de los consumidores.

Igualmente, deben identificar las organizaciones que, en su caso, canalicen o sintetizen los intereses individuales y expresen los intereses colectivos objeto de tutela.

Esto implica considerar sus expectativas desde la doble perspectiva del desarrollo sostenible y de las expectativas más generales de la sociedad, ocupándose de los temas sociales, medioambientales y de buen gobierno que están directamente afectados por las actividades de la organización, fomentando el empleo de calidad, apostando por la estabilidad, la formación y el desarrollo profesional de las personas empleadas.

Para ello, es importante el establecimiento de unos canales de comunicación y diálogo con los grupos de interés que ayuden a consolidar la confianza entre todas las partes porque el desarrollo de la Responsabilidad Social representa la posibilidad de alcanzar logros para todas las partes interesadas.

La Responsabilidad Social en las administraciones públicas y en otro tipo de organizaciones más allá del importante papel que las administraciones públicas pueden y deben jugar en la promoción, impulso, difusión y apoyo de la Responsabilidad Social en el ámbito de las empresas y del resto de organizaciones, se debe también prestar atención a su propio funcionamiento y modelo.

Estas organizaciones prestan servicios a los ciudadanos y, por tanto, deben ser cada vez más eficientes en su actividad puesto que interactúan en un entorno social y ambiental que deben respetar y mejorar, al tiempo que deben velar por el desarrollo profesional y el bienestar laboral de los empleados públicos.

Por todo ello, las administraciones, en tanto que son organizaciones, deben aplicarse a sí mismas los mismos criterios que inspiran el concepto de responsabilidad social y hacerlo, además, con un carácter de ejemplaridad.

Es por este motivo por el que iniciativas como la de realizar sistemáticamente una Memoria anual de Responsabilidad Social deben ser potenciadas y extendidas a todo el ámbito de lo público. Entendiendo, obviamente, que dicha memoria no es un mero informe más, sino una forma de dar cuenta a la sociedad de sus actuaciones y que supone, al tiempo, un compromiso y una motivación para la mejora continua en este ámbito.

En línea con el objeto de la Estrategia de apoyar el desarrollo de las iniciativas en este ámbito de las organizaciones públicas y privadas, conviene también que, además de las empresas y administraciones públicas, el resto de las organizaciones incorporen los principios de la Responsabilidad Social.

El Ministerio de Empleo y Seguridad Social apoya la labor del Consejo Estatal de RSE, y habilitará los medios que sean precisos para que se constituya como Observatorio de la Responsabilidad Social de las Empresas en España, tal y como establece su Real Decreto de constitución. Este observatorio estará siempre

coordinado con la Dirección General del Trabajo Autónomo, de la Economía Social y de la Responsabilidad Social de las Empresas, del Ministerio de Empleo y Seguridad Social.

El Consejo Estatal de RSE (en adelante, CERSE) jugará un papel esencial en el desarrollo e impulso de gran parte de las políticas y acciones en materia de RSE.

En particular, la participación del CERSE se operará a través de las siguientes actuaciones:

- Programas de orientación para pequeñas y medianas empresas y entidades de la Economía Social sobre temas relacionados con la responsabilidad social de las empresas.
- Elaboración de un modelo para promover que las empresas del sector público empresarial elaboren informes de gobierno corporativo y memorias de sostenibilidad.
- Elaboración de una guía que sirva para favorecer la divulgación de la información no financiera, colaborando además en la elaboración del modelo accesible para todas las entidades.
- Creación de un grupo de trabajo con objeto de establecer los indicadores de seguimiento, resultado e impacto en relación a la ejecución de las medidas.
- Estudio y análisis del informe del Representante Especial del Secretario General para la cuestión de los Derechos Humanos y las Empresas Transnacionales y otras empresas, John Ruggie, del Consejo de Derechos Humanos de Naciones Unidas.
- Constitución como Observatorio de la Responsabilidad Social de las Empresas en España.

Grupos de Interés

Los grupos de interés son aquellas entidades o individuos a los que pueden afectar de manera significativa las actividades de las empresas y del resto de organizaciones. En el ámbito de las relaciones laborales resulta esencial la participación de los interlocutores sociales y se reconoce como grupo de interés tanto a las organizaciones sindicales, como a la representación legal de los trabajadores.

La Responsabilidad Social implica para una organización considerar las expectativas de aquellos grupos que se vean afectados por su actividad o por las decisiones que tome. Esto supone que debe identificar los grupos de interés afectados por sus actividades, tales como los empleados, los accionistas, los inversores, los clientes, o los proveedores, entre otros.

Se debe potenciar la creación y utilización de canales de comunicación establecidos con los grupos de interés representativos en el seno de la organización.

Además es importante evaluar los resultados de dichas herramientas de comunicación. Igualmente se debe valorar la inclusión de las opiniones de los grupos de interés en las memorias que se realicen, especialmente la de la representación legal de los trabajadores, toda vez que pueden contribuir a identificar necesidades y oportunidades de mejora, y pueden ofrecer una cooperación constructiva a las empresas en la búsqueda conjunta de soluciones.

Uno de los objetivos del nuevo mandato del CERSE será facilitar y promover que las organizaciones identifiquen esos grupos de interés que puedan resultar afectados por su actividad. Por ello, tal y como se prevé en las actuaciones encomendadas al CERSE, se desarrollará una metodología específica sobre la definición y participación de los grupos de interés, con el objeto de ofrecer instrumentos a las empresas y al resto de organizaciones que permitan dinamizar y efectuar el seguimiento de su participación.

1.3.1. VISIÓN, PRINCIPIOS Y OBJETIVOS

En este apartado vamos a analizar la visión de la Estrategia Española de Responsabilidad Social de las Empresas, es decir, la imagen que se plantea para su futuro, así como sus principios, objetivos y cómo se estructuran.

- Visión 2020

La Estrategia Española de Responsabilidad Social de las Empresas tiene por objeto apoyar el desarrollo de las prácticas responsables de las organizaciones públicas

y privadas con el fin de que se constituyan en un motor significativo de la competitividad del país y de su transformación hacia una sociedad y una economía más productiva, sostenible e integradora.

- Principios

La Estrategia Española de Responsabilidad Social de las Empresas marca cuatro objetivos y propone un total de 10 líneas de actuación que parten de los siguientes principios:

- a) Competitividad: La puesta en marcha de actuaciones en materia de responsabilidad social se puede identificar también como una apuesta por la excelencia en la gestión de las empresas que redundará en la mejora de su posicionamiento en el mercado, en su productividad, rentabilidad y sostenibilidad.
- b) Cohesión social: La RSE debe aumentar la eficacia de las organizaciones en la promoción de la igualdad de oportunidades y la inclusión social. No puede existir una auténtica política responsable que no se ocupe suficientemente de la vertiente social.
- c) Creación de valor compartido: La aplicación de los criterios y valores de la RSE, en colaboración efectiva con los grupos de interés, contribuye a generar y reforzar el impacto positivo.
- d) Sostenibilidad: La RSE se constituye como un instrumento para desarrollar organizaciones conscientes de su papel principal en el logro de un desarrollo humano, económico, y medioambiental sostenido en el tiempo para las sociedades en las que se integran.
- e) Transparencia: La RSE contribuye a promover organizaciones ejemplares y transparentes, lo que redundará en un aumento de la credibilidad y de la confianza.
- f) Voluntariedad: La adopción de políticas de responsabilidad social es voluntaria, requiere un compromiso y supone un valor añadido al cumplimiento de la normativa vigente.

- Objetivos y estructura

La Estrategia Española de Responsabilidad Social de las Empresas se vertebra en torno a los siguientes objetivos:

- Objetivo 1. Impulsar y promover la RSE, tanto en las empresas, incluidas las PYMES, como en el resto de organizaciones públicas y privadas, en sus actuaciones en los diversos ámbitos geográficos en los que operan.
- Objetivo 2. Identificar y promover la RSE como atributo de competitividad, de sostenibilidad y de cohesión social.
- Objetivo 3. Difundir los valores de la RSE en el conjunto de la sociedad.
- Objetivo 4. Crear un marco de referencia común para todo el territorio en materia de RSE, que garantice el cumplimiento y respeto de los principios de la Ley 20/2013, de 9 de diciembre, de Garantía de la Unidad de Mercado en esta materia.

Estos cuatro objetivos, que parten de los seis principios anteriores, tienen como premisa esencial la búsqueda de la competitividad, la cohesión social y el respeto a la unidad de mercado.

La competitividad es una de las líneas esenciales de esta estrategia que busca facilitar la sostenibilidad del negocio en su doble vertiente: por un lado, manteniendo unos resultados económicos positivos a largo plazo que permitan la supervivencia de la empresa y, por otro, sirviendo de orientación para su integración en la sociedad, adaptándose y aprovechando las oportunidades que surjan de este proceso.

La competitividad no sólo depende de las actuaciones de las empresas en cuanto a su rivalidad competitiva, sino que también son determinantes de la competitividad de las instituciones y políticas que el país haya desarrollado o trate de impulsar.

Asimismo, no puede existir una auténtica política responsable que no se ocupe suficientemente de la vertiente social. Es preciso por ello favorecer aquellas medidas que buscan el mantenimiento y la creación de empleo estable y de calidad para contribuir a un desarrollo sostenible de la sociedad, debiendo prestar atención también a la mejora de las condiciones de igualdad de trato y no discriminación, conciliación y la inserción laboral de colectivos con mayores dificultades para acceder o mantenerse en el mercado laboral y aquellos en riesgo de exclusión social.

Por último, la creación de un marco de referencia común para todo el territorio en materia de RSE, supone una necesidad no sólo desde el punto de vista de garantizar el cumplimiento y respeto de los principios de la Ley 20/2013, de 9 de diciembre, de Garantía de la Unidad de Mercado que puedan verse afectados por las políticas desarrolladas en materia de responsabilidad social, sino para buscar la coordinación y la suma de esfuerzos que resulta esencial para la efectividad de las políticas públicas. Todo ello sin perjuicio de la necesidad del cumplimiento en todas las políticas públicas de los principios contenidos en la comentada Ley en concreto, por ejemplo, los relativos a la no discriminación (artículo 3) y a la eficacia nacional de las actuaciones administrativas (artículo 20).

Para avanzar en estos objetivos resulta preciso establecer líneas de actuación que orienten las prioridades tanto de las empresas y organizaciones como de los poderes públicos que deben jugar un papel de apoyo e impulso.

Las 10 líneas de actuación en torno a las cuales se han agrupado las medidas son las siguientes:

- Promoción de la RSE como elemento impulsor de organizaciones más sostenibles.
- Relación con los proveedores.
- Integración de la RSE en la educación.
- Consumo responsable.
- Buen Gobierno y transparencia como instrumentos para el aumento de la confianza.
- Gestión responsable de los recursos humanos y fomento del empleo.
- Inversión socialmente responsable e I+D+I.
- Respeto ambiental.
- Coordinación y participación
- Cooperación al desarrollo.

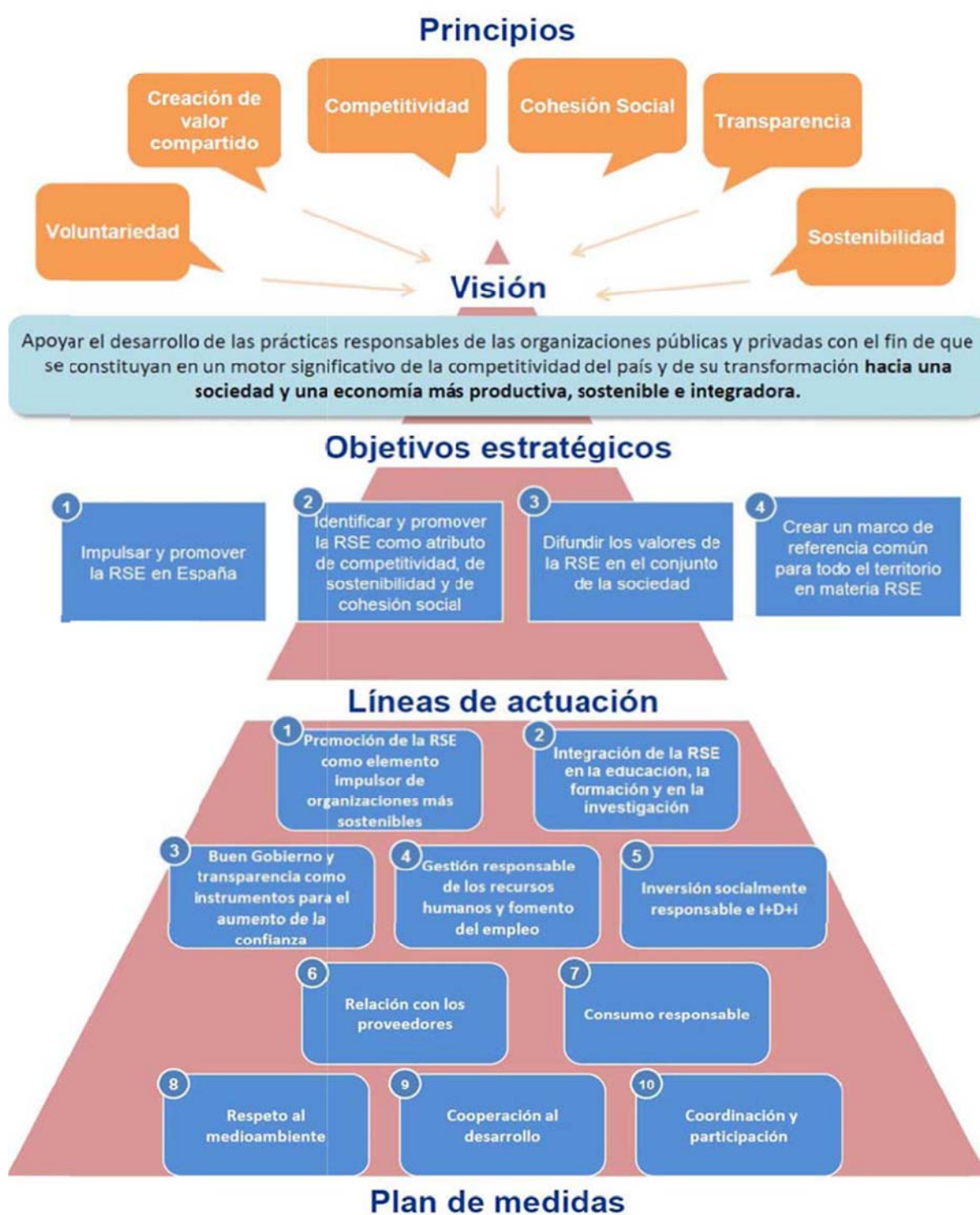


FIGURA 1.3.
COORDINACIÓN Y PARTICIPACIÓN. ESTRUCTURA DE LA ESTRATEGIA ESPAÑOLA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LAS EMPRESAS
(Fuente: Ministerio de Empleo y Seguridad Social, 2015)

1.3.2. LÍNEAS DE ACTUACIÓN Y PLAN DE MEDIDAS

El plan de medidas tiene el propósito de materializar en iniciativas las prioridades propuestas para el cumplimiento de los objetivos estratégicos marcados.

Para ello, se proponen las siguientes diez líneas de actuación que incluyen medidas concretas dirigidas a las empresas y organizaciones y a las propias administraciones públicas:

Promoción de la RSE como elemento impulsor de organizaciones más sostenibles, es la primera línea de actuación.

El objetivo es extender la cultura de la RSE a la sociedad. Además, la RSE es un elemento impulsor de la sostenibilidad, de la igualdad de oportunidades y de la cohesión social.

Según la estrategia Española de Responsabilidad Social de las Empresas, se determina 10 líneas de actuación desglosando 60 objetivos:

Respecto a la línea de actuación primera de Promoción de la RSE como elemento impulsor de las organizaciones más sostenibles, establecen las siguientes medidas (Ministerio de Empleo y Seguridad Social, 2015:33-36):

- 1.- Sensibilizar a las empresas con los modelos de gestión responsable y sostenible, para un desempeño socialmente responsable de su actividad.
- 2.- Fomentar plataformas de comunicación y espacios de diálogo entre las organizaciones y los grupos de interés.
- 3.- Puesta en marcha del procedimiento de publicación de memorias e informes de responsabilidad social y sostenibilidad.
- 4.- Herramienta para el envío de las memorias e informes de RSE.
- 5.- Crear un espacio web accesible especializado en RSE.
- 6.- Fomentar la integración de prácticas de responsabilidad social en las Pymes y entidades de la Economía Social.
- 7.- Dar a conocer y divulgar el esfuerzo de las empresas comprometidas con la responsabilidad social empresarial.
- 8.- Consultar periódicamente a los ciudadanos y a las partes interesadas sobre su percepción del grado de penetración de la RSE en España.
- 9.- Promover que los criterios de la responsabilidad social se constituyan en un referente.

10.- Continuar impulsando el compromiso de las entidades públicas y privadas con el fomento del empleo joven, mediante la adhesión a la Estrategia de Emprendimiento y Empleo Joven y la obtención del sello de "Entidad Adherida".

11.- Desarrollar programas para promover el conocimiento y cumplimiento de los principios internacionales por parte de las organizaciones que operan en España.

Respecto a la línea de actuación segunda: Integración de la RSE en la educación, la formación y en la investigación, se establecen los siguientes objetivos (Ministerio de Empleo y Seguridad Social, 2015:37):

12.- Impulsar la incorporación del valor de la contribución personal y social a un modelo de sociedad más sostenible en los planes de estudio.

13.- Potenciar el estudio de la RSE tanto en las instituciones educativas para la formación profesional como en las universidades para la enseñanza universitaria, así como en los centros de investigación.

Respecto a la línea de actuación tercera referida al Buen Gobierno y transparencia como instrumentos para el aumento de la confianza se establecen los siguientes objetivos (Ministerio de Empleo y Seguridad Social, 2015:38-41):

14.- Impulsar las prácticas de buen gobierno de las organizaciones.

15.- Garantizar que las empresas del sector público empresarial elaboran informes de gobierno corporativo y memorias de sostenibilidad.

16.- Fomentar la fiscalidad responsable en las organizaciones.

17.- Impulsar actuaciones para combatir el fraude.

18.- Promover la ética y la transparencia en las organizaciones, así como los programas de lucha contra la corrupción.

19.- Impulsar la RSE como mecanismo para fortalecer la imagen de España y la percepción positiva de los productos y servicios españoles.

20.- Fomentar la elaboración de informes anuales que incorporen de forma transparente la información de aspectos sociales, ambientales, y de buen gobierno.

21.- Elaboración de una guía sobre divulgación de información no financiera.

Respecto a la línea de actuación cuarta respecto a la gestión responsable de los recursos humanos y fomento del empleo, se establecen los siguientes objetivos (Ministerio de Empleo y Seguridad Social, 2015:42-44):

- 22.- Impulsar actuaciones para favorecer la diversidad en las plantillas (planes de igualdad).
- 23.- Impulsar actuaciones dirigidas a facilitar la vida familiar y laboral.
- 24.- Incentivar la promoción de la salud en los centros de trabajo.
- 25.- Favorecer la integración laboral de personas en riesgo de exclusión social en empresas ordinarias, así como para facilitar el emprendimiento.
- 26.- Respeto y protección de los Derechos Humanos en toda la cadena de valor.
- 27.- Potenciar la contratación indefinida.
- 28.- Facilitar y proporcionar oportunidades de voluntariado corporativo.

Respecto a la quinta línea de actuación referida a inversión socialmente responsable e I+D+I, se establecen los siguientes objetivos (Ministerio de Empleo y Seguridad Social, 2015:44-46):

- 29.- Elaboración de guías de buenas prácticas en materia de inversión socialmente responsable.
- 30.- Fomentar la utilización de la Inversión Socialmente Responsable (ISR) por los Fondos de Pensiones de Empleo.
- 31.- Propiciar la celebración de encuentros entre emprendedores e inversores socialmente responsables.
- 32.- Fomentar que las entidades gestoras de fondos de inversión y planes de pensiones, indiquen si tienen en cuenta solo criterios financieros en las decisiones de inversión y, cuando tengan en consideración riesgos extra financieros, mencionen esta circunstancia.
- 33.- Impulsar la investigación y la innovación sostenible.
- 34.- Estimular el emprendimiento social.

Respecto a la sexta línea de actuación referida a relación con los proveedores (Ministerio de Empleo y Seguridad Social, 2015:46-48):

Resulta esencial el desarrollo de sistemas de relación socialmente responsables por parte de las organizaciones con cada uno de los componentes de la cadena de suministro, y la puesta en marcha de actuaciones que contribuyan a que las empresas tomen una mayor conciencia de la responsabilidad social de sus proveedores.

- 35.- Velar por el cumplimiento de los principios de RSE en toda la cadena de suministro.

36.- Fomentar las actuaciones dirigidas a satisfacer los compromisos que las organizaciones adquieren con sus proveedores.

37.- Instar a las administraciones públicas a que adapten sus criterios de solvencia técnica y económica en los procedimientos de licitación pública para que fomenten el emprendimiento.

38.- Fomentar la incorporación de criterios sociales, ambientales, de derechos humanos y éticos en las licitaciones y adquisiciones públicas vinculados al objeto del contrato.

Respecto a la séptima línea de actuación referida a consumo responsable (Ministerio de Empleo y Seguridad Social, 2015:48-50):

En esta línea de actuación se introducen medidas de sensibilización y concienciación para hacer partícipe al consumidor en la toma de decisiones.

Esta iniciativa parte de la necesidad de introducir la cultura de la información leal al consumidor y de la libre competencia, de colaborar lealmente con las autoridades en defensa del consumidor, de defensa de la libre competencia, y de fomentar el acceso a información veraz por parte de los consumidores sobre los productos y servicios.

39.- Promover el consumo responsable, los derechos de los consumidores y la integración de los principios de responsabilidad social en las políticas de consumo.

40.- Extender la utilización del etiquetado como instrumento de información al consumidor y herramienta informativa del cumplimiento de criterios de sostenibilidad.

41.- Elaborar un código de buenas prácticas sobre información para evitar la publicidad engañosa y garantizar una comunicación ajustada a la realidad del producto ofertado.

42.- Promover políticas de comunicación y publicidad responsables.

43.- Apoyar las iniciativas de fomento de la RSE realizadas por las organizaciones e instituciones de defensa de los derechos de los consumidores.

Respecto a la octava línea de actuación referida al medio ambiente (Ministerio de Empleo y Seguridad Social, 2015:50-51):

El respeto al medio ambiente es un requisito indispensable de toda organización con vocación sostenible.

44.- Reducir el impacto medioambiental por parte de todas las organizaciones.

45.- Reforzar la información orientada al control y consumo responsable de los recursos naturales.

46.- Seguir apoyando aquellas medidas dirigidas a proteger el medio ambiente, minimizando el impacto ambiental, así como los programas orientados a prevenir y mitigar la contaminación ambiental.

47.- Hacer seguimiento y reforzar los programas de prevención y gestión de residuos, mediante el uso de las tecnologías más adecuadas.

48.- Avanzar en los programas cuyo objetivo es reducir y minimizar las emisiones directas e indirectas.

49.- Impulsar el uso de tecnologías limpias.

Respecto a la novena línea de actuación cooperación al desarrollo, se detallan los siguientes objetivos (Ministerio de Empleo y Seguridad Social, 2015:51-54):

50.- Fomentar la incorporación de los principios establecidos en Naciones Unidas sobre Derechos Humanos y empresas transnacionales a las grandes empresas españolas que operan en todo el mundo y fomentar la gestión socialmente responsable de las empresas españolas en el exterior, con objeto de relacionar los esfuerzos de las organizaciones por ser más responsables con el legado que recogerán las generaciones futuras a largo plazo.

51.- Favorecer la difusión y consideración de actividades de Acción Social de las empresas y organizaciones para su reconocimiento por la sociedad y la generación de confianza en su desempeño.

52.- Impulsar la difusión por parte de las empresas multinacionales españolas de los principios internacionales de RSE.

53.- Promover la constitución de Alianzas Público Privadas para el Desarrollo.

54.- Impulsar los servicios de asesoramiento y orientación prestados a las PYMES, entidades de la economía social, emprendedores y autónomos, interesados en operar en países socios de la Cooperación Española.

55.- Diseñar y poner en marcha programas junto con la Cooperación Española, estudio del informe del Representante Especial del Secretario General para la cuestión de los Derechos Humanos y las Empresas Transnacionales y otras empresas, John Ruggie”, del Consejo de Derechos Humanos de Naciones Unidas.

56.- Potenciar las Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales a través del Punto Nacional de Contacto.

Respecto a la décima línea de actuación referida a coordinación y participación la Estrategia Española de Responsabilidad Social determina los siguientes objetivos (Ministerio de Empleo y Seguridad Social, 2015:54-55):

57.-Poner en marcha mecanismos de coordinación entre la Administración General del Estado y las comunidades autónomas, con objeto de promover los principios y criterios de la RSE.

58.-Extender y promover la RSE en todo el territorio.

59.- Puesta en marcha del Observatorio de la Responsabilidad Social de las Empresas, en el seno del CERSE.

60.-Impulsar el intercambio de experiencias con otros países.

La Responsabilidad Social Empresarial puede constituirse como un elemento tractor a medio y largo plazo.

La Inversión Socialmente Responsable es parte del proceso de aplicación de la RSE en las decisiones sobre inversiones.

1.4. CONSIDERACIONES FINALES

A continuación, a modo de síntesis, recogemos algunas consideraciones relativas a la materia analizada en el presente capítulo.

- a) Con respecto al concepto y evolución de la Responsabilidad Social Corporativa:
- La Responsabilidad Social presenta un conjunto de principios que pretenden contribuir al desarrollo sostenible, comportamiento ético y transparente respetando las partes interesadas.
 - A lo largo del siglo XX y XXI se ofrecen distintas definiciones del concepto, todas ellas establecen que la Responsabilidad Social de cualquier organización consiste en, además del cumplimiento de sus obligaciones legales, integrar en su actividad, de forma voluntaria, preocupaciones sociales y ambientales.
 - Las responsabilidades de la organización se clasifican en: económicas, legales, éticas y sociales.
 - La Responsabilidad Social tiene importantes relaciones con la ética y la moral. La organización debe ser responsable ante la sociedad en su conjunto, y por tanto, debe respetar las normas éticas establecidas.

b) Con respecto a la Responsabilidad Social y la sostenibilidad:

- La Responsabilidad Social Empresarial o Corporativa, pone énfasis especial en que las organizaciones tienen que ser respetuosas con temas ambientales y sociales, además de generar beneficios económicos para sus accionistas.
- Destacamos iniciativas en materia de Responsabilidad Social por diferentes organismos: el Pacto Mundial de las Naciones Unidas y el Libro Verde de la Comisión Europea, las Líneas Directrices de la OCDE y la Declaración Tripartita de la OIT, etc.

c) Con respecto a la Estrategia de Responsabilidad Social 2014-2020:

- Responde a las recomendaciones plasmadas en la Estrategia Renovada de la UE sobre Responsabilidad Social de las Empresas.
- Supone un paso más en el cumplimiento de los compromisos acordados entre el Gobierno y los interlocutores sociales el pasado 29 de julio.
- Parte de 6 principios: Competitividad, cohesión social, sostenibilidad, transparencia, voluntariedad y 4 objetivos derivados de los principios enunciados.
- Se trata de un documento que implica a las empresas, Administraciones Públicas y al resto de la sociedad para tener una economía más productiva, competitiva y sostenible.
- Se pondrá en marcha el Observatorio de la Responsabilidad Social de las Empresas en el seno del CERSE y un grupo de trabajo con las Comunidades Autónomas en la Conferencia Sectorial de Empleo y Asuntos Laborales.
- El documento incluye 60 medidas agrupadas respecto aspectos genéricos; integración de la RSE en la educación, la formación e investigación; buen gobierno y transparencia; gestión responsable de los recursos humanos y fomento del empleo; relación con los proveedores; consumo responsable; respeto al medio ambiente para terminar coordinación y participación con el objetivo de alinear los compromisos de las organizaciones con las necesidades y preocupaciones de la sociedad para implantar sistemas de gestión sostenibles.

CAPÍTULO 2:
ESTÁNDARES APLICABLES A LA
GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD
SOCIAL CORPORATIVA



UNIVERSIDAD
DE MÁLAGA

CAPÍTULO 2

ESTÁNDARES APLICABLES A LA GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

ÍNDICE

2.1. INTRODUCCIÓN

2.2. SISTEMAS DE GESTIÓN CERTIFICABLES Y VALIDABLES

2.2.1. Elementos comunes en los sistemas de RSC

2.2.2. Proceso de certificación y validación

2.3. ESTRUCTURA DE ALTO NIVEL PARA TODOS LOS SISTEMAS DE GESTIÓN

2.3.1. Anexo SL

2.3.2. Proceso de auditoría

2.3.3. Relación con sistemas integrables

2.4. ESQUEMAS CERTIFICABLES Y VALIDABLES EN RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

2.4.1. *Social AccountAbility International*: NORMA SA 8000:2014

2.4.2. Sistema de gestión del cumplimiento UNE-ISO 19600:2014

2.4.3. Nueva *Global Reporting Initiative (GRI)*. G4. Ed. 2013 de memorias de Sostenibilidad

2.4.4. Otros esquemas de Responsabilidad Social

AccountAbility: Norma AA100AS:2008

Sistema de gestión ética y socialmente responsable, SGE 21:2008

Especificación técnica RS10 IQNet

2.5. CONSIDERACIONES FINALES



UNIVERSIDAD
DE MÁLAGA

CAPÍTULO 2

ESTÁNDARES APLICABLES A LA GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

En este capítulo vamos a describir las distintas normas tanto nacionales como internacionales relacionadas con la certificación. Las propuestas de métodos, guías, estándares o documentos metodológicos, generados por los más importantes y reputados organismos son, sin ninguna duda, los elementos de información más relevantes para la comprensión de un campo de la gestión en una materia y para la dirección científica y profesional de las empresas.

2.1. INTRODUCCIÓN

En este capítulo comenzamos en el epígrafe 2.2, estudiando los sistemas de gestión certificables y validables. Los elementos comunes en los sistemas de RSC se analizan en el subepígrafe 2.2.1. Continuamos en el subepígrafe 2.2.2 describiendo los procesos de certificación y validación, avanzando en el subepígrafe 2.3.1 con la estructura del Anexo SL. En el subepígrafe 2.3.2 nos ocupamos de los procesos de auditoría de sistemas de gestión cerrando con el subepígrafe 2.3.3 la relación con los sistemas integrados.

En el epígrafe 2.4 describimos los esquemas certificables y validables relacionados con la RSC. Comenzamos con el subepígrafe 2.4.1 donde estudiamos la norma SA 8000:2014 en su reciente edición, seguidamente en el subepígrafe 2.4.2 estudiamos los puntos esenciales y relacionales de los sistemas de gestión de cumplimiento, basados en la ISO 19600:2014. En el subepígrafe 2.4.3 nos adentramos en la Guía para la elaboración de la memoria de sostenibilidad. *Global Reporting Initiative* (GRI) G4 y en el último subepígrafe 2.4.4 agrupamos otros esquemas de Responsabilidad Social, donde comenzamos con la Normas de Aseguramiento de la sostenibilidad AA1000AS:2008, profundizamos en los sistemas de gestión ética y socialmente responsable según la norma SGE 21:2008 y comentamos la especificación técnica IQNet RS10 ed. 2015.

Las consideraciones finales las abordamos en el epígrafe 2.5.

2.2. SISTEMAS DE GESTIÓN CERTIFICABLES Y VALIDABLES

En este epígrafe, desarrollamos los conceptos de certificación, elementos comunes de los sistemas de gestión y la relación como los sistemas de gestión de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC). Además, describimos los procesos de certificación y validación.

La realización de nuestro trabajo requiere partir del concepto de sistema de gestión, para su definición utilizaremos la que aporta la nueva revisión de ISO 9000:2015, sistemas de gestión de la calidad, fundamentos y vocabulario, como “conjunto de elementos interrelacionados o que interactúan”.

Los Sistemas de Gestión se han generalizado dando lugar a la aparición de diversos esquemas ligados a sectores específicos, tenemos así, por ejemplo:

- Sistemas de gestión de calidad conforme a ISO 9001:2015.
- Sistemas de gestión ambiental conforme a ISO 14001:2015.
- Sistemas de gestión de seguridad de la información conforme a ISO 27001:2013.
- Sistemas de gestión de las actividades de I+D+I conforme a UNE 166002:2014.
- Sistemas de gestión de seguridad alimentaria conforme a ISO 22000:2005.
- Sistema de gestión de la energía conforme a ISO 50001:2011.
- Seguridad y Salud Laboral conforme a OHSAS 18001:2007.
- Etc.

Incluso en sectores como es el caso de la educación superior, organismos autorizados han elaborado sus propios estándares, para mediante ellos definir e implantar sistemas de gestión específicos.

Así, por ejemplo, en el ámbito de la educación superior, la nueva estructura de los títulos universitarios (Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre) exige, para autorizar la puesta en funcionamiento de los mismos, el que en la Memoria de Verificación del título se incluya un sistema de garantía de la calidad, del título en cuestión (apartado 9 del Anexo I del RD 1393/2007). Con el fin de atender esta necesidad la Agencia Nacional de la Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA), estableció el Programa AUDIT

(ANECA, 2007), para a través de él poder diseñar un sistema de gestión de calidad específico, un sistema de garantía de la calidad aplicable a cada titulación.

El Programa AUDIT permite definir un sistema para la garantía de la calidad, en definitiva, un sistema de gestión de la calidad que no es inmediatamente homologable con el definido por la norma ISO 9001:2015. El sistema de garantía de la calidad diseñado según el AUDIT tiene unas peculiaridades propias que a la hora de su implantación y desarrollo han obligado a que tengan que elaborarse guías y documentos especiales para cuyo diseño y confección se ha requerido la participación de profesionales con un amplio conocimiento tanto en materia de sistemas de gestión de la calidad como en la aplicación de los mismos al ámbito de la educación superior, al ámbito universitario. Podemos citar entre ellos al profesor Pablo Arranz, autor del trabajo de investigación *Los sistemas de garantía de calidad en la educación superior en España. Propuesta de un modelo de acreditación para las titulaciones de grado en empresa*.

Hemos enumerado una diversidad de sistemas de gestión, a la amplia gama de los relacionados hay que añadir los aplicables al ámbito de la gestión ética y socialmente responsable de organizaciones o lo que llamamos Responsabilidad Social Corporativa donde a diferencia de los ámbitos anteriormente referidos existe la posibilidad de diseñar diferentes sistemas de gestión en función del estándar que elijamos, ya que podemos optar por varios, a saber:

- Norma de Aseguramiento de Sostenibilidad AA1000AS:2008.
- Norma Internacional de Responsabilidad Social SA 8000:2014.
- Norma para Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable, SGE 21:2016 Versión final.
- IQNet SR 10:2015. Sistemas de Gestión de Responsabilidad Social.

Precisamente, la posibilidad de aplicar distintos estándares para el establecimiento y diseño de un sistema de gestión de la Responsabilidad Social Corporativa es la que nos ha llevado a realizar el trabajo de investigación que presentamos y que tiene por objeto diseñar un cuestionario evaluable que incorpore todos los requisitos aplicables posibles, en relación con la responsabilidad social de empresas u organizaciones.

2.2.1. ELEMENTOS COMUNES EN LOS SISTEMAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

A continuación, procedemos a señalar qué elementos comparten los Sistemas de Responsabilidad Social Corporativa:

- Declaraciones Corporativas y Política de RSC:

En la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) los elementos clave de partida son la Declaración del presidente o director general apoyando su implicación y consolidación, los valores y la gestión ética. Estas declaraciones sólo tienen valor si se desarrollan a través de políticas y estrategias.

La política de RSC es el mecanismo inicial que la alta dirección de una empresa pone en marcha para orientar o reorientar a la organización hacia una gestión ética y socialmente responsable. Define finalidades y prioridades en este ámbito, y señala las líneas básicas de acción para lograrlos. En un sentido, la política es el marco en que los demás instrumentos se orientan y descansan.

- Implicación de los Grupos de Interés:

Hoy en día, la reputación e imagen de una empresa depende en gran medida de saber crear relaciones de confianza con los grupos de interés.

El logro de beneficios financieros a costa de la explotación o malas prácticas con los empleados, el medio ambiente, las comunidades locales o las subcontratas, no es sólo socialmente irresponsable, sino que puede ocasionar a medio plazo más pérdidas que ganancias.

La implicación directa en la gestión de una empresa por parte de los grupos de interés puede llegar a evitar conflictos y a lograr resultados sobresalientes.

Las empresas que sepan fomentar su capacidad para escuchar podrán obtener mucha información vital que les ayudará a responder rápida y adecuadamente a nuevos desafíos y necesidades. La información de las necesidades y expectativas provenientes de los grupos de interés en materia de sostenibilidad es una de las piedras angulares del sistema de gestión.

- Estructura Organizativa

Para muchas organizaciones, esto supone la creación de un departamento o responsable corporativo, algo necesario para evidenciar ese compromiso hacia el exterior de la empresa. Pero la clave es que las iniciativas que se adopten se extiendan a todos los niveles y ámbitos de la gestión, y no queden reducidos a las actividades esporádicas y subordinadas de un departamento o un especialista o que esté en peligro cuando la alta dirección cambie. Este será el objetivo a perseguir con la implantación de un Sistema de Gestión de la Responsabilidad Social Corporativa (SGRSC).

Ya existen dentro de las empresas, responsables de medio ambiente, de la acción social o de recursos humanos, por ejemplo. Por esta razón es clave el trabajo en equipo aunque es conveniente asignar las responsabilidades globales a un líder visible e independiente, con una unidad organizativa responsable de dar un mensaje único e integrado, de aunar esfuerzos bajo una misma línea conductora y la coordinar proyectos de carácter compartido.

Tras la publicación de la norma la norma UNE-ISO 19600:2014, Sistemas de gestión de *compliance*, Directrices, se ha creado también la figura del *Compliance Officer*.

- Código de Conducta Empresarial

Los llamados “Códigos éticos”, o “de conducta”, obedecen a la necesidad de alinear las conductas de los integrantes de la empresa de acuerdo a reglas y principios éticos comunes.

Se trata de documentos no muy generalizados, aunque son una de las iniciativas de RSC más difundidas.

Los códigos se dirigen a regular los comportamientos y acciones de los empleados de la empresa en su alineación con los valores y cultura organizativa deseada.

En cuanto a su contenido, los hay muy genéricos, que apenas van más allá de las declaraciones de valores, y los hay extremadamente detallados, en los que la función de control es muy evidente.

- Cuadro de Mando de la RSC

Un cuadro de mando integral es una herramienta clave para la dirección de las empresas en el corto y en el largo plazo, que combina indicadores tangibles e intangibles y permite realizar una gestión responsable, avanzada y de excelencia.

La RSC abre a las empresas nuevos focos de atención que se escapan de la esfera puramente empresarial. Los nuevos impactos, riesgos y retos que la sostenibilidad brinda a las empresas deben estar incorporados en el timón de mando de las empresas.

Si la responsabilidad corporativa ha sido integrada en la estrategia de la empresa y desplegada en los procesos productivos, es evidente que ya no se cuestiona su valor añadido y que por lo tanto es susceptible de ser medida, evaluada y tomada en cuenta a la hora de dirigir la compañía y su interrelación con el entorno social y ambiental en el que se mueve.

El cuadro de mando de la RSC es la herramienta de gestión cuyo fin es integrar los diferentes frentes de la sostenibilidad en un solo documento, de manera que sirva para medir los avances logrados.

- Informes de Responsabilidad Corporativa o Sostenibilidad

El informe de RSC obliga a las empresas a mostrar públicamente sus iniciativas y sus resultados en materia de sostenibilidad.

Los informes RSC, y el uso que hagan de ellos los inversores y consumidores, pueden marcar un impacto radical en la gestión de la responsabilidad corporativa.

La iniciativa internacional más importante en materia de comunicación en RSC es la propuesta del GRI (*Global Reporting Initiative*). El objetivo de esta iniciativa es que las empresas informen con criterios comunes sobre sus resultados sociales y medioambientales, de modo que los mercados y los consumidores puedan comparar y hacer análisis.

- Análisis, Mejora Continua y Aprendizaje

A partir de los resultados e informes internos y externos, la alta dirección debería analizar con una periodicidad definida el grado de implantación de los diferentes elementos del sistema de gestión de la RSC y proponer los ajustes necesarios al sistema, a los proyectos RSC del ejercicio en curso y a los procesos o actividades implicadas.

El cuadro de mando integral de la RSC, la triple cuenta de resultados y el seguimiento de los proyectos constituyen las principales herramientas de análisis de la alta dirección.

2.2.2. PROCESO DE CERTIFICACIÓN Y VALIDACIÓN

¿Qué es la certificación?

Todos estamos de acuerdo al considerar la normalización, como una de las herramientas fundamentales para el desarrollo económico e industrial de los países.

Asimismo, nadie duda de las ventajas que el uso de las normas tiene para las empresas y para las relaciones entre ellas.

Pero si la normalización es fundamental para el desarrollo de los países, es la certificación quien consigue dar credibilidad a las empresas.

Los sistemas de certificación han evolucionado de una forma tan rápida, con el fin de adaptarse al desarrollo industrial y a los cambios del mercado, que resulta imprescindible realizar un análisis nuevo de la certificación y de las actividades relacionadas con la evaluación de la conformidad.

Certificar es evaluar la conformidad en el intercambio de bienes y servicios entre los países está profundamente condicionado por las actividades de certificación.

Los suministradores de la industria, los legisladores, los funcionarios gubernamentales ocupados del comercio y asuntos relacionados con los consumidores, el personal de las organizaciones que llevan a cabo programas de evaluación y

verificación, laboratorios de ensayo y finalmente los compradores, usuarios y consumidores de productos y servicios deberán, en diversos grados conocer los sistemas de certificación.

Existen muchas definiciones de la certificación, entre las que destacamos la realizada por Guía ISO/IEC 2:2004 - Normalización y actividades relacionadas - Vocabulario general, en la cual se define:

Certificación es la acción llevada a cabo por una entidad reconocida como independiente de las partes interesadas, manifestando que se dispone de la confianza adecuada de que un producto, proceso o servicio, debidamente identificado es conforme con una Norma específica u otro documento normativo.

Todas las definiciones tienen en común los tres elementos siguientes:

- Evaluación.
- Organismo.
- Referencia.

Es decir, siempre hemos de encontrar una acción (de evaluación, de acreditar, comparar, etc.) llevada a cabo por una entidad (una tercera parte, independiente, organismo autorizado, acreditado, etc.) respecto de una Norma (Standard de referencia, requerimiento, profesional, etc.), cuyo resultado se denomina: Certificación.

¿Quién puede certificar?

En la definición que ISO da sobre la certificación, se dice que debe ser realizada por “una entidad reconocida como independiente”. Pero no bastará con que la entidad, tercera parte, demuestre su independencia, debe de demostrar su capacidad y competencia para evaluar la conformidad del sistema con la norma de referencia.

Si el proceso de certificación no es homogéneo y los organismos de certificación no operan bajo criterios estrictos de uniformidad y control, la pérdida de confianza en la certificación será progresiva.

La respuesta a esta falta de uniformidad y de credibilidad, viene de la aplicación de la acreditación como elemento clave en el proceso.

Acreditar es reconocer la capacidad y competencia del proceso de certificación de un organismo certificador.

Cada entidad de acreditación, como “organismo superior” dispone de los procedimientos para evaluar la competencia de la estructura que posee el certificador, respecto de los requerimientos de la norma UNE-EN-ISO/IEC 17065:2012, Evaluación de la conformidad. Requisitos para organismos que certifican productos, procesos y servicios. En el caso de sistemas UNE-EN ISO/IEC 17021-1:2015 Evaluación de la conformidad. Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y la certificación de sistemas de gestión.

El organismo de certificación debe demostrar y ser auditado para su evaluación, que dispone del personal, de los procedimientos citados y que opera conforme a lo establecido.

Esta condición de acreditación la vienen ejerciendo desde hace años entidades como UKAS (antiguo NACCB) británico, el RVC Holandés, DAR Alemán, ACCREDIA Italiano, ENAC (Entidad española de acreditación).

En el marco del libre comercio de la U.E. esta serie de normas constituyen el eje central sobre el que se articula la política de calidad europea.

El proceso de certificación acreditada se rige por los requisitos establecidos de las normas anteriormente referenciadas.

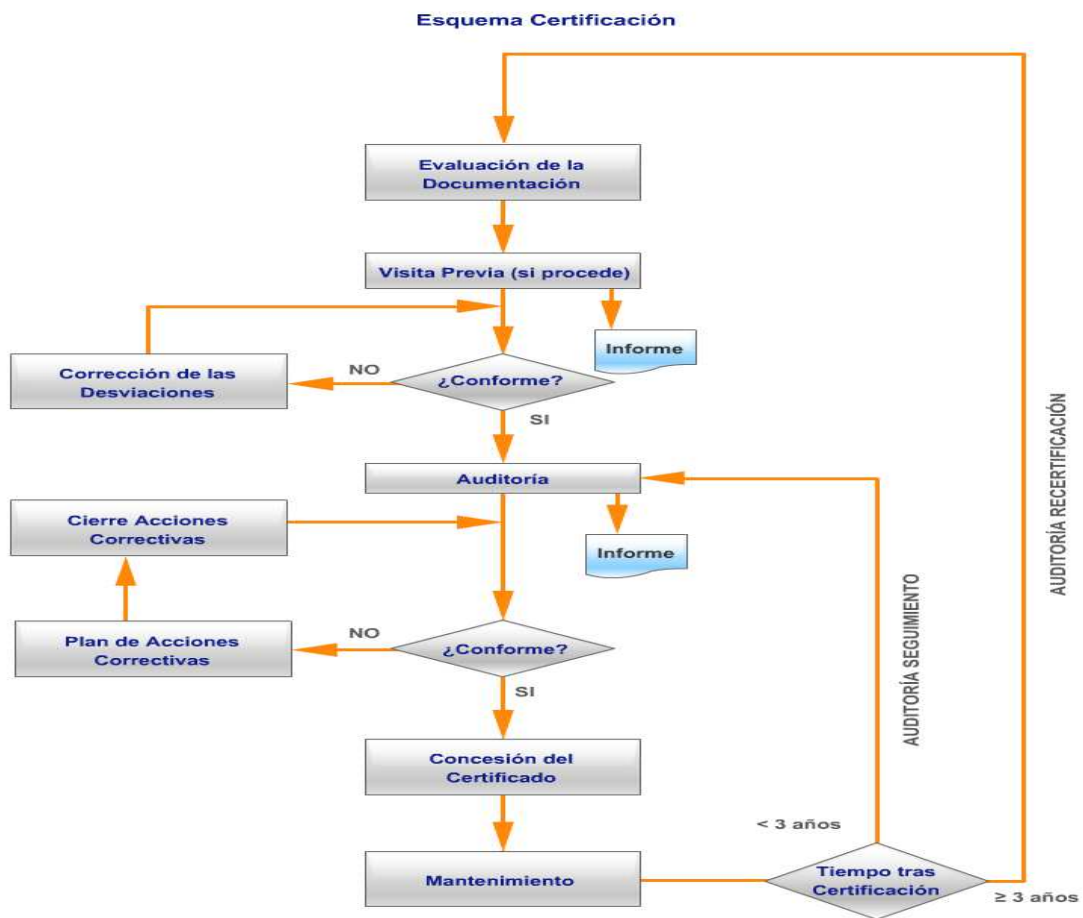


FIGURA 2.1
 PROCESO DE CERTIFICACIÓN
 (Fuente: elaboración propia)

Los procesos de validación se realizan conforme a Normas o esquemas nacionales o internacionales que suelen ser guías de aplicación o directrices, no requisitos.

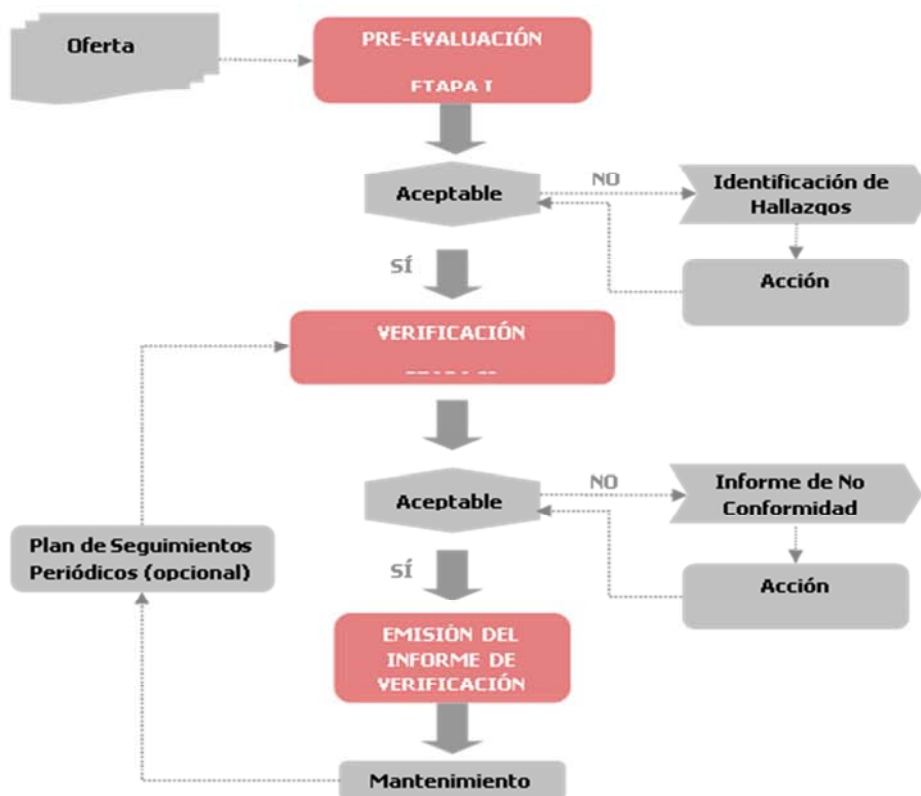


FIGURA 2.2
PROCESO DE VALIDACIÓN
(Fuente: elaboración propia)

Conforme a los requisitos establecidos en la norma ISO 19011:2011 (ISO: 2011 pp 13-34). Las fases del proceso de auditoría son:

- a) PLANIFICACIÓN
- b) REALIZACIÓN

- a) PLANIFICACIÓN: La auditoría es un proceso de muestral. Es imposible que un equipo de auditores observe y revise todo lo que ocurre en el área auditada durante una auditoría. La auditoría se basa en una pequeña muestra de información que el equipo es capaz de obtener durante un corto periodo de tiempo, y de la correcta interpretación de esta información. Esta es la razón por la que preparar adecuadamente una auditoría es tan importante.

El alcance previsto es como el cimiento y la estructura del edificio de la auditoría. La programación aporta el diseño, planos y materiales para completarlo. Preparar adecuadamente una auditoría afecta decisivamente al aprovechamiento del tiempo dedicado a las investigaciones, al tipo y calidad de la información que se obtenga y a la evaluación de esta información. Como resumen, la preparación es decisiva para la calidad del producto final del proceso de auditoría.

Según UNE-EN ISO 9000:2015 se define la auditoría como:

Un proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.

La planificación de una auditoría incluye:

- Revisión de la documentación:
 - Revisión de los documentos pertinentes del sistema.
 - Determinación de su adecuación con respecto a los criterios de la auditoría.

- Preparación de las actividades in situ:
 - Preparación del plan de la auditoría.
 - Asignación de tareas al equipo auditor.
 - Preparación de los documentos de trabajo.

- Selección del auditor líder:

Es el responsable de la gestión de las auditorías para cada una de ellas específicamente.

- Definición de los objetivos, el alcance y criterios de la auditoría:
 - Determinación del grado de conformidad del SG con los criterios de la auditoría.
 - Evaluación de la capacidad del SG para asegurar cumplimiento de requisitos reglamentarios.

- Evaluación de la eficacia del SG para lograr objetivos especificados.
 - Identificación de áreas de mejora potencial del SG.
- Determinación de la viabilidad de la auditoría:
- Existencia de información suficiente y apropiada para planificar la auditoría.
 - Cooperación adecuada del auditado.
 - Tiempo y recursos adecuados.

La experiencia colectiva y los conocimientos del equipo de auditoría deben ser tales que permitan evaluar adecuadamente las áreas del sistema de gestión que estén dentro del alcance de la auditoría en particular. De ello resulta la necesidad de incluir especialistas técnicos en el equipo de auditoría para complementar los conocimientos del equipo.

El tamaño del equipo de auditoría variará dependiendo de los siguientes factores:

- Alcance de la auditoría.
- Personal disponible.
- Tiempo disponible para realizar la auditoría.
- Necesidad de capacitación o conocimientos especiales en determinadas áreas.

La experiencia técnica y conocimientos del equipo de auditoría deben ser tenidos en cuenta cuidadosamente para asegurar que los auditores serán capaces de identificar problemas y determinar su significado o impacto potencial. El sentido común nos dice que para obtener el mejor provecho al dinero invertido en esta investigación se requiere un equipo de auditoría especializado. Sin embargo es fácil quedarse corto en este objetivo por problemas de disponibilidad de personal, presiones para cumplir con la auditoría en plazo, etc.

No es necesario que todos y cada uno de los miembros del equipo tengan toda la experiencia y conocimientos requeridos para asegurar una evaluación adecuada del área que se audita. Lo que se requiere es que la experiencia y conocimientos del equipo de

auditoría en su conjunto sean adecuados para permitir la identificación de los problemas técnicos y ofrecer una evaluación satisfactoria del área auditada.

Los beneficios de tener un equipo de auditoría experimentado son:

- Se requiere menos tiempo y esfuerzo en la fase de preparación de la auditoría para identificar las actividades y procesos críticos. El personal con experiencia en el área a ser investigada será capaz de detectar los pasos más críticos y comprobarlos más rápidamente y con mayor precisión que otros que estén menos familiarizados.
- La investigación es más eficaz, ya que:
 - Se puede conducir una investigación más a fondo ya que se invierte menos tiempo en las áreas menos importantes.
 - Se pueden identificar problemas técnicos que podrían ser pasados por alto por alguien sin experiencia en el área auditada.
 - Los problemas técnicos se identifican más rápidamente si se tiene experiencia.
 - Se invierte menos tiempo en determinar el alcance y significado de los problemas.
 - Se mejora la posibilidad de relacionar los problemas de las distintas áreas y se dispone de una visión más de conjunto.
- Los informes son más significativos, ya que se pueden expresar en términos del impacto sobre el producto o servicio.
- Se genera un ambiente de credibilidad en la organización auditada. Esto también mejora el desarrollo de la auditoría, obteniendo información y cooperación más fácilmente de la organización auditada.

El tamaño del equipo de auditoría debe ser suficiente para lograr una adecuada evaluación en base al alcance previsto y al tiempo asignado. El tamaño del equipo puede variar de uno a varios individuos. Habrá ocasiones en que las condiciones requieran que un auditor realice la auditoría individualmente. Esto está a veces condicionado por el tamaño de la organización auditada, particularmente cuando se desarrolla una auditoría interna de la propia empresa, o una auditoría de segunda parte de un subcontratista de la misma organización.

Se debe evitar las auditorías de un equipo de una persona, ya que no es fácil encontrar a un individuo que posee todo el conocimiento requerido para evaluar cualquier área. Con un equipo de auditoría de una sola persona es también imposible aprovecharse de las técnicas de sinergia y de tormenta de ideas, herramientas ambas poderosas en la evaluación de la información. Aunque se puede emplear un equipo de auditoría de una sola persona, es recomendable emplear equipos de auditorías de varias personas siempre que sea posible. En los casos que se deba emplear un equipo de una sola persona, el auditor deberá usar las mismas técnicas y metodologías aquí descritas para el equipo, en el entendimiento que algunas actividades se pueden reducir o simplificar significativamente.

Algunos beneficios de contar con un equipo de varias personas para la auditoría son:

- Muy pocos individuos disponen de la experiencia adecuada y los conocimientos técnicos necesarios para cubrir todas las áreas de una auditoría con el suficiente detalle que les permite ofrecer resultados significativos.
- La información que tendría que manejar un solo individuo es enorme, y es fácil que se pueda enredar en los detalles y perder de vista el panorama global. Un equipo de auditoría de varios miembros permite a los auditores concentrarse en áreas específicas, cada uno dentro de su propio rango de conocimiento, y permite al auditor jefe centrarse en la visión general.
- Los equipos de auditoría de varias personas pueden actuar como una “caja de resonancia” para los problemas e ideas. Esto permite el uso de la técnica de tormenta de ideas para la solución de problemas.

Cuando el tamaño del equipo crece más allá de 3 ó 4 miembros, la gestión del equipo de auditoría se dificulta y requiere de una mayor atención y esfuerzo del auditor jefe. Lo ideal son equipos de 2 ó 3 personas, lo que permite al auditor jefe participar al tiempo en las investigaciones y en la gestión del equipo de auditoría. Independientemente del tamaño, todos los equipos de auditoría deben reconocer a un miembro como auditor jefe.

Una parte de la planificación de la auditoría lo constituye la comunicación preliminar con la organización auditada. Se hace para confirmar que la auditoría ha sido

programada y para obtener los documentos e información que se han de utilizar en la preparación de la auditoría y en el desarrollo de la lista de verificación.

La notificación a la organización auditada de que va a tener lugar la auditoría se hace por cortesía una o dos semanas antes de la fecha prevista para la reunión inicial. Se puede argumentar que esta notificación por adelantado permite que la organización auditada “tape” los problemas, sin embargo aunque alguno de los síntomas pudiera ser corregido en este plazo, los problemas sistemáticos y las no conformidades significativas es muy raro que se puedan resolver en un periodo de una o dos semanas. Las no conformidades que vienen de bastante atrás, normalmente habrán dejado un rastro de evidencias en muchos sitios y es imposible resolverlas en tan corto periodo de tiempo.

Aunque a veces tenga ventajas hacer auditorías por sorpresa, el equipo auditor ha de tener en cuenta que la auditoría es una imposición sobre la organización auditada y origina una ruptura de la rutina habitual mientras duran las investigaciones. Avisando por anticipado a la organización auditada, ésta puede acomodar su programa a las previsiones del equipo y ofrecer una mejor acogida, lo que se traducirá en una mejora de la información que se obtenga durante las investigaciones.

Esta comunicación es también necesaria para obtener la información precisa para desarrollar el plan de la auditoría y la lista de verificación.

Es también útil comprobar los cambios que han tenido lugar en las instalaciones, organización, sistema de gestión o producto desde la última auditoría, ya que esto puede significar nuevas áreas a investigar y puede afectar a la duración y alcance de la auditoría.

Además de la comunicación telefónica con la organización auditada, se envía normalmente una carta para dejar evidencia documentada de la notificación. Esta notificación suele incluir la siguiente información:

- Una breve descripción del propósito y alcance de la auditoría.
- Fuente de autoridad para dirigir la auditoría como son los requisitos contractuales (auditorías externas) o los planes internos o compromisos (auditorías internas).

- Fecha y hora de la reunión inicial.
- Programa preliminar de actividades de la auditoría.
- Identificación de los miembros del equipo auditor.

Antes de iniciar una auditoría, el auditor jefe ha de asegurarse que los miembros del equipo comprenden la tarea que tienen que llevar a cabo. Es necesaria una orientación previa en la mayoría de las auditorías. Si integran el equipo especialistas técnicos o representantes de la dirección es posible que no cuenten con experiencia en auditorías. Aquellos miembros del equipo que tienen experiencia en el proceso de auditoría tienen que familiarizarse con las particularidades de esta auditoría en concreto.

La orientación del equipo sirve para describir de forma general el área a auditar, señalar los aspectos específicos y preocupaciones que puedan afectar a la auditoría, y asegurar que el equipo comprende las principales actividades que tiene lugar en esta área.

Esta reunión de orientación la utilizará el auditor jefe como una herramienta de gestión del equipo. A este respecto la orientación asegura que todos los miembros del equipo están familiarizados con las reglas que hay para la auditoría, incluyendo los métodos para tratar las no conformidades, las comunicaciones con la dirección de la organización auditada relativa a los resultados de la auditoría (normalmente realizado a través del auditor jefe y las responsabilidades en la documentación de los resultados de la auditoría).

Esta orientación normalmente tiene lugar durante la fase de preparación y continúa durante la de planificación y preparación de las listas de verificación, hasta el inicio de la fase de desarrollo. El auditor jefe se reunirá normalmente con el equipo y revisará lo siguiente:

- Alcance de la auditoría concreta.
- Conocimientos del equipo y experiencia específica de los miembros.
- Reglas de la auditoría.
- Cuestiones específicas, áreas con problemas y preocupaciones de la dirección, que deban ser consideradas.
- Actividades y áreas críticas a focalizar.

b) REALIZACIÓN DE AUDITORÍA

Los dos trabajos de un equipo de auditoría son evaluar la eficacia del sistema de gestión en el área auditada y determinar el grado de cumplimiento con el sistema dentro del alcance de la auditoría. Para lograrlo el equipo debe conocer claramente el área y sus clientes, las necesidades y expectativas de dichos clientes y determinar si estas necesidades y expectativas están siendo cumplidas. Al mismo tiempo el equipo debe centrarse en los requisitos y compromisos del sistema de gestión y asegurarse de que están siendo cumplidos. Desarrollar un plan de auditoría ayuda a centrar al equipo y a establecer la actividad e información que es crítica, seleccionando las muestras, desarrollando las listas y maximizando el uso del tiempo y personal disponible para el logro de este doble objetivo de los auditores.

Un plan de auditoría es tan sencillo como diseñar el método a utilizar por el equipo, identificando lo que es crítico, estimando las actividades a desarrollar y asignando los trabajos a cada miembro.

Dependiendo del alcance de la auditoría, puede ser necesario que el equipo auditor “recorra” las actividades del área auditada.

Una vez desarrollado el plan de auditoría, éste se usa para determinar qué información adicional hay que obtener durante la misma: muestras, tamaño de la muestra, personal a ser entrevistado, actividades a ser observadas, y asignación de personal a cada área de investigación. El plan también es útil para preparar la agenda de la auditoría y como base para establecer las listas de verificación.

Respecto de la información y muestras, la calidad de la evaluación final del área auditada está afectada directamente por la cantidad y calidad de la información que el equipo de auditoría pueda obtener durante las investigaciones. La cantidad de información que se pueda obtener está condicionada por el tamaño del equipo de auditoría y por el tiempo asignado a la auditoría en particular. El equipo de auditoría deberá entonces asegurar que la información que se obtenga sea de alta calidad, como ofrecer una indicación de la eficacia del sistema de gestión en el proceso o producto, y evitar pérdidas de tiempo en información que no sea esencial o significativa.

Respecto al muestreo, como la auditoría es un proceso de muestreo cualquier información que se obtenga durante la auditoría representa una muestra de las actividades que tienen lugar en el área auditada.

Las muestras deben ser tomadas cuidadosamente para dar confianza en que la información obtenida a través de ellas es representativa de la actividad que se investiga, y de que se obtiene la máxima información considerado su tamaño.

Las técnicas de muestreo usadas durante una auditoría se acomodarán al alcance de la misma y a las actividades que van a ser observadas; normalmente incluirán una combinación de métodos. Los tipos y métodos de muestreo seleccionados deberán combinarse para optimizar el tiempo y el potencial humano disponible, así como también para ofrecer la máxima información acerca del área examinada.

Generalmente se utilizan dos métodos de muestreo: el estadístico y el selectivo.

El muestreo estadístico se basa en asumir que las características de una población de datos (o actividades) pueden ser inferidas al examinar un pequeño porcentaje de la misma, por lo que se ahorra tiempo al no tener que examinar estos datos de toda la población. El grado de exactitud en la aproximación hecha al examinar una muestra, depende del tamaño de la población y del tamaño de la muestra (asumiendo que la población sigue las leyes de la estadística). El muestreo estadístico trabaja mejor con procesos que siguen las leyes de la estadística, como son los procesos continuos de fabricación, el muestreo de lotes de una gran cantidad de productos, o los datos de calibración de equipos.

Para actividades que son únicas en su clase o que tienen gran cantidad de intervención humana (como las actividades en el mantenimiento preventivo de los equipos, desarrollo de un nuevo producto, primeras series de producción de un nuevo producto, pruebas especiales para un equipo o producto, o el desarrollo de procedimientos e instrucciones de utilización durante la producción), las técnicas de muestreo aleatorio pueden no ofrecer una indicación precisa de todas las características de la actividad o producto examinado.

Un método más efectivo para identificar muestras es el muestreo selectivo. El muestreo selectivo se apoya en la experiencia del equipo de auditoría y se centra en:

- Conocimiento o sospecha de áreas con problemas.
- Áreas donde se han experimentado problemas previamente.
- Actividades particularmente complejas.
- Datos o actividades que representan un riesgo significativo (seguridad, finanzas, entorno ambiental, etc.).
- Áreas donde se han experimentado problemas en otras plantas, realizando análisis por extensión.

El muestreo selectivo incrementa la probabilidad de que el equipo de auditoría identifique problemas ya que se enfoca hacia áreas con puntos débiles. Dado que una de las funciones de la auditoría es determinar puntos débiles e identificar problemas, el muestreo selectivo actúa como una excelente técnica selectiva para este fin. El muestreo selectivo puede ser usado en combinación con las técnicas de muestreo aleatorio.

Otras de las técnicas utilizadas para seleccionar y examinar muestras es el muestreo por rebanadas verticales y horizontales. Usadas en combinación estas dos técnicas ofrecen una excelente herramienta para centrarse en un determinado marco de problemas dentro de la auditoría.

El muestreo por rebanadas horizontales normalmente se concentra en un requisito del sistema de gestión y examina diferentes muestras a las que les alcanza dicho requisito. El muestreo por rebanadas verticales es una herramienta poderosa que permite al auditor centrarse y examinar la relación entre un buen número de requisitos del sistema y ofrecer un buen panorama de Sistemas de Gestión (SG). Si se detecta un problema con esta técnica, se puede entonces aplicar el muestreo por rebanadas horizontales para determinar el alcance del problema.

Las listas de verificación son un elemento a tener en cuenta para la realización satisfactoria de una auditoría, ayudando al logro de su objetivo.

Una lista de verificación adecuadamente diseñada y utilizada puede ofrecer un buen número de funciones, a saber:

- Asegurar que el alcance de la auditoría se cubre.
- Asegurar que las áreas son investigadas con la profundidad adecuada.
- Identificar los muestreos a tomar en la auditoría.

- Facilitar la asignación de funciones a los miembros del equipo de auditoría.
- Facilitar un medio para documentar las investigaciones.
- Proporcionar un método para que el auditor jefe siga el proceso de la auditoría.
- Proporcionar un método para una rápida evaluación de la información.
- Facilitar la redacción del informe de auditoría.
- Proporciona datos históricos después de la finalización de la auditoría.

Cuando se desarrolla una lista de verificación, se debe guardar un equilibrio entre ofrecer al auditor una guía general y darle instrucciones específicas o requisitos a investigar. Si la lista de verificación es muy detallada, fuerza al auditor a concentrarse en muchos puntos, pudiendo perder la visión general de los requisitos del sistema y el impacto de los asuntos específicos sobre el proceso y el producto en general. En el caso extremo, una lista de verificación demasiado detallada podría limitar al auditor en su capacidad de investigación, ya que va a gastar demasiado tiempo completando puntos específicos de la misma. La lista de verificación debe tener el suficiente detalle para asegurar que el alcance de la auditoría se cubre adecuadamente, pero dando al auditor flexibilidad para seguir los problemas y amplían las investigaciones que considere necesarias.

El tiempo invertido en la preparación de una lista de verificación es un tiempo bien aplicado, y esto se percibe durante la auditoría y de nuevo cuando se escribe el informe. Si el beneficio de la lista de verificación se mide por la utilidad que tiene para el auditor, la lista de verificación debe resultarle agradable. Idealmente, la lista debe ser construida de una manera lógica, debe fluir de una manera similar a las actividades previstas en la auditoría, y debe ser diseñada para que sus diversas secciones puedan ser asignadas a los auditores individuales. No hay nada más desmotivador (y con mayor pérdida de tiempo) que el trabajar con una fastidiosa lista de verificación que contenga preguntas redundantes y que exija al usuario tener que saltar a través de ella para investigar una sola área de la auditoría. Además, una lista de verificación lógica ayuda de gran manera en escribir el informe de la auditoría, ya que este resumirá los resultados de las investigaciones en cada área auditada y puede seguir la estructura de la lista.

En el desarrollo del cuestionario objeto de la investigación se han tenido en cuenta lo descrito en este apartado.

2.3. ESTRUCTURA DE ALTO NIVEL PARA TODOS LOS SISTEMAS DE GESTIÓN

En este apartado vamos a describir la estructura común a todos los sistemas de gestión, conforme a las Directivas ISO/IEC.

2.3.1. ANEXO SL

- ¿Qué es el Suplemento ISO Consolidado?

Las Directivas ISO/IEC definen los procedimientos básicos a seguir en el desarrollo de normas internacionales y otras publicaciones. Este Suplemento Consolidado ISO contiene las Directivas ISO / IEC, Parte 1 y los procedimientos específicos para ISO que anteriormente se denominaba "Suplemento de ISO". Juntos, proporcionan el conjunto completo de reglas procedimentales a seguir por los comités de ISO que desarrollan normas internacionales, incluidas las Normas de Sistemas de Gestión.

- ¿Qué es el Anexo SL?

El Anexo SL es una parte del Suplemento ISO Consolidado que contiene los requisitos para el desarrollo de nuevas normas de sistemas de gestión, incluyendo las normas genéricas sectoriales.

El objetivo del Anexo SL es mejorar la coherencia y la alineación de las normas de sistemas de gestión ISO, proporcionando una unificadora y acordada estructura de alto nivel, texto básico idéntico y términos comunes y definiciones básicas. El objetivo es que todas las normas ISO de "requisitos" para sistema de gestión, estén alineadas y la compatibilidad de estas normas se haya mejorado. Se prevé que los sistemas de gestión individuales añadan requisitos adicionales "específicos de la disciplina" según sea necesario.

Este enfoque común a las nuevas normas de sistemas de gestión y de las futuras revisiones de las normas existentes, aumentará el valor de tales normas a los usuarios. Será especialmente útil para aquellas organizaciones que optan por operar un solo (a veces

llamado "integrado") sistema de gestión que puede satisfacer las necesidades de dos o más normas de sistemas de gestión de forma simultánea.

- El propósito del Anexo SL es mejorar la coherencia y alineación de las Normas ISO para Sistemas de Gestión a través de una estructura de Alto Nivel con un Texto Básico, terminología y Definiciones Comunes con criterios unificadores y acordados y requisitos específicos de cada disciplina.
- La audiencia a la que se dirige el Anexo SL son los Comités Técnicos ISO (TC), Subcomités (SC) y Comités para Proyectos (PC) y otros que están implicados en el desarrollo de normas para sistemas de gestión.
- Apéndice 1 al Anexo SL: Cuando se propone la preparación de una norma de sistema de gestión nueva (NSG), o la revisión de una existente, incluyendo la aplicación sectorial de una Norma de Sistema de Gestión genérica, debe hacerse un estudio para justificarla de acuerdo con las directrices y requisitos del Apéndice 1 del Anexo SL.
- Según el apéndice 1 del Anexo SL, se han de tener en cuenta los criterios de justificación:
 - Relevancia para el Mercado (¿establecidas la necesidad y los beneficios para las partes interesadas?).
 - Compatibilidad (¿solapamiento, conflicto, duplicación?).
 - Tema cubierto (¿sector específico único?).
 - Flexibilidad (¿permite a la organización innovar más allá de la norma?).
 - Libre comercio (¿impacto sobre el comercio mundial? / ¿barreras técnicas?).
 - Aplicabilidad de la verificación de conformidad (¿opción de certificación?).
 - Exclusiones (¿directrices relacionadas con productos y servicios?).

Facilidad de uso:

– Específicas para cada Disciplina.

- Grupos ISO individuales que desarrollan una Norma de Sistema de Gestión específica introducen requisitos adicionales.
- El texto específico de la disciplina no debe afectar o contradecir o socavar la intención de la Estructura de Alto Nivel, el texto básico idéntico, los términos comunes y las definiciones básicas.
- Apéndice 2 del Anexo SL: Establece la estructura de alto nivel, texto básico idéntico y términos y definiciones comunes que forman el núcleo de las normas ISO de sistemas de gestión tipo A.
- Las nuevas normas de sistemas de gestión y la actualización de los existentes, se basará en una estructura de alto nivel, complementada y ajustada para los requisitos y necesidades de diferentes disciplinas específicas, tanto genéricas, por ejemplo, Calidad, Medio ambiente, Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), etc., y sectoriales, por ejemplo, petróleo y gas, automoción, aeronáutico etc. Pueden añadirse requisitos y directrices genéricas relacionadas, como la gestión de riesgos, notas explicativas y referencias a otras normas, cuando sea necesario.
- Apéndice 3 del Anexo SL: Suministra directrices acerca de la estructura de alto nivel, texto básico idéntico y términos y definiciones comunes a los Comités ISO que desarrollan normas para sistemas de Gestión.

La Estructura de Alto Nivel propuesta en el Anexo SL para todos los sistemas de gestión ISO incluye, además de las habituales 3 cláusulas introductorias, 7 cláusulas básicas comunes a todas las normas de sistemas de gestión. (Ellas son: contexto de la organización, liderazgo, planificación, apoyo, operación, evaluación del desempeño y mejora). Para la norma ISO 9001, ha reemplazado a las cláusulas actuales 4, 5, 6, 7 y 8. Para la norma ISO 14001, la cláusula 4 actual (4.1 a 4.6), etc.

Esta estructura de las cláusulas tiene por objeto proporcionar una presentación coherente de los requisitos en lugar de un modelo para la documentación de las políticas, los objetivos y los procesos de una organización.

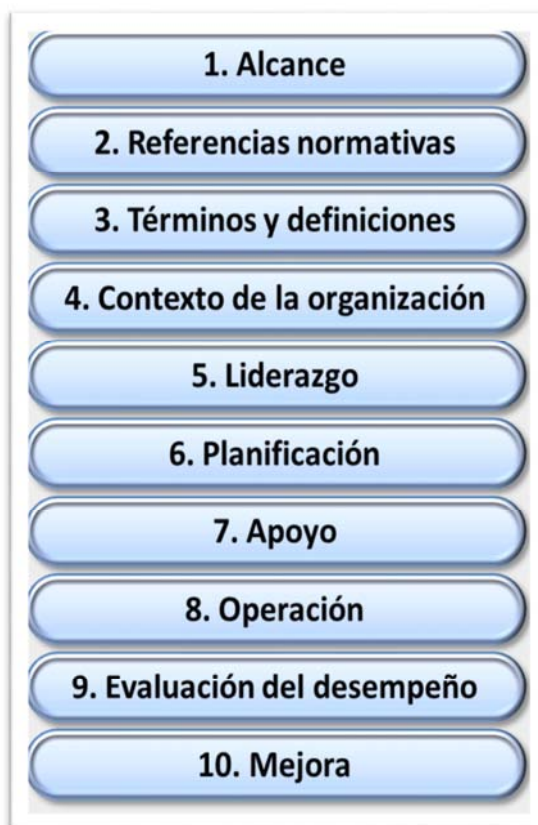


FIGURA 2.3
ESTRUCTURA ANEXO SL
(Fuente: elaboración propia)

- El propósito del Anexo SL, es mejorar la coherencia y alineación de todas las Normas ISO para Sistema de Gestión por una estructura de alto nivel, texto Básico, terminología y definiciones comunes unificados y acordados más requisitos adicionales específicos de cada disciplina.

2.3.2. PROCESO DE AUDITORÍA

Existen cuatro etapas bien diferenciadas en el desarrollo de la auditoría, cada una de ellas crítica para el proceso:

- Reunión inicial
- Investigaciones de la auditoría
- Reuniones del equipo de auditoría
- Reunión final

1) REUNIÓN INICIAL

La reunión inicial es el primer paso importante en el desarrollo de la auditoría. Los resultados de la auditoría están basados en la cantidad y calidad de información que pueda obtener el equipo de la auditoría en el corto intervalo de tiempo durante el cual examine el área auditada. Cualquier cosa que pueda hacerse para mejorar la capacidad del equipo en la obtención de información constituye una ventaja para el mismo.

Esta reunión ofrece con frecuencia la primera impresión al equipo de auditoría de la organización auditada, y por lo tanto puede afectar a su capacidad para obtener información. La reunión inicial debe preparar el terreno al equipo para facilitar la investigación y establecer las bases para las comunicaciones y el acceso a la información con la organización auditada.

Objetivos y asuntos a tratar:

- Esta reunión del equipo auditor con los representantes de la organización auditada sirve para revisar el objetivo y alcance de la auditoría, verificando que no ha habido cambios significativos que pudieran afectar a la validez de la auditoría y establecer las reglas básicas y el tono que va a presidir las relaciones entre ambas organizaciones.
- La forma de llevar a cabo esta reunión y los asuntos a tratar han de ser tales que posibiliten los siguientes objetivos:
- Lograr una sensación en la organización auditada de que el equipo auditor está calificado para evaluar el área auditada.

- Reducir el “miedo a lo desconocido” en la organización auditada ofreciendo información sobre las investigaciones que van a realizarse y contestando a las preguntas.
- Proyectar una imagen profesional en la organización auditada.

La reunión inicial se lleva a cabo normalmente en las instalaciones de la organización auditada con representantes de la dirección de las áreas que caen dentro del alcance de la auditoría. La reunión, presidida por el auditor jefe, es relativamente corta (normalmente menos de una hora de duración).

El contenido típico de la agenda de la reunión es el siguiente:

a) Lista de participantes:

Se circula una lista de los participantes para que se anoten las personas que asisten. En la lista figura normalmente:

- Nombres.
- Puesto en la organización.
- Organización representada.
- Número de la auditoría.
- Fecha de la reunión.

Esta información ofrece una muestra del interés de la dirección por la auditoría, y es de utilidad cuando se redacte el informe, ya que en el mismo se deberá incluir la lista de unidades organizativas con las que se ha establecido relación.

b) Descripción del objetivo y alcance de la auditoría:

El auditor jefe revisará el objetivo y alcance de la auditoría e indicará la fuente de autoridad bajo la cual se realiza la auditoría. Esto se hace para asegurar que la organización auditada entiende claramente la razón de la auditoría, conozca que unidades organizativas soportarán la auditoría y asuma por qué la auditoría se está llevando a cabo.

c) Presentación del equipo auditor:

Con frecuencia esta será la primera ocasión que el equipo auditor se reúne con la organización auditada. El auditor jefe presentará a su equipo. Ofrece también la oportunidad de que el auditor jefe muestre la calificación del equipo indicando las áreas particulares en que cada auditor esté especializado o resaltando los especialistas técnicos del mismo.

d) Revisión de los métodos y reglas de la auditoría:

La reunión inicial ofrece al auditor jefe la oportunidad de disipar cualquier temor o duda que la organización auditada pudiera tener al describir los métodos de investigación que serán empleados durante la auditoría. El auditor jefe debe también informar de los métodos para tratar las no conformidades que se pongan de manifiesto durante la auditoría, indicando las acciones que generalmente se esperan de la organización auditada.

e) Revisión de la agenda de la auditoría:

Se revisa la agenda de la auditoría para indicar a los miembros del equipo sus asignaciones y para verificar que está disponible el apoyo de las unidades organizativas que van a ser auditadas. Se verifica también en este momento los horarios de comienzo y final de jornada, así como el descanso para la comida. El día y hora de la reunión final debe ser fijado con la organización auditada, aunque sea en forma de primera aproximación, para asegurar que los representantes adecuados estén presentes en la misma.

f) Verificación de la situación del sistema de gestión:

Se comprueba la situación del sistema para saber si ha tenido lugar o está previsto algún cambio en el mismo que pueda afectar a la auditoría. En caso afirmativo se comprueba en qué medida afecta al alcance de la misma y si es necesario hacer algún ajuste en la lista de verificación, o incluso si se necesita hacer una nueva planificación de la auditoría.

g) Verificación de actividades:

Si la auditoría tiene previsto actividades de observación, la reunión inicial es una buena oportunidad para verificar la situación de estas actividades y ajustar adecuadamente

el programa de auditoría. También sirve para insistir sobre la organización auditada en que el equipo observará estas actividades.

h) Establecimiento de canales de comunicación:

El auditor jefe deberá establecer con claridad las líneas de comunicación con la organización auditada. Esto incluirá qué niveles de la organización deben estar informados del progreso periódico de la auditoría y que otros niveles de la organización deben involucrarse cuando se identifiquen las no conformidades. En la mayoría de los casos, las comunicaciones del equipo deben ser canalizadas a través del auditor jefe.

i) Identificación de los interlocutores:

Para facilitar el acceso a la información e incrementar la eficacia de las investigaciones de la auditoría, el auditor jefe deberá solicitar que uno o más miembros de la organización auditada sean asignados para actuar como interlocutores con el equipo de la auditoría. Estos interlocutores también le servirán al equipo para localizar y aportar la información y documentos que soliciten a la organización auditada.

j) Conocerse ambas partes/programar entrevistas:

La reunión inicial ofrece con frecuencia la oportunidad de conocerse ambas partes, ya que los miembros de la organización auditada que se van a relacionar con el equipo de auditoría asisten habitualmente a la misma. También es una buena oportunidad para establecer una agenda de entrevistas con el personal directivo.

k) Definir un lugar para las reuniones del equipo:

El auditor jefe deberá comprobar si hay disponible un lugar para que el equipo se reúna en privado durante la auditoría. Lo ideal es que sea un área tranquila y alejada de las actividades de la auditoría.

l) Contestar preguntas:

El equipo de auditoría debe contestar cualquier pregunta que pudiera hacerle la organización auditada. Cuanto más comfortable se sienta la organización auditada sobre la auditoría, más fácilmente se obtendrá la información durante las investigaciones.

m) Forma de dirigir la reunión:

La reunión inicial es una primera muestra del tono en que se va a desarrollar la auditoría y como tal debe ser dirigida con la profesionalidad de una reunión de negocios. El auditor jefe tiene que haber preparado bien esta reunión, ya que va a encontrar en su agenda una herramienta que le será útil.

La reunión inicial puede ofrecer al equipo auditor una visión considerable de la organización auditada. El compromiso de la dirección con la calidad y al apoyo al proceso de auditoría se demuestra a menudo por las preguntas y actitudes hacia el equipo de los asistentes a esta reunión.

La representación de la dirección del auditado que asiste a esta reunión lo establece la propia organización auditada quien puede decidir que asista la alta dirección o sólo enviar a sus representantes. Normalmente el nivel de dirección que asiste a estas reuniones es más bajo en las auditorías internas que en las externas, en parte porque el impacto económico potencial de una auditoría externa es más visible.

Normalmente la organización auditada debe estar preparada para la auditoría y tener pocas preguntas que hacer. La reunión se puede convertir así en una formalidad y acabarse pronto. Raramente la organización auditada seguirá haciendo preguntas o se perderá en largas discusiones, dando a conocer áreas con problemas o explicando por qué hay partes del sistema de calidad no implantadas o que no se cumplen. En estos casos el auditor jefe tiene que mantener el control de la reunión para que su duración no se prolongue y si es necesario continuar las conversaciones con la organización auditada fuera de la reunión. Los problemas y preocupaciones que se hayan puesto de manifiesto deben ser anotados para su investigación posterior por el equipo de auditoría.

La manera en la cual se dirige la reunión inicial y esta “primera impresión” que se da a la organización auditada puede afectar a la capacidad del equipo auditor para obtener información durante el desarrollo de la auditoría. El equipo auditor debe aprovecharse de esta primera impresión para planificar y dirigir la reunión facilitando tanta información como sea posible a la organización auditada.

2) INVESTIGACIÓN EN LA AUDITORÍA

El equipo de la auditoría habrá establecido las bases para la investigación durante la fase de planificación, identificando el muestreo y la información crítica que se debe obtener. Sin embargo, hay todavía una serie de factores bajo control del equipo que afectan a su capacidad para obtener la información. Son los siguientes:

- Gestión efectiva del equipo de auditoría.
- Aprovecharse de la visita donde se realizan los procesos.
- Usar técnicas adecuadas de investigación.
- Aprovecharse de las reuniones del equipo de auditoría.

a) Gestión del equipo de auditoría:

El auditor jefe ha de tener capacidad para gestionar el equipo de auditoría. Veamos seguidamente cuáles son sus responsabilidades.

En la fase de preparación de la auditoría le corresponde:

- Planificar la auditoría asegurándose que su equipo está adecuadamente preparado.
- Programar la reunión inicial.
- Comunicarse con la organización auditada.

Asegurar un buen equilibrio entre el potencial humano disponible, el alcance de la auditoría y el marco de tiempo con que se cuenta, para que todas las áreas previstas se cubran adecuadamente.

Durante la fase de desarrollo estas responsabilidades son:

- Establecer los cambios del alcance de la auditoría, si fuese necesario.
- Determinar si las investigaciones de la auditoría deberán ser ampliadas a otras áreas más allá de las definidas en el alcance de la auditoría.
- Reorientar los recursos humanos para adaptarse a los cambios de condiciones.
- Mantener la auditoría dentro del programa y del plazo.

- Mantener informadas a las organizaciones de cualquier cambio en el alcance o el programa.
- Después de que se completan las investigaciones, la responsabilidad alcanza a:
 - Preparar el informe coordinando la información aportada por los miembros del equipo.
 - Hacerlo llegar a la organización auditada.

Cuando las auditorías se realizan por un sólo auditor los esfuerzos de gestión son mínimos, en este caso el auditor sólo debe auto controlarse para asegurar que todas las áreas previstas en el alcance de la auditoría serán cubiertas en el tiempo disponible y con la profundidad adecuada. A medida que el alcance de la auditoría es mayor las dificultades de gestión se incrementan, pudiendo llegar a ser un trabajo a tiempo completo del auditor jefe el de asegurar la coordinación entre los diversos miembros del equipo, vigilar el progreso de la auditoría facilitando el intercambio de comunicación entre los miembros del equipo y comunicarse con la organización auditada.

Como medios decisivos para la gestión del equipo, el auditor jefe utilizará: las listas de verificación y las reuniones del equipo.

b) Recorrido de las instalaciones:

El valor de la visita a las instalaciones no debe de ser pasado por alto. Ofrece la oportunidad para el equipo de tener una imagen del flujo de las actividades de la organización auditada. Mediante una visita se logra lo siguiente:

- Permite al equipo de la auditoría tener una imagen del flujo de actividades y productos de tal manera que, con posterioridad durante las investigaciones, se pueda ver como se relacionan los documentos y las actividades individuales.
- Permite al equipo de la auditoría evaluar de forma rápida los recursos, la limpieza y las condiciones generales de las instalaciones.
- Ofrece la oportunidad de identificar áreas o asuntos para su análisis posterior.

- Puede ayudar al equipo en la identificación de problemas o puntos débiles en las actividades o equipos.
- Puede identificar individuos para ser entrevistados posteriormente durante la auditoría.
- Puede ofrecer alguna aclaración de por qué determinados elementos del sistema de la calidad están implantados de una manera particular.

La visita a las instalaciones de la organización auditada normalmente se lleva a cabo después de terminar la reunión inicial. Esta visita no requiere mucho tiempo, ya que el propósito es facilitar al equipo una rápida visión de las actividades. La visita a las instalaciones puede no realizarse en aquellas auditorías donde los auditores ya están familiarizados con la distribución de equipos y actividades (por ejemplo, es el caso de las auditorías internas, o las auditorías externas cuando el equipo ha visitado recientemente la instalación).

c) Técnicas de investigación:

Los resultados de la auditoría están basados exclusivamente en la información que el equipo de auditoría obtenga durante el relativo corto tiempo que haya invertido investigando el área auditada. Esto no significa que al equipo auditor le baste con muestrear de acuerdo a la lista de verificación y al plan de auditoría, acumulando cantidades masivas de información, para asegurar un buen resultado de la auditoría. El auditor no solamente debe saber qué información obtener, sino también cómo acceder eficazmente a esta información. Además, aunque en la lista de verificación y en la fase de planificación de la auditoría se identifiquen las muestras y la información crítica a obtener, son en muchos casos simples aproximaciones, que pueden no reflejar las situaciones reales existentes. El auditor debe saber cómo acceder a esta información, cuándo hacer ajustes al muestreo, cuándo tomar muestras adicionales y cómo aplicar técnicas apropiadas de investigación.

Los tres principales métodos para obtener información son:

- Observación de actividades.
- Entrevistas.
- Revisión de documentos.

Cada método tiene sus ventajas e inconvenientes y por ello hay que ponderarlos cuidadosamente durante las investigaciones. Generalmente la observación es la actividad que toma más tiempo mientras que las entrevistas la que menos.

a) OBSERVACIÓN DE ACTIVIDADES

Un buen método preciso para obtener información en una auditoría es observando las actividades. La única forma que permite establecer que una cosa que sucede como en realidad sucede es observando dicha actividad. Desafortunadamente, las observaciones consumen una gran cantidad de tiempo. Por ello, las actividades que van a ser observadas deben ser seleccionadas y programadas cuidadosamente.

Puede no ser necesario observar una actividad totalmente. Con frecuencia, solo unos pocos pasos de una la actividad serán críticos para la calidad del producto y no resulta posible su evaluación posterior (como puede ser a través de registros de pruebas o resultados). Centrándonos solamente en estos pasos y apoyándonos en otros medios, como la revisión posterior de documentos para disponer de más información, se puede ahorrar un tiempo considerable.

La observación de las actividades proporciona la siguiente información:

- Conocer lo que ocurre realmente.
- Si la documentación asociada es adecuada y está completa (ej.: documentación que refleje con precisión la actividad).
- Si los controles de la actividad son adecuados.
- Si el personal está adecuadamente formado.
- Exigencia de la dirección en el cumplimiento de los requisitos del sistema y en la utilización de procedimientos.
- Adecuación del control de los documentos utilizados para la actividad.

Es de extrema importancia tomar notas para posteriormente efectuar el seguimiento e investigación de la actividad. El auditor debe desarrollar el hábito de registrar informaciones como las siguientes:

- Día y hora de la actividad específica.
- Personal involucrado con la actividad (para posible seguimiento de registros de formación o calificación).
- Documentos asociados con la actividad, incluyendo sus revisiones.
- Secuencia de los acontecimientos observados.
- Dificultades encontradas en la actividad: dónde y cuándo se encontraron.
- Si la actividad es compleja y requiere la coordinación con otros grupos, puede ser útil registrar los casos en que se ejecutan las actividades críticas y comparar las notas con las de otros observadores para determinar la eficacia de la coordinación entre grupos.
- Equipo afectado por la actividad (por ejemplo, una actividad de mantenimiento que está siendo realizada en un equipo de control).
- Equipo especial utilizado en la ejecución de la actividad (Por ejemplo, un equipo de medición y prueba).

Cuando se llevan a cabo observaciones el auditor debe asegurarse:

- Que la actividad se ejecuta correctamente.
- Que los controles son adecuados para la actividad.
- Que los documentos son utilizados.
- Que los documentos reflejan con precisión la actividad y la condición del producto en el grado necesario.
- Los efectos de cualquier problema detectado en el producto final.
- Los efectos de las acciones externas por encima de los controles programados (tales como instrucciones de un supervisor) sobre la actividad y el producto.
- El grado de cumplimiento de los controles con requisitos de nivel superior.
- El grado de cumplimiento de la actividad y el producto con los requisitos de nivel superior.

Si se identifica un problema en la actividad observada, el auditor debe tratar de observar actividades similares para determinar la extensión del problema.

b) ENTREVISTAS

Las entrevistas ofrecen al auditor la oportunidad de destapar una fuente concentrada de información y disponer rápidamente de un panorama del área que se investiga. También proporciona al auditor una visión de acontecimientos previstos que aún no han sido documentados (como revisiones de procedimientos, reorganizaciones) pero que pudieran afectar a los resultados de la auditoría. Por ejemplo, si se ha planificado una reestructuración importante dentro de los próximos tres meses, esto puede suponer cambios en la gestión del área que está siendo auditada, así como contratación y entrenamiento de nuevos ejecutivos. En este caso será prudente volver a auditar el área dentro de 6 a 12 meses para determinar cómo afecta la nueva estructura organizativa a la calidad del producto/servicio, en vez de esperar hasta la próxima auditoría programada la cual puede estar prevista para dentro de dos años. Las entrevistas también ofrecen la siguiente información:

- Comprensión personal de los requisitos del sistema.
- Adecuación de la formación del personal.
- Adecuación de las comunicaciones y relaciones.
- Comunicación de las actitudes y políticas de la dirección.
- Capacidad del personal en la solución de problemas.

Debe recordarse que la información de la entrevista representa siempre la interpretación de la actividad por la persona entrevistada. Si se entrevista a dos individuos sobre la misma actividad, la respuesta puede ser ligeramente diferente, dado que el segundo individuo puede percibir la actividad un poco distinta al primero y la situación real puede estar de alguna forma entre las dos opiniones. Entrevistar a más personas proporcionará mayor información lo que nos acercará más a la realidad. Dado que la información obtenida de la entrevista representa interpretación, es una buena práctica comprobada a través del examen de documentos o por la observación de las actividades.

La entrevista supone habilidad para la comunicación verbal y la no verbal. La manera en la cual el auditor conduzca la entrevista puede tener un alto grado de impacto en la cooperación y receptividad del entrevistado. Entender las técnicas de comunicación verbal y no verbal proporcionará al auditor un mejor control sobre la información intercambiada en la entrevista.

Con frecuencia la comunicación no verbal ofrece considerable información acerca del mensaje enviado durante la entrevista. Entender los mensajes no verbales permite al auditor entender mejor lo que dice el auditado, así como también controlar mejor la información que el auditor está comunicando. Alguno de los rasgos mostrados a través del lenguaje corporal son los siguientes:

- Cruzar los brazos es indicativo de defensa y puede mostrar resistencia o que la persona no está tranquila.
- Hacer ruidos con los dedos de las manos o con los pies demuestra impaciencia y puede significar que el que escucha está aburrido, no interesado, o apurado en terminar la entrevista.
- Jugar con los dedos de las manos puede indicar que el que escucha no está impresionado, está dudoso de lo que se le está diciendo, o siente que sabe más que el entrevistador.
- Rascarse el cuello, morderse las uñas, mirar hacia abajo o hacia otro lado puede ser una respuesta negativa, mostrando que el que escucha no está convencido, está nervioso, inseguro, incómodo, dudoso o inquieto.
- La postura hacia adelante muestra interés constructivo o que se está informando.
- Las manos sobre la cadera son muestra de duda o deseo de cambiar la dirección de la relación mutua.
- Las manos dentro de los bolsillos muestran falta de deseo de cooperar.
- Las manos detrás de la cabeza muestran confianza, o muestran que la entrevista está siendo un buen reto.

Las expresiones faciales también ofrecen mensajes no verbales:

- El contacto visual es señal: que se desea una respuesta, que los canales de comunicación están abiertos, que el que escucha tiene necesidad de ser involucrado, que transmite credibilidad o aceptación de lo que dice.
- Evitar el contacto visual es señal que la persona quiere esconder un sentimiento personal, que se está desarrollando una situación donde hay disgusto o tensión, que el tono de la conversación es negativo, o que el individuo no está convencido o es difícil.

- La sonrisa puede ser un indicador de aceptación o acuerdo.
- El fruncir el ceño indica concentración, preocupación o reconocimiento de un problema.
- El levantar una ceja o ambas sin una sonrisa indica cinismo, aburrimiento o falta de credibilidad.
- Achicar los ojos indica falta de credibilidad, suspicacia, o puede indicar que el entrevistado cuestiona lo que se le está diciendo.

Además de comprender los mensajes no verbales, el auditor debe disponer de buenas técnicas para hacer preguntas y para escuchar. Es tan importante hacer la pregunta correcta como hacerla correctamente. Es también importante entender lo que se ha querido decir además de cómo se ha dicho. El entrevistador debe estar familiarizado con los tipos de preguntas y con sus aplicaciones. Existen cuatro tipos de preguntas:

- Preguntas abiertas: Se usan para obtener información general acerca de un tema y están diseñadas para solicitar información. Las preguntas abiertas requieren normalmente una explicación como respuesta y no pueden ser contestadas con un simple “sí” o un “no”. Como: ¿Cómo asegura usted la limpieza del área de instrumentos de calibración? Las preguntas abiertas son útiles para crear un clima favorable para la entrevista y permitir dirigirnos hacia otro tipo de preguntas. Dada la gran cantidad de información que puede haber en las respuestas a las preguntas abiertas y a lo amplio de éstas, es difícil tomar notas y existe un riesgo de que el auditor pierda el control de la entrevista.
- Preguntas cerradas: Son empleadas para obtener información específica y sólo requieren una respuesta corta como “sí” o “no”. Las preguntas cerradas ofrecen información limitada y son útiles cuando se pretende tener una respuesta centrada en un punto concreto más que una explicación extensa. Las preguntas cerradas se pueden emplear para controlar la dirección de la entrevista.
- Preguntas de verificación: Son aquellas diseñadas para buscar un nivel más profundo de entendimiento o para clarificar la información presentada anteriormente. Pueden ser a su vez preguntas abiertas o cerradas.

- Preguntas dirigidas/suggerentes: Las preguntas dirigidas son aquellas en las que la respuesta es obvia y está dada dentro de la misma pregunta (ejemplo: usted elaboró estos informes de pruebas, ¿No es así?). Las preguntas sugerentes pueden ofrecer información desviada ya que no tienen una respuesta correcta (ejemplo: “¿Por qué implantó Ud. un mecanismo claramente inefectivo para seguimiento de la línea de soldadura?). Este tipo de preguntas pueden anular la información previa a la entrevista y deben ser evitadas.

Preguntando con eficacia se obtendrán respuestas, pero estas no serán efectivas si no son escuchadas y entendidas por el auditor.

Las técnicas de escucha activa son métodos para asegurar que el auditor escucha lo que se dice y para promover una atmósfera que motive al entrevistado a continuar facilitando información.

Las técnicas de escucha activa incluyen:

- Parafrasear: parafrasear proporciona información inmediata al entrevistado y ayuda a asegurar que el auditor ha escuchado correctamente lo que se dijo, facilitando a ambas partes un acuerdo sobre lo dicho. Puede ser efectivo parafrasear la respuesta del entrevistado y finalizar con una pregunta abierta que estimule respuestas posteriores.
- Espera: esperar unos momentos después de que el entrevistado ha acabado de hablar y antes de hacer la próxima pregunta, permite asegurar que el entrevistado ha terminado la respuesta. La espera también motiva a recibir mayor información, ya que el silencio no le gusta a la gente y normalmente hablará para llenar el vacío.
- Interrupciones: no interrumpa al entrevistado o lance palabras durante la respuesta del entrevistado. Esto puede transmitir un mensaje de impaciencia o de desinterés.
- Recapitulación: el resumen es útil en la conclusión de la entrevista para reforzar el entendimiento de lo que se ha dicho. Ayuda a mantener el acuerdo con el entrevistado ya que le permite corregir cualquier mal

entendido y facilitar alguna puntualización sobre lo manifestado, antes de que la entrevista finalice.

Las fases que típicamente componen una entrevista son:

1) Preparación:

- Identificar el tipo de información que pretende ser obtenida en la entrevista, como la información general del área, información específica acerca del producto o proceso, planes y políticas, etc.
- Identificar al personal a ser entrevistado. Estará en función del tipo de información a obtener. La información específica de un producto o proceso vendrá normalmente del personal más cercano al dato, como por ejemplo, operadores, técnicos, personal de mantenimiento, etc. La información general de áreas en su conjunto, políticas, directrices para la implantación del sistema de gestión, vendrá de los niveles de supervisión o dirección.
- Establecer qué información debe obtenerse en la entrevista y qué evidencias objetivas adicionales pueden necesitarse. Por ejemplo, si se entrevista al responsable de compras, la información a obtener puede incluir los métodos para la evaluación inicial y seguimiento de suministradores. Las evidencias objetivas adicionales pueden ser documentos que demuestren que las evaluaciones han sido realizadas.
- Se debe identificar por adelantado las preguntas claves y centrarlas en la información crítica. Estas preguntas pueden ser parte de la lista de verificación de la auditoría.
- Se debe programar el tiempo y lugar de la entrevista para minimizar el impacto en la organización auditada.
- Anticipe al entrevistado todo aquello que deba llevar o enviar antes de la entrevista e identifique las áreas que van a requerir revisar evidencias objetivas. Esto permite al auditor hacer mejor uso de su tiempo en la entrevista.

2) Desarrollo de la entrevista:

- Describa en forma breve el objetivo y alcance de la entrevista y de las investigaciones que está realizando: por qué el área está siendo evaluada,

especifique las áreas de interés y describa como se llevará a cabo la auditoría. Indique también qué tipo de información se requiere para completar la investigación de esa área.

- Haga una rápida evaluación de la actitud del entrevistado hacia la auditoría y la entrevista. Esto ayuda al auditor a encontrar el método mejor a utilizar para obtener la información. Establezca una rápida aproximación: trate de reducir el nerviosismo, evitar temores y despejar la hostilidad, en la medida que sea posible.
- Inicie la entrevista con preguntas generales del área, tales como las funciones del puesto de trabajo, responsabilidades y actividades generales para establecer la relación con el entrevistado. Dirija la entrevista hacia los puntos de mayor interés, enfocándose en el proceso, producto y en las evidencias objetivas.
- Cuando haga preguntas permanezca centrado en su objetivo. Evite distracciones y desviarse de su lista de verificación.
- Tome notas. Si el entrevistado está nervioso o reservado, el tomar notas incrementará su nerviosismo, por lo cual tendrá que hacerlas después de terminar la entrevista.
- Resuma los principales puntos de información para asegurarse de que es correcta. Trate de llegar a un acuerdo con el entrevistado en los puntos que hayan sido identificados, tales como el compromiso del entrevistado para que el auditor pueda disponer de evidencias objetivas adicionales a examinar más adelante.

3) Actividades posteriores a la entrevista:

- Revise y resuma las notas de la entrevista tan pronto como sea posible después de la entrevista mientras se mantengan frescas en su mente.
- Siga la investigación de las áreas adicionales identificadas durante la entrevista.
- Haga entrevistas adicionales en la medida que se requieran para asegurar la información y obtener mayor clarificación o comprobación de los problemas potenciales.

4) Directrices generales:

- Las entrevistas deben realizarse en un lugar tranquilo, siempre que sea posible.
- El personal deberá ser entrevistado por separado. Hacer preguntas de comprobación o tocar asuntos sensibles puede provocar una respuesta defensiva si la pregunta se hace en presencia de jefes o de iguales.
- No usar grabadoras en las entrevistas, ya que la gente se intimida con estos aparatos y lógicamente ofrecerán una mínima información.
- Si lo permite el personal disponible, es ventajoso que dos auditores realicen la entrevista, para que uno haga las preguntas y el segundo tome notas. Esto permite disponer de un mejor panorama sobre la información obtenida ya que cada entrevistador escuchará la respuesta de forma distinta. Al comparar sus notas después, se puede incrementar la información tanto de las respuestas verbales como de las no verbales. Esto permite al que hace las preguntas concentrarse más en la entrevista y no en las notas.
- Hacer las mismas preguntas a diferentes niveles de la organización puede ser útil para determinar la adecuación de las comunicaciones y de las relaciones organizativas.
- En general es útil que la conversación se inicie con preguntas abiertas, que se utilicen preguntas cerradas para guiar la conversación o comprobar determinados puntos y que se termine con preguntas también cerradas para obtener acuerdo sobre lo dicho.
- Trate de respaldar la información de la entrevista con evidencias documentadas u otro tipo de verificación antes de llegar a una conclusión. La información de la entrevista representa la percepción del entrevistado de lo que realmente ocurre u ocurrirá, tal y como se interpreta por el entrevistador. Puede ofrecer una gran distorsión de la realidad.

c) REVISIÓN DE DOCUMENTOS

La documentación constituye gran parte de la evidencia objetiva requerida en los sistemas de gestión. Por tanto, en todas las auditorías se habría de dedicar algún tiempo a la revisión de la documentación. La documentación es el método utilizado en la mayoría de

los casos para demostrar que se cumple con los requisitos y compromisos. La revisión de documentos es un componente fundamental en las investigaciones de la auditoría.

La documentación examinada habitualmente durante una auditoría puede incluir:

- Manuales.
- Procedimientos.
- Fichas de ruta.
- Instrucciones de trabajo.
- Instrucciones técnicas.
- Instrucciones para acciones correctoras.

La documentación se revisa para establecer lo siguiente:

- Evidencia del control de la documentación y de sus cambios.
- Adecuación de los documentos para controlar la actividad asociada (ej., si el documento contiene suficiente información para ejercer el control sobre la actividad).
- Adecuación de los documentos para reflejar la condición real de un objeto o servicio prestado (como una inspección o el resultado de unas pruebas).
- Adecuación de los documentos para cumplir con los requisitos y compromisos.
- Trazabilidad entre documentos y disponibilidad de los mismos.
- Revisiones, autorizaciones y aprobaciones.
- Trazabilidad con el proceso o producto.
- Disponibilidad de documentos, como procedimientos e instrucciones, en la medida que sea necesario.

A menos que el auditor este aplicando técnicas de muestreo horizontal, la documentación puede ser revisada mediante seguimiento hacia adelante o hacia atrás, similar al muestreo vertical. En una revisión hacia adelante, se selecciona un punto en el proceso y se revisa la documentación para determinar si el proceso o producto pueden ser seguidos desde ese punto hasta el producto final. En una revisión o seguimiento hacia atrás, se selecciona de nuevo un punto en el proceso y se revisa la documentación para

determinar si el proceso puede ser seguido hacia atrás, hasta su inicio, incluyendo el seguimiento de la materia prima, suministradores y lotes.

Debe recordarse, que la documentación ofrece una evidencia limitada de las actividades. Es imposible incluir todo lo que sucede y todos los datos de una actividad específica en la documentación asociada. La documentación siempre ofrece una versión abreviada de la realidad.

Eficacia del Sistema

La eficacia del sistema de gestión normalmente no es medible directamente mediante criterios bien definidos. La prueba real de la eficacia del sistema está en que cumpla con los requisitos del cliente. Como estos cambian constantemente, existe la posibilidad de que los requisitos del sistema no estén de acuerdo con los requisitos actuales del cliente. El auditor debe tener esto en cuenta cuando evalúe la eficacia del sistema. A continuación se ofrece una lista de métodos a utilizar para evaluar la eficacia del sistema:

- Evaluar el apoyo de la dirección y el interés en el sistema de y en el proceso de auditoría.
- Entrevistar al personal que desempeñe actividades relacionadas con el sistema de gestión para saber si entienden su trabajo, las instrucciones, los objetivos y los requisitos del cliente.
- Revisar los costes del sistema de gestión para conocer la eficacia del sistema en el seguimiento y utilización de recursos limitados.
- Asegurarse de la firmeza en la corrección de las no conformidades y de la eficacia de las acciones correctoras tomadas.
- Observar las actividades y/o entrevistar al personal para establecer lo que realmente ocurre. Compare esto con los compromisos y requisitos del sistema.
- Determinar si los resultados finales cumplen con las necesidades y expectativas del cliente.

3) REUNIONES DEL EQUIPO AUDITOR

Las reuniones del equipo auditor ofrecen una buena herramienta para la evaluación de la información obtenida en la auditoría. También sirven al auditor jefe para dirigir la auditoría. Las reuniones del equipo deben realizarse periódicamente por lo menos una vez al día. Puede ser de ayuda tener una reunión de trabajo al comenzar la jornada para establecer el avance y asignar actividades al equipo para ese día.

Las reuniones del equipo de la auditoría facilitan lo siguiente:

- Que el auditor jefe pueda evaluar el progreso de la auditoría.
- El intercambio de información entre los miembros del equipo auditor.
- La identificación de problemas sistémicos.
- Poner en valor la experiencia de miembros del equipo auditor.
- Aprovecharse de la técnica de *brainstorming*.
- Establecer una metodología para abordar problemas y recomendaciones.

Las reuniones del equipo auditor también se utilizan para revisar la información al finalizar la auditoría. Antes de la reunión final el auditor jefe se reunirá con el resto de su equipo con la finalidad de revisar los temas, verificar los puntos no cerrados y consensuar opiniones antes de presentar resultados finales.

Comunicación con la organización auditada

La comunicación oportuna de los síntomas y problemas a la organización auditada es de gran importancia para promover una atmósfera de apertura y ofrecer un intercambio de información, que reduzca el temor a lo desconocido y logre la confianza de la organización auditada en el equipo de auditoría. La organización auditada deberá oír y ver una no conformidad cuantas menos cuatro veces por parte del equipo de auditoría:

- Tan pronto como el auditor identifica un síntoma, debe informar al acompañante y a la persona responsable del elemento o actividad asociada al síntoma.
- Después de que se han analizado los síntomas y si se ha establecido que existe la no conformidad, debe ser identificada a la organización auditada responsable del problema.

- La conformidad es de nuevo identificada formalmente a la organización auditada durante la reunión final.
- La no conformidad es finalmente identificada en el informe de auditoría que se emite a la organización auditada.

La identificación rápida de síntomas y no conformidades ofrecen a la organización auditada la oportunidad de investigar el asunto y decidir la acción correctora adecuada. La rapidez de respuesta del auditado en cerrar las no conformidades también ofrece al equipo de auditoría una visión de la actitud de la dirección hacia la calidad y hacia el proceso de la auditoría.

El equipo de la auditoría puede hacer recomendaciones para ayudar a la organización auditada en la determinación de las medidas correctoras adecuadas para los puntos débiles y las no conformidades identificadas. Esto es a veces útil para la organización auditada, ya que una auditoría con frecuencia examina actividades que afectan a varias unidades y tiene una visión externa de la actividad, superior a la visión de los responsables de dichas unidades. Consecuentemente estará en posición de ofrecer consejos para solucionar problemas que no resulten aparentes a las organizaciones. El ofrecer recomendaciones a la organización auditada, no releva a la organización auditada en establecer las medidas correctoras adecuadas para el problema; el auditado puede ignorar las recomendaciones y determinar que otras acciones son las más adecuadas.

También hay que tener en cuenta que cualquier recomendación del equipo de la auditoría está basada solamente en la información que fue evaluada durante la auditoría y por lo mismo no enfocará completamente el problema: la organización auditada deberá verificar el alcance del problema, su significado y las acciones correctoras adecuadas.

Las recomendaciones se hacen en las auditorías internas. En las auditorías a suministradores el auditor tiene que ser cuidadoso cuando hace recomendaciones y asegurarse de que el auditado comprende claramente que una recomendación no es directiva para una acción correctora ni constituye una autorización para trabajos adicionales al previsto dentro del marco del contrato y por el cual pueden facturar a su cliente.

Las recomendaciones tampoco están previstas para las auditorías de tercera parte dentro de la certificación de los sistemas de gestión, ya que cualquier consultoría a la organización auditada constituye un conflicto de intereses con el organismo de certificación. Sin embargo los organismos de certificación tienen que identificar las oportunidades de mejora cuando resulten evidentes en el curso de la auditoría sin recomendar soluciones específicas e incluirlas en el informe.

4) REUNIÓN DE CIERRE

E auditor jefe resume los hallazgos del equipo y presenta verbalmente los resultados de auditoría. El objetivo es asegurarse que la dirección de la organización auditada comprende claramente los resultados expuestos.

A la reunión de cierre suelen asistir representantes de la dirección, por lo tanto, una agenda típica para esta reunión sería:

- Lista de asistentes.
- Presentación del equipo de auditoría a las personas que no asistieron a la reunión inicial.
- Una revisión del alcance y objetivo de la auditoría.
- Resumen general de la evaluación del área auditada.
- Mejoras y buenas prácticas encontradas.
- Una descripción de las no conformidades observadas con su significado e impacto potencial.
- Oportunidades de mejora y áreas de posible preocupación en el futuro.

El nivel de dirección que atiende la reunión de cierre deberá ser congruente con el significado de los problemas identificados. Lo adecuado es que tengan autoridad para corregir los problemas puestos de manifiesto. El auditor jefe deberá hacer la introducción resumiendo los resultados de la auditoría, incluyendo una panorámica de los posibles problemas, oportunidades y amenazas. Las no conformidades específicas deberán ser presentadas por el miembro del equipo de la auditoría que condujo la investigación en el área en cuestión, ya que ese miembro dispondrá normalmente de los conocimientos e información adicional necesaria para responder adecuadamente a cualquier pregunta que le formule los asistentes a la reunión. Se debe de tener disponible información de apoyo

adicional en esta reunión de cierre, incluyendo la identificación exacta de las evidencias objetivas que se aporten, aunque lo ideal es que estas evidencias estén descritas en el informe escrito que adelante el equipo auditor.

INFORME DE LA AUDITORÍA

La razón de la auditoría es ofrecer un punto de vista imparcial a la dirección del estado y eficacia del sistema de gestión. El informe de auditoría es el medio por el cual se cumple este objetivo. El informe de auditoría ha de cumplir con lo siguiente:

- Enfocar la atención a las áreas con problema y promover acciones correctoras dirigidas a la raíz de las causas.
- Ofrecer una visión general del área auditada.
- Indicar la profundidad y adecuación de las investigaciones de la auditoría con el detalle necesario para justificarlo.
- Ofrecer evidencias objetivas de las actividades revisadas e incluir información suficiente que fundamente sus conclusiones.

El informe de la auditoría deberá abarcar los siguientes puntos:

- Número de identificación de la auditoría: normalmente se indica el año y número consecutivo.
- Identificación de los miembros del equipo.
- Identificación de los representantes del auditado en las auditorías externas.
- Fecha de la auditoría.
- Fecha de emisión del informe.
- Una descripción del alcance/objetivo de la auditoría.
- Identificación de las actividades auditadas.
- Documentos de referencia (los requisitos de base para la auditoría).
- Firma del auditor jefe de la auditoría.
- Una evaluación general de las condiciones del área auditada, que ponga de manifiesto la capacidad del sistema de gestión para cumplir el resultado deseado.
- Identificación de las buenas prácticas.
- Identificación de áreas de mejora desde la última auditoría.

- Descripción de las no conformidades y puntos débiles, incluyendo las causas aparentes que se encontraron durante la investigación. Si se usan formatos separados para identificar y seguir cada una de las no conformidades, los problemas se describen normalmente en el cuerpo del informe y se adjunta al informe una copia de los formatos individuales.
- Identificación de no conformidades aisladas que no son representativas del Sistema de gestión.
- Identificación de las acciones que se hayan podido ya tomar durante la auditoría para corregir las no conformidades.
- Identificación de las actividades/áreas/departamentos auditados y los requisitos del sistema que les afecte. La mejor forma es presentarlo en un cuadro de doble entrada.
- Recomendaciones para mejoras que eviten futuras no conformidades.

El auditor jefe del equipo se responsabiliza de la documentación del informe. La realización del mismo debe ejecutarse lo antes posible. La redacción debe ser clara y aportar valor añadido.

2.3.3. RELACIÓN CON SISTEMAS INTEGRABLES

Con la publicación de la estructura común conforme al Anexo SL, las organizaciones, deben gestionar de forma eficiente todos los sistemas de gestión, haciéndolos compatibles y alineados, no duplicando tareas, los sistemas de gestión deben aportar valor añadido y ser eficientes. En la actualidad están muy extendidos los sistemas de gestión de calidad conforme a ISO 9001, de medio ambiente ISO 14001, de seguridad y salud laboral OHSAS 18001 (futura ISO 45001), de I+D+I conforme a UNE 16002, además de otros muchos sistemas de gestión sectoriales como por ejemplo ISO 22000 de seguridad alimentaria o ISO 27001 de sistemas de gestión de la seguridad información.

Para la integración de sistemas se puede utilizar la guía para la integración de los sistemas de gestión UNE 66177:2005.

Tal y como indican Benavides y Quintana en el capítulo 10 “La creación de empresas en la práctica. Especial referencia a los sistemas de gestión” de *Gestión del Conocimiento y Calidad Total*, “es significativo el avance en los últimos años alcanzado

por los estándares, que ahora al tener una estructura común se hacen muchos más compatibles”.

Teniendo en cuenta la evolución de los sistemas de gestión, cada vez es más importante y aconsejable la integración de todos los sistemas, o bien implementar, desde el principio, un sistema integrado de gestión (Labodová, 2004:571). En el mismo sentido, se ha desarrollado la norma UNE 166002, que además, tiene una destacada dimensión estratégica como pusieron de manifiesto Benavides y Quintana (2005:30-35).

La integración consiste en trabajar conjuntamente con todos los sistemas de gestión, de tal forma que exista un único sistema que permita a la organización mantener o mejorar su eficacia y eficiencia (Khaanna, Laroyia y Sharma, 2009:2).

El proceso de integración de los sistemas de gestión está basado en la metodología planificar-implantar-verificar-actuar, es el ciclo de mejora continua PDCA o ciclo de Deming. A este respecto ya en septiembre de 1999 (Benavides, 2000:264-271), planteaba el desarrollo de un modelo integrado basado, además en el ciclo de Deming, en la aplicación del Modelo de Excelencia EFQM y en la utilización de los principios de gestión del conocimiento como pilares sustentadores de la arquitectura integradora del sistema.

Como estamos comentando (Benavides, 2007:23), en cualquier organización moderna se implantan diversos sistemas de gestión, en concreto: Calidad, medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo, actividades de I+D+I y acciones éticas y de responsabilidad social. Tal proliferación de sistemas exige que para desarrollarlos, de forma eficaz y eficiente, sea necesario que la organización diseñe y aplique un sistema integrado de gestión.

Queremos destacar en este subepígrafe algunas cuestiones (Benavides y Quintana, 2003):

- La implantación de un sistema de gestión de la calidad en cualquier empresa u organización es una tarea ardua y compleja. El enfoque de sistemas descrito en la norma ISO 9000 ayuda a su puesta en práctica.
- Los sistemas de gestión de la calidad no son, ni mucho menos, privativos de las grandes empresas; son sistemas aplicables a cualquier organización, con independencia de que su actividad sea de bienes o de servicios y con total independencia de su tamaño. Lógicamente, en las PYME el sistema deberá adaptarse a sus características y resultará

mucho menos complejo, más simple y, por tanto, más económico que en el caso de las grandes empresas.

- Hay que tener muy presente que los sistemas de gestión de la calidad se configuran como una manera de hacer las cosas, un camino, y nunca podrá considerárseles como un objetivo en sí mismos, su existencia dentro de una empresa no implica que se alcancen los estándares de calidad deseado.

Al no existir un esquema o norma internacional integrado, insistimos (Abad, Rodríguez y Sánchez-Toledo, 2010:26) que la ausencia de un estándar internacional de sistemas integrados de gestión, aceptado universalmente, que sirva como modelo metodológico origina que cada organización tenga un diseño ad hoc para su integración. Ahora con la estructura común del Anexo SL esto se ha unificado según indicamos en la figura 2.5.

Tal y como describimos en nuestro trabajo “Certificación de sistemas de gestión de eficiencia energética”, publicado en la revista Técnica Industrial, junio 2011 (Martín, 2011), las normas de sistemas de gestión tienen un carácter internacional y unificador, compartiendo partes comunes que ayudan a las organizaciones a mejorar su desempeño. Además de presentar ventajas como por ejemplo, la ventaja reputacional, proporcionar un método de medida que se ajusta al mínimo de cumplimientos legales, facilita relaciones comerciales, promueve la adaptación a las necesidades futuras, estimulando la mejora continua de las organizaciones, etc.

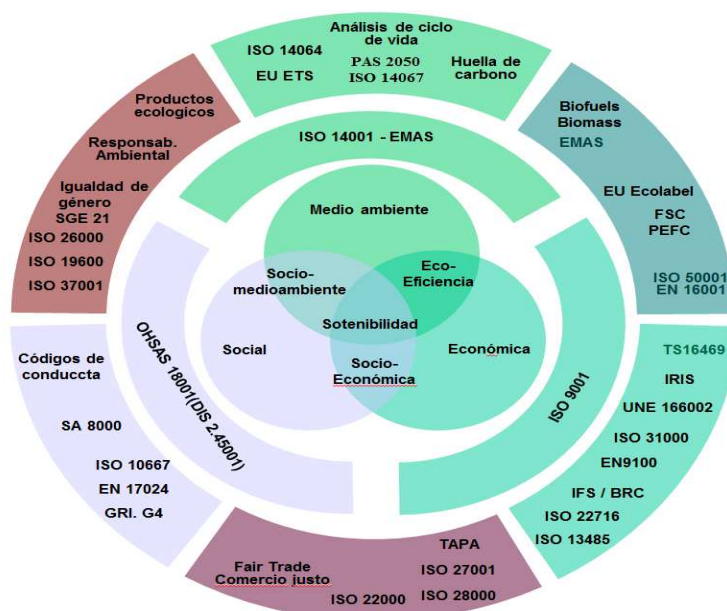


FIGURA 2.4
ESTÁNDARES RELACIONADOS CON LA RSC
(Fuente: elaboración propia)

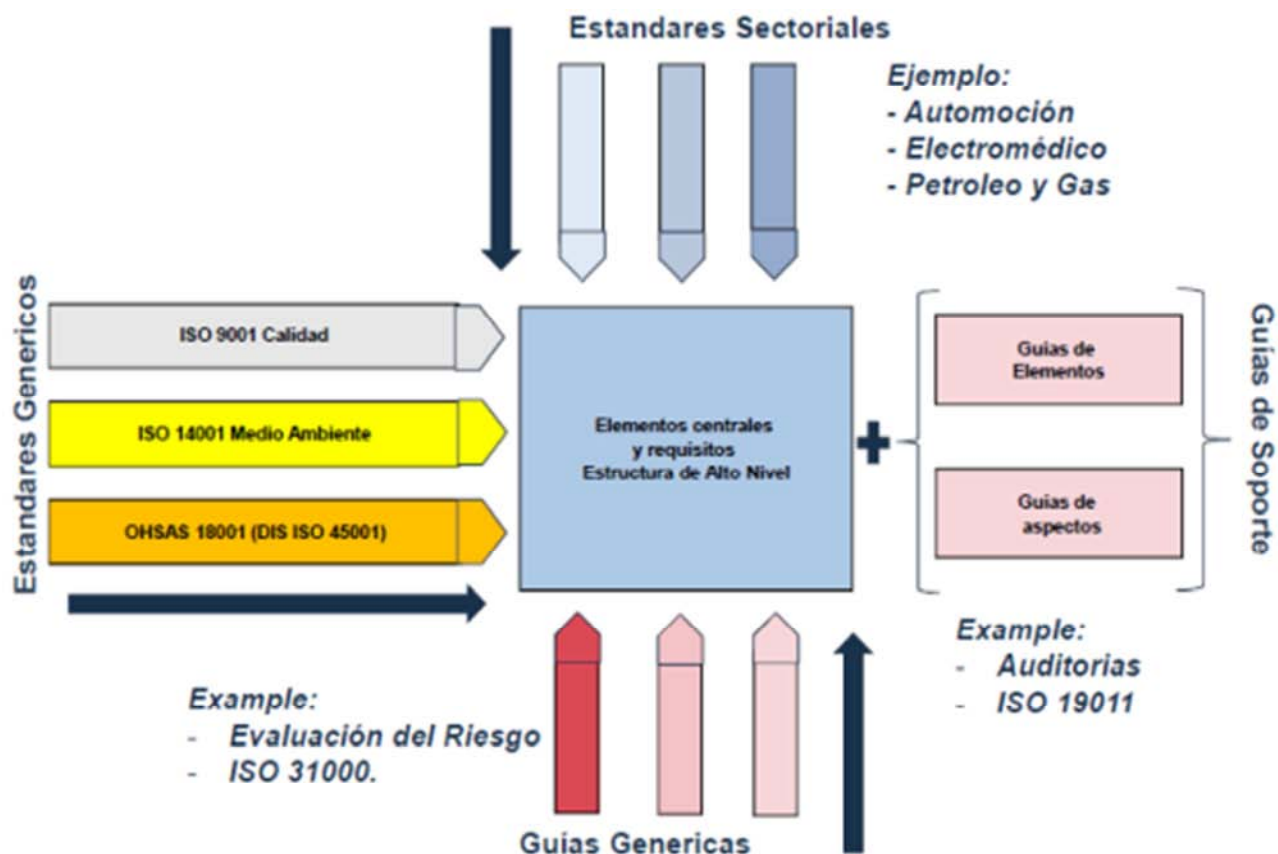


FIGURA 2.5
UNIFICACIÓN CON ANEXO SL
(Fuente: adaptación propia a partir de ISO/IEC, 2015a)

Integración es el proceso por el cual las organizaciones introducen criterios y especificación de modo que satisfagan a todos sus clientes (internos, externos, institucionales, partes interesadas, etc.) de forma simultánea, ahorrando costes y esfuerzos.

El modelo de gestión integrado debe presentar una visión global y focalizada al cliente y partes interesadas y a ser posible según principios basados en modelos de excelencia empresarial.

Un Sistema de Gestión estará totalmente integrado cuando todos los procesos claves y relevantes estén sincronizados, además de estar coordinados los procesos de apoyo.

Los sistemas de gestión propician las organizaciones establezcan revisiones periódicas de los sistemas.

La integración de los sistemas deberá tener en cuenta su relación con los procesos claves, además de los de apoyo.

Los sistemas de gestión integrados deben tener sus procesos relacionados y servir de herramientas estructuradas para su correcto funcionamiento.

Los sistemas de gestión de calidad, medio ambiente, seguridad y salud laboral establecen una metodología común basada en los principios de la calidad total y ciclo de Deming ("Planificar, Hacer, Comprobar y Actuar").

2.4. ESQUEMAS CERTIFICABLES Y VALIDABLES EN RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

Es este epígrafe vamos a profundizar los principales sistemas de gestión relacionados con la Responsabilidad Social Corporativa tanto a nivel nacional como internacional.

2.4.1. SOCIAL ACCOUNTABILITY INTERNATIONAL: NORMA SA 8000:2014

La Norma SA8000 de Responsabilidad Social, según SAI (2014:2):

- Es una norma auditable por un sistema de verificación por organismos de certificación, que establece los requisitos voluntarios a ser cumplidos por los empleadores en el lugar de trabajo, incluyendo los derechos de los trabajadores, las condiciones en el centro de trabajo y los sistemas de gestión.

En cuanto a los objetivos y el alcance de esta norma, (SAI, 2014:5):

- Propósito: La intención de la SA8000 es ofrecer una norma auditable, de aplicación voluntaria, basada en la Declaración de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas, las normas de la OIT y otras normas internacionales de derechos humanos y laborales, así como las leyes nacionales del trabajo, para empoderar y proteger todo el personal dentro del control e influencia de una organización, que proveen productos o servicios para esta organización, incluyendo el personal empleado directamente por la organización y por sus proveedores, contratistas, subproveedores y los trabajadores desde casa. Se espera que una organización deba cumplir con esta Norma mediante un Sistema de Gestión adecuado y efectivo.
- Alcance: Es de aplicación universal para cualquier tipo de organización, sin importar por ejemplo su tamaño, ubicación geográfica o sector industrial
- A lo largo de la revisión de los siguientes ocho elementos de la SA8000, los requisitos de este elemento – Sistema de Gestión – son centrales para la implementación, monitoreo y aplicación correctos de aquellos. El Sistema de Gestión es el mapa operacional que permite a la organización alcanzar el cumplimiento total y sostenido de la SA8000 mientras se mejora continuamente, a lo que también se le conoce como Desempeño Social.

- Al implementar el elemento de Sistema de Gestión, se requiere dar prioridad a que se establezca, incorpore y mantenga el involucramiento conjunto de los trabajadores y la gerencia, a lo largo del proceso de cumplimiento de todos los elementos de la Norma. Se vuelve particularmente importante identificar y corregir las no conformidades y asegurar la mejora continua.

Esto quiere decir que la norma que nos ocupa está dirigida a las organizaciones que tienen intención de garantizar tanto los derechos de los trabajadores como los principios éticos, pudiendo aplicarse además a cualquier tipo de actividad, con la condición de que se cumplan todos los requisitos de la norma.

En cuanto a los elementos normativos de esta norma se basan en (SAI, 2014:4 y 5):

- Los acuerdos internacionales sobre las condiciones laborales.
- Convenio 1 de la OIT (Horas de Trabajo - Industria) y Recomendación 116 (Reducción de la Duración del Trabajo).
- Convenios 29 (Trabajo Forzoso) y 105 (Abolición del Trabajo Forzoso) de la OIT.
- Convenio 87 de la OIT (Libertad Sindical) Convenio 98 de la OIT (Derecho de Sindicación y de Negociación Colectiva).
- Convenios 100 (Igualdad de Remuneración) y 111 (Discriminación – Empleo y Ocupación) de la OIT.
- Convenio 102 de la OIT (Seguridad Social – Norma Mínima).
- Convenio 131 de la OIT (Fijación de Salarios Mínimos).
- Convenio 135 de la OIT (Representantes de los Trabajadores).
- Convenio 138 y Recomendación 146 (Edad Mínima) de la OIT.
- Convenio 155 y Recomendación 164 de la OIT (Seguridad y Salud de los Trabajadores).
- Convenio 159 de la OIT (Readaptación Profesional y Empleo – Personas Discapacitadas).
- Convenio 169 de la OIT (Pueblos Indígenas y Tribales).
- Convenio 177 de la OIT (Trabajo a Domicilio).
- Convenio 181 de la OIT (Agencias de Empleo Privadas).
- Convenio 182 de la OIT (Peores Formas de Trabajo Infantil).
- Convenio 183 de la OIT (Protección de la Maternidad).
- Repertorio de Recomendaciones Prácticas de la OIT sobre el VIH/SIDA y el Mundo del Trabajo.
- Declaración Universal de los Derechos Humanos Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.
- Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos Convención sobre los Derechos del Niño de las Naciones Unidas.

- Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer de las Naciones Unidas.
- Convención Internacional sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Racial de las Naciones Unidas.
- Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de las Naciones Unidas.

Cabe destacar, que la Norma SA 8000 no es una norma ISO a pesar de que tenga ciertos aspectos comunes con este tipo de normas.

En cuanto a los requisitos de Responsabilidad Social que establece dicha norma, son (SAI, 2014:6-13):

- 1) Trabajo infantil: La empresa, en ningún caso, debe utilizar trabajo infantil, esto es, cualquier trabajo realizado por niños menores de 14 ó 15 años según el país que se trate. Por tanto, debe establecer, mantener y comunicar a las partes interesadas, las políticas y los procedimientos que tenga establecidos para evitar dicha situación.
- 2) Trabajo forzoso y obligatorio: La empresa no debe consentir el trabajo forzoso u obligatorio. Tampoco debe retener parte del salario o pertenencias del personal con el objeto de forzarlo a que siga trabajando para la empresa. En cualquier caso, el trabajador debe tener derecho a abandonar el centro de trabajo después de completar su jornada laboral.
- 3) Seguridad y salud: La empresa debe proporcionar un ambiente de trabajo seguro y saludable, así como adoptar las medidas oportunas para prevenir potenciales accidentes y lesiones a la salud del trabajador.
- 4) Libertad de asociación y derecho de negociación colectiva: Este requisito establece que todo el personal de la empresa debe tener el derecho de formar, afiliarse y organizar asociaciones sindicales según su elección.
- 5) Discriminación: La empresa no debe discriminar en la contratación, remuneración, promoción o cualquier otra situación, basándose en criterios como la religión, la nacionalidad, la raza, la responsabilidad familiar, etc.
- 6) Medidas disciplinarias: La empresa debe tratar a todos sus empleados con dignidad y respeto, sin utilizar castigos corporales, la coerción mental o física y, en general, cualquier trato que sea inhumano.
- 7) Horario de trabajo: La empresa debe cumplir con las leyes aplicables y las normas del sector sobre horas de trabajo y días festivos.
- 8) Remuneración: La empresa debe respetar el derecho del personal a un salario mínimo y garantizar que los salarios pagados por una semana de trabajo normal cumplan con las normas legales o del sector, siendo los mismos suficientes para cubrir las necesidades básicas del personal.
- 9) Sistemas de gestión: La alta dirección debe definir, por escrito, la política de Responsabilidad Social y las condiciones laborales de la empresa, debe exhibir esta política y la Norma SA8000 en un lugar destacado y fácilmente visible en las instalaciones de la empresa, con la finalidad de informar al personal que ha decidido, voluntariamente, cumplir con los requisitos de la citada norma.

Como aspecto destacado, es el principal esquema con reconocimiento mundial, con acreditación SAI, pero adolece de no contener aspectos destacables como medio ambiente, integración laboral y transparencia.

Desde la perspectiva de los empleados, mejora tanto las condiciones de trabajo como la motivación puesto que mejora la calidad y cantidad de la formación y reduce los conflictos laborales, aunque no contempla exigencias de sueldo mínimo para cubrir necesidades básicas.

Y desde la perspectiva de la organización, favorece una mayor confianza de los trabajadores en ella y mejora la imagen de la empresa. No obstante, puede ser inaccesible para empresas pequeñas debido a su coste, además de no permitirse certificaciones parciales.

2.4.2. SISTEMA DE GESTIÓN DEL CUMPLIMIENTO UNE-ISO 19600:2014

La gestión del cumplimiento es mucho más que solo cumplir con los requisitos de la legislación y normativa aplicables. Esta norma propone un sistema de gestión que permita a las organizaciones demostrar un compromiso real no solo con la legislación sino también incluyendo las partes interesadas y los códigos, reglas y políticas del negocio.

Tiene como base la integridad del negocio (anticorrupción, financiación del terrorismo, blanqueo de capitales) y su impacto en la continuidad del negocio en los servicios críticos.

Existe la necesidad de guiar a todas las partes implicadas en la forma de implantar y preparar respuestas eficaces a los incidentes.

Esta Norma está orientada a la gestión del riesgo, conforme a ISO 31000:2009.

Objeto:

- Reforzar los mecanismos internos para evitar sanciones de los tribunales por incumplimiento de las leyes o normativa (por ejemplo el nuevo Código Penal de marzo de 2015).

- Integrar el *compliance* en los procesos, prácticas y modelos de gestión existentes (ISO 9001, ISO 27001, ISO 14001, ISO 22301, etc.).
- Establecer, desarrollar, implantar, evaluar, mantener y mejorar un sistema de gestión de *compliance* eficaz.
- Campo de aplicación: cualquier organización (privada, pública, gubernamental o sin ánimo de lucro). El alcance de la aplicación de la norma dependerá del tamaño, estructura, naturaleza y complejidad de la organización.

Algunas definiciones claves:

- Cumplimiento (*compliance*): Cumplir con todas las obligaciones de cumplimiento de una organización.
El cumplimiento se sostiene a través de la integración en la cultura de la organización y en el comportamiento y la actitud de las personas que trabajan en ella.
- Riesgo de Cumplimiento (*compliance*): Efecto de la incertidumbre en los objetivos de cumplimiento (*compliance*).
- Obligación de Cumplimiento (*compliance*): Requisitos que una organización tiene que cumplir o ha elegido cumplir.

El modelo de evaluación de cumplimiento conforme a la ISO 19600:2014:

- Permite confirmar que la gestión del cumplimiento está integrada en toda su extensión en la gestión legal, financiera, riesgos, calidad, medio ambiente y seguridad.
- Establecimiento de un sistema de gestión de gobierno corporativo con enfoque especial en los directivos y las consecuencias penales u otras por ausencia de medidas eficaces que promuevan un comportamiento de cumplimiento.



FIGURA 2.6.
MEDIDAS DE PREVENCIÓN DEL DELITO
(Fuente: adaptación propia a partir de ISO 19600 (ISO, 2014a))

Teniendo en cuenta circulares de jurisprudencia, la reforma del Código Penal del 2010 introdujo como gran novedad el reconocimiento en nuestro Derecho, a la manera de los sistemas legales anglosajones, la responsabilidad penal de las personas jurídicas a las que convierte en sujetos susceptibles de cometer delitos y de ser, por ello, sancionadas con penas. Para evitar la condena, la persona jurídica debe establecer una serie de medidas de debido control que impidan o reduzcan de forma significativa el riesgo de comisión del delito, el denominado “*Corporate Compliance*” o “*Compliance*”. La reforma del Código Penal del 2015 detalló los requisitos que debían estas medidas de debido control. (Ley Orgánica 5/2010 de 22 de junio por la que se modifica el Código Penal).

Adicionalmente, la Fiscalía General del Estado ha dictado dos circulares, Circular 1/2011 y la más reciente Circular 1/2016 en las que establece los criterios con los que procederá a la imputación de las personas jurídicas. Por su parte, el Tribunal Supremo

dictó una Sentencia de 29 de febrero de 2016 en la que, por primera vez, condenó a personas jurídicas por la comisión de delitos. Estas interpretaciones tienen especial incidencia en los programas de *Compliance* que toda persona jurídica debe implementar por ser las únicas interpretaciones institucionales dictada hasta el momento.

Las organizaciones empresariales son penalmente responsables y, por tanto, deben implementar programas de prevención del delito o *Compliance* para limitar una posible responsabilidad penal. De esta forma, la organización prevendrá la comisión de delitos, y en el peor de los casos, quedará exenta o atenuada en su responsabilidad penal.

En este apartado vamos a explicar de forma resumida y práctica los conceptos básicos de un programa de *Compliance*.

La figura 2.6 puede sonar como algo complicado, pero no son más que procedimientos y medidas internas que regulan la forma de desarrollar la actividad normal de la Organización y la toma de decisiones. Constituyen un instrumento esencial para implementar una cultura ética empresarial, y, consecuentemente, evitar la comisión de delitos. En muchas ocasiones tan sólo exigirá ordenar y constatar lo que es una práctica habitual de la Organización. No obstante, es imprescindible que los programas de *Compliance* sean claros, precisos, eficaces, consten por escrito y sean conocidos y aplicados por las personas que conforman la organización.

Según el Código penal, las posibles condenas a la persona jurídica son las siguientes:

- Multa.
- Disolución de la persona jurídica.
- Suspensión de sus actividades.
- Clausura de sus locales y establecimientos.
- Prohibición de realizar en el futuro las actividades en cuyo ejercicio se haya cometido, favorecido o encubierto el delito.
- Inhabilitación para obtener subvenciones y ayudas públicas, para contratar con el sector público y para gozar de beneficios e incentivos fiscales o de la Seguridad Social.
- Intervención judicial para salvaguardar los derechos de los trabajadores o de los acreedores.

La Circular 1/2011 de la Fiscalía General del Estado estableció que la pena de multa se impondrá en todo caso, reservando otras penas de mayor gravedad como la suspensión de actividades o la disolución para supuestos muy extremos. En este sentido, el Tribunal Supremo ha establecido, en coherencia con el Código Penal, que la pena de disolución de la persona jurídica sólo cabrá en supuestos en los que ésta fuera “multireincidente” o se utilizara instrumentalmente para la comisión de ilícitos penales, es decir, siempre que la actividad legal de la persona jurídica sea menos relevante que su actividad ilegal.

Para implementar un programa de *Compliance* es necesario que la Organización, en primer lugar, analice qué delitos puede cometer y, posteriormente, adopte medidas efectivas para prevenirlos. Para ordenar esta tarea muchas empresas y organizaciones han aprobado un Código Ético donde se contienen los principios básicos que rigen su actuación y proscriben aquellas conductas que atentan contra ellos. El Código Ético se debe complementar, además, con otras medidas internas y concretas de prevención y control.

Igualmente, como hemos referido, se puede establecer una política de contratación y pagos que exija acreditar la existencia de contrato, factura y realidad de la prestación.

- Delitos de frustración de la ejecución: pagos realizados a acreedores con ánimo de burlar embargos realizados por Hacienda o Tribunales.

Es conveniente establecer un procedimiento para la recepción de notificaciones de embargos y un procedimiento con requisitos específicos para la modificación de cuentas corrientes donde la organización realice pagos.

- Delitos contra los Derechos de los trabajadores: situaciones de acoso o *mobbing*: Para prevenir estas situaciones es conveniente implementar un procedimiento de prevención del acoso en el trabajo, con adopción de las medidas que resulten oportunas en cada caso.

Un programa de *Compliance* debe tener en cuenta otros muchos factores y prever la adopción de medidas propias.

Los programas de *Compliance* deben estar adaptados a la organización y a la forma que cada una tenga de desarrollar su actividad. Tan es así que la propia Fiscalía General de

Estado tiene serias reservas sobre los programas copiados unos de otros que no se adapten a la realidad de la entidad en la que se aplican.

Cada organización tiene su propia estructura interna y medios organizativos, por lo que cada una debe establecer sus propios procesos de forma individualizada, previa reunión con los departamentos correspondientes. Por ejemplo, el programa de *Compliance* de una Organización Empresarial de gran tamaño con multitud de departamentos no será aplicable a una más pequeña.

Las organizaciones deben nombrar un órgano o persona responsable que: 1) identifique los delitos que deben ser prevenidos; 2) establezca y participe en el diseño del programa de *Compliance*, tanto en la toma de decisiones y personas apoderadas como en el modelo de gestión de recursos financieros; 3) proponga un procedimiento para sancionar incumplimientos; 4) se asegure del correcto funcionamiento y revisión del programa de *Compliance*; y 5) reaccione frente al delito e incumplimiento del programa.

El Oficial de Cumplimiento, como órgano de control, debe ser independiente y disponer de todas las autorizaciones, medios organizativos y recursos económicos para ejercer su función, los cuales, lógicamente, variarán dependiendo del tamaño de la Organización. Para que un programa de *Compliance* funcione es imprescindible el compromiso y apoyo decidido de los órganos de gobierno, que será quien deba aprobar cada una de los procedimientos y medidas. Sin este apoyo, cualquier programa de *Compliance* que se pretenda implementar carecerá de eficacia.

El Oficial de Cumplimiento deberá, además, dar a conocer las medidas implementadas a todos los miembros de la organización y habilitar un canal de denuncias para que cualquier persona de la organización que conozca la existencia de un incumplimiento lo ponga de manifiesto.

Tras su recepción, el Oficial de Cumplimiento deberá gestionar estas denuncias de forma confidencial, actuar conforme un procedimiento sancionador establecido y trasladar los hechos al órgano competente de la organización para que adopte las decisiones oportunas.

No hay un perfil definido sobre quién debe ser Oficial de Cumplimiento. El propio Código Penal establece que en empresas de reducidas dimensiones, que presenten cuentas

abreviadas, podrá ser el propio órgano de administración. En el caso de organizaciones empresariales dependerá de su propia estructura, pudiendo ser, por ejemplo, el secretario general, el director financiero o el asesor jurídico.

Igualmente, no todas las funciones deben ser desarrolladas por el mismo órgano, como ocurrirá, por ejemplo, en organizaciones de gran tamaño, pero debe existir un responsable que coordine el programa de *Compliance* de forma que garantice la supervisión global de todo el sistema.

Como hemos expuesto, la organización deberá implementar un canal de comunicación (normalmente un correo electrónico) donde sea posible denunciar al Oficial de Cumplimiento los posibles riesgos y las infracciones de las políticas o procedimientos, así como facilitar toda la información relevante. Los directivos y empleados de la organización tienen el deber legal de denunciar cualquier incumplimiento del que tengan conocimiento.

Estas denuncias deberán ser tratadas con carácter confidencial y garantizar que el denunciante no sufrirá ninguna represalia por su denuncia.

La principal ventaja de la implementación de un programa de *Compliance* es que permite dotar a la organización de un sentido ético empresarial, tan demandado por nuestra sociedad.

Por otra parte, un buen programa de *Compliance* permite establecer principios claros que vertebran a la organización, mejoran la gestión diaria y estructuran la responsabilidad de cada empleado y directivo, quienes, además, disponen de una vía directa de comunicación con un responsable para el supuesto que detecten comportamientos contrarios a sus principios.

Además, mejora su imagen y permite limitar los riesgos reputacionales derivados de la imputación en graves delitos como, por ejemplo, corrupción, estafas o fraudes a la administración.

Sin duda el *Compliance* agrega valor a la organización en todas sus áreas: mejora la gestión, cambia la forma de pensar y actuar en forma positiva, protege y potencia su

imagen y, especialmente, ayuda a presentarse en el mercado como entidades éticamente responsables.

Resumiendo y recapitulando lo referido en este subepígrafe:

- Las organizaciones empresariales tienen responsabilidad penal.
- Las penas que se impondrán, normalmente, serán multas económicas, si bien pueden llegar a la disolución en los casos más graves.
- La implementación de medidas y controles de prevención del delito eficaces proporciona una exención o, en su caso, atenuación de la responsabilidad penal de la organización.
- Es necesario que cada organización analice los delitos que pudieran cometerse y adopte protocolos y medidas de supervisión y control que imposibiliten su comisión.
- Cada organización deberá nombrar un Oficial de Cumplimiento o *Compliance Officer* que colabore en el diseño de estas políticas, las implemente y supervise.
- Todos los miembros de la organización deben conocer estas políticas y medidas y tienen el deber legal de denunciar su incumplimiento.
- Cada organización deberá establecer un canal de denuncias (un correo electrónico por ejemplo) donde los miembros de la organización puedan comunicar incumplimientos éticos y de las políticas. Este canal deberá ser confidencial y con el compromiso de que no existirán represalias.

La implantación del *Compliance* garantiza:

- 1- Un compromiso ético con la sociedad.
- 2- Evita riesgos de comisión de delitos y el riesgo reputacional que ello conlleva.
- 3- Mejora la gestión, regula procesos y aumentando la eficiencia.
- 4- Potencia de la imagen de organización transparente.
- 5- Fundamenta atenuantes o eximentes.

PREVENIR - DETECTAR - REMEDIAR



FIGURA 2.7.
PROGRAMA DE *COMPLIANCE*
(Fuente: adaptación propia a partir de ISO 19600 (ISO, 2014a))

Como podemos observar en la figura 2.7, el Programa de *Compliance* está formado por partes interrelacionadas entre sí, siendo su eje principal el código ético. Además, cabe destacar la importancia que tiene la existencia de un manual de procedimientos y políticas internas, que toda la organización esté enfocada al *Compliance*, la necesaria formación que necesita el personal y la dirección, y las auditorías tanto internas como externas, así como el *reporting* y la monitorización.



FIGURA 2.8.
ENTRADAS DE UN SISTEMA DE *COMPLIANCE*
(Fuente: adaptación propia a partir de ISO 19600 (ISO, 2014a))

En la figura 2.8, se describen las entradas típicas de un sistema de *Compliance*.

Con fecha 15 de octubre de 2016 se ha publicado la Norma ISO 37001:2016, Sistemas de gestión anti soborno. *Anti-bribery management systems —Requirements with guidance for use*, que complementa la metodología del *compliance*.

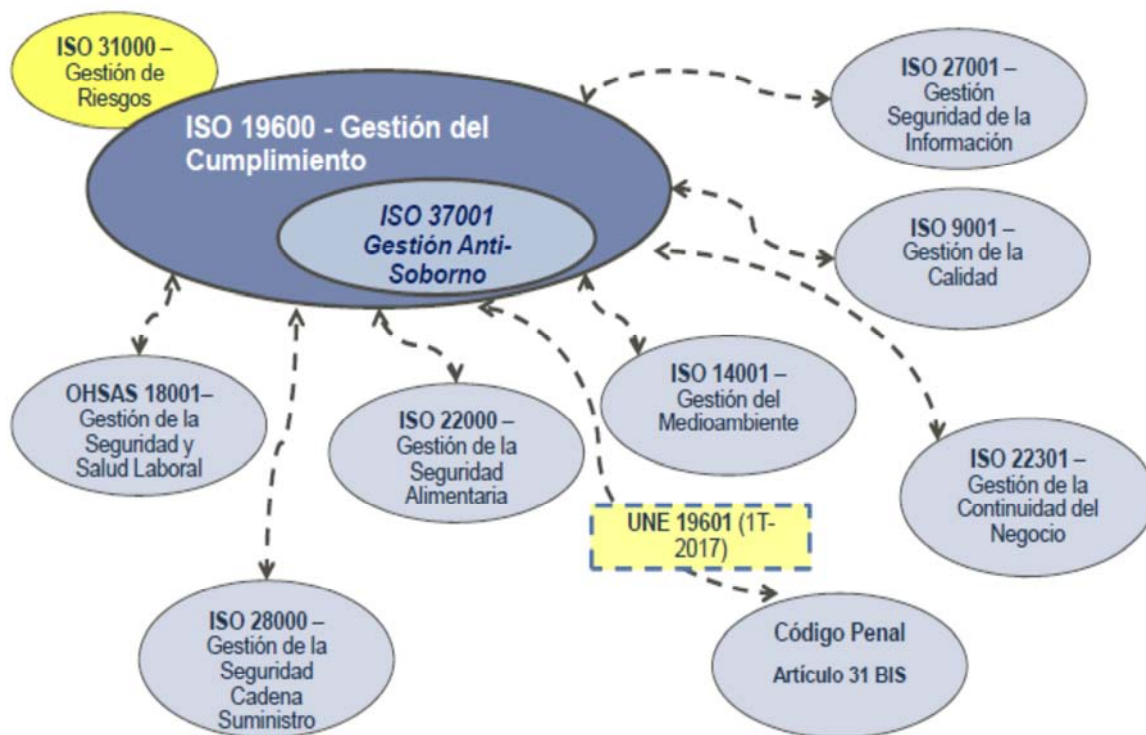


FIGURA 2.9.
COMPOSICIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN DEL CUMPLIMIENTO
EN COMBINACIÓN CON ISO 37001
(Fuente: elaboración propia)

Esta norma trata sobre el soborno entendido como: oferta, promesa, entrega, aceptación o solicitud de una ventaja indebida de cualquier valor (que puede ser de naturaleza financiera o no financiera), directa o indirectamente, y sea cual sea la ubicación del hecho, en violación de la ley aplicable, tanto como incentivo como recompensa para una persona que actúe, o deje de actuar, en relación con el ejercicio de las funciones que le han sido asignadas. Tiene la característica fundamental de ser certificable por un tercero.

Como expresamos en la figura 2.9, tiene un vínculo muy fuerte con ISO 19600 e integrable con ISO 9001, ISO 27001, ISO 22301, y en general con cualquier sistema de gestión sobre la RSC.

La norma tiene por objeto uno de los delitos tipificados en el Código Penal Español como susceptible de responsabilidad penal de la persona jurídica.

Tomando como base la gestión del riesgo conforme a ISO 31000, esta norma obliga al establecimiento de una serie de controles financieros como por ejemplo:

- Ciclos de aprobación de pagos.
- Política de firmas.
- Justificantes.
- Verificación de transacciones financieras.
- Auditorías independientes.
- Limitación de pagos por caja.

También analizar controles no financieros como por ejemplo:

- Conflicto de intereses.
- Acciones sobre proveedores.
- Red comercial.
- Integridad de sistemas de información.
- Política de regalos.
- *Due Diligence*.

Los elementos principales de la norma ISO 37001:2016 son:

- Realizar evaluaciones periódicas del riesgo de soborno.
- Análisis transversal del riesgo en los procesos internos y externos de las organizaciones (clientes y proveedores).
- La alta dirección debe demostrar y dar ejemplo
- La organización debe dotarse de una función organizativa anti soborno independiente.
- Obligación de investigación y acción sobre incumplimientos de la política anti soborno.
- Establecimiento de controles continuos de la eficacia de los controles aplicados para tratar los riesgos.

2.4.3. NUEVA GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI) .G4. ED. 2013 DE MEMORIAS DE SOSTENIBILIDAD

La guía *Global Reporting Initiative* (GRI), es la metodología más extendida para documentar las memorias de sostenibilidad.

Esta organización fue fundada en el año 1997 respuesta a una iniciativa conjunta entre el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA) y la organización no gubernamental *Coalition for Environmentally Responsible Economies* (CERES), cuyo objetivo es fomentar la calidad y las memorias de sostenibilidad. Esta guía nació en el año 2000, aunque la cuarta y última edición, correspondiente al año 2013, es la que vamos a analizar.

La Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad hace referencia a la materia analizada en dicho documento. Por tanto, definimos la memoria de sostenibilidad como (GRI, 2013:7):

Un elemento fundamental en la preparación de una memoria de sostenibilidad es el proceso para determinar los Aspectos materiales, a partir, entre otros, del Principio de la Materialidad.

La elaboración de una memoria de sostenibilidad conforme a GRI debe contener mediciones concretas y servir de herramienta de difusión y divulgación aportando información a grupos de interés, en relación con el desempeño de la organización respecto al objetivo del desarrollo sostenible.

Respecto a las memorias de sostenibilidad, estas deben identificar no solo los indicadores favorables también deben ser críticas y aportar información sobre contribuciones tanto positivas como negativas.

La principal dificultad a la hora de elaborar las memorias es dificultad para extraer los datos cuantitativos en organizaciones medianas y grandes.

El *Global Reporting Initiative* para la elaboración de memorias de sostenibilidad detalla contenidos generales y sectoriales.

La Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad consta de un conjunto de principios cuya finalidad es definir el contenido de la memoria y garantizar la calidad de la información divulgada. (GRI, 2013:5).

La Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad *GRI* consta de siete secciones. A continuación, analizamos el contenido del documento que nos ocupa:

- La primera sección se denomina Propósito de la Guía para la elaboración de memorias GRI. La misma GRI (20013:5) define los Principios de elaboración de memorias, con contenidos básicos y un manual de aplicación para facilitar la elaboración de memorias, independientemente de su tamaño, sector o ubicación.

- La segunda sección, nos avanza el modo de empleo de la guía. GRI (2013:7 y 9):
 - La guía consta de dos partes:
 - a. Principios de elaboración de memorias y contenidos básicos, así como los criterios que las organizaciones deben aplicar para redactar memorias de sostenibilidad, además de una serie de términos fundamentales.

 - b. Manual de aplicación, explica cómo se tienen que aplicar los Principios de elaboración de memorias.

Las organizaciones tienen dos opciones: la opción Esencial y la opción Exhaustiva. Ambas son opciones válidas para cualquier tipo de organización.

Conforme a lo especificado GRI (2013:8 y 9) se preparan la exposición de los contenidos básicos generales y contenidos básicos específicos.

Los contenidos básicos generales son la información sobre el enfoque de gestión y los indicadores. Se presentan en los apartados correspondientes a las categorías y los aspectos, tal como se aprecia en la figura 2.10 de categorías y aspecto de la guía.

CATEGORÍAS Y ASPECTOS DE LA GUÍA				
Categoría	Economía		Medio ambiente	
Aspectos III	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Desempeño económico ▪ Presencia en el mercado ▪ Consecuencias económicas indirectas ▪ Prácticas de Adquisición 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Materiales ▪ Energía ▪ Agua ▪ Biodiversidad ▪ Emisiones ▪ Efluentes y residuos ▪ Productos y servicios ▪ Cumplimiento regulatorio ▪ Transporte ▪ General ▪ Evaluación ambiental de los proveedores ▪ Mecanismos de reclamación en materia ambiental 	
Categoría	Desempeño social			
Subcategorías	Prácticas laborales y trabajo digno	Derechos humanos	Sociedad	Responsabilidad sobre productos
Aspectos III	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Empleo ▪ Relaciones entre los trabajadores y la dirección ▪ Salud y seguridad en el trabajo ▪ Capacitación y educación ▪ Diversidad e igualdad de oportunidades ▪ Igualdad de retribución entre mujeres y hombres ▪ Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores ▪ Mecanismos de reclamación sobre las prácticas laborales 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Inversión ▪ No discriminación ▪ Libertad de asociación y negociación colectiva ▪ Trabajo infantil ▪ Trabajo forzoso ▪ Medidas de seguridad ▪ Derechos de la población indígena ▪ Evaluación ▪ Evaluación de los proveedores en materia de derechos humanos ▪ Mecanismos de reclamación en materia de derechos humanos 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comunidades locales ▪ Lucha contra la corrupción ▪ Política pública ▪ Prácticas de competencia desleal ▪ Cumplimiento regulatorio ▪ Evaluación del impacto social de los proveedores ▪ Mecanismos de reclamación por impacto social 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Salud y seguridad de los clientes ▪ Etiquetado de los productos y servicios ▪ Comunicaciones de Mercadotecnia ▪ Privacidad de los clientes ▪ Cumplimiento regulatorio

FIGURA 2.10
 CATEGORÍAS Y ASPECTOS DE LA GUÍA GRI G4
 (Fuente: *Global Reporting Initiative G4* (GRI, 2013:9))

La elaboración de la memoria según lo especificado GRI (2013:8):

Las memorias pueden presentarse en formato electrónico, a través de Internet o impresas. Las organizaciones pueden combinar los formatos electrónico y en papel o bien optar por un único medio.

- La tercera sección de la guía nos aporta los Criterios de Conformidad, una vez determinada la opción Esencial o Exhaustiva.

La opción Esencial tiene los elementos fundamentales de una memoria de sostenibilidad, mientras que la opción Exhaustiva es más amplia que la Esencial.

En esta tercera sección se describen los contenidos básicos obligatorios de cada una de las opciones Esencial y Exhaustiva.

- La sección 4 describe los Principios de elaboración de memorias

Los principios para la definición del contenido de la memoria son los siguientes (GRI, 2013:16-18):

- Participación de los grupos de interés.
- Contexto de sostenibilidad.
- Materialidad.
- Exhaustividad.

Dentro de esta sección se determinan los Principios para determinar la calidad de la memoria.

Seguidamente, analizamos los principios para definir la calidad de la memoria (GRI, 2013:17-18):

- Equilibrio.
- Comparabilidad.
- Precisión.
- Puntualidad.
- Claridad.
- Fiabilidad.

- En la sección 5 de la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad hace referencia a los Contenidos básicos que deben figurar en una memoria de sostenibilidad. Los contenidos básicos Generales, se dividen en siete apartados: Estrategia y análisis, Perfil de la organización, Aspectos materiales y Cobertura, Participación de los grupos de interés, Perfil de la memoria, Gobierno, y Ética e integridad.

Ahora analizamos los Contenidos básicos correspondientes a este apartado (GRI, 2013:24-83):

- a) Estrategia y análisis.
- b) Aspectos materiales y Cobertura.
- c) Participación de los grupos de interés.
- d) Perfil de la memoria.
- e) Gobierno.
- f) Ética e integridad.

Contenidos Básicos Específicos:

La guía los organiza en tres categorías: La Económica, la Ambiental y la Social, dividiéndose esta última en cuatro subcategorías: Prácticas laborales y trabajo digno, Derechos humanos, sociedad y Responsabilidad sobre productos.

- La sección 6 nos describe los vínculos rápidos que permiten encontrar con facilidad los Contenidos básicos y los conceptos que ayudan a comprender y utilizar la guía.
- La sección 7. Definición de las palabras clave es un compendio de vocabulario: los humanos, sociedad y responsabilidad sobre productos.

Se han analizado los siete apartados de la *Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad*. Se señalan además, el conjunto de observaciones generales relativas a la información que deben incluir las memorias.

2.4.4. OTROS ESQUEMAS

ACCOUNTABILITY: NORMA AA100AS:2008

La Norma AA1000AS es una norma reconocida internacionalmente y de libre utilización.

A continuación, vamos a proceder a indicar los principios generales de *Accountability* AA1000 (ACCOUNTABILITY, 2008b:10-16):

- 1) Principio básico de inclusividad: La organización deberá ser inclusiva. Para una organización que acepta su *accountability* sobre aquellos en los que genera un impacto y sobre aquellos que tienen un impacto sobre ella, la inclusividad se refiere a la participación de sus grupos de interés en el desarrollo y logro de una respuesta responsable y estratégica hacia la sostenibilidad.
- 2) Principio de relevancia: La organización deberá identificar sus temas relevantes. Por tanto, este principio consiste en determinar la relevancia de un asunto para la organización y sus grupos de interés.
- 3) Principio de la capacidad de respuesta: La organización deberá responder a los asuntos de los grupos de interés que afecten a su desempeño. La capacidad de respuesta de la organización es la respuesta de la misma a los asuntos de los grupos de interés que afectan a su desempeño en materia de sostenibilidad y se lleva a cabo a través de decisiones, acciones y desempeño, así como mediante la comunicación con los grupos de interés.

Respecto a los objetivos y beneficios de esta norma, *Accountability* señala los siguientes (ACCOUNTABILITY, 2008a:6):

-El aseguramiento realizado aplicando la Norma AA1000AS proporciona una plataforma para alinear los aspectos no financieros de la sostenibilidad con los informes financieros y el aseguramiento de sostenibilidad.

-Uno de los requisitos necesarios para que los informes de sostenibilidad resulten efectivos es la credibilidad.

Esta norma tiene la ventaja de su compatibilidad con el *Global Reporting Initiative* y que tanto las organizaciones informantes como sus grupos de interés reconocen que un aseguramiento externo independiente es fundamental para aumentar la credibilidad. Sin

embargo, como puntos débiles destacaríamos que es poco frecuente su implantación y que consiste en un sistema que está más enfocado a la evaluación o auditoría.

En 2011, tras un largo proceso que comenzó en el año 2006 y para adaptar todas las normas a los principios aparecidos en 2008, en este año se publica la segunda versión de la norma AA1000SES, *Stakeholder Engagement Standard* (2011). En la actualidad la edición en vigor es la edición 2015.

Los criterios se identifican en la figura 2.11, nos da la pauta para identificar a las partes interesadas de las organizaciones.



FIGURA 2.11.
IDENTIFICACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS
(Fuente: adaptación AA1000SES (AccountAbility, 2015))

SISTEMA DE GESTIÓN ÉTICA Y SOCIALMENTE RESPONSABLE, SGE 21 VERSIÓN FINAL 2016.

La Norma SGE 21 fue publicada en el año 2000, y su tercera edición corresponde al 2008. En el presente apartado vamos a describir los aspectos fundamentales de la versión final que entrará en vigor en 2017.

Se prevé que la nueva norma SGE 21- Sistemas de Gestión Ética y Socialmente responsable, sea hecha pública a mediados de 2017, con una estructura totalmente renovada, con una estructura de 6 Capítulos:

Los cinco primeros, con las indicaciones de introducción, objeto, ámbito, documentación de referencia y descripción.

El capítulo 6 referido a las áreas de gestión, se desglosa en 9 epígrafes: Gobierno de la organización. Personas que integran la organización. Clientes. Proveedores y cadena de suministro. Entorno social e impacto en la comunidad. Entorno Ambiental. Inversores. Competencia y Administraciones públicas.

Por último, podemos destacar como ventajas de esta norma que es perfectamente compatible con esquemas masivos como ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001, que además permite auditoría de una tercera parte de forma estructurada y que facilita la generación de información para establecer indicadores de Responsabilidad Social. Sin embargo, no considera los impactos que pueden producir el producto o servicio que ofrece la organización.

ESPECIFICACIÓN TÉCNICA RS10 IQNET

A continuación, reseñamos la anteriormente conocida como Especificación Técnica Certificable SR 10 publicada por la Asociación Española de Normalización, sustituida por la IQNet SR10, un estándar internacional certificable basado en sistemas de gestión de Responsabilidad Social.

“Este estándar establece los requisitos de un sistema de gestión de la Responsabilidad Social para organizaciones comprometidas con los principios y

recomendaciones sobre desarrollo sostenible y responsabilidad social existentes y particularmente, los contenidos en la Norma Internacional ISO 26000” (IQNet SR10, 2015).

Los requisitos de este estándar van dirigidos tanto a empresas grandes como pequeñas, así como públicas o privadas, y de cualquier tipo de sector de actividad. (AEC, 2016).

Los objetivos principales de este estándar son:

- Integrar los aspectos financieros y de buen gobierno con los sociales y ambientales de una organización.
- Gestionar de manera integrada los grupos de interés, con el objetivo de obtener la satisfacción de todas las partes interesadas.

En cuanto a sus características más destacables podemos mencionar:

- Está basado en el “Ciclo de Deming”, por lo que es fácilmente integrable con otros sistemas de gestión: calidad, medio ambiente y/o seguridad y salud laboral.
- Es complementaria con otras certificaciones del ámbito de la Responsabilidad Social, como *Global Reporting Initiative* (GRI) y Empresa Familiarmente Responsable (EFR).

Dicha especificación ha evolucionado, siendo denominada en sus orígenes como RSE 165010 e iniciándose en el año 2000 como una norma certificable. Posteriormente, surgió la controversia de si se trataba realmente de una norma o era una guía y se actualizó en el 2007 a una nueva edición. A continuación, en el 2009 se trató como una norma experimental certificable: UNE 165010: EX, aunque finalmente se consolidó como una especificación técnica certificable y no una norma, asignándole la denominación de RS10:2009.

Fue ya en 2012 cuando se publicó la IQNet SR10, sustituyendo a las especificaciones RS10, y siendo su última versión la de abril de 2015, la cual busca facilitar su aplicación a través de una mejora en la redacción, simplificación e incluyendo una guía con directrices para su correcto uso.

Las novedades más destacables que podemos encontrar en esta nueva versión son que adopta la nueva Estructura de Alto Nivel (EAN) de Sistemas de Gestión, como se ha hecho con la ISO 9001 o la ISO 14001 y que incluye como requisito obligatorio la elaboración de un Código de Conducta en las organizaciones, fijando un contenido mínimo.

<u>CONTENIDOS DE IQNET SR10:2015</u>
1. Introducción.
2. Objeto y campo de aplicación.
3. Normas para consulta.
4. Términos y definiciones.
5. Contexto de la organización.
6. Liderazgo.
7. Planificación.
8. Soporte.
9. Operación y grupos de interés.
10. Evaluación del desempeño.
11. Mejora.
ANEXO A: Guía de uso.
ANEXO B: Documentos internacionales de referencia.
ANEXO C: Correspondencia entre la Norma ISO 26000 y el estándar IQNet SR 10.

CUADRO 2.1.
CONTENIDOS DE IQNET SR10:2015
(Fuente: adaptación propia a partir de IQNet SR10 (IQNet, 2015))

Y en relación a los requisitos que encontramos en ella, se distinguen las siguientes áreas:

ASPECTO	REQUISITOS
1. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	1.1 Conocimiento de la organización y su contexto
	1.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de los grupos de interés
	1.3 Alcance del sistema de gestión de la responsabilidad Social
	1.4 Sistema de gestión de la responsabilidad social
2. LIDERAZGO	2.1 Liderazgo y compromiso
	2.2 Política
	2.3 Roles, responsabilidades y autoridad de la Organización
	2.4 Código de conducta
3. PLANIFICACIÓN	3.1 Acciones para abordar los riesgos y oportunidades
	3.2 Identificación y evaluación de asuntos
	3.3 Objetivos y planificación para lograrlos
	3.4 Requisitos legales y otros requisitos:
4. SOPORTE	4.1 Recursos
	4.2 Competencia: de las personas antes, durante y después (educación, formación y experiencia).
	4.3 Toma de conciencia
	4.4 Comunicaciones
	4.5 Información documentada

ASPECTO	REQUISITOS
5. OPERACIÓN Y GRUPOS DE INTERÉS	5.1 Planificación y control operativo
	5.2 Propietarios y accionistas
	5.3 Empleados
	5.4 Clientes, usuarios y consumidores
	5.5 Proveedores de productos y servicios, colaboradores y aliados
	5.6 Gobiernos, Administraciones Públicas y organismos Reguladores
	5.7 Comunidad, sociedad y organizaciones Sociales
	5.8 Medio ambiente
	5.9 Competidores
6. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	6.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación
	6.2. Expectativas de los grupos de interés
	6.3. Auditoría interna
	6.4. Revisión por la dirección
7. MEJORA	7.1. No conformidades y acciones correctivas
	7.2. Mejora continua

CUADRO 2.2.
ASPECTOS Y REQUISITOS DE IQNET SR10:2015
(Fuente: adaptación propia a partir de IQNet SR10 (IQNet, 2015))

2.5. CONSIDERACIONES FINALES

A modo de conclusión, destacamos algunas consideraciones que este capítulo:

- a) Con respecto a los sistemas de gestión certificables y validables, los sistemas de gestión tiene elementos comunes, políticas de RSC, implicación de grupos de interés, estructura organizativa, códigos de conducta. Las organizaciones deben aprovechar los elementos comunes para construir un sistema verdaderamente integrado. Los procesos de auditoría y evaluación deben seguir las pautas de la norma ISO 19011:2011 y realizar funciones evidentes de valor añadido para las organizaciones.

- b) Con respecto a la Estructura de Alto Nivel (EAN):
 - El Apéndice 2 del Anexo SL, establece la Estructura de Alto Nivel, texto básico idéntico y términos y definiciones comunes que forma el núcleo de los normas ISO de sistemas de gestión tipo A.
 - El propósito del anexo SL es mejorar la coherencia y alineación de las normas ISO, da una estructura general común a todos los sistemas de gestión estructurada en 10 apartados. Esta estructura común es una de las nuevas claves en la integración de sistemas de gestión.
 - Además de las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015, que ya han adoptado la Estructura de Alto Nivel, existen otras muchas que también lo han hecho como ISO 19600:2014 (*Compliance*), ISO 27001:2013 Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información o ISO 20121:2012 Sistemas de Gestión de la Sostenibilidad de Eventos.

- c) Con respecto a los principales sistemas de gestión relacionados con la RSC:
 - La norma SA 8000:2014 de Responsabilidad Social es la primera norma internacional auditable en el campo la responsabilidad social, está dirigida a las organizaciones que quieren garantizar los derechos básicos de los trabajadores y los principios sociales y éticos establecidos en la norma. Es el único esquema con acreditación global. No es una norma ISO de sistemas de gestión, pero si

tiene gran parte de los contenidos de los mismos, se base en el ciclo de mejora continua de Deming. No permite certificaciones parciales.

- La norma de Aseguramiento de Sostenibilidad AA1000AS , es el único estándar específicamente diseñado para asegurar la memoria de sostenibilidad. Esta norma es gratuita y se desarrolla a través de un proceso de consulta con diferentes grupos de interés. La norma de Principios de Sostenibilidad AA1000APS, aporta la definición de responsabilidad (*AccountAbility*): como el reconocimiento, asunción de responsabilidad y actitud transparente sobre los impactos de las políticas, decisiones, acciones, productos y desempeño asociado a una organización. La norma de gestión de los grupos de interés AA1000 SES, es la tercera norma de la serie AA1000, es la norma AA1000 SES, *Stakeholder Engagement Standard* (Norma de compromiso con los grupos de interés).
- La norma SGE 21 en su versión final 2016, permite a las organizaciones organizar un sistema de gestión ética y socialmente responsable, afrontando cuestiones de transparencia, integridad y sostenibilidad, entendida esta última en su triple vertiente: económica, ambiental y social. Es compatible con sistemas ISO 9001, ISO 14001 y DIS2 ISO 45001.
- La nueva Guía editada en 2013 para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad del *Global Reporting Initiative*, GRI G4, proporciona las directrices para la descripción del desempeño de una organización relativa a aspectos de sostenibilidad, siendo compatible con la Guía ISO 26000.
- La norma ISO 19600, va a sistematizar y asegurar un compromiso ético con la sociedad, evita riesgos de comisión de delitos y el riesgo reputacional que ello conlleva, mejora la gestión, regula procesos y aumentando la eficiencia, potencia de la imagen de organización transparente, evitar o atenuar ser condenado por la comisión de delitos en el supuesto de producirse en determinados supuestos, viéndose complementada con la norma ISO 37001:2016 Sistemas de Gestión Anti-soborno.

CAPÍTULO 3:

**PROPUESTA METODOLÓGICA DE
VALIDACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD
SOCIAL CORPORATIVA**



UNIVERSIDAD
DE MÁLAGA

CAPÍTULO 3

PROPUESTA METODOLÓGICA DE VALIDACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

ÍNDICE

3.1. INTRODUCCIÓN

3.2. GUÍA ISO 26000

3.2.1. Origen de la Norma ISO 26000

3.2.2. Estructura de la Norma ISO 26000

3.2.3. Desarrollo de las materias fundamentales de la Norma ISO 26000

3.2.4. Etapas para la implementación de la Norma ISO 26000

3.3. METODOLOGÍA DEL CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN PUNTUABLE

3.3.1. Elaboración del cuestionario

3.3.2. Metodología de puntuación

3.3.3. Etapas de la autoevaluación

3.4. CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN

3.5. CONSIDERACIONES FINALES



UNIVERSIDAD
DE MÁLAGA

CAPÍTULO 3

PROPUESTA METODOLÓGICA DE VALIDACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

En este capítulo se encuentra la parte fundamental de nuestro trabajo. Vamos a analizar la Guía ISO 26000, estudiando su origen, estructura, las materias fundamentales que forman parte de ella, así como las etapas a seguir para implementar dicha norma. A continuación, detallaremos qué metodología sigue el cuestionario de evaluación puntuable, desglosando cómo se elabora, la metodología de puntuación que sigue y las etapas que la forman, finalizando con el propio cuestionario en sí.

3.1. INTRODUCCIÓN

En este capítulo, vamos a describir en el subepígrafe 3.2.1 el origen de la Norma, señalando las fechas que han sido clave para su desarrollo, siguiendo a continuación con la descripción de su estructura básica en el subepígrafe 3.2.2, detallando brevemente la composición de la norma y los contenidos de sus capítulos y anexos. Posteriormente, en el subepígrafe 3.2.3 procedemos al desarrollo de las 7 materias fundamentales de la norma que describe la guía, describiendo los contenidos de cada una de ellas y para cerrar este epígrafe, desarrollamos en el subepígrafe 3.2.4 las etapas para la implementación de la Norma ISO 26000.

Avanzamos en el epígrafe 3.3 con la metodología del cuestionario de evaluación auto puntuable, describiendo en primer lugar en el subepígrafe 3.3.1 qué se ha tenido en cuenta en la elaboración del cuestionario mediante el desarrollo de las 4 competencias horizontales; en el subepígrafe 3.3.2, nos centramos en explicar la metodología de puntuación que sigue el cuestionario auto evaluable, señalando los niveles que representan las etapas de maduración del sistema de gestión de Responsabilidad Social, explicando las escalas de puntuación. Posteriormente, en el subepígrafe 3.3.3, detallamos las etapas en las que se desarrolla la autoevaluación, exponiendo además algunos ejemplos visuales para ayudar a una mejor comprensión del proceso.

En el epígrafe 3.4, detallamos la composición del cuestionario de autoevaluación y realizamos el desglose completo por cada una de las siete materias fundamentales.

Concluimos el capítulo con el epígrafe 3.5 con las consideraciones finales.

3.2. GUÍA ISO 26000

En este epígrafe vamos a describir la Guía de Responsabilidad Social, editada por ISO en 2010, como base para el despliegue del cuestionario auto puntuable objeto del estudio de investigación.

3.2.1. ORIGEN DE LA NORMA ISO 26000

En los últimos años, la globalización ha hecho que cualquier decisión o actividad, sea comunicada y accesible de forma inmediata para otras organizaciones e individuos, ya sea en su área de influencia o no. Esto hace que cualquier decisión esté sometida a un análisis y estudio por parte de muchas partes implicadas.

Por tanto, cualquier organización, aunque opere de manera local va a estar sometida a una presión de diferentes grupos de interés. Principalmente, para que operen en condiciones ambientales, sociales y económicas adecuadas sin perjudicar a ningún grupo de interés ni al entorno.

La característica fundamental que aporta la Responsabilidad Social es la voluntad de las organizaciones para operar teniendo en cuenta consideraciones sociales y ambientales en su desarrollo de negocio y rendir cuentas ante los impactos que puedan tener sus decisiones y acciones en la sociedad y medio ambiente.

La ISO 26000 se crea para ayudar a todo tipo de organizaciones a desarrollar su negocio según estos principios de responsabilidad social, surgió como una norma de carácter voluntario y de ámbito internacional que permitiese comprender qué es la Responsabilidad Social y cómo deben operar las organizaciones que pretenden ser socialmente responsables.

Las siguientes fechas fueron clave para el desarrollo de la norma ISO 26000:

- 1999: El primer paso global hacia la responsabilidad social empresarial surgió en el año 1999. A través del Pacto Mundial de las Naciones Unidas que surgió como iniciativa de cumplimiento voluntario para aquellas empresas que decidan comprometerse y alinear sus estrategias y operaciones con los diez principios universalmente aceptados en cuatro áreas fundamentales:
 - Derechos Humanos.
 - Derechos Laborales.
 - Derechos Medioambientales.
 - De lucha contra la corrupción.
- 2001: La necesidad de desarrollar una norma de Responsabilidad Social surgió en el año 2001, por la Comisión de Política de los Consumidores (COPOLCO) perteneciente a ISO (Organización Internacional de Normalización).
- 2003: Posteriormente en el año 2003, el grupo de partes interesadas de ISO en Responsabilidad Social hizo una revisión de las iniciativas y asuntos sobre RS en todo el mundo.
- 2004: Con la información recopilada por el grupo, se planteó a nivel internacional en una Conferencia si se debía lanzar el trabajo en la norma sobre responsabilidad social.

Se consideró que era necesario desarrollarla y por tanto, a finales de 2004 se creó el Grupo de Trabajo de ISO sobre Responsabilidad Social (ISO/WG SR) para desarrollar la futura norma ISO 26000.

- Desde 2004: El grupo asignado a ISO/WG SR para desarrollar la norma internacional ISO 26000 fue el más numeroso y amplio en términos de representación de las partes interesadas de cualquiera que se hubiera conformado hasta entonces para desarrollar un estándar ISO. Entre los

miembros se encontraban partes interesadas como: industria, gobierno, trabajo, consumidores, ONG, servicio, apoyo, investigación, etc.

- 2010: En el mes de julio el grupo contaba con 450 expertos participantes y 210 observadores de 99 países miembros de ISO y 42 organizaciones vinculadas.

En noviembre de 2010 se consiguió obtener la norma internacional con el consenso de todas las partes, esta norma es la ISO 26000. “Guía de Responsabilidad Social”.

El objetivo de esta norma es integrar la experiencia internacional sobre Responsabilidad Social hasta el momento, para abordar qué asuntos hay que desarrollar para operar de forma socialmente responsable y qué es una mejor práctica en su aplicación. Se pretende que sea una herramienta poderosa para ayudar a las organizaciones para pasar de las buenas intenciones a las buenas acciones.

ISO 26000 no es una norma de sistema de gestión. Por lo que no es adecuada, ni pretende ser propósito de certificación, aspecto que ha motivado entre otras cuestiones nuestra investigación.

3.2.2. ESTRUCTURA DE LA NORMA ISO 26000

La Norma ISO 26000 es muy exhaustiva pero de difícil aplicabilidad. Es un amplio catálogo de posibles actividades, sin estructura de sistema de gestión, ni proceso claro de implementación.

ESTRUCTURA DE LA NORMA ISO 26000	
Capítulo 1	Define el objeto y campo de aplicación de esta Norma Internacional e identifica ciertas limitaciones y exclusiones.
Capítulo 2	Identifica y proporciona el significado de los términos clave que son de importancia para comprender la responsabilidad social y para el uso de la Norma.
Capítulo 3	Describe los factores importantes y las condiciones que han influido en el desarrollo de la responsabilidad social, así como describe el propio concepto de responsabilidad social, lo que significa y cómo se aplica a las organizaciones.
Capítulo 4	Introduce y explica los principios de la responsabilidad social.
Capítulo 5	Aborda dos prácticas de RS: el reconocimiento por parte de una organización de su responsabilidad social; y la identificación y el involucramiento con sus partes interesadas.
Capítulo 6	Explica las materias fundamentales relacionadas con la Responsabilidad Social y sus asuntos asociados. Para cada materia fundamental se proporciona información sobre su alcance, su relación con la responsabilidad social, los principios y las consideraciones y las acciones y expectativas relacionadas.
Capítulo 7	Orienta sobre cómo poner en práctica la responsabilidad social en una organización.
Anexo A	Listado no exhaustivo de iniciativas y herramientas voluntarias relacionadas con la RS, que abordan aspectos de una o más materias fundamentales o de la integración de la responsabilidad social en toda la organización.
Anexo B	Contiene las abreviaturas utilizadas en la Norma.
Bibliografía	Incluye referencias a instrumentos internacionales reconocidos y Normas ISO que se referencian en el cuerpo de esta Norma como fuente de consulta.

CUADRO 3.1.
ESTRUCTURA DE LA NORMA ISO 26000
(Fuente: adaptación a partir de ISO 26000 (ISO, 2010))

Con el estudio que nos compete se pretende dar forma al cuestionario de evaluación para asimilarlo a un sistema de gestión, para dotarlo de elementos comunes a un sistema de gestión.

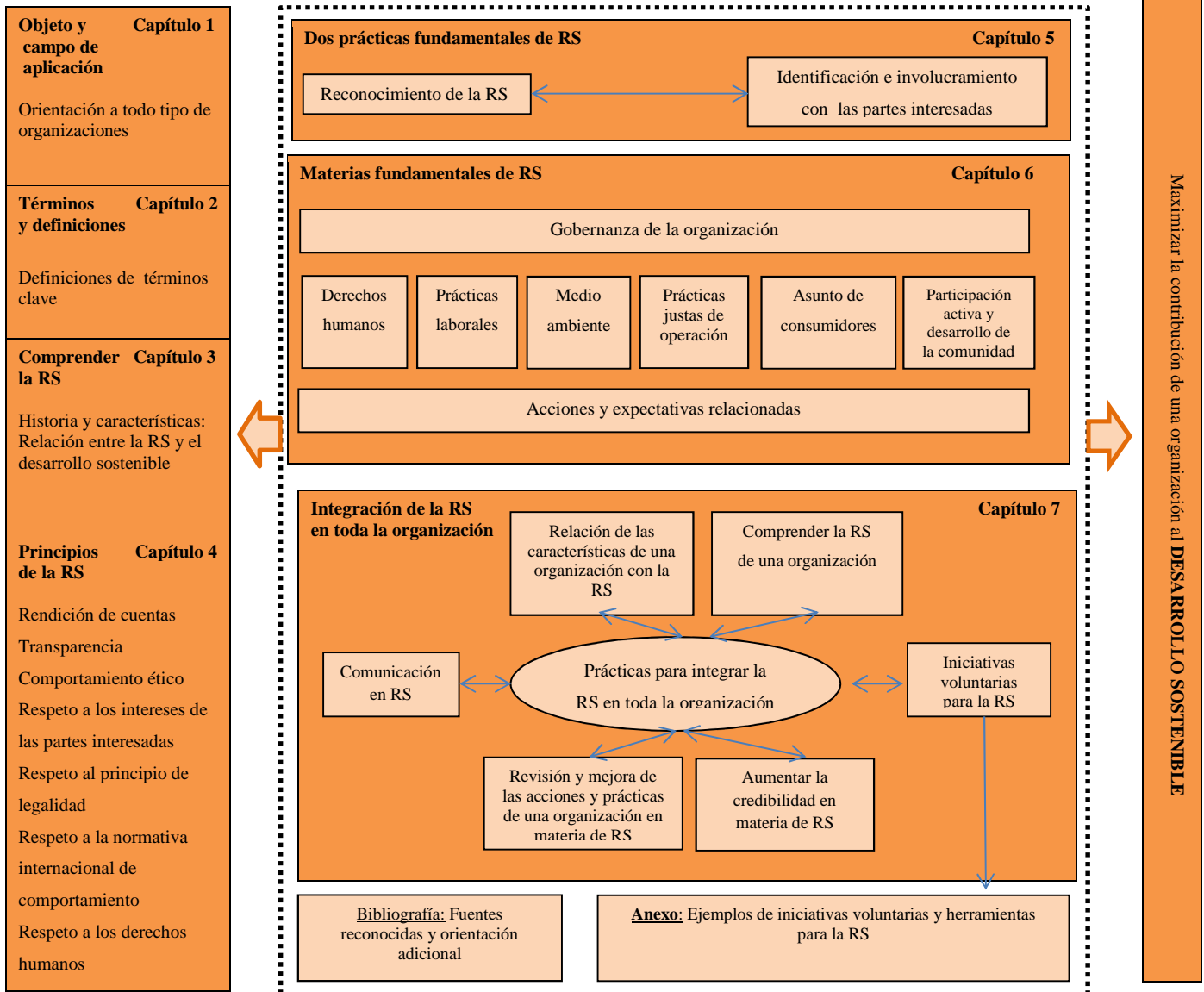


FIGURA 3.1.
 VISIÓN GENERAL DE LA NORMA ISO 26000
 (Fuente: ISO 26000 (ISO, 2010:10))

En la figura 3.1 describimos la estructura general de la norma, con los siete capítulos y el objetivo de salida, que es maximizar la contribución de las organizaciones al desarrollo sostenible.

3.2.3. DESARROLLO DE LAS MATERIAS FUNDAMENTALES DE LA NORMA ISO 26000

La norma ISO 26000 (última versión publicada en 2010) se basa en siete materias fundamentales para lograr integrar la responsabilidad social en cualquier empresa, de cualquier tamaño, pública o privada, etc. Además, estas siete materias fundamentales condicionan toda la estructura de la misma.

Las siete materias fundamentales de ISO 26000

Se considera que las siguientes materias son las fundamentales a tener en cuenta para poder implementar la norma en cualquier organización:

- 1) Gobernanza de la Organización.
- 2) Derechos Humanos.
- 3) Prácticas Laborales.
- 4) Medio Ambiente.
- 5) Prácticas Justas de Operación.
- 6) Asuntos de Consumidores.
- 7) Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad.



FIGURA 3.2.
MATERIAS FUNDAMENTALES DE ISO 26000
(Fuente: elaboración propia)

Estas materias fundamentales están ampliamente desarrolladas en el Capítulo 6 de la norma ISO 26000, en las que se establecen además sus interrelaciones y formas de llevarlas a cabo en cada organización.

La materia sobre Gobernanza de la Organización es algo diferente con respecto al resto de las materias fundamentales, pues una gobernanza eficaz de la organización permitirá tomar acciones en el resto de materias fundamentales y asuntos, e implementar los principios descritos en el capítulo 4.

Así pues es conveniente que cada organización considere que todas las materias deben estar interrelacionadas entre sí, y no concentrarse sólo en un asunto. Ya que no se deberían provocar impactos adversos en el ciclo de vida de algunos productos o servicios, en sus partes interesadas o en la cadena de valor.

Es en el capítulo 7 donde se proporciona una orientación sobre la integración de todas las materias fundamentales que componen la Responsabilidad Social.

1) GOBERNANZA DE LA ORGANIZACIÓN

Desarrollada ampliamente en el capítulo 6.2 de la norma, es el factor más importante para hacer posible que cualquier organización se responsabilice del impacto de sus decisiones (en cada una de las siete materias fundamentales) y actividades.

Está encaminada a lograr la integración de la responsabilidad social en toda la organización y sus partes interesadas (o *Stakeholders*).

Es la materia principal de la responsabilidad social pues supone el medio para aumentar la capacidad de las organizaciones para comportarse de forma socialmente responsable respecto a las otras seis materias fundamentales.

Según ISO 26000 (ISO, 2010:33-34), debería permitir desarrollar las siguientes acciones y cumplir con las siguientes expectativas:

- Desarrollar estrategias, objetivos y metas que reflejen su compromiso hacia la responsabilidad social.
- Demostrar compromiso y rendición de cuentas por parte de los líderes de las organizaciones.

- Crear una cultura en la que se practiquen los principios de responsabilidad social.
- Crear un sistema de incentivos económicos y no económicos asociados al desempeño en responsabilidad social.

2) DERECHOS HUMANOS

Según ISO 26000 (ISO, 2010:54):

Los Derechos Humanos son los derechos básicos que le corresponden a cualquier ser humano por el hecho de serlo. Hay dos categorías: La primera categoría concierne a derechos civiles y políticos e incluye derechos tales como el derecho a la vida y a la libertad, la igualdad ante la Ley y la libertad de expresión. La segunda categoría concierne a derechos económicos, sociales y culturales e incluye derechos como el derecho al trabajo, el derecho a la alimentación, el derecho al máximo nivel alcanzable de salud, el derecho a la educación y el derecho a la seguridad social.

Los derechos humanos son:

Inherentes	Por cuanto pertenecen a cada persona, en virtud de su condición de ser humano.
Inalienables	Por cuanto las personas no pueden renunciar a ellos, ni pueden ser despojados de ellos por los gobiernos o cualquier otra institución.
Universales	Por cuanto son aplicables a todas las personas independientemente de su condición.
Interdependientes	Por cuanto el cumplimiento de un derecho contribuye al cumplimiento de otros derechos.

CUADRO 3.2.
CARACTERÍSTICAS DE LOS DERECHOS HUMANOS
(Fuente: adaptación a partir de ISO 26000)

Las organizaciones se pueden ver enfrentadas a situaciones de riesgo para los derechos humanos como son (ISO, 2010:37):

- Conflictos por inestabilidad política, fallos del sistema democrático o judicial, ausencia de derechos políticos o civiles.
- Pobreza, sequía, problemas de salud extremos o desastres naturales.
- Participación en actividades extractivas u otras actividades que podrían afectar de manera significativa recursos naturales, tales como el agua, los bosques o la atmósfera, o perjudicar a las comunidades.

Por tanto, las organizaciones deberían tener particular cuidado para tratar con situaciones como las descritas.

3) PRÁCTICAS LABORALES

Según ISO 26000 (ISO, 2010:46):

Las Prácticas Laborales de una organización comprenden todas las políticas y prácticas relacionadas con el trabajo que se realiza dentro, por o en nombre de la organización, incluido el trabajo subcontratado.

Además, las prácticas laborales deben cumplir rigurosamente con las normas laborales internacionales de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) que es la Agencia de las Naciones Unidas con estructura tripartita (gobiernos, trabajadores y empleadores) que se creó con el propósito de establecer dichas normas.

Todas las organizaciones deberían desarrollar prácticas laborales responsables basadas en las siguientes acciones (ISO, 2010:52-53):

- Desarrollar, implementar y mantener una política de salud y seguridad ocupacional basada en el principio de que normas sólidas en materia de salud y seguridad y el desempeño de la organización se apoyan y refuerzan mutuamente.
- Comprender y aplicar principios de gestión de la salud y la seguridad, incluyendo la jerarquía de controles: eliminación, sustitución, controles de ingeniería, controles administrativos, procedimientos laborales y equipos de protección personal.
- Analizar y controlar los riesgos para la salud y la seguridad derivados de sus actividades.
- Basar sus sistemas de salud, seguridad y medio ambiente en la participación de los trabajadores afectados y reconocer y respetar los derechos de los trabajadores. En este sentido los derechos son:

DERECHOS LABORALES DE LOS TRABAJADORES

- Obtener información completa y precisa, en el momento oportuno, concerniente a los riesgos de salud y seguridad y de las mejores prácticas empleadas para hacer frente a esos riesgos.
- Consultar y ser consultado, libremente, acerca de todos los aspectos de salud y seguridad relacionados con su trabajo.
- Rechazar un trabajo sobre el que razonablemente pueda pensarse que representa un peligro inminente o serio para su vida o salud o para la vida y la salud de otros.
- Buscar asesoramiento externo de organizaciones de trabajadores y de empleadores, así como de otras que tengan conocimiento del tema.
- Informar a las autoridades competentes sobre asuntos de salud y seguridad.
- Participar en decisiones y actividades relacionadas con la salud y la seguridad, incluyendo la investigación de incidentes y accidentes.
- Estar libre de las amenazas de represalias.

CUADRO 3.3.
DERECHOS LABORALES DE LOS TRABAJADORES
(Fuente: adaptación a partir de ISO 26000 (ISO, 2010))

4) MEDIO AMBIENTE

Según ISO 26000 (ISO, 2010:54):

Las decisiones y actividades de las organizaciones, invariablemente generan un impacto en el medio ambiente, con independencia de dónde se ubiquen.

En cuanto a la operación de cualquier entidad frente al medio ambiente, se deben tener en cuenta los siguientes principios ambientales básicos (ISO, 2010:54):

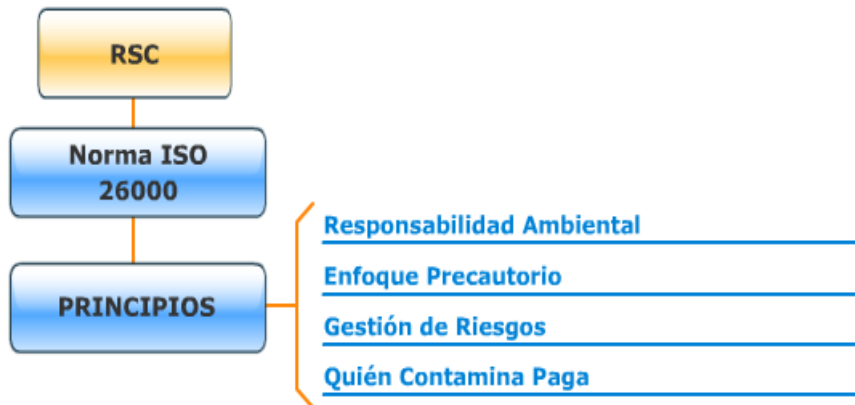


FIGURA 3.3.
PRINCIPIOS AMBIENTALES
(Fuente: elaboración propia)

- Responsabilidad Ambiental.
- Principio Precautorio.
- Gestión de Riesgos Ambientales.
- Quien contamina, paga.

Para integrar estos principios en la gestión de las organizaciones, se deberían seguir los siguientes enfoques:



FIGURA 3.4.
ENFOQUES MEDIOAMBIENTALES
(Fuente: elaboración propia)

- Enfoque al Ciclo de Vida.
- Evaluación del Impacto Ambiental.
- Producción más Limpia y Eco eficiencia.

- Enfoque de Sistema Producto-Servicio.
- Uso de Tecnologías y Prácticas.
- Adquisición Sostenible.
- Aprendizaje e Incremento de la Toma de Conciencia.

En cualquier organización se aplicará siempre el principio de prevención de la contaminación, evitando que se produzcan los impactos de las emisiones al aire, los vertidos al agua, la gestión de residuos, el uso y disposición de productos químicos tóxicos y peligrosos, así como otras formas identificables de contaminación.

5) PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN

Las prácticas justas están referidas a la conducta de una organización en sus operaciones con otras organizaciones.

Los temas relacionados están presentados en los ámbitos que señalamos a continuación (ISO 2010:61-63):

- Anti-corrupción.
- Participación responsable en la esfera pública.
- Competencia justa.
- Comportamiento socialmente responsable.
- Relaciones con otras organizaciones.
- El respeto a los derechos de la propiedad.

6) ASUNTOS DE CONSUMIDORES

Las organizaciones que proporcionan productos y servicios a consumidores, así como a otros clientes, tienen responsabilidad hacia ellos.

Existen Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor que son el documento internacional más importante en materia de protección al consumidor.

Los principios y necesidades legítimas de los consumidores incluyen (ISO 2010:66):

- Seguridad.
- Estar informado.
- Escoger.
- Ser escuchado.
- Ser compensado.
- Educación.
- Un ambiente saludable. Además:
- Respeto al derecho a la privacidad.
- Enfoque precautorio.
- Promoción de la igualdad de género y el empoderamiento de la mujer.
- Promoción del diseño universal.

Por tanto, se deben desarrollar acciones relacionadas con los derechos de los consumidores en cuanto a: prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial, prácticas justas de contratación, protección de la salud y la seguridad de los consumidores, consumo sostenible, resolución de quejas y controversias, protección y privacidad de los datos de los consumidores, acceso a servicios esenciales, educación y toma de conciencia, etc.

7) PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD

Es evidente que las organizaciones se deben relacionar con las comunidades en las que operan.

Tanto la participación activa, como el desarrollo de la comunidad, son partes integrales del desarrollo sostenible. Los principales principios a desarrollar por cualquier organización en este ámbito son:

- Considerarse a sí misma como parte de la comunidad.
- Reconocer y dar la debida consideración a los derechos de los miembros de la comunidad a tomar decisiones con relación a su comunidad.
- Reconocer y dar la debida consideración a las características.
- Reconocer el valor de trabajar en alianza con otras organizaciones. (ISO 2010:75-76).

3.2.4. ETAPAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA ISO 26000

Se considera que se deben desarrollar varias etapas para el proceso de implementación de la Norma ISO 26000:

ETAPAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA ISO 26000	
Etapa 1	Diagnóstico de la situación inicial de la empresa respecto a las Normas Nacionales e Internacionales que formarán parte del sistema de gestión.
Etapa 2	Planificación del Sistema de Gestión y desarrollo de los Objetivos para cumplir con la Responsabilidad Social.
Etapa 3	Comunicación y formación a todos los niveles del sistema de gestión, y sus objetivos.
Etapa 4	Desarrollo de la Documentación del Sistema.
Etapa 5	Implantación del sistema e involucrar a todo el personal, e incluso a personas ajenas a la organización para que sean conscientes del reto que supone.
Etapa 6	Desarrollo de un sistema de auditoría integral y revisión del sistema para evaluar el desempeño de la organización en cuanto a la implantación del mismo.
Etapa 7	Revisión del funcionamiento del sistema de gestión de la responsabilidad social por la Dirección y por toda la organización.

CUADRO 3.4.
 ETAPAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA ISO 26000
 (Fuente: adaptación a partir de ISO 26000, (ISO, 2010))

En relación a las orientaciones necesarias para poner en práctica la Responsabilidad Social en la organización, la Norma Internacional ISO 26000 establece lo siguiente (ISO, 2010:77-93):

- 1.- Relación de las características de la organización con la Responsabilidad Social.
- 2.- Comprender la Responsabilidad Social de la organización.
- 3.- Integración de la Responsabilidad Social en la organización.
- 4.- Comunicación sobre Responsabilidad Social.
- 5.- Aumentar la credibilidad de la Responsabilidad Social.
- 6.- Revisar y mejorar las acciones de la organización en materia de Responsabilidad Social.

7.- Iniciativas voluntarias de Responsabilidad Social.

Las principales ventajas de las Guía son que cuenta con el prestigio de ISO como una norma global, además aclara la relación entre la Responsabilidad Social y la estructura de gobierno de la organización, incluyendo tratados de la ONU, pero en contra tenemos que no es una norma certificable y el concepto de Responsabilidad Social puede diluirse al ser una norma de aplicación universal.

3.3. METODOLOGÍA DEL CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN AUTOPUNTUABLE

En este epígrafe vamos a describir la metodología de puntuación y el despliegue de cuestionario auto puntuable, así como aspectos tenidos en cuenta en la elaboración del cuestionario.

3.3.1. ELABORACIÓN DEL CUESTIONARIO

En el proceso de investigación y elaboración del cuestionario se han tenido en cuenta los siguientes aspectos con la finalidad de impulsar mejoras sobre:

- Identificación e involucramiento de las partes interesadas.
- Definición de la estrategia de RSC.
- Definición de actividades y cuadro de mando de RSC.
- Revisión y mejora de la estrategia y su implementación.
- Comunicación de compromisos y desempeño.

El cuestionario de evaluación cuantitativa se basa en 4 competencias (Involucración P.I/ Integración/ Comunicación y Transparencia/ Resultados y Progresos) y en las 7 Materias Fundamentales conforme ISO 26000, realizándose el análisis por materia fundamental evaluadas en las cuatro competencias mencionadas.

Referidas a las cuatro competencias horizontales: partes interesadas, integración, comunicación y resultados, nos hemos planteado las siguientes preguntas:

Partes interesadas (en adelante P.I)

¿Cómo identifican a las partes interesadas?

¿Cómo estudian los impactos de sus actividades y decisiones?

¿Cómo conocen y recogen las inquietudes e intereses de sus PI? ¿Los tienen registrados y listados? ¿Se distribuyen en la organización?

¿Cómo responden a los problemas planteados? (interna y externamente)

¿Cómo comunican los resultados de las soluciones implantadas a los problemas planteados?

¿Cómo seleccionan a las PI que participan en la definición de la estrategia o en la resolución de algún tema relevante (Involucración)?

¿Qué metodologías emplean para involucrar a las PI seleccionadas? Reuniones; *Focus Group*; Encuestas; etc.

¿Están desarrolladas las competencias internas para llevar a cabo esta colaboración o dialogo?

¿Se comprueba el aprendizaje, se estudian las palancas que lo posibilitan, se modifica la estrategia como consecuencia?

Integración

¿Se han definido métodos para identificar los impactos de sus decisiones y actividades?

¿Se han tenido en cuenta las obligaciones jurídicas y otras obligaciones a las que voluntariamente se haya comprometido la organización?

¿Se ha examinado la forma en la que sus decisiones y actividades afectan a las partes interesadas?

¿Se han repasado las 7 Materias Fundamentales, Asuntos de Responsabilidad y se ha chequeado si hay asuntos aplicables a la organización?

¿Se han priorizado por impacto e influencia las actividades y elegido aquellas que mayor valor conjunto (para la organización y para la sociedad) pueden producir?

¿Cuáles son las actividades en las que la organización quiere distinguirse? ¿Está especialmente capacitada para ello?

¿Están relacionados los objetivos estratégicos de RSC con aquellas actividades en las que Organización quiere distinguirse?

¿Se despliegan estructuradamente las actividades de RSC a nivel de servicios o procesos?

¿Se promueven soluciones realmente innovadoras a los problemas sociales?

¿Se revisa en intervalos temporales apropiados la evaluación de la importancia y pertinencia de las acciones?

Comunicación

¿Se comunican todos los elementos concernientes a la RS, incluyendo los fallos o puntos negativos?

¿Se comunica de forma regular y periódica sobre la mayor parte de los temas de RS?

¿Se dispone de un método para determinar qué se comunica, el por qué y el cómo?

¿Se establecen ciertos elementos explicativos sobre el perímetro cubierto, las fuentes y cálculos efectuados?

¿Se redacta una memoria periódica de RSC? ¿Se utiliza alguna norma (*GRI G4* o similar) para la comunicación y la transparencia?

¿Se verifican internamente todos los elementos comunicados?

¿Se tiene prevista una verificación externa de comunicación?

¿Se observa una mejora continua sobre la comunicación y la transparencia tendiendo hacia una comunicación y transparencia innovadora?

Resultados

¿Los objetivos realmente son indicativos de la estrategia de sostenibilidad perseguida?

¿Existen indicadores para todos los objetivos fijados incluyendo aquellos que no puedan ser evaluados por indicadores cuantitativos?

¿Hay evidencia de que los objetivos son alcanzados o si no lo han sido de que se han introducido acciones de mejora?

¿Existen métodos para la medida de resultados, su análisis y mejora?

¿Se realiza un *benchmark* con los resultados de las empresas locales o del sector de actividad similar u otro más avanzado en algún aspecto clave para la organización?

¿Se revisa que los progresos son notables y contribuyen al desarrollo sostenible?

¿Se revisa la fiabilidad de los resultados, son verificados internamente o por un tercero independiente con transparencia en cuanto al modo de verificación?

¿Se han implementado métodos para medir innovadores?

En el desarrollo del extenso cuestionario se ha tenido en cuenta aspectos tanto de Responsabilidad Social como de otras disciplinas de otros sistemas de gestión, permitiéndonos implementar un ciclo de mejora continua.

Planificar: 1.- Analizando las características de la organización.

2.- Analizando los impactos.

3.- Determinando la pertinencia y baremación de las materias fundamentales.

Hacer: 4.- Elección de compromisos, impactos, influencias y prioridad.

5.- Establecimiento de objetivos, metas e indicadores.

- 6.- Realización de acciones comprometidas.
- Verificar: 7.- Seguimiento y comunicación.
- 8.- Revisión, mejora y aumento de fiabilidad.
- Actuar: 9.- Nuevas expectativas.
- 10.- Repetición del ciclo.

3.3.2. METODOLOGÍA DE PUNTUACIÓN

Como resultado de nuestra investigación, el cuestionario auto evaluable lo hemos estructurado en un total de 292 preguntas, segmentadas en las siete materias fundamentales y añadiendo cuestiones relacionadas con la Responsabilidad Social y otros sistemas de gestión.

La metodología de puntuación consiste en baremar cada cuestión enlazada con cada materia fundamental basándonos en las 4 competencias horizontales. De este modo, por cada cuestión obtendremos cuatro puntuaciones (con valores de 1 a 5), una por cada competencia, de las cuales finalmente realizaremos una media para obtener un único valor y que represente a cada competencia horizontal.

Con esta metodología de medición, estableceríamos una matriz entre las 7 materias fundamentales y las 4 competencias horizontales, como podemos observar gráficamente en la figura 3.5. En cuanto a los criterios de baremación, los expresamos según la escala de puntuación que describimos a continuación.

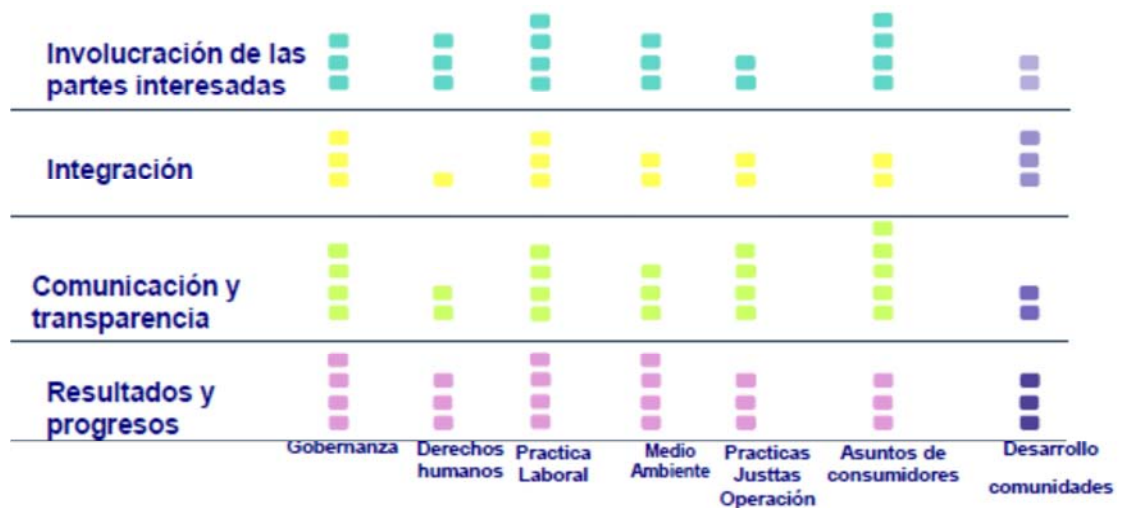


FIGURA 3.5.
EVALUACIÓN CUANTITATIVA DETALLADA SOBRE LAS 4 COMPETENCIAS HORIZONTALES
BAJO MATRIZ DE LAS 7 MATERIAS FUNDAMENTALES.
(Fuente: elaboración propia)

La evaluación máxima posible serían 1000 puntos y la mínima 292 puntos.

Se establecen tres niveles, que representan distintas etapas de maduración del sistema de gestión de Responsabilidad Social.

- Nivel Bronce para puntuaciones inferiores a 300 puntos, este sería el nivel más básico.
- Nivel Plata para puntuaciones comprendidas entre 301 y 700 puntos.
- Nivel Oro para puntuaciones superiores a 701 puntos. Este sería el nivel más avanzado.

Se pretende con este escalado estimular la mejora continua en el ámbito de la Responsabilidad Social de las organizaciones a través de una cuantificación global que permita comparar las mejoras en el tiempo y comparar unas organizaciones con otras.

Como no todas las materias fundamentales son igualmente relevantes para todas las organizaciones, se propone una ponderación diferencial por sector que se cuantificaría al inicio del cuestionario, por ejemplo para una empresa del sector financiero tendrían doble

ponderación, Gobernanza, Asunto de consumidores y Participación en la comunidad, y para una empresa de ingeniería ponderarían doble, Gobernanza, Prácticas laborales y Medio Ambiente.

Como regla general estableceremos doble puntuación a Gobernanza y dos Materias Fundamentales por sector, obteniendo así una puntuación máxima de 1000 puntos.

La segmentación del cuestionario estructurado en 292 preguntas que se encajan dentro de las 7 Materias Fundamentales:

1. Gobernanza (20 cuestiones).
2. Derechos Humanos (41 cuestiones).
3. Prácticas laborales (55 cuestiones).
4. Medio Ambiente (32 cuestiones).
5. Prácticas justas de operación (40 cuestiones).
6. Asuntos de consumidores (59 cuestiones).
7. Participación en desarrollo de comunidad (45 cuestiones).

ESCALA DE PUNTUACIÓN

Para obtener una baremación uniforme y coherente a cada organización, vamos a establecer una escala de puntuación en base a los siguientes criterios.

En primer lugar, la escala la hemos definido de 1, correspondiendo con reflexión inicial a 5, que correspondería a estado estructurado y mejorado, en cada una de las competencias horizontales:

- Involucración de las partes interesadas.
- Integración de la responsabilidad social en la gestión de la organización.
- Comunicación y transparencia de la organización.

- Resultados conseguidos y progreso.

En cada una de las competencias horizontales, establecemos una puntuación con las siguientes pautas y graduaciones:

1. Involucración de las partes interesadas

Puntuación 1: Ausencia de identificación de las partes interesadas.

Reflexión en curso, ninguna prueba de identificación de las partes interesadas que por ahora no están involucradas.

Puntuación 2: Identificación limitada de las partes interesadas.

Prueba:

- De la identificación de algunas P.I. relacionadas por el tema (ligadas a las exigencias legales u otras exigencias, o voluntarias y elegidas).
- De la existencia de relaciones y de diálogo débil y limitado (a menudo ligado a exigencias legales o contractuales), las relaciones no son sistemáticas ni estructuradas.

Ausencia de prueba tangible:

- De un método definido para identificar y dialogar con las P.I. y conocerlas.

Puntuación 3: Identificación de algunas P.I. y relaciones estructuradas con alguna de ellas.

Prueba tangible:

- De la identificación de las P.I. "evidentes" relacionadas con la organización.
- De la implantación de un método para la identificación de las P.I.
- De la estructuración de las relaciones con algunas de ellas.
- De la toma de conciencia de otras de las posibles (que no provengan de requisitos reglamentarios).

Ausencia de prueba o prueba parcial:

- De la identificación de todas las P.I.
- De un método para conocer la importancia e influencia de las P.I.
- De la participación (otras que no provengan de exigencias regulatorias) activa de P.I. sobre algunos temas.

Puntuación 4: Identificación estructurada de P.I. y relaciones estructuradas con ellas.

Prueba tangible:

- De la identificación de "todas" las P.I. relacionadas por el tema.
- De un método para la identificación de las P.I.
- De un método para evaluar la importancia y la influencia de las P.I.
- De la estructuración de las relaciones y diálogo con las P.I.
- De la escucha y recogida de inquietudes de las P.I.
- Del involucramiento de las P.I. sobre algunos temas.

Ausencia de prueba tangible:

- Del análisis sistemático de todas las inquietudes de las P.I. y de un retorno sistemático de información.

Puntuación 5: Identificación estructurada de las P.I. y relaciones estructuradas con ellas y la involucración de las mismas.

Prueba tangible:

- De la identificación de "todas" las P.I. relacionadas con el tema.
- De un método para la identificación de las P.I.
- De un método para conocer la importancia y la influencia de las P.I.
- De la estructuración de las relaciones y diálogo con las P.I.
- De la escucha y recogida de inquietudes de las P.I.

- De la implicación de las P.I. sobre numerosos temas.
- Del análisis sistemático de todas las inquietudes de las P.I. y de un retorno sistemático de información.
- De un derecho a respuesta acordado con las P.I.
- De la identificación de las P.I."nuevas".

2. Integración de la Responsabilidad Social en la gestión de la organización.

Puntuación 1: Sin convencimiento.

Reflexión en curso, ninguna prueba tangible de tenerse en cuenta por el momento.

Puntuación 2: Conciencia parcial del tema como reacción a una demanda, es el principio para recoger información.

Prueba:

- Por ejemplo, de reacción a una exigencia reglamentaria o regulatoria, y es el comienzo de una evaluación interna y una recogida de información.
- Puesta en marcha de una reglamentación, en sentido estricto.

Ausencia de prueba tangible:

- De un método estructurado e implantado para abordar el tema.

Puntuación 3: Internalización parcial pero voluntaria.

Prueba tangible:

- De tener en cuenta el tema, lanzamiento de un análisis de impactos y de algunas acciones.
- Identificación parcial de los impactos.
- De la medida de algunos resultados.
- Implantación de una sistemática para cumplir la regulación.

Ausencia de prueba o prueba parcial:

- Despliegue estructurado a nivel de servicios o procesos relacionados.
- De la justificación de la pertinencia de las acciones practicadas.
- De medida de resultados.

Puntuación 4: Internalización estructurada, completa y justificada.

Prueba tangible:

- Del análisis del tema.
- De la identificación de impactos y del lanzamiento de un plan de acción.
- De la pertinencia de las acciones realizadas de RS está justificada.
- De la integración de la RS en la estrategia de la organización y de la coherencia entre las acciones y la estrategia.
- Del despliegue estructurado a nivel de servicios o procesos relacionados.
- De la ejecución de soluciones nuevas conocidas pero poco desarrolladas.
- De medidas de resultados sistemáticos.
- De la implantación de la mejora continua.

Ausencia de prueba tangible:

- La ejecución de soluciones realmente innovadoras.

Puntuación 5: Internalización estructurada, completa, justificada, innovadora, creativa y dinámica.

Prueba tangible:

- Del análisis del tema.
- De la identificación de los impactos y del lanzamiento de un plan de acción.
- De la pertinencia de las acciones ejecutadas en materia de RS está justificada.
- De la integración de la RS en la estrategia de la organización y de la coherencia entre las acciones y la estrategia.
- Del despliegue estructurado al nivel de los servicios y procesos relacionados.
- De la implantación de la mejora continua sistemática.
- De la búsqueda de las mejores soluciones.

- De la consecución de soluciones innovadoras y creativas.
- De la realización de *benchmark*.

3. Comunicación y transparencia de la organización

Puntuación 1: Ausencia de comunicación y de transparencia.

Reflexión en curso, ninguna prueba de acción en comunicación y transparencia.

Puntuación 2: Comunicación muy limitada.

Prueba:

- De algunos elementos de comunicación de carácter obligatorio (regulación u otras exigencias) o comunicación comercial sobre algunos ítems considerados como ventajas comerciales (efecto anuncio).

Ausencia de prueba tangible:

- De un método definido para comunicar la evolución de la RS en la organización a las P.I, tampoco noción de transparencia.

Puntuación 3: Comunicación limitada y transparencia parcial.

Prueba tangible:

- De la comunicación de algunos elementos (distintos a los propios de las exigencias regulatorias u otras a las P.I.).
- De que los elementos negativos son raramente comunicados.
- De la búsqueda de soluciones para mejorar la comunicación.

Ausencia de prueba o prueba parcial:

- De la puesta al día regularmente de la comunicación.
- De un método para la comunicación y la transparencia.

- De la verificación interna o externa de la comunicación y de la transparencia.

Puntuación 4: Comunicación y transparencia impulsadas.

Prueba tangible:

- De la comunicación de los elementos concernientes a la RS.
- De que los elementos negativos no son completamente comunicados.
- De la puesta al día de la comunicación con regularidad.
- De un método para la comunicación y la transparencia.
- De la verificación interna de todos los elementos comunicados y de noción de transparencia.
- De que ciertos elementos comunicados son acompañados de elementos explicativos sobre el perímetro cubierto, las fuentes y los cálculos efectuados, permitiendo una lectura completa.

Ausencia de prueba tangible:

- De la verificación externa de la comunicación y de la transparencia.

Puntuación 5: Comunicación y transparencia impulsadas.

Prueba tangible:

- De la comunicación de todos los elementos concernientes a la RS, incluyendo los fallos o puntos negativos.
- De la puesta al día de la comunicación de forma regular y la comunicación recurrente sobre la mayor parte de los temas.
- De un método para la comunicación y la transparencia.
- De la verificación interna de todos los elementos comunicados y de la noción de transparencia.
- De la mejora continua sobre la comunicación y la transparencia.

- De que ciertos elementos comunicados son acompañados de elementos explicativos sobre el perímetro cubierto, las fuentes y los cálculos efectuados, permitiendo una lectura completa.
- De la verificación externa de una gran parte de la comunicación y de la transparencia.
- De la implantación de modalidades de comunicación y de transparencia.

4. Resultado y Progreso

Puntuación 1: Ausencia de medidas de desempeño o resultados.

Reflexión en curso, ninguna prueba de que la organización mida el desempeño sobre el tema.

Puntuación 2: Medida de resultado iniciada.

Prueba:

- De algunas medidas de resultados, ligadas a exigencia legales u otras exigencias, pero sin estructura real o método.

Ausencia de prueba tangible:

- De un método definido y estructurado para la medida de resultados.

Puntuación 3: Seguimiento de algunos indicadores cuantitativos.

Prueba tangible:

- De la implementación de algunos indicadores asociados con ciertos objetivos fijados.
- De que el método de medida está definido para algunos indicadores.
- De la verificación interna o externa de algunos resultados comunicados.

Ausencia de prueba o prueba parcial:

- De la medida de aspectos de la RS, no pudiendo ser evaluados por indicadores cuantitativos.

Puntuación 4: Seguimiento exhaustivo de indicadores y medida parcial del progreso.

Prueba tangible:

- De la implantación de indicadores cuantitativos para todos los objetivos que lo permitan.
- De un método de medida de los aspectos de la RS que no permitan ser evaluados por indicadores cuantitativos.
- De métodos para la medida de resultados, su análisis y mejora.
- De la verificación interna o externa de resultados comunicados.
- De que los progresos son efectivos.
- De la conducta sistemática de acciones de mejora eficaz en caso de no alcanzar los objetivos.

Ausencia de prueba tangible o prueba parcial:

- De la comparación con empresas locales o del mismo sector de actividad o de otros.
- De que la fiabilidad de los resultados no está garantizada ni asegurada para todos los indicadores.

Puntuación 5: Progresos significativos y fiabilidad asegurada.

Prueba tangible:

- De la presencia de indicadores para todos los objetivos fijados incluyendo aquellos que no puedan ser evaluados por indicadores cuantitativos.
- De que los objetivos son alcanzados o si no lo han sido, de que se han introducido acciones de mejora.
- De métodos para la medida de resultados, su análisis y mejora.

- De un *benchmark* con los resultados de las empresas locales o del sector de actividad u otro.
- De que los progresos son notables y contribuyen al desarrollo sostenible.
- De la fiabilidad asegurada de un máximo de resultados identificados, verificados internamente o por un tercero independiente con transparencia en cuanto al modo de verificación.
- De que se han implementado métodos para medir innovaciones.

Como hemos comentado anteriormente la importancia o peso que se le ha de dar a cada materia fundamental depende del tipo de empresa y sector, aspecto que será determinado al comienzo del análisis de evaluación del cuestionario en cada organización específica.

Como conclusión y a modo visual, exponemos un cuadro resumen en el que se describen los criterios utilizados en la metodología de puntuación:



nota	Integración	Involucramiento de las partes interesadas	Comunicación Transparencia	Resultados y progreso
1	Sin convencimiento Reflexión en curso, ninguna prueba tangible de tenerse en cuenta por el momento.	Ausencia de identificación de las partes interesadas Reflexión en curso, ninguna prueba de identificación de las partes interesadas que por ahora no están involucradas	Ausencia de comunicación y de transparencia Reflexión en curso, ninguna prueba de acción en comunicación y transparencia	Ausencia de medidas de desempeño o resultados Reflexión en curso, ninguna prueba de que la organización mida el desempeño sobre el tema
2	Conciencia parcial del tema como reacción a una demanda, es el principio para recoger información; prueba: por ejemplo en reacción a una exigencia regulatoria y es el comienzo de una evaluación interna y una recogida de información ▫ puesta en marcha de una reglamentación, stricto sensu, ausencia de prueba tangible de un método estructurado e implantado para tratar el tema	Identificación limitada de las partes interesadas prueba de: ▫ de la identificación de algunas p.i. relacionadas por el tema (ligadas a las exigencias legales u otras exigencias, o voluntarias y elegidas) ▫ de la existencia de relaciones y de dialogo debil y limitado (a menudo ligadas a exigencias legales o contractuales), las relaciones no son sistematicas ni estructuradas ausencia de prueba tangible de un método definido para identificar y dialogar con las p.i. y conocerlas.	Comunicación muy limitada prueba: ▫ de algunos elementos de comunicación de caracter obligatorio (regulación u otras exigencias) o comunicacion comercial sobre algunos items considerados como ventajas comerciales (efecto de anuncio) ausencia de prueba tangible de un metodo definido para comunicar la marcha de la RS de la empresa a las p.i., tampoco noción de transparencia	Medida de resultados iniciada prueba ▫ de algunas medidas de resultados, ligadas a exigencias legales u otras exigencias, pero sin estructura real o metodo ausencia de prueba tangible de un método definido y estructurado para la medida de resultados
3	Internalización parcial pero voluntaria, pruebas: ▫ tener en cuenta el tema, lanzamiento de un analisis de impactos y de algunas acciones ▫ identificación parcial de los impactos ▫ de la medida de algunos resultados ▫ implantación de una organización para respetar la regulación ausencia de prueba o pruebas parciales: ▫ despliegue estructurado a nivel de servicios o procesos relacionados, ▫ de la justificación de la pertinencia de las acciones practicadas ▫ de medida de resultados	Identificación de algunas p.i. y relaciones estructuradas con alguna de ellas prueba tangible: ▫ de la identificación de las p.i. "evidentes" relacionadas con la organización ▫ de la implantación de un método para la identificación de la p.i. ▫ de la estructuración de las relaciones con algunas de ellas ▫ de la toma de conciencia de otras de las posibles (que no provengan de requisitos reglamentarios) ausencia de prueba o prueba parcial: ▫ de la identificación de todas las p.i. ▫ de un método para conocer la importancia e influencia de las p.i. ▫ de la participación (otras que no provengan de exigencias regulatorias) activa de p.i. sobre algunos temas	Comunicación limitada y transparencia parcial prueba tangible: ▫ de la comunicación de algunos elementos (distintos a los propios de las exigencias regulatorias u otras) a las p.i. ▫ de que los elementos negativos son raramente comunicados ▫ de la búsqueda de soluciones para mejorar la comunicacion ausencia de prueba o prueba parcial: ▫ de la puesta al día regularmente de la comunicacion ▫ de un método para la comunicacion y la transparencia ▫ de la verificación interna o externa de la comunicacion y de la transparencia	Seguimiento de algunos indicadores cuantitativos prueba tangible: ▫ de la implementación de algunos indicadores asociados con ciertos objetivos fijados ▫ de que el método de medida esta definido para algunos indicadores ▫ de la verificación interna o externa de algunos resultados comunicados ausencia de prueba o prueba parcial: ▫ de la medida de aspectos de la RS, no pudiendo ser evaluados por indicadores cuantitativos
4	Internalización estructurada, completa y justificada prueba tangible: ▫ del analisis del tema, ▫ de la identificación de impactos y del lanzamiento de un plan de acción ▫ de que la pertinencia de las acciones realizadas por RS está justificada ▫ de la integración de la RS en la estrategia de la organización y de la coherencia entre las acciones y la estrategia ▫ del despliegue estructurado a nivel de servicios o procesos relacionados, ▫ de la ejecución de soluciones nuevas conocidas pero poco desarrolladas ▫ de medidas de resultados sistematicas ▫ de la implantación de la mejora continua Ausencia de pruebas tangibles de: ▫ la ejecución de soluciones realmente innovadoras	Identificación estructurada de p.i. y relaciones estructuradas con ellas prueba tangible: ▫ de la identificación de "todas" las p.i. relacionadas por el tema ▫ de un método para la identificación de las p.i. ▫ de un método para evaluar la importancia y la influencia de las p.i. ▫ de la estructuración de las relaciones y dialogo con las p.i. ▫ de la escucha y recogida de inquietudes de las p.i. ▫ del involucramiento de las p.i. sobre algunos temas Ausencia de prueba tangible ▫ del analisis sistematico de todas las inquietudes de las p.i. y de un retorno sistematico de informacion	Comunicación y transparencia impulsadas prueba tangible: ▫ de la comunicación de los elementos concernientes a la RS ▫ de que los elementos negativos no son completamente comunicados ▫ de la puesta al día de la comunicacion con regularidad ▫ de un método para la comunicacion y la transparencia ▫ de la verificación interna de todos los elementos comunicados y de la noción de transparencia ▫ de que ciertos elementos comunicados son acompañados de elementos explicativos sobre el perimetro cubierto, las fuentes y los calculos efectuados...permitiendo una lectura completa Ausencia de prueba tangible:▫ de la verificación externa de la comunicacion y de la transparencia	Seguimiento exhaustivo de indicadores y medida parcial del progreso prueba tangible: ▫ de la implantación de indicadores cuantitativos para todos los objetivos que lo permitan ▫ de un método de medida de los aspectos de la RS que no permitan ser evaluados por indicadores cuantitativos ▫ de métodos para la medida de resultados, su analisis y mejora ▫ de la verificación interna o externa de resultados comunicados ▫ de que los progresos son efectivos ▫ de la conducta sistematica de acciones de mejora eficaz en caso de no alcanzar los objetivos ausencia de prueba o prueba parcial: ▫ de la comparación con empresas locales o del mismo sector de actividad o de otros ▫ de que la fiabilidad de los resultados no esta garantizada ni asegurada para todos los indicadores
5	Internalización estructurada, completa, justificada, innovadora, creativa y dinamica prueba tangible: ▫ del analisis del tema, ▫ de la identificación de los impactos y del lanzamiento de un plan de acción ▫ de que la pertinencia de las acciones ejecutadas por RS está justificada ▫ de la integración de la RS en la estrategia de la organización y de la coherencia entre las acciones y la estrategia ▫ del despliegue estructurado al nivel de los servicios y procesos relacionados, ▫ de las medidas de resultados sistematicas ▫ de la implantación de la mejora continua sistematica ▫ de la búsqueda de las mejores soluciones ▫ de la consecución de soluciones innovadoras y creativas ▫ de la realización de benchmark	Identificación estructurada de las p.i. y relaciones estructuradas con ellas y la involucración de las mismas prueba tangible: ▫ de la identificación de "todas" las p.i. relacionadas por el tema ▫ de un método para la identificación de las p.i. ▫ de un método para conocer la importancia y la influencia de las p.i. ▫ de la estructuración de las relaciones y dialogo con las p.i. ▫ de la escucha y recogida de inquietudes de las p.i. ▫ de la implicación de las p.i. sobre numerosos temas ▫ del analisis sistematico de todas las inquietudes de las p.i. y de un retorno sistematico de informacion ▫ de un derecho a respuesta acordado con las p.i. ▫ de la identificación de las p.i. "nuevas"	Comunicación y transparencia impulsadas prueba tangible: ▫ de la comunicación de todos los elementos concernientes a la RS, incluyendo los fallos o puntos negativos ▫ de la puesta al día de la comunicacion de forma regular y la comunicacion recurrente sobre la mayor parte de los temas ▫ de un método para la comunicacion y la transparencia ▫ de la verificación interna de todos los elementos comunicados y de la noción de transparencia ▫ de la mejora continua sobre la comunicacion y la transparencia ▫ de que ciertos elementos comunicados son acompañados de elementos explicativos sobre el perimetro cubierto, las fuentes y calculos efectuados...permitiendo una lectura completa ▫ de la verificación externa de una gran parte de la comunicacion y de la transparencia ▫ de la implantación de modalidades de comunicacion y de transparencia innovadoras	progresos significativos y fiabilidad de los asegurada prueba tangible: ▫ de la presencia de indicadores para todos los objetivos fijados incluyendo aquellos que no puedan ser evaluados por indicadores cuantitativos ▫ de que los objetivos son alcanzados o si no lo han sido de que se han introducido acciones de mejora ▫ de métodos para la medida de resultados, su analisis y mejora ▫ de un benchmark con los resultados de las empresas locales o del sector de actividad u otro ▫ de que los progresos son notables y contribuyen al desarrollo sostenible ▫ de la fiabilidad asegurada de un maximo de resultados identificados, verificados internamente o por un tercero independiente con transparencia en cuanto al modo de verificación ▫ de que se han implementado métodos para medir innovadores

CUADRO 3.5.
CRITERIOS DE LA METODOLOGÍA DE PUNTUACIÓN.
(Fuente: elaboración propia)



3.3.3. ETAPAS DE LA AUTOEVALUACIÓN

El proceso de evaluación se plantea en tres etapas que describimos a continuación:

- 1- Investigación inicial: con el objetivo fundamental de comprender la estrategia en materia de RSC y seleccionar las materias fundamentales, adaptando el cuestionario.
 - En general, se realiza en la organización a través de entrevistas con la dirección del sistema gestión de RSC.
 - Pretende identificar el perímetro de la evaluación: emplazamientos e instalaciones incluidas y excluidas de su esfera de influencia.
 - En esta etapa pretendemos conocer en profundidad la estrategia de Responsabilidad Social definida e implantada en la organización.
 - Localizar los asuntos relacionados con la Responsabilidad Social que no son pertinentes o prioritarios para la organización.
 - Entender la justificación de estas decisiones.
 - Conocer quiénes son las partes interesadas en la organización, su importancia, relaciones, calidad del diálogo, temas, etc.
- 2- Autoevaluación y validación de la organización contestando al cuestionario, evaluando los procesos estratégicos: entrevistas, análisis documental y evaluación de las 7 materias fundamentales en las cuatro competencias horizontales.

Se pretende en este apartado dinamizar el diálogo con las partes interesadas identificadas.

- La organización, con el impulso de un grupo coordinador del sistema, se plantea todas las cuestiones propuestas. Así:
 - Las respuestas deben ser específicas y documentadas.
 - Las respuestas se ilustrarán con ejemplos concretos y significativos.

- La organización prepara las evidencias que serán revisadas por los evaluadores in situ.
- Con las cuestiones comentadas el equipo verificador prepara la evaluación in situ.
- En el proceso se identifican las partes interesadas definidas por la organización.
- Se identifican las incoherencias o puntos a aclarar durante la evaluación in situ.
- Esta etapa se realiza en las instalaciones o emplazamientos de la organización.
- Se emplean diferentes técnicas: Entrevistas, observaciones, análisis documental, relación y cruzamiento permanente de la información recibida. Es necesario evaluar las siete materias fundamentales, en las cuatro competencias ya mencionadas.
- Se evalúan los procesos o servicios y funciones relacionados con los aspectos RSC.
- Respecto a la dirección o gobernanza: Se identifica la esfera de influencia, definición de la estrategia, de la estructura y de los medios, métodos empleados y priorización de los intereses de las partes interesadas, sistema de gestión de la Responsabilidad Social, revisión de los resultados y de la estrategia.
- Para cada proceso o servicio evaluado: Verificaremos la alineación con la estrategia, planes de acción, ejecución, seguimiento y mejora. Se contactará con diferentes personas de los procesos para apreciar el despliegue de la Responsabilidad Social en la organización.
- Se debe tener algún tipo de contacto o diálogo con las partes interesadas más significativas, siempre que sea posible.

3- Validación y presentación de resultados: Puntuación en las siete materias fundamentales, puntos fuertes y áreas de mejora, los resultados incluirán:

- Puntuación en las siete materias fundamentales, evaluadas en las cuatro competencias.
- Puntos fuertes.
- Áreas de mejora.
- Puntuación global sobre 1000 respecto a su sector con las ponderaciones establecidas (3 niveles: Bronce, Plata y Oro).
- La puntuación mínima sería 292. El nivel Bronce correspondería a puntuaciones inferiores a 300; entre 301 y 700 sería nivel Plata y más de 700 puntos estaríamos en nivel Oro.
- Con el resultado obtendremos el nivel de madurez de la organización con respecto a su sistema de Responsabilidad Social.
- La repetición periódica del proceso se puede pautar anualmente o bienalmente permitiéndonos visualizar los avances de la organización y estimular la innovación en el campo de la sostenibilidad y Responsabilidad Social.

Como consecuencia de la aplicación de las metodologías descritas anteriormente, podemos obtener un informe final, con un resumen de las evaluaciones cuantitativas, tanto de las competencias transversales como de las materias fundamentales.

Dicho reporte final tiene el objetivo de detallar la sistemática que se ha seguido para realizar la verificación de la estrategia de Responsabilidad Social Corporativa de la organización, así como realizar la exposición de los resultados que se han obtenido y de las recomendaciones detectadas para su consideración en el futuro.

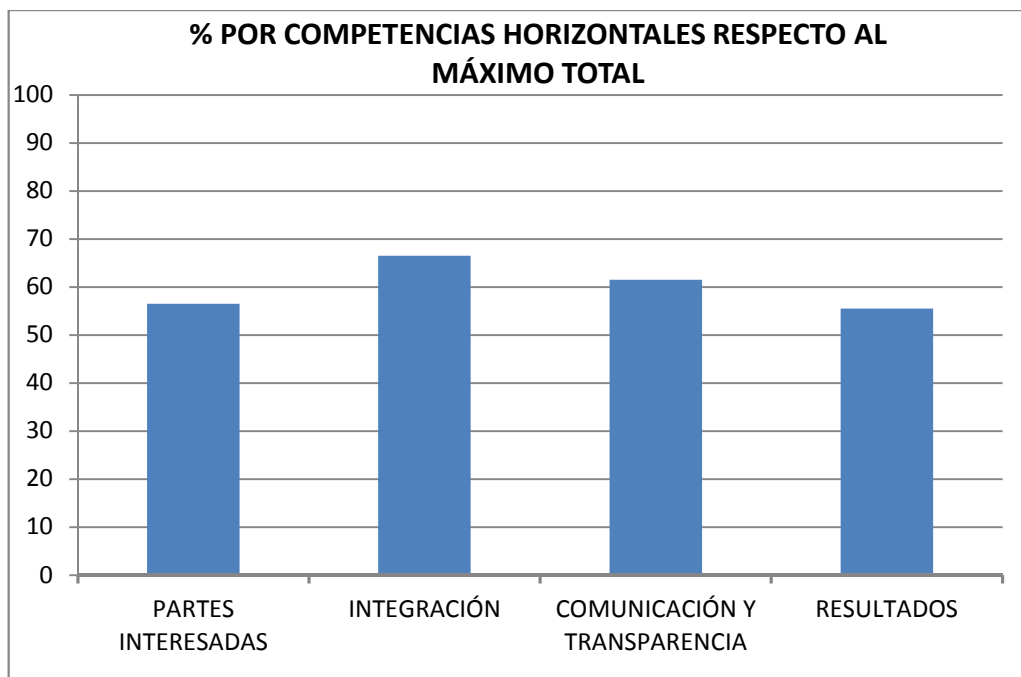


FIGURA 3.6.
EJEMPLO EVALUACIÓN CUANTITATIVA DE CADA UNA DE LAS 4 COMPETENCIAS
(Fuente: elaboración propia)

Referente a la cuantificación de las competencias transversales, una vez aplicado el cuestionario de evaluación obtendríamos las siguientes conclusiones de cada una de ellas:

- Partes interesadas: Obtenemos la identificación de las partes interesadas más relevantes y asegurando que se investigan las inquietudes e intereses de las mismas. Este cuestionario, al ser su aplicación periódica, nos determinará la evolución de posibles identificaciones de otras partes interesadas y su implicación y participación en los temas más estratégicos, asegurando así una sistemática respecto a los métodos de detección e involucración de las partes interesadas.
- Integración: Nos da a conocer los impactos principales de las actividades y decisiones de la organización sobre la sociedad y el medio ambiente. Además, nos informa de las actividades con impacto social y ambiental en la que la organización puede destacar y distinguirse, creando valor compartido para la organización y la sociedad. De esta manera, asegura que se promuevan soluciones innovadoras de los problemas sociales.

- Comunicación y transparencia: Nos proporciona información sobre la comunicación innovadora con las principales partes interesadas, además de comunicar de forma razonada y estructurada la estrategia de Responsabilidad Social, su planteamiento, objetivos y resultados logrados de forma periódica, además de establecer el nexo de unión con otros sistemas de gestión como GRI, OHSAS 18001, etc.
- Revisión y mejora de los resultados: Nos informa sobre los métodos para las medidas de los resultados, su análisis y mejora. A modo de cuadro de mando, nos representa objetivos para asegurar que son realmente indicativos de la estrategia de Responsabilidad Social perseguida. Además, puede aportar resultados de *benchmarks* con otras empresas sectoriales o locales, permitiéndonos la identificación de su evolución dentro de un sector.

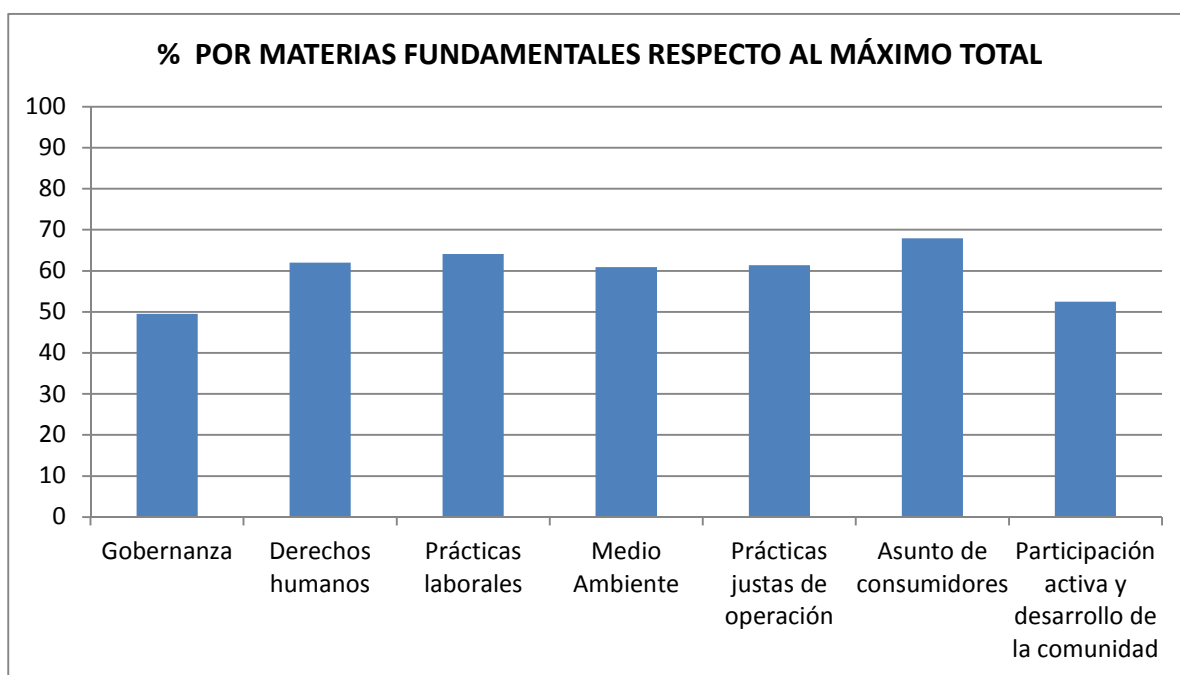


FIGURA 3.7.
EJEMPLO EVALUACIÓN CUANTITATIVA DE CADA UNA DE LAS 7 MATERIAS FUNDAMENTALES

(Fuente: elaboración propia)

La salida de este diagrama (figura 3.7) nos dará la información cuantificada sobre cada materia fundamental, permitiéndonos una información transversal y visual de cada una de ellas.

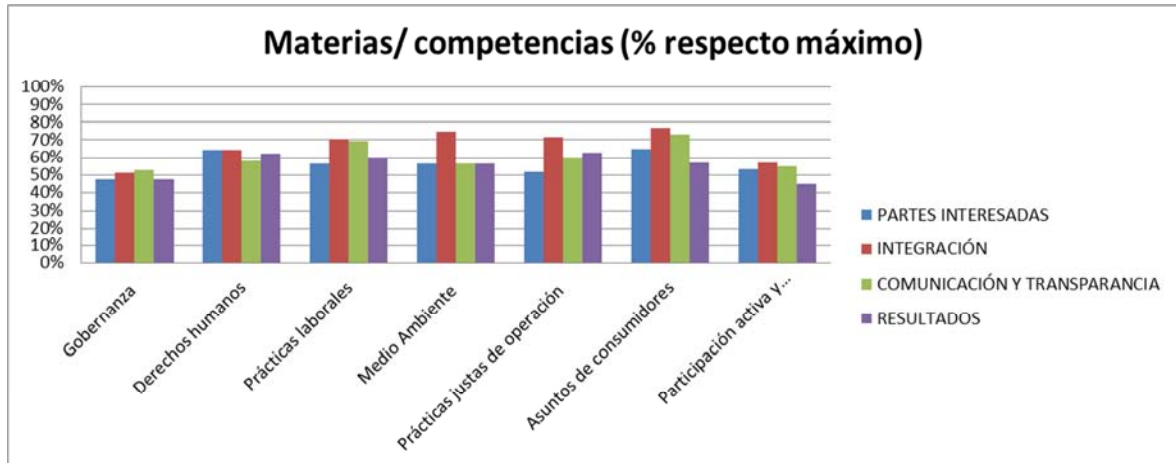


FIGURA 3.8.
EJEMPLO EVALUACIÓN CUANTITATIVA CONJUNTA DE LAS 4 COMPETENCIAS Y LAS 7 MATERIAS FUNDAMENTALES
(Fuente: elaboración propia)

El diagrama que proponemos como salida del cuestionario en la figura 3.8, nos agruparía las puntuaciones conjuntas por cada materia fundamental y cada competencia horizontal.

A continuación, se realizaría una comprobación de la información cuantitativa y cualitativa, mediante el análisis exhaustivo de los indicadores recogidos según el cuestionario objeto del trabajo de investigación. Dicho análisis se podría basar en realizar una revisión limitada de la veracidad de la información, la trazabilidad de los datos y la confianza de las fuentes internas y externas utilizadas mediante técnicas de muestreo.

A modo de conclusión sobre el grado de avance de las distintas competencias transversales relativas a la Responsabilidad Social en la empresa puesta de ejemplo, podemos mostrar el siguiente gráfico, en la que dicha organización se encontraría en una posición determinada en la escala:

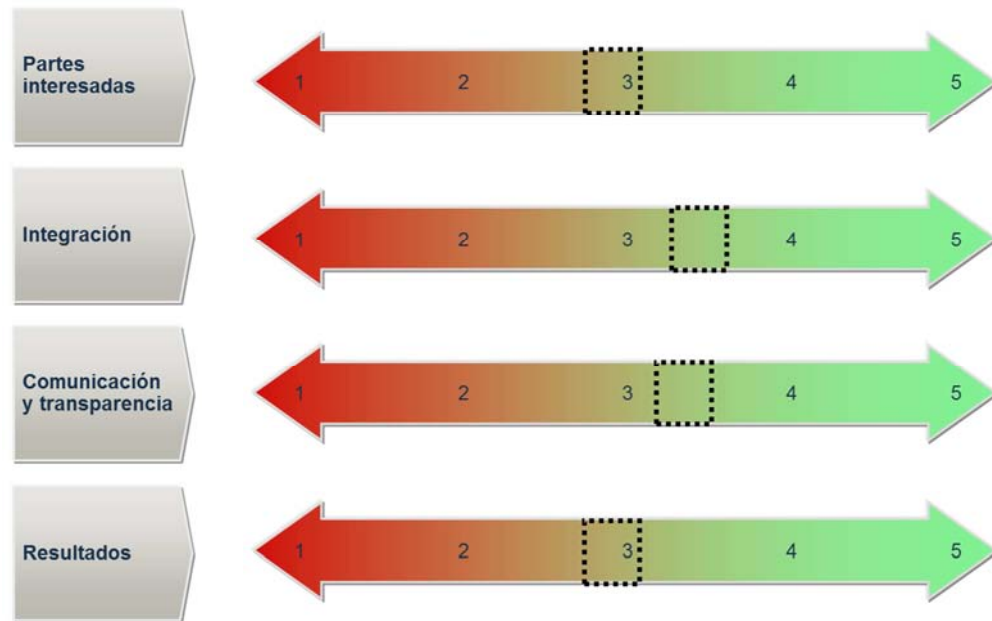


FIGURA 3.9.
EJEMPLO DE SITUACIÓN RELATIVA EN EL DESARROLLO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL
(Fuente: elaboración propia)

3.4. CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN

El cuestionario de autoevaluación se organiza por cada una de las siete materias fundamentales, las cuales las desglosamos en un gran número de asuntos que a su vez se detallan de manera más específica por temas.

El número de materia fundamental, asunto y tema van ordenados numéricamente, que se indicará en las tres primeras columnas del cuestionario. Una vez identificada la materia fundamental, el asunto y el tema encontramos la cuestión a tratar, con el objetivo de conocer el grado de consideración que han tenido referente a los aspectos de RSC.

En la evaluación identificaremos el servicio o proceso evaluado y a continuación, describiremos la puntuación media obtenida por la cuestión en base a cada una de las cuatro competencias horizontales (Integración, Involucración PI, Comunicación y Resultados).

Además, debemos describir las situaciones de evaluación en notas y hechos obtenidos en las entrevistas, además de los puntos fuertes y áreas de mejora por cada pregunta.

Por otra parte, podremos avanzar en el cuestionario con la identificación de preguntas redundantes sobre el mismo tema para promover la simplificación en posteriores evaluaciones. Además, por cada cuestión que se identifica, haríamos referencia a la norma que pudiera afectar, como ISO 26000, OHSAS 18001, etc.

En cuanto a las cuestiones existentes en cada una de las 7 materias fundamentales describimos las siguientes:

- Gobernanza (20 cuestiones).
- Derechos Humanos (41 cuestiones).
- Prácticas laborales (55 cuestiones).
- Medio Ambiente (32 cuestiones).
- Prácticas justas de operación (40 cuestiones).
- Asuntos de consumidores (59 cuestiones).
- Participación en desarrollo de comunidad (45 cuestiones).

1. GOBERNANZA

En este apartado describimos las cuestiones referidas a la materia fundamental Gobernanza, desglosando asuntos y temas relacionados. La gobernanza de la organización es el sistema por el cual una organización toma e implementa decisiones para lograr sus objetivos. (ISO, 2010:32).

	Nº A	Nº T	Materia fundamental	Asunto	Tema	Descripción del tema (pregunta)	Servicios o procesos	Evaluación de 1 a 5
1	1	1	Gobernanza	Conocimiento del contexto global	Análisis macroscópico del contexto	Para definir su estrategia de RS, la organización realiza un análisis macroscópico del contexto en el que se desenvuelve, y se familiariza con las 7 materias fundamentales de forma que constituya una base de conocimiento para construir su responsabilidad social.		
1	2	1	Gobernanza	Esfera de influencia	Evaluación de la esfera de influencia	La organización identifica su esfera de influencia en relación con su responsabilidad social, es decir, aquellas otras organizaciones sobre las que tiene influencia y viceversa, aquellas organizaciones que influyen sobre la organización. La organización identifica igualmente la capacidad y los medios de los que dispone para ejercer su influencia, y su contribución a impactos "inducidos".		
1	2	2	Gobernanza	Esfera de influencia	Ejercicio de influencia	La organización ejerce su influencia a fin de evitar o atenuar los impactos negativos sobre la sociedad, conservando un comportamiento ético y respetando los principios de Responsabilidad Social. El diálogo es uno de los métodos útiles. La organización puede estudiar otras acciones, incluido el modificar la naturaleza de sus relaciones con otras.		
1	3	1	Gobernanza	Identificación de asuntos y acciones importantes y pertinentes	Asuntos y acciones importantes y pertinentes	La organización define métodos para identificar los impactos de sus decisiones y actividades, especialmente aquellas de su esfera de influencia que forman parte de las materias fundamentales y de los asuntos pertinentes de su responsabilidad social. También se tendrán en cuenta las obligaciones jurídicas y otras obligaciones a las que voluntariamente se haya comprometido la organización. La identificación de impactos tanto de las actividades cotidianas como las de las actividades ocasionales o de proyectos. La organización examina igualmente la forma en la que sus decisiones y actividades afectan a las partes interesadas. La organización elabora e implanta los criterios para evaluar la importancia de los impactos y determinar las acciones y expectativas relacionadas. La evaluación de la importancia y pertinencia de las acciones a desarrollar se revisa en los intervalos temporales apropiados.		

	N º A	N º T	Materia fundamental	Asunto	Tema	Descripción del tema (pregunta)	Servicios o procesos	Evaluación de 1 a 5
1	4	1	Gobernanza	Partes interesadas	Identificación de las partes interesadas	La organización define e implanta un método para identificar las partes interesadas internas o externas y evaluar su importancia así como su capacidad de influencia mutua. Este método garantiza la representatividad y credibilidad de las partes interesadas identificadas de acuerdo a los intereses que ellas representan. Merecen una atención especial las partes interesadas que no pueden ser representadas directamente: la infancia, el medio ambiente, etc.		
1	4	2	Gobernanza	Partes interesadas	Diálogo con las partes interesadas	La organización dialoga con sus partes interesadas principales (aquellas que sus intereses son pertinentes y significativos para el desarrollo sostenible). La organización determina los métodos de diálogo que deben: * Permitir a las P.I. comprender su punto de vista. * Estructurar el diálogo para que sea adecuado y de buena fe (y comunicación bilateral). * Asegurar que la organización no privilegia alguno de los grupos porque le resulte más "simpático" o que resulte más dócil a los objetivos de la organización. * Precisar que las partes son independientes o que cualquier aportación financiera o equivalente sea presentada de manera transparente.		
1	5	1	Gobernanza	Estrategia de responsabilidad social	Integración y orientación de los principios de RS	La organización determina su estrategia que integra los 7 principios fundamentales de la responsabilidad social, sus compromisos y objetivos de RS. La dirección de la organización demuestra su compromiso y rendimiento de cuentas con respecto a la RS.		

	N º A	N º T	Materia fundamental	Asunto	Tema	Descripción del tema (pregunta)	Servicios o procesos	Evaluación de 1 a 5
1	6	1	Gobernanza	Estructuras para implantar la RS	Estructura interna	<p>La organización define una estructura y una cultura internas para implantar la RS, esto incluye un sistema de indicadores económicos y no económicos relacionados con los resultados a conseguir en materia de RS.</p> <p>La organización equilibra el nivel de poder, de responsabilidad y de competencia de las personas que toman las decisiones en su nombre y acuerda de buena fe con los grupos más representados ocupar puestos de responsabilidad en la organización.</p>		
1	7	1	Gobernanza	Trazabilidad de las decisiones	Trazabilidad de las decisiones	<p>La organización conserva la trazabilidad de la implantación de las decisiones a fin de garantizar que son aplicadas de manera responsable.</p> <p>La organización se compromete al rendimiento de cuentas sobre los resultados derivados de sus decisiones y actividades, ya sean positivos o negativos.</p>		
1	8	1	Gobernanza	Sensibilización e integración	Sensibilización y formación	<p>Para una mejor comprensión de los aspectos de RS, la organización sensibiliza y forma a su personal en dichos aspectos, en esto también incluye a sus directivos.</p> <p>La organización identifica las competencias internas necesarias para la integración de la RS, las refuerza o las desarrolla. En particular se desarrollarán las competencias y la formación de los directivos de la cadena de aprovisionamiento.</p> <p>Estos esfuerzos pueden ser progresivos, la implantación de una cultura de responsabilidad social exige cierto tiempo.</p>		
1	8	2	Gobernanza	Sensibilización e integración	Participación de empleados	<p>La organización impulsa la participación activa de sus empleados a todos los niveles para las actividades relacionadas con su RS.</p>		

	Nº A	Nº T	Materia fundamental	Asunto	Tema	Descripción del tema (pregunta)	Servicios o procesos	Evaluación de 1 a 5
1	9	1	Gobernanza	Prioridades, objetivos y programa de acciones	Prioridades, objetivos y programa de acciones	<p>La organización define un método para priorizar las acciones a desarrollar en las diferentes materias y acciones juzgadas como importantes y pertinentes. Los criterios de prioridad se fundan ya sea en su importancia para el desarrollo sostenible, sea por el efecto potencial sobre su dominio de acción o directamente acciones sobre la responsabilidad social de la organización.</p> <p>La organización arbitra equilibradamente entre sus deseos y los de sus P.I., ya sean los deseos inmediatos o los de las generaciones futuras.</p> <p>La organización traduce las prioridades en programas de acción y objetivos compatibles con su estrategia, procesos, calendarios y presupuestos, de forma que se utilicen eficientemente sus recursos financieros, naturales y su capital humano. Los objetivos serán específicos y medibles o verificables, y los programas de acción detallados.</p> <p>Estos procesos pueden involucrar a las P.I.</p> <p>Estos procesos pueden tratar actividades habituales, ocasionales o futuras. Las prioridades y los programas de acción son revisados a intervalos apropiados.</p>		
1	10	1	Gobernanza	Dominio de las prácticas de RS	Integración de la RS	<p>La organización integra la RS en su gobernanza.</p> <p>La organización establece e implanta un sistema para llevar a cabo sus decisiones y conseguir sus objetivos.</p> <p>La organización revisa a intervalos temporales apropiados los procedimientos y procesos de este sistema para asegurar que tienen en cuenta la RS.</p>		
1	11	1	Gobernanza	Comunicación	Métodos de comunicación	<p>La organización define sus prácticas de comunicación y los objetivos correspondientes.</p> <p>Evalúa sus prácticas a intervalos apropiados, especialmente si cambia alguna de las partes interesadas, con el fin de:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Juzgar la adecuación y la eficacia del contenido, de los medios de comunicación, de la frecuencia y la forma de la comunicación, y mejorarlo si fuese necesario. * Fijar las prioridades para el contenido de comunicaciones futuras. * Garantizar una verificación de las informaciones aportadas por las partes interesadas y consignadas en el informe, si se utiliza este sistema de verificación. * Identificar las buenas prácticas. 		
1	12	2	Gobernanza	Comunicación	Calidad de la información	<p>Las informaciones comunicadas son completas, comprensibles, receptivas, precisas, equilibradas, oportunas y accesibles.</p>		

Nº	Nº	Materia fundamental	Asunto	Tema	Descripción del tema (pregunta)	Servicios o procesos	Evaluación de 1 a 5	
1	13	3	Gobernanza	Fiabilidad de los sistemas de información	Sistemas de información	<p>La organización establece e implanta un método para revisar sus sistemas de información con el fin de aumentar la confianza en la precisión, exactitud y credibilidad de los datos que proporcionan, confirmar la fiabilidad de los sistemas de protección de la seguridad y la privacidad de datos cuando sea pertinente.</p> <p>Esta evaluación es realizada por personas independientes, internas o externas a la organización.</p> <p>La evaluación tendrá en cuenta la recolección de datos, el registro, la conservación y el tratamiento de los datos. Permitirá identificar las vulnerabilidades del sistema de información y remediarlas.</p> <p>Por otra parte la organización establecerá los procedimientos y la formación para las personas responsables de la toma y tratamiento de los datos.</p>		
1	14	1	Gobernanza	Aumentar la credibilidad	Métodos para mejorar la credibilidad	<p>La organización define diferentes procesos que le permitan acrecentar su credibilidad.</p>		
1	15	1	Gobernanza	Seguimiento	Seguimiento de las acciones ligadas a la RS	<p>La organización identifica los medios de vigilancia adaptados para seguir los resultados de las actividades de RS (indicadores cuantitativos, cualitativos o planteamientos evaluativos más subjetivos).</p> <p>Cuando se utilizan indicadores, estos deberán ser: Claros, informativos, prácticos, comparables, precisos, creíbles y fiables.</p>		
1	16	1	Gobernanza	Revisión	Revisiones periódicas	<p>La organización revisa periódicamente sus procesos de gobierno.</p> <p>Las revisiones incluyen la comparación de resultados con los de años anteriores, la determinación de los progresos realizados, la medida de los resultados con respecto a objetivos y el examen de los aspectos más difíciles de medir (tales como: actitudes con respecto a la RS, la integración de esta en el conjunto de la organización y la adhesión a los principios, declaraciones de valor y prácticas).</p> <p>La organización identifica las modificaciones necesarias.</p> <p>Las P.I. pueden participar en estas revisiones.</p>		
1	17	1	Gobernanza	Iniciativas voluntarias	Elección de iniciativas voluntarias	<p>Si se juzga útil, la organización identificará las iniciativas voluntarias que puedan ayudar a abordar una o más materias fundamentales o asuntos pertinentes.</p> <p>Definirá una metodología para elegir la o las iniciativas más beneficiosas para ella, y para revisar periódicamente el valor y la oportunidad de las iniciativas seleccionadas. La participación en una iniciativa voluntaria no debe ser una forma de gestión del riesgo ni una forma de relaciones públicas.</p>		





2. DERECHOS HUMANOS

Esta materia fundamental se compone de siete asuntos, que detallamos a continuación:

	Nº A	Nº T	Materia fundamental	Asunto	Tema	Descripción del tema (pregunta)	Servicios o procesos	Evaluación de 1 a 5
2	0	1	Derechos humanos	Dominio de la materia fundamental	Política e internalización por el personal	La organización identifica esta materia fundamental y los asuntos y acciones relacionados en su estrategia de RS. Esta estrategia reconoce el hecho de que los derechos humanos son inherentes, inalienables, universales, indivisibles e interdependientes. Sus líneas directrices tienen sentido para la organización e igualmente para sus interlocutores más próximos. La organización puede, según el caso, adoptar o mantener estrategias específicas para garantizar la continuidad de la distribución de bienes y servicios esenciales en situaciones degradadas o de riesgo. El compromiso de la organización se despliega en toda su estructura organizativa. Es comprendido y tenido en cuenta por todo el personal.		
2	0	2	Derechos humanos	Dominio de la materia fundamental	Impactos y programa de acción	La organización cumple con su deber de vigilancia identificando y evaluando los impactos de sus actividades y decisiones (actuales y futuras) y aquellas que provienen de su esfera de influencia (impactos inducidos). Esta evaluación se revisa a intervalos apropiados. La organización examina muy particularmente los riesgos de complicidad y de discriminación directa o indirecta. La organización define un programa de acciones adaptado para evitar o reducir todo impacto negativo. La organización define las responsabilidades, los medios, recursos y procesos o procedimientos.		
2	0	3	Derechos humanos	Dominio de la materia fundamental	Sensibilización	La organización sensibiliza y forma a su personal en todos sus niveles, especialmente a los representantes de la organización en este tema, y desarrolla las competencias asociadas.		
2	0	4	Derechos humanos	Dominio de la materia fundamental	Seguimiento de las acciones ligadas a la RS	La organización implementa un seguimiento de los resultados de su planteamiento y de sus programas de acción, en caso de no conseguir los resultados previstos realizará los ajustes necesarios (en el enfoque o en los programas).		
2	1	1	Derechos humanos	Situaciones de riesgo para los derechos humanos	Situaciones de riesgo	En caso de situaciones de riesgo (norma 6.3.4.1), la organización continuará tomando decisiones en el principio de respeto a los derechos humanos. La organización vela especialmente por no agravar las situaciones ni generar otros abusos y no utiliza la complejidad de una situación para justificar el no actuar.		

	Nº A	Nº T	Materia fundamental	Asunto	Tema	Descripción del tema (pregunta)	Servicios o procesos	Evaluación de 1 a 5
2	1	2	Derechos humanos	Riesgo para los derechos humanos	Participación de las partes interesadas	Seguir las indicaciones de la guía de evaluación para atribuir una valoración a este tema en el conjunto de esta materia.		
2	1	3	Derechos humanos	Situaciones de riesgo para los derechos humanos	Comunicación y transparencia	Seguir las indicaciones de la guía de evaluación para atribuir una valoración a este tema en el conjunto de esta materia.		
2	1	4	Derechos humanos	Situaciones de riesgo para los derechos humanos	Resultados y progresos	Seguir las indicaciones de la guía de evaluación para atribuir una valoración a este tema en el conjunto de esta materia.		
2	2	1	Derechos humanos	Prevención de la complicidad	Reglas de seguridad internas	Los reglamentos de seguridad de la organización respetan los derechos humanos y están de acuerdo con las normas y estándares internacionales de aplicación de la ley. El personal de seguridad (empleados, personal subcontratado) han recibido una formación adecuada, acorde con los estándares de los derechos humanos, y las quejas concernientes a los procedimientos o al personal de seguridad son tratadas y examinadas rápidamente y, si el caso lo aconseja, de manera independiente. La organización no participa en violaciones de los derechos humanos perpetradas por las fuerzas de orden público, no las facilitan, ni se benefician de ellas.		
2	2	2	Derechos humanos	Prevención de la complicidad	Relación contractual o de alianzas	La organización no adquiere productos o servicios de una entidad que viola los derechos humanos o se lucra con ello. No establece alianzas formales o informales, ni relaciones contractuales con contrapartes que comentan abusos de los derechos humanos en el contexto de dicha alianza o en la ejecución del trabajo objeto del contrato. Se informa sobre las condiciones sociales y ambientales en las que se producen los bienes y servicios que adquiere. La organización afronta siempre las consecuencias negativas o involuntarias que pudieran producirse cuando trata de influir a otras organizaciones.		
2	2	3	Derechos humanos	Prevención de la complicidad	Prevención de la Complicidad en desplazamiento de personas	La organización asegura que no es cómplice en desplazamientos de personas de sus tierras a no ser que se hayan llevado a cabo de conformidad con la ley nacional y la normativa internacional, lo que incluye la consideración de todas las soluciones alternativas y asegurarse de que las partes afectadas reciben la compensación adecuada. La organización evita las relaciones con entidades involucradas en actividades antisociales.		



	Nº A	Nº T	Materia fundamental	Asunto	Tema	Descripción del tema (pregunta)	Servicios o procesos	Evaluación de 1 a 5
2	2	4	Derechos humanos	Prevención de la compli- cidad	Información pública	La organización considera hacer declaraciones públicas o tomar otras acciones que indiquen que no consentirá abusos de derechos humanos como por ejemplo, actos de discriminación laboral en el país en cuestión.		
2	2	5	Derechos humanos	Prevención de la compli- cidad	Involucra- ción de las partes interesadas	Seguir las indicaciones de la guía de evaluación para atribuir una valoración a este tema en el conjunto de esta materia.		
2	2	6	Derechos humanos	Prevención de la compli- cidad	Comunica- ción y transpa- rencia	Seguir las indicaciones de la guía de evaluación para atribuir una valoración a este tema en el conjunto de esta materia.		
2	2	7	Derechos humanos	Prevención de la compli- cidad	Resultados y progresos	Seguir las indicaciones de la guía de evaluación para atribuir una valoración a este tema en el conjunto de esta materia.		
2	3	1	Derechos humanos	Resolución de reclama- ciones sobre los derechos humanos	Resolución de reclama- ciones	La organización establece y garantiza la disponibilidad de mecanismos de resolución de reclamaciones, para su propio uso y el de sus partes interesadas. Estos mecanismos son legítimos, accesibles, predecibles, equitativos, compatibles con los derechos, claros y transparentes. Estos mecanismos están fundamentados en el diálogo y la mediación para ser eficaces. Si existen canales legales disponibles, estos mecanismos no deberían ser un obstáculo para su acceso, las partes conservan el derecho de utilizarlos. Estos mecanismos son independientes y adicionales.		
2	3	2	Derechos humanos	Resolución de reclama- ciones sobre los derechos humanos	Involucra- ción de las partes interesadas	Seguir las indicaciones de la guía de evaluación para atribuir una valoración a este tema en el conjunto de esta materia.		
2	3	3	Derechos humanos	Resolución de reclama- ciones sobre los derechos humanos	Comunica- ción y transparen- cia	Seguir las indicaciones de la guía de evaluación para atribuir una valoración a este tema en el conjunto de esta materia.		
2	3	4	Derechos humanos	Resolución de reclama- ciones sobre los derechos humanos	Resultados y progresos	Seguir las indicaciones de la guía de evaluación para atribuir una valoración a este tema en el conjunto de esta materia.		

	Nº A	Nº T	Materia fundamental	Asunto	Tema	Descripción del tema (pregunta)	Servicios o procesos	Evaluación de 1 a 5
2	4	1	Derechos humanos	Discriminación y grupos vulnerables	Lucha contra la discriminación	La organización no ejerce ninguna discriminación con sus empleados, socios, clientes, partes interesadas, miembros ni a nadie con quien tenga algún tipo de contacto o a quien pueda producir un impacto. No contribuye al ejercicio de prácticas discriminatorias a través de las relaciones ligadas a sus actividades y anima y ayuda a las demás partes a asumir sus responsabilidades de prevención de la discriminación. En caso necesario, puede reconsiderar su relación con este tipo de organizaciones. La organización contribuye a compensar las discriminaciones o el legado de una discriminación pasada, si fuera posible. Apoya los esfuerzos para facilitar el acceso a la educación, a las infraestructuras o servicios sociales de grupos a los que se ha negado un acceso total.		
2	4	2	Derechos humanos	Discriminación y grupos vulnerables	Grupos vulnerables	La organización facilita a los miembros de grupos vulnerables la toma de conciencia sobre sus derechos. Por ejemplo, la organización no discrimina y tiene en cuenta las expectativas de los siguientes grupos vulnerables: las mujeres y las niñas, las personas con discapacidad, los niños, los pueblos indígenas, los emigrantes, los trabajadores emigrantes y sus familias, las personas discriminadas negativamente por razón de su ascendencia, incluida su casta, o su raza, ver otros grupos vulnerables (ancianos, desplazados, pobres, analfabetos, portadores de SIDA, minorías, grupos religiosos.).		
2	4	3	Derechos humanos	Discriminación y grupos vulnerables	Involucración de las partes interesadas	Seguir las indicaciones de la guía de evaluación para atribuir una valoración a este tema en el conjunto de esta materia.		
2	4	4	Derechos humanos	Discriminación y grupos vulnerables	Comunicación y transparencia	Seguir las indicaciones de la guía de evaluación para atribuir una valoración a este tema en el conjunto de esta materia.		
2	4	5	Derechos humanos	Discriminación y grupos vulnerables	Resultados y progresos	Seguir las indicaciones de la guía de evaluación para atribuir una valoración a este tema en el conjunto de esta materia.		
2	5	1	Derechos humanos	Derechos civiles y políticos	Respeto a los derechos individuales	La organización respeta todos los derechos civiles y políticos de todos los individuos.		
2	5	2	Derechos humanos	Derechos civiles y políticos	Prácticas disciplinarias	Antes de que se tomen medidas disciplinarias internas, la persona en cuestión debe tener el derecho a una audiencia justa. Toda medida disciplinaria debería ser proporcional a la falta y no debe consistir en un castigo físico ni trato inhumano o degradante.		

	N º A	N º T	Materia fundamental	Asunto	Tema	Descripción del tema (pregunta)	Servicios o procesos	Evaluación de 1 a 5
2	5	3	Derechos humanos	Derechos civiles y políticos	Involucración de las partes interesadas	Seguir las indicaciones de la guía de evaluación para atribuir una valoración a este tema en el conjunto de esta materia.		
2	5	4	Derechos humanos	Derechos civiles y políticos	Comunicación y transparencia	Seguir las indicaciones de la guía de evaluación para atribuir una valoración a este tema en el conjunto de esta materia.		
2	5	5	Derechos humanos	Derechos civiles y políticos	Resultados y progresos	Seguir las indicaciones de la guía de evaluación para atribuir una valoración a este tema en el conjunto de esta materia.		
2	6	1	Derechos humanos	Derechos económicos, sociales y culturales	No limitación a un recurso esencial	La organización no limita o niega, directa o indirectamente, el acceso a un producto o recurso esencial, como el agua. Asegura la distribución eficaz de los bienes y servicios esenciales en el caso de que esta distribución peligre.		
2	6	2	Derechos humanos	Derechos económicos, sociales y culturales	Respeto a los derechos económicos, sociales y culturales	La organización contribuye cuando es necesario al cumplimiento de los derechos económicos, sociales y culturales. La organización tiene en mente los diferentes roles y capacidades de los gobiernos y otras organizaciones relacionadas con la provisión de estos derechos, no pretendiendo sustituirles sino unirse a sus esfuerzos.		
2	6	3	Derechos humanos	Derechos económicos, sociales y culturales	Involucración de las partes interesadas	Seguir las indicaciones de la guía de evaluación para atribuir una valoración a este tema en el conjunto de esta materia.		
2	6	4	Derechos humanos	Derechos económicos, sociales y culturales	Comunicación y transparencia	Seguir las indicaciones de la guía de evaluación para atribuir una valoración a este tema en el conjunto de esta materia.		
2	6	5	Derechos humanos	Derechos económicos, sociales y Culturales	Resultados y progresos	Seguir las indicaciones de la guía de evaluación para atribuir una valoración a este tema en el conjunto de esta materia.		

Nº	Nº	Materia fundamental	Asunto	Tema	Descripción del tema (pregunta)	Servicios o procesos	Evaluación de 1 a 5
2	7	1	Derechos humanos	Principios y derechos fundamentales del trabajo	Libertad de asociación y negociación colectiva	<p>Tratado en el asunto de las relaciones y condiciones laborales:</p> <p>La organización reconoce la importancia de las instituciones que permiten el diálogo social, observa las disposiciones jurídicas más exigentes entre las normas de la OIT, la legislación y la regulación nacional, los convenios colectivos u otros acuerdos. La organización asegura que respeta todas las disposiciones jurídicas a las que está sometida.</p> <p>Respeto el derecho de los trabajadores a constituir sus propias organizaciones o a afiliarse a ellas a fin de hacer valer sus intereses en las negociaciones colectivas, sin ejercer presiones en su contra, de forma directa o indirecta: intimidación, presiones, amenazas, o prácticas discriminatorias.</p> <p>La organización facilita las condiciones que permiten a los representantes de los trabajadores jugar su papel: acceso a los responsables de la toma de decisiones, a los lugares de trabajo, a los trabajadores a quienes representan, a las instalaciones necesarias para desempeñar su rol y a la información que les permita obtener una perspectiva verdadera y clara de las finanzas y las actividades de la organización.</p>	
2	7	2	Derechos humanos	Principios y derechos fundamentales del trabajo	Trabajo forzoso	<p>Tratado en el asunto relaciones y condiciones laborales:</p> <p>La organización respeta las disposiciones de la OIT, las legislaciones y reglamentaciones nacionales para el trabajo forzoso.</p> <p>No utiliza trabajo forzoso u obligatorio.</p> <p>La organización no se beneficia del trabajo forzoso con prisioneros, salvo que los prisioneros hayan sido condenados ante un tribunal y que su trabajo esté bajo la supervisión y el control de una autoridad pública.</p>	
2	7	3	Derechos humanos	Principios y derechos fundamentales del trabajo	Igualdad de oportunidades y no discriminación	<p>Tratado en el asunto relaciones y condiciones laborales:</p> <p>La organización garantiza la igualdad de oportunidades y de tratamiento a todos los trabajadores y no hace ninguna discriminación, directa o indirecta, en materia de relaciones y condiciones laborales.</p> <p>La organización elimina cualquier práctica arbitraria o discriminatoria de despido.</p>	
2	7	4	Derechos humanos	Principios y derechos fundamentales del trabajo	Trabajo infantil	<p>Tratado en el asunto relaciones y condiciones laborales:</p> <p>La organización respeta las disposiciones de la OIT, las legislaciones y reglamentaciones nacionales para el trabajo forzoso y la edad mínima de acceso al trabajo. No se involucra en el uso del trabajo infantil ni se beneficia del mismo. Si la organización constata la existencia de trabajo infantil en sus operaciones o en su esfera de influencia, se asegura no solo de que los niños sean retirados del trabajo, sino también de que se les proporciona alternativas adecuadas, particularmente la educación.</p>	

	N º A	N º T	Materia fundamental	Asunto	Tema	Descripción del tema (pregunta)	Servicios o procesos	Evaluación de 1 a 5
2	7	5	Derechos humanos	Principios y derechos fundamen- tales del trabajo	Involucra- ción de las partes interesadas	Seguir las indicaciones de la guía de evaluación para atribuir una valoración a este tema en el conjunto de esta materia.		
2	7	6	Derechos humanos	Principios y derechos fundamen- tales del trabajo	Comunica- ción y transparen- cia	Seguir las indicaciones de la guía de evaluación para atribuir una valoración a este tema en el conjunto de esta materia.		
2	7	7	Derechos humanos	Principios y derechos fundamen- tales del trabajo	Resultados y progresos	Seguir las indicaciones de la guía de evaluación para atribuir una valoración a este tema en el conjunto de esta materia.		



3. PRÁCTICAS LABORALES

Las prácticas laborales de una organización comprenden todas las políticas y prácticas relacionadas con el trabajo que se realiza dentro, por o en nombre de la organización, incluido el trabajo subcontratado. (ISO, 2010:46).

	N ° A	N ° T	Materia fundamental	Asunto	Tema	Descripción del tema (pregunta)	Servicios o procesos	Evaluación de 1 a 5
3	0	1	Prácticas laborales	Dominio de la materia funda- mental	Política e internali- zación por el personal	La organización identifica esta materia fundamental y los asuntos y acciones relacionadas en su estrategia de RS. Especialmente, la estrategia promueve la igualdad de oportunidades y la no discriminación, y la política de salud y seguridad ocupacional se basa en el principio de que normas sólidas en materia de salud y seguridad y el desempeño de la organización se apoyan y refuerzan mutuamente. Este compromiso está desplegado en toda la estructura y es comprendido y tenido en cuenta por todo el personal.		
3	0	2	Prácticas laborales	Dominio de la materia funda- mental	Impactos y programa de acción	La organización cumple con su deber de vigilancia identificando y evaluando los impactos de sus actividades y decisiones (actuales y futuras) y aquellas que provienen de su esfera de influencia (impactos inducidos). Esta evaluación se revisa a intervalos apropiados. La organización define un programa de acciones adaptado para evitar o reducir todo impacto negativo. La organización define las responsabilidades, los medios, recursos y procesos o procedimientos.		
3	0	3	Prácticas laborales	Dominio de la materia funda- mental	Sensibiliza- ción	La organización sensibiliza y forma a su personal en todos sus niveles, especialmente a los representantes de la organización en este tema, y desarrolla las competencias asociadas.		
3	0	4	Prácticas laborales	Dominio de la materia funda- mental	Vigilancia	La organización implementa un seguimiento de los resultados de su planteamiento y de sus programas de acción, en caso de no conseguir los resultados previstos realizará los ajustes necesarios (en el enfoque o en los programas).		
3	1	1	Prácticas laborales	Trabajo y relaciones laborales	Contrato de trabajo o autónomo	La organización se asegura de que todo trabajo sea desempeñado por personas reconocidas legalmente como empleados o reconocidos legalmente como trabajadores autónomos. No trata de evitar las obligaciones que la ley impone al empleador disfrazando relaciones.		

	N º A	N º T	Materia fundamental	Asunto	Tema	Descripción del tema (pregunta)	Servicios o procesos	Evaluación de 1 a 5
3	1	2	Prácticas laborales	Trabajo y relaciones laborales	Planificación de efectivos	La organización planifica activamente su fuerza de trabajo para evitar el empleo de trabajadores de manera casual o el excesivo uso de trabajadores de manera temporal, excepto cuando la naturaleza del trabajo a realizar sea realmente de corto plazo o por temporada.		
3	1	3	Prácticas laborales	Trabajo y relaciones laborales	Cierre o modificación de la organización	Cuando el empleo presenta riesgos de verse afectado (reanudación, cierres, deslocalización...) la organización proporciona información oportuna, aviso razonable (el legal como mínimo) y considera, conjuntamente con los representantes de los trabajadores, si existiesen, la manera de mitigar los impactos negativos sobre el empleo.		
3	1	4	Prácticas laborales	Trabajo y relaciones laborales	Trabajo forzado y trabajo infantil	La organización respeta las disposiciones de la OIT, las legislaciones y reglamentaciones nacionales para el trabajo forzoso y la edad mínima de acceso al trabajo. No utiliza trabajo forzoso u obligatorio. La organización no se beneficia del trabajo forzoso con prisioneros, salvo que los prisioneros hayan sido condenados ante un tribunal y que su trabajo esté bajo la supervisión y el control de una autoridad pública. No se involucra en el uso del trabajo infantil ni se beneficia del mismo. Si la organización constata la existencia de trabajo infantil en sus operaciones o en su esfera de influencia, se asegura no solo de que los niños sean retirados del trabajo sino también de que se les proporcionan alternativas adecuadas, particularmente la educación.		
3	1	5	Prácticas laborales	Trabajo y relaciones laborales	Compras responsa- bles	La organización no se beneficia de prácticas laborales injustas, explotadoras o abusivas, de sus socios, proveedores o sus contratistas. La organización motiva a las organizaciones en su esfera de influencia para que sigan prácticas laborales responsables, reconociendo que un alto nivel de influencia probablemente le corresponde un alto nivel de responsabilidad de ejercer esta influencia, por ejemplo sería razonable: el establecimiento de obligaciones contractuales con proveedores y subcontratistas, realización de visitas e inspecciones no anunciadas y el ejercicio de la debida diligencia en la supervisión de contratistas e intermediarios. Cuando los proveedores y contratistas deban cumplir un código de prácticas laborales, éste debería ser coherente con la Declaración Universal de los Derechos Humanos y con los principios que subyacen en las normas laborales de la OIT.		



	Nº A	Nº T	Materia fundamental	Asunto	Tema	Descripción del tema (pregunta)	Servicios o procesos	Evaluación de 1 a 5
3	1	6	Prácticas laborales	Trabajo y relaciones laborales	Discrimi- nación e igualdad de oportu- nidades	La organización garantiza la igualdad de oportunidades y de tratamiento a todos los trabajadores y no hace ninguna discriminación, directa o indirecta, en materia de relaciones y condiciones laborales. La organización elimina cualquier práctica arbitraria o discriminatoria de despido.		
3	1	7	Prácticas laborales	Trabajo y relaciones laborales	Prácticas discipli- narias	Antes de que se tomen medidas disciplinarias internas, la persona en cuestión debe tener el derecho a una audiencia justa. Toda medida disciplinaria debería ser proporcional a la falta y no debe consistir en un castigo físico ni trato inhumano o degradante.		
3	1	8	Prácticas laborales	Trabajo y relaciones laborales	Datos personales	La organización protege los datos personales de sus empleados y su vida privada conforme a legislación LOPD.		
3	1	9	Prácticas laborales	Trabajo y relaciones laborales	Contratos de trabajo o de subcon- tratación	La organización garantiza que la contratación o la subcontratación de sus trabajos se harán solo a organizaciones legalmente reconocidas o capaces de asumir las responsabilidades de un empleador y a proporcionar condiciones laborales decentes. La organización utiliza exclusivamente intermediarios laborales reconocidos legalmente y, en cualquier caso, concede derechos legales para los que efectúan el trabajo. Los trabajadores a domicilio no son peor tratados que los demás asalariados.		
3	1	10	Prácticas laborales	Trabajo y relaciones laborales	Desarrollo de empleo local en el extranjero	Cuando la organización opera internacionalmente, debe favorecer el empleo, el desarrollo profesional, la promoción y el progreso de los ciudadanos del país anfitrión, cuando sea viable.		
3	1	11	Prácticas laborales	Trabajo y relaciones laborales	Involucra- ción de las partes interesadas	Seguir las indicaciones de la guía de evaluación para atribuir una valoración a este tema en el conjunto de esta materia.		
3	1	12	Prácticas laborales	Trabajo y relaciones laborales	Comunica- ción y transparen- cia	Seguir las indicaciones de la guía de evaluación para atribuir una valoración a este tema en el conjunto de esta materia.		
3	1	13	Prácticas laborales	Trabajo y relaciones laborales	Resultados y progresos	Seguir las indicaciones de la guía de evaluación para atribuir una valoración a este tema en el conjunto de esta materia.		

	N º A	N º T	Materia fundamental	Asunto	Tema	Descripción del tema (pregunta)	Servicios o procesos	Evaluación de 1 a 5	
	3	2	1	Prácticas laborales	Condicio- nes de trabajo y protección social	Retribución	<p>La organización observa las disposiciones legales más exigentes entre las normas de la OIT, la legislación y regulación nacional, los convenios colectivos u otros acuerdos. La organización asegura que respeta las disposiciones legales a las que está sometida. Asegura también que paga salarios adecuados a las necesidades de los trabajadores y sus familias, teniendo en cuenta el nivel general de salarios existente en el país, el coste de la vida, los beneficios de la seguridad social y los niveles de vida relativos de otros grupos sociales. También considera factores como el desarrollo económico, los niveles de productividad y la oportunidad de conseguir y mantener un alto nivel de empleo.</p> <p>Cuando fija los salarios, la organización negocia colectivamente con sus trabajadores o sus representantes, en particular los sindicatos, cuando así lo deseen, de acuerdo con las disposiciones legales.</p>		
	3	2	2	Prácticas laborales	Condicio- nes de trabajo y protección social	Igualdad retributiva	La organización asegura igualdad de remuneración para trabajos del mismo valor.		
	3	2	3	Prácticas laborales	Condicio- nes de trabajo y protección social	Pagar los salarios	La organización paga los salarios directamente a los trabajadores involucrados, salvo restricciones o deducciones que permitan las leyes o disposiciones legales a las que está sometida.		
	3	2	4	Prácticas laborales	Condicio- nes de trabajo y protección social	Protección social	La organización observa las disposiciones legales más exigentes entre las normas de la OIT, la legislación y regulación nacional, los convenios colectivos u otros acuerdos, relativos a la protección social de los trabajadores en el país en el que opera. La organización asegura que respeta las disposiciones legales a las que está sometida.		
	3	2	5	Prácticas laborales	Condicio- nes de trabajo y protección social	Tiempo de trabajo	La organización observa las disposiciones legales más exigentes entre las normas de la OIT, la legislación y regulación nacional, los convenios colectivos u otros acuerdos. La organización asegura que respeta las disposiciones legales a las que está sometida. La organización respeta los horarios de trabajos normales o acordados, y asegura a los trabajadores un descanso semanal y vacaciones anuales remuneradas.		



	N º A	N º T	Materia fundamental	Asunto	Tema	Descripción del tema (pregunta)	Servicios o procesos	Evaluación de 1 a 5	
	3	2	6	Prácticas laborales	Condicio- nes de trabajo y protección social	Equilibrio entre vida profesional y personal	<p>La organización observa las disposiciones legales más exigentes entre las normas de la OIT, la legislación y regulación nacional, los convenios colectivos u otros acuerdos.</p> <p>La organización asegura que respeta las disposiciones legales a las que está sometida.</p> <p>La organización respeta las responsabilidades familiares de los trabajadores proporcionándoles un horario laboral razonable, bajas por paternidad y, en la medida de lo posible, guarderías u otras instalaciones que puedan ayudar a conciliar la vida laboral y personal. Estas condiciones son comparables a las ofrecidas por empleadores similares en la localidad.</p>		
	3	2	7	Prácticas laborales	Condicio- nes de trabajo y protección social	Horas extras	<p>La organización observa las disposiciones legales más exigentes entre las normas de la OIT, la legislación y regulación nacional, los convenios colectivos u otros acuerdos. La organización asegura que respeta las disposiciones legales a las que está sometida.</p> <p>Cuando la organización demanda a sus trabajadores la realización de horas extraordinarias, tiene en cuenta los intereses, la seguridad y el bienestar de los trabajadores involucrados y cualquier riesgo intrínseco al trabajo.</p> <p>Cumple las leyes y regulaciones que prohíben las horas extraordinarias no remuneradas, y respeta siempre los derechos humanos básicos de los trabajadores concernientes al trabajo forzoso.</p> <p>La organización asegura a sus trabajadores retribución por las horas extraordinarias.</p>		
	3	2	8	Prácticas laborales	Condicio- nes de trabajo y protección social	Costumbres nacionales o religiosas	<p>La organización, en la medida de lo posible, respeta las tradiciones y costumbres nacionales o religiosas.</p>		
	3	2	9	Prácticas laborales	Condicio- nes de trabajo y protección social	Implicación de las partes interesadas	<p>Seguir las indicaciones de la guía de evaluación para atribuir una valoración a este tema en el conjunto de esta materia.</p>		
	3	2	10	Prácticas laborales	Condicio- nes de trabajo y protección social	Comunica- ción y transparen- cia	<p>Seguir las indicaciones de la guía de evaluación para atribuir una valoración a este tema en el conjunto de esta materia.</p>		
	3	2	11	Prácticas laborales	Condicio- nes de trabajo y protección social	Resultados y progresos	<p>Seguir las indicaciones de la guía de evaluación para atribuir una valoración a este tema en el conjunto de esta materia.</p>		

	N º A	N º T	Materia fundamental	Asunto	Tema	Descripción del tema (pregunta)	Servicios o procesos	Evaluación de 1 a 5	
	3	3	1	Prácticas laborales	Diálogo social	Derecho a la negociación colectiva y libertad sindical	La organización reconoce la importancia que tienen las instituciones que permiten el diálogo social, observa las disposiciones legales más exigentes entre las normas de la OIT, la legislación y regulación nacional, los convenios colectivos u otros acuerdos. La organización asegura que respeta las disposiciones legales a las que está sometida. Respeto el derecho de los trabajadores a formar sus propias organizaciones o a unirse a ellas para hacer valer sus intereses o para negociar colectivamente, sin obstruir a los trabajadores, de forma directa o indirecta: intimidación, presiones, amenazas, o prácticas intimidatorias, etc.		
	3	3	2	Prácticas laborales	Diálogo social	Información en caso de cambios	La organización informa, con una antelación razonable a los poderes públicos competentes y a los representantes de los trabajadores, en el caso de que cambios en las operaciones puedan producir impactos importantes en el empleo, con el fin de que las implicaciones puedan estudiarse en su conjunto y mitigar, al máximo posible, cualquier impacto negativo.		
	3	3	3	Prácticas laborales	Diálogo social	Derecho de delegación	La organización establece las condiciones para permitir que los representantes de los trabajadores cumplan con su papel: acceso a los responsables de la toma de decisiones, a los puestos de trabajo y a los trabajadores a los que representan, a las instalaciones necesarias, y a la información que les permita tener una perspectiva verdadera y clara de las finanzas y las actividades de la organización.		
	3	3	4	Prácticas laborales	Diálogo social	Lucha contra la restricción de los derechos de libre asociación	La organización no alienta a los gobiernos a restringir el ejercicio de los derechos de libertad de asociación y negociación colectiva, internacionalmente reconocidos.		
	3	3	5	Prácticas laborales	Diálogo social	Organiza- ciones patronales	La organización coopera, si hay lugar, con las organizaciones patronales como medio para crear oportunidades para el diálogo social y ampliar su manifestación de la responsabilidad social a través de dichos canales.		

	N º A	N º T	Materia fundamental	Asunto	Tema	Descripción del tema (pregunta)	Servicios o procesos	Evaluación de 1 a 5
3	3	6	Prácticas laborales	Diálogo social	Organiza- ciones patronales	Seguir las indicaciones de la guía de evaluación para atribuir una valoración a este tema en el conjunto de esta materia.		
3	3	7	Prácticas laborales	Diálogo social	Comunica- ción y transpa- rencia	Seguir las indicaciones de la guía de evaluación para atribuir una valoración a este tema en el conjunto de esta materia.		
3	3	8	Prácticas laborales	Diálogo social	Resultados y progresos	Seguir las indicaciones de la guía de evaluación para atribuir una valoración a este tema en el conjunto de esta materia.		
3	4	1	Prácticas laborales	Salud y seguridad ocupacional	Relaciones y condiciones de trabajo	La organización está certificada en OHSAS 18001 o ILO OSH, por un organismo acreditado, sobre el perímetro definido por su responsabilidad social, y el certificado es válido. El sistema de gestión de la salud y seguridad en el trabajo está basado en un análisis de los peligros y riesgos de las actividades, y de su experiencia, tiene en cuenta las especificidades o diferencias entre los individuos, los riesgos psicosociales, exige la participación de los asalariados, proporciona gratuitamente el equipo de seguridad o protección personal, la comunicación a los trabajadores de la información relativa a la prevención, la sensibilización y formación adaptadas y la realización de análisis de incidentes en materia de salud y seguridad.		
3	4	2	Prácticas laborales	Salud y seguridad ocupacional	Análisis de riesgos	La organización analiza y controla los riesgos para la salud y la seguridad derivados de sus actividades. La organización contempla la especificidad de los riesgos para la salud y la seguridad en el trabajo (SST) según se trate de mujeres (fundamentalmente mujeres embarazadas, que han dado a luz recientemente, o que se encuentren en periodo de lactancia), de hombres o de ciertas circunstancias concretas (trabajadores con discapacidad, los trabajadores sin experiencia, o los muy jóvenes).		
3	4	3	Prácticas laborales	Salud y seguridad ocupacional	Principios de gestión de la seguridad y salud	La organización entiende y aplica los principios de gestión de la salud y seguridad, incluyendo la jerarquía de controles, a saber: eliminación, sustitución, soluciones técnicas, controles administrativos, organización del trabajo y equipos de protección individual.		

	Nº A	Nº T	Materia fundamental	Asunto	Tema	Descripción del tema (pregunta)	Servicios o procesos	Evaluación de 1 a 5	
	3	4	4	Prácticas laborales	Salud y seguridad ocupacional	Participación	<p>La organización basa sus sistemas de salud, seguridad y medio ambiente en la participación de los trabajadores afectados y reconoce y respeta los derechos de los trabajadores a:</p> <p>1/ Recibir informaciones pertinentes, completas y precisas concerniente a los riesgos de salud y seguridad y de las mejores prácticas empleadas para hacer frente a estos riesgos.</p> <p>2/ Consultar libremente sobre los aspectos de salud y seguridad relacionados con el trabajo y a ser consultados en la materia.</p> <p>3/ Rechazar un trabajo que pueda pensarse razonablemente que representa un peligro inminente o serio para su vida o salud o para la vida y salud de los otros.</p> <p>4/ Pedir consejo externo a las organizaciones de trabajadores.</p> <p>5/ Informar a las autoridades competentes en asuntos de salud y seguridad.</p> <p>6/ Participar en las decisiones y actividades en materia de salud y seguridad, incluyendo la investigación de accidentes e incidentes.</p> <p>7/ No temer amenazas por llevar a cabo cualquiera de las acciones mencionadas.</p>		
	3	4	5	Prácticas laborales	Salud y seguridad ocupacional	Formación	La organización forma adecuada y adaptadamente a todo el personal en estas materias.		
	3	4	6	Prácticas laborales	Salud y seguridad ocupacional	Prevención para todos	<p>La organización comunica la exigencia de seguir todas las prácticas de seguridad en todo momento y asegura que los trabajadores siguen los procedimientos establecidos.</p> <p>La organización asegura idéntica protección en materia de salud y seguridad a los trabajadores a tiempo parcial, a los temporales, y a los subcontratados.</p>		
	3	4	7	Prácticas laborales	Salud y seguridad ocupacional	Equipa- miento de seguridad	La organización proporciona los equipos de seguridad, incluyendo los equipos de protección individual, para la prevención de lesiones, enfermedades y accidentes laborales, así como para el tratamiento de emergencias. Estos equipos no suponen ningún coste para los trabajadores.		
	3	4	8	Prácticas laborales	Salud y seguridad ocupacional	Riesgos psicosociales	<p>La organización se esfuerza por eliminar los riesgos psicosociales en el lugar de trabajo que contribuyen o provocan estrés y enfermedades.</p> <p>La organización toma las medidas oportunas para evitar cualquier hostigamiento en el lugar de trabajo, evaluando el impacto de sus políticas y actividades sobre la promoción de la igualdad de oportunidades y la no discriminación, y realizando actividades para proteger a los grupos vulnerables.</p>		
	3	4	9	Prácticas laborales	Salud y seguridad ocupacional	Registro de incidentes	La organización registra y estudia todos los incidentes y problemas de salud y seguridad a fin de reducirlos o eliminarlos.		



	Nº A	Nº T	Materia fundamental	Asunto	Tema	Descripción del tema (pregunta)	Servicios o procesos	Evaluación de 1 a 5
3	4	10	Prácticas laborales	Salud y seguridad ocupacional	Involu- cración de las partes interesadas	Seguir las indicaciones de la guía de evaluación para atribuir una valoración a este tema en el conjunto de esta materia.		
3	4	11	Prácticas laborales	Salud y seguridad ocupacional	Comuni- cación y transpa- rencia	Seguir las indicaciones de la guía de evaluación para atribuir una valoración a este tema en el conjunto de esta materia.		
3	4	12	Prácticas laborales	Salud y seguridad ocupacional	Resultados y progresos	Seguir las indicaciones de la guía de evaluación para atribuir una valoración a este tema en el conjunto de esta materia.		
3	5	1	Prácticas laborales	Desarrollo de capital humano	Compe- tencias	La organización proporciona a todos los trabajadores, en todas las etapas de su experiencia laboral, acceso al desarrollo de competencias, a la formación y aprendizaje práctico y oportunidades para la promoción profesional, de manera equitativa y no discriminatoria.		
3	5	2	Prácticas laborales	Desarrollo de capital humano	Desarrollo programas recolocación	La organización asegura que, cuando sea necesario, los trabajadores que hayan sido despedidos reciban ayuda para acceder a un nuevo empleo, formación y asesoramiento.		
3	5	3	Prácticas laborales	Desarrollo de capital humano	Promoción de la salud y bienestar	La organización establece programas paritarios entre empleados y empleadores para la promoción de la salud y el bienestar.		
3	5	4	Prácticas laborales	Desarrollo de capital humano	Ausencia de discrimina- ción y grupos vulnerables	La organización no hace ninguna discriminación, por razón de raza, color, género, religión, nacionalidad, origen social, opinión política, edad o discapacidad, estado civil o situación familiar, relaciones personales, el estado de salud (ser portador o padecer VIH/SIDA), en las prácticas de empleo. Esta ausencia de discriminación comprende al reclutamiento, la formación, la promoción, el despido o finalización del empleo. Dentro de los límites de la regulación local, la organización establece medidas positivas para asegurar la protección y la promoción de los grupos vulnerables.		
3	5	5	Prácticas laborales	Desarrollo de capital humano	Involu- cración de las partes interesadas	Seguir las indicaciones de la guía de evaluación para atribuir una valoración a este tema en el conjunto de esta materia.		
3	5	6	Prácticas laborales	Desarrollo de capital humano	Comuni- cación y transpa- rencia	Seguir las indicaciones de la guía de evaluación para atribuir una valoración a este tema en el conjunto de esta materia.		
3	5	7	Prácticas laborales	Desarrollo de capital humano	Resultados y progresos	Seguir las indicaciones de la guía de evaluación para atribuir una valoración a este tema en el conjunto de esta materia.		





4. MEDIO AMBIENTE

La importancia de esta materia fundamental reside en que las organizaciones invariablemente generan un impacto en el medio ambiente, con independencia de dónde se ubiquen. (ISO, 2010:54).

Nº A	Nº O	Nº T	Materia fundamental	Asunto	Tema	Descripción del tema (pregunta)	Servicios o procesos	Evaluación de 1 a 5
4	0	0	Medio Ambiente	Dominio de la materia fundamental	Dominio de la materia fundamental: El tema de la transición	El tema de la transición con una certificación ISO 14001. En la medida que la organización esté certificada ISO 14001, el análisis medioambiental ha tenido en cuenta las actividades de prevención de la contaminación, el consumo responsable de recursos, la mitigación y adaptación al cambio climático, y la protección del medio ambiente y la restauración de los hábitats naturales.		
4	0	1	Medio Ambiente	Dominio de la materia fundamental	Política e internalización por el personal	La organización identifica esta materia fundamental y los asuntos y acciones relacionadas en su estrategia de RS. Especialmente, la estrategia integra los principios ambientales siguientes, respetados por la organización: responsabilidad ambiental, enfoque precautorio, gestión de riesgos ambientales, y quien contamina paga. Este compromiso está desplegado en toda la estructura, y es comprendido y tenido en cuenta por todo el personal.		
4	0	2	Medio Ambiente	Dominio de la materia fundamental	Impactos y programa de acción	La organización cumple con su deber de vigilancia identificando y evaluando los impactos de sus actividades y decisiones (actuales y futuras) y aquellas que provienen de su esfera de influencia (impactos inducidos). Esta evaluación se revisa a intervalos apropiados. En particular, la organización tiene en cuenta los temas siguientes: Las fuentes de contaminación y de residuos ligados a sus actividades; los productos y servicios; las fuentes de energía; el agua y otros recursos utilizados; las fuentes de emisiones directas e indirectas; escombreras; los gases de efecto invernadero. La organización define los límites de su responsabilidad, los impactos negativos potenciales sobre la biodiversidad y sobre los servicios producidos por los ecosistemas. Toma medidas para eliminar o reducir lo más posible estos impactos. La organización define un programa de acciones adaptado para evitar o reducir todo impacto negativo y evalúa la pertinencia de los enfoques y técnicas siguientes, que aplica si es conveniente: ciclo de vida, evaluación de los impactos sobre el medio ambiente, producción más limpia y ecoeficiencia, sistema de producto-servicio, uso de tecnologías y prácticas ambientalmente apropiadas, políticas de compras sostenible, aprendizaje y sensibilización. La organización define las responsabilidades, los medios, recursos y procesos o procedimientos.		
4	0	3	Medio Ambiente	Dominio de la materia fundamental	Sensibilización	La organización sensibiliza y forma a su personal en todos sus niveles, especialmente a los representantes de la organización en este tema, y desarrolla las competencias asociadas.		

	Nº A	Nº T	Materia fundamental	Asunto	Tema	Descripción del tema (pregunta)	Servicios o procesos	Evaluación de 1 a 5
4	0	4	Medio Ambiente	Dominio de la materia funda- mental	Vigilancia	La organización implementa un seguimiento de los resultados de su planteamiento y de sus programas de acción, en caso de no conseguir los resultados previstos realizará los ajustes necesarios (en el enfoque o en los programas). Especialmente la organización puede medir, registrar, y consignar en un informe su utilización de energía, agua y otros recursos, así como sus emisiones importantes de GEI aplicando preferentemente métodos definidos en las normas consensuadas internacionalmente. La organización puede igualmente introducir en el informe las medidas tomadas para reducir la contaminación y la producción de residuos.		
4	1	1	Medio Ambiente	Prevención de la contami- nación	Productos químicos	La organización sistemáticamente identifica y evita la utilización de: A - Productos químicos prohibidos, definidos en la regulación nacional, o de productos químicos tóxicos o peligrosos, mencionados en las convenciones internacionales. B - Productos químicos identificados como peligrosos por los organismos científicos o cualquier parte interesada, con motivos razonables y verificables. La organización colabora en la lucha contra la utilización de estos productos químicos ejerciendo su influencia sobre otras organizaciones.		
4	1	2	Medio Ambiente	Prevención de la contami- nación	Gestión de los residuos	La organización establece medidas para prevenir la contaminación y los residuos, aplicando el principio de jerarquía de reducción de residuos: reducción en la fuente, reutilización, reciclaje, reprocesamiento, tratamiento y disposición final de los residuos, teniendo en cuenta el ciclo de vida.		
4	1	3	Medio Ambiente	Prevención de la contami- nación	Diálogo con la comunidad	La organización dialoga con las comunidades locales: A - Sobre sus emisiones reales o potenciales de contaminantes y residuos. B - Sobre los riesgos para la salud y sobre las medidas de precaución tomadas o propuestas contra los efectos de dichas emisiones.		
4	1	4	Medio Ambiente	Prevención de la contami- nación	Reducción de la contami- nación en la zona de influencia	La organización reduce y minimiza progresivamente la contaminación directa e indirecta dentro de su control o influencia en particular a través del desarrollo y la promoción de productos y servicios más ecológicos.		
4	1	5	Medio Ambiente	Prevención de la contami- nación	Comuni- cación y transpa- rencia	La organización divulga abiertamente las cantidades y tipos de materiales tóxicos y peligrosos importantes que utiliza y/o libera. Comunica igualmente los riesgos conocidos que estos materiales tienen sobre la salud humana y el medio ambiente en operaciones normales y en liberaciones accidentales.		

Nº	Nº	Nº	Materia fundamental	Asunto	Tema	Descripción del tema (pregunta)	Servicios o procesos	Evaluación de 1 a 5
4	1	6	Medio Ambiente	Prevención de la contaminación	Prevención y plan de emergencia	La organización establece un programa de prevención de accidentes ambientales y prepara un plan de emergencia que cubra accidentes e incidentes, tanto internos como externos, que involucre a los trabajadores, socios, autoridades, comunidades locales y otras partes interesadas pertinentes. Este programa incluye, entre otros asuntos la identificación de peligros, la evaluación de riesgos, los procedimientos de notificación y de recuperación del producto del mercado y sistemas de comunicación, así como educación e información públicas.		
4	1	7	Medio Ambiente	Prevención de la contaminación	Involucración de las partes interesadas	Seguir las indicaciones de la guía de evaluación para atribuir una valoración a este tema en el conjunto de esta materia.		
4	1	8	Medio Ambiente	Prevención de la contaminación	Comunicación y transparencia	Seguir las indicaciones de la guía de evaluación para atribuir una valoración a este tema en el conjunto de esta materia.		
4	1	9	Medio Ambiente	Prevención de la contaminación	Resultados y progresos	Seguir las indicaciones de la guía de evaluación para atribuir una valoración a este tema en el conjunto de esta materia.		
4	2	1	Medio Ambiente	Uso sostenible de los recursos	Uso sostenible de recursos	En la medida de lo posible, la organización: A -Implementa medidas de eficiencia en los recursos, teniendo en cuenta indicadores de referencia, de buenas prácticas (MTD - Mejores Técnicas Disponibles). B - Completa o reemplaza los recursos no renovables, cuando sea posible, por recursos renovables y de bajo impacto ambiental. C - Utiliza materiales reciclados. D -- Recicla su agua. E - Gestiona los recursos de agua para asegurar un acceso justo para todos los usuarios dentro de su cuenca hidrográfica.		
4	2	2	Medio Ambiente	Uso sostenible de los recursos	Promoción del consumo responsable	1/ La organización promueve una política de compras y consumo sostenibles. 2/ La organización considera una extensión de la responsabilidad del fabricante. 3/ La organización utiliza progresivamente una mayor proporción de productos fabricados con tecnologías y procesos más sostenibles.		
4	2	3	Medio Ambiente	Uso sostenible de los recursos	Involucración de las partes interesadas	Seguir las indicaciones de la guía de evaluación para atribuir una valoración a este tema en el conjunto de esta materia.		

	Nº A	Nº T	Materia fundamental	Asunto	Tema	Descripción del tema (pregunta)	Servicios o procesos	Evaluación de 1 a 5
4	2	4	Medio Ambiente	Uso sostenible de los recursos	Comuni- cación y transpa- rencia	Seguir las indicaciones de la guía de evaluación para atribuir una valoración a este tema en el conjunto de esta materia.		
4	2	5	Medio Ambiente	Uso sostenible de los recursos	Resultados y progresos	Seguir las indicaciones de la guía de evaluación para atribuir una valoración a este tema en el conjunto de esta materia.		
4	3	1	Medio Ambiente	Mitigación y adaptación al cambio climático	Medidas de reducción de Gases de Efectos Invernaderos (GEI)	La organización implanta progresivamente medidas de reducción de emisiones, directas e indirectas, de GEI. Fomenta acciones similares en su esfera de influencia. Examina su utilización de combustibles: cantidades, tipo y modo. Identifica los ejes de mejora de la eficiencia y de la eficacia de estos usos y programa la realización de las mejoras posibles. La organización se apoya en el plantaemiento de ciclo de vida para reducir de forma efectiva sus emisiones de GEI en un contexto de tecnologías de baja emisión y energías renovables.		
4	3	2	Medio Ambiente	Mitigación y adaptación al cambio climático	Eficiencia energética	La organización realiza ahorros de energía por medio de la compra de bienes eficientes energéticamente y desarrollando igualmente productos eficientes.		
4	3	3	Medio Ambiente	Mitigación y adaptación al cambio climático	Neutralidad de carbono o compensa- ción de emisiones	La organización compensa sus emisiones de GEI a fin de asegurar la neutralidad de su balance global de carbono.		
4	3	4	Medio Ambiente	Mitigación y adaptación al cambio climático	Programas de adaptación al cambio climático	La organización implanta medidas para adaptarse al cambio climático y sus daños asociados. En su esfera de influencia, contribuye a fortalecer la capacidad de las partes interesadas en su adaptación.		
4	3	5	Medio Ambiente	Mitigación y adaptación al cambio climático	Involucra- ción de las partes interesadas	Seguir las indicaciones de la guía de evaluación para atribuir una valoración a este tema en el conjunto de esta materia.		
4	3	6	Medio Ambiente	Mitigación y adaptación al cambio climático	Comuni- cación y transpa- rencia	Seguir las indicaciones de la guía de evaluación para atribuir una valoración a este tema en el conjunto de esta materia.		
4	3	7	Medio Ambiente	Mitigación y adaptación al cambio climático	Resultados y progresos	Seguir las indicaciones de la guía de evaluación para atribuir una valoración a este tema en el conjunto de esta materia.		

	N ° A	N ° T	Materia fundamental	Asunto	Tema	Descripción del tema (pregunta)	Servicios o procesos	Evaluación de 1 a 5
4	3	8	Medio Ambiente	Mitigación y adaptación al cambio climático	Valoración y protección de los servicios de los ecosistemas	La organización internaliza el costo de sus impactos en el medio ambiente y si es posible, participa en mecanismos de mercado para crear valor económico en la protección de los servicios de los ecosistemas.		
4	4	1	Medio Ambiente	Protección del medio ambiente, la biodiversidad y restauración de los hábitats naturales	Preservación de los ecosistemas	La organización protege los ecosistemas respetando la siguiente jerarquía: A - Lucha contra la pérdida de los ecosistemas naturales: Por la adopción de medidas de preservación de las especies endémicas, amenazadas o en vías de desaparición, o de hábitats susceptibles de ser afectados. B - Restaura los ecosistemas amenazados. C - Toma medidas de compensación de las pérdidas mediante acciones que lleven a obtener una ganancia respecto a los ecosistemas desaparecidos. La organización integra la protección del hábitat natural, los humedales, los bosques, los corredores de vida salvaje, zonas protegidas y terrenos agrícolas en el desarrollo de las construcciones y trabajos de ingeniería civil. Establece una estrategia integrada de gestión de suelos, de agua y de los ecosistemas que promueven la conservación y la utilización sostenible de una manera socialmente equitativa.		
4	4	2	Medio Ambiente	Protección del medio ambiente, la biodiversidad y restauración de los hábitats naturales	Preservación de las especies	La organización adopta prácticas sostenibles en agricultura, pesca y silvicultura, incluyendo la protección de los animales. La organización valora, protege y respeta el bienestar de los animales salvajes, y sus hábitats (pues forman parte de nuestros ecosistemas naturales). La organización evita enfoques que amenacen la supervivencia de especies o conlleven la extinción global, regional, o local; o bien, permitan la expansión o proliferación de especies invasoras.		
4	4	3	Medio Ambiente	Protección del medio ambiente, la biodiversidad y restauración de los hábitats naturales	Involu- cración de las partes interesadas	Seguir las indicaciones de la guía de evaluación para atribuir una valoración a este tema en el conjunto de esta materia.		



	Nº A	Nº T	Materia fundamental	Asunto	Tema	Descripción del tema (pregunta)	Servicios o procesos	Evaluación de 1 a 5
4	4	4	Medio Ambiente	Protección del medio ambiente, la biodiversidad y restauración de los hábitats naturales	Comuni- cación y transpa- rencia	Seguir las indicaciones de la guía de evaluación para atribuir una valoración a este tema en el conjunto de esta materia.		
4	4	5	Medio Ambiente	Protección del medio ambiente, la biodiversidad y restauración de los hábitats naturales	Resultados y progresos	Seguir las indicaciones de la guía de evaluación para atribuir una valoración a este tema en el conjunto de esta materia.		

5. PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN

Los asuntos relacionados con las prácticas justas de operación se presentan en los ámbitos de anti-corrupción, participación responsable en la esfera pública, competencia justa, comportamiento socialmente responsable, relaciones con otras organizaciones y en el respeto a los derechos de la propiedad. (ISO, 2010:61).

	N ° A	N ° T	Materia fundamental	Asunto	Tema	Descripción del tema (pregunta)	Servicios o procesos	Evaluación de 1 a 5
5	0	1	Prácticas justas de operación	Dominio de la materia fundamental	Política e internalización por el personal	La organización identifica esta materia fundamental y los asuntos y acciones relacionadas en su estrategia de RS, así como en las políticas de compras, distribución y transmisión de contrato. Este compromiso está desplegado en toda la estructura, y es comprendido y tenido en cuenta por todo el personal.		
5	0	2	Prácticas justas de operación	Dominio de la materia fundamental	Impactos y programa de acción	La organización cumple con su deber de vigilancia identificando y evaluando los impactos de sus actividades y decisiones (actuales y futuras) y aquellas que provienen de su esfera de influencia (impactos inducidos), particularmente en la cadena de valor. Esta evaluación se revisa a intervalos apropiados. La organización define un programa de acciones adaptado para evitar o reducir todo impacto negativo. La organización define las responsabilidades, los medios, recursos y procesos o procedimientos.		
5	0	3	Prácticas justas de operación	Dominio de la materia fundamental	Sensibilización	La organización sensibiliza y forma a su personal en todos sus niveles, especialmente a los representantes de la organización en este tema, y desarrolla las competencias asociadas.		
5	0	4	Prácticas justas de operación	Dominio de la materia fundamental	Vigilancia	La organización implementa un seguimiento de los resultados de su planteamiento y de sus programas de acción, en caso de no conseguir los resultados previstos realizará los ajustes necesarios (en el enfoque o en los programas).		
5	1	1	Prácticas justas de operación	Lucha contra la corrupción	Apoyo y estímulo para los empleados y representantes	La organización apoya y forma a sus empleados y representantes en la prevención de la corrupción, y proporciona incentivos para avanzar en estas materias. La organización sensibiliza a sus subcontratistas y proveedores en materia de corrupción y sobre la forma de combatirla. La organización asegura que la remuneración de sus empleados y representantes es apropiada y está destinada a prestaciones de servicios legítimos.		
5	1	2	Prácticas justas de operación	Lucha contra la corrupción	Sistema de alerta	La organización alienta a sus empleados, socios, representantes y proveedores a que informen sobre violaciones de su política así como de todo aspecto que no sea ético o sea desleal, sin miedo a represalias gracias a mecanismos de alerta y seguimiento independientes.		

	N º A	N º T	Materia fundamental	Asunto	Tema	Descripción del tema (pregunta)	Servicios o procesos	Evaluación de 1 a 5
5	1	3	Prácticas justas de operación	Lucha contra la corrupción	Información a las autoridades competentes	La organización informa a las autoridades competentes en materia de aplicación de las leyes sobre las violaciones del derecho penal.		
5	1	4	Prácticas justas de operación	Lucha contra la corrupción	Ejercicio de influencia	La organización ejerce su influencia: A - Por su liderazgo y su ejemplaridad en la lucha contra la corrupción. B - Animar a otras organizaciones a adoptar prácticas de lucha contra la corrupción. C - Comprometiéndose, animando y supervisando la implantación de políticas de lucha contra la corrupción.		
5	1	5	Prácticas justas de operación	Lucha contra la corrupción	Relaciones con los poderes públicos	La organización mantiene relaciones transparentes con los gobiernos locales y representantes políticos, sin intento de soborno o tráfico de influencias.		
5	1	6	Prácticas justas de operación	Lucha contra la corrupción	Involucración de las partes interesadas	Seguir las indicaciones de la guía de evaluación para atribuir una valoración a este tema en el conjunto de esta materia.		
5	1	7	Prácticas justas de operación	Lucha contra la corrupción	Comunicación y transparencia	Seguir las indicaciones de la guía de evaluación para atribuir una valoración a este tema en el conjunto de esta materia.		
5	1	8	Prácticas justas de operación	Lucha contra la corrupción	Resultados y progresos	Seguir las indicaciones de la guía de evaluación para atribuir una valoración a este tema en el conjunto de esta materia.		
5	2	1	Prácticas justas de operación	Participación política responsable	Directrices	La organización gestiona (política y líneas directrices) las actividades de las personas elegidas para hablar en su nombre.		
5	2	2	Prácticas justas de operación	Participación política responsable	Lobby, transparencia y prácticas prohibidas	La organización es transparente en lo que concierne a sus actividades relacionadas con los grupos de presión, sus contribuciones políticas y su participación política. La organización evita hacer contribuciones políticas que lleguen a suponer un intento por controlar a los responsables políticos o a los responsables de la toma de decisiones en favor de una causa específica, o que pudieran percibirse como una influencia indebida. La organización prohíbe las actividades que implican falta de información, falsas declaraciones, amenazas o coacción.		

	Nº A	Nº T	Materia fundamental	Asunto	Tema	Descripción del tema (pregunta)	Servicios o procesos	Evaluación de 1 a 5
5	2	3	Prácticas justas de operación	Participación política responsable	Involucración de las partes interesadas	Seguir las indicaciones de la guía de evaluación para atribuir una valoración a este tema en el conjunto de esta materia		
5	2	4	Prácticas justas de operación	Participación política responsable	Comunicación y transparencia	Seguir las indicaciones de la guía de evaluación para atribuir una valoración a este tema en el conjunto de esta materia.		
5	2	5	Prácticas justas de operación	Participación política responsable	Resultados y progresos	Seguir las indicaciones de la guía de evaluación para atribuir una valoración a este tema en el conjunto de esta materia.		
5	3	1	Prácticas justas de operación	Competencia justa	Respecto a la regulación	Las actividades de la organización son compatibles con la legislación y la regulación sobre competencia. La organización coopera con las autoridades competentes. La organización establece reglas para evitar involucrarse o ser cómplice de conductas anti-competencia.		
5	3	2	Prácticas justas de operación	Competencia justa	Prácticas de concurrencia leal	La organización apoya las prácticas anti-monopolio y anti-dumping, así como las políticas públicas que impulsan la competencia.		
5	3	3	Prácticas justas de operación	Competencia justa	Contexto social	La organización es consciente del contexto social en el que opera y no se aprovecha de condiciones sociales, como la pobreza, para lograr ventajas competitivas desleales.		
5	3	4	Prácticas justas de operación	Competencia justa	Involucración de las partes interesadas	Seguir las indicaciones de la guía de evaluación para atribuir una valoración a este tema en el conjunto de esta materia.		
5	3	5	Prácticas justas de operación	Competencia justa	Comunicación y transparencia	Seguir las indicaciones de la guía de evaluación para atribuir una valoración a este tema en el conjunto de esta materia.		
5	3	6	Prácticas justas de operación	Competencia justa	Resultados y progresos	Seguir las indicaciones de la guía de evaluación para atribuir una valoración a este tema en el conjunto de esta materia.		

	Nº A	Nº T	Materia fundamental	Asunto	Tema	Descripción del tema (pregunta)	Servicios o procesos	Evaluación de 1 a 5
5	4	1	Prácticas justas de operación	Promoción de la responsabilidad social en la cadena de valor	Sensibilización y asistencia a otras organizaciones	La organización aporta, si es necesario, su apoyo a las pequeñas y medianas empresas. Esta ayuda puede incluir la sensibilización respecto a las cuestiones de la responsabilidad social y las buenas prácticas, la asistencia técnica (por ejemplo, bajo la forma de refuerzo de capacidades u otros recursos). La organización participa activamente en la divulgación de los temas de responsabilidad social entre las organizaciones con las que tiene relación.		
5	4	2	Prácticas justas de operación	Promoción de la responsabilidad social en la cadena de valor	Reparto de costos y beneficios	La organización promueve el reparto equitativo de los costes y beneficios de la práctica de la responsabilidad social a través de la cadena de valor. Esta promoción debe impulsar el refuerzo de las capacidades de las organizaciones de la cadena de valor para conseguir sus propios objetivos de responsabilidad social. Ello incluye prácticas de compra adecuadas: pagar precios justos, plazos de entrega adecuados y contratos estables.		
5	4	3	Prácticas justas de operación	Promoción de la responsabilidad social en la cadena de valor	Involucración de las partes interesadas	Seguir las indicaciones de la guía de evaluación para atribuir una valoración a este tema en el conjunto de esta materia.		
5	4	4	Prácticas justas de operación	Promoción de la responsabilidad social en la cadena de valor	Comunicación y transparencia	Seguir las indicaciones de la guía de evaluación para atribuir una valoración a este tema en el conjunto de esta materia.		
5	4	5	Prácticas justas de operación	Promoción de la responsabilidad social en la cadena de valor	Resultados y progresos	Seguir las indicaciones de la guía de evaluación para atribuir una valoración a este tema en el conjunto de esta materia.		

	Nº A	Nº T	Materia fundamental	Asunto	Tema	Descripción del tema (pregunta)	Servicios o procesos	Evaluación de 1 a 5
5	5	1	Prácticas justas de operación	Respeto a los derechos de la propiedad	Explotación de la propiedad	La organización lleva a cabo sus propias investigaciones para asegurar que cuenta con el título legal que le permite hacer uso de la propiedad o disponer de la misma; no se involucra en actividades que violen los derechos de propiedad, incluido el uso indebido de una posición dominante, la falsificación y la piratería. La organización considera las expectativas de la sociedad, los derechos humanos y las necesidades básicas de los individuos al ejercer y proteger sus derechos de propiedad intelectual y física.		
5	5	2	Prácticas justas de operación	Respeto a los derechos de la propiedad	Adquisición de la propiedad	La organización paga una compensación justa por la propiedad que adquiere o usa.		
5	5	3	Prácticas justas de operación	Respeto a los derechos de la propiedad	Involucración de las partes interesadas	Seguir las indicaciones de la guía de evaluación para atribuir una valoración a este tema en el conjunto de esta materia.		
5	5	4	Prácticas justas de operación	Respeto a los derechos de la propiedad	Comunicación y transparencia	Seguir las indicaciones de la guía de evaluación para atribuir una valoración a este tema en el conjunto de esta materia.		
5	5	5	Prácticas justas de operación	Respeto a los derechos de la propiedad	Resultados y progresos	Seguir las indicaciones de la guía de evaluación para atribuir una valoración a este tema en el conjunto de esta materia.		
5	6	1	Prácticas justas de operación	Compras responsables	Criterios de responsabilidad social de las compras	La organización integra criterios éticos, sociales, ambientales, relativos a la igualdad de género, y de salud y seguridad en sus políticas de compras, de distribución o de transmisión de contratos. La organización anima a otras organizaciones a adoptar políticas similares, sin caer por ello en un comportamiento anti-competitivo.		

	N º A	N º T	Materia fundamental	Asunto	Tema	Descripción del tema (pregunta)	Servicios o procesos	Evaluación de 1 a 5
5	6	2	Prácticas justas de operación	Compras responsables	Ejercicio de la influencia	La organización anima razonablemente a otras organizaciones en su esfera de influencia a respetar relaciones y condiciones laborales responsables, reconociendo que a un nivel de influencia elevado debe corresponderle un nivel de responsabilidad elevado de ejercicio de influencia. En función de la situación y de la influencia ejercida, los esfuerzos podrían incluir: el establecimiento de obligaciones contractuales impuestas a los proveedores y subcontratistas; realización de visitas e inspecciones sorpresa así como ejercer el deber de vigilancia para supervisar a los contratistas e intermediarios.		
5	6	3	Prácticas justas de operación	Compras responsables	Respeto de los criterios RS en las compras	La organización se informa sobre los aspectos ambientales, sociales y de gobernanza, y de la responsabilidad social de las organizaciones con las que tiene, o espera tener, una relación de suministro de bienes o prestación de servicios. La organización no se beneficia de relaciones y condiciones laborales injustas, abusivas o explotadoras, de sus socios, proveedores o subcontratistas, incluidos los trabajadores a domicilio. La organización evita mantener relaciones con entidades implicadas en actividades antisociales. Cuando los suministradores y los subcontratistas son obligados a seguir un código de buenas relaciones y condiciones laborales, es conveniente que el código sea coherente con la Declaración Universal de los Derechos Humanos y los principios subyacentes en las normas del trabajo de la OIT.		
5	6	4	Prácticas justas de operación	Compras responsables	Vigilancia del respeto de los criterios RS	La organización ejerce pertinentemente la debida diligencia en la supervisión de las organizaciones con las que mantiene relaciones mercantiles, con el fin de impedir que no se vean incumplidos los compromisos relativos a su responsabilidad social.		
5	6	5	Prácticas justas de operación	Compras responsables	Involucración de las partes interesadas	Seguir las indicaciones de la guía de evaluación para atribuir una valoración a este tema en el conjunto de esta materia.		
5	6	6	Prácticas justas de operación	Compras responsables	Comunicación y transparencia	Seguir las indicaciones de la guía de evaluación para atribuir una valoración a este tema en el conjunto de esta materia.		
5	6	7	Prácticas justas de operación	Compras responsables	Resultados y progresos	Seguir las indicaciones de la guía de evaluación para atribuir una valoración a este tema en el conjunto de esta materia.		



6. ASUNTOS DE CONSUMIDORES

En este apartado describimos las cuestiones referentes a los Asuntos de consumidores desglosado asuntos y temas relacionados.

	N º A	N º T	Materia fundamental	Asunto	Tema	Descripción del tema (pregunta)	Servicios o procesos	Evaluación de 1 a 5
6	0	1	Asuntos de consumidores	Dominio de la materia fundamental	Política e internalización por el personal	La organización identifica esta materia fundamental y los asuntos y acciones relacionadas en su estrategia de RS. Este compromiso está desplegado en toda la estructura, y es comprendido y tenido en cuenta por todo el personal.		
6	0	2	Asuntos de consumidores	Dominio de la materia fundamental	Impactos y programa de acción	La organización cumple con su deber de vigilancia identificando y evaluando los impactos de sus actividades y decisiones (actuales y futuras) y aquellas que provienen de su esfera de influencia (impactos inducidos). Esta evaluación se revisa a intervalos apropiados. La organización define un programa de acciones adecuado para evitar o reducir todo impacto negativo. La organización define las responsabilidades, los medios, recursos y procesos o procedimientos.		
6	0	3	Asuntos de consumidores	Dominio de la materia fundamental	Sensibilización	La organización sensibiliza y forma a su personal en todos sus niveles, especialmente a los representantes de la organización en este tema, y desarrolla las competencias asociadas.		
6	0	4	Asuntos de consumidores	Dominio de la materia fundamental	Vigilancia	La organización implementa un seguimiento de los resultados de su planteamiento y de sus programas de acción, en caso de no conseguir los resultados previstos realizará los ajustes necesarios (en el enfoque o en los programas).		
6	1	1	Asuntos de consumidores	Prácticas justas de marketing, información y contratación	Información a los consumidores	La organización comparte informaciones pertinentes, lo que permite al consumidor acceder a dicha información y tomar decisiones fundamentadas. No se involucra en prácticas que sean confusas, engañosas, fraudulentas, desleales, o ambiguas, incluida la omisión de información esencial, e identifica claramente el carácter publicitario y comercial de sus publicaciones de marketing. La organización justifica sus declaraciones proporcionando, cuando se solicite, datos e información pertinente.		

	Nº A	Nº T	Materia fundamental	Asunto	Tema	Descripción del tema (pregunta)	Servicios o procesos	Evaluación de 1 a 5
6	1	2	Asuntos de consumidores	Prácticas justas de marketing, información y contratación	Informaciones económicas	La organización publica los precios e impuestos totales, los términos y las condiciones y costos de entrega de los productos y servicios (así como de cualquier accesorio que pueda ser necesario para el uso). La organización que proponga crédito al consumo suministra los detalles de las tasas de interés anuales reales, la tasa de porcentaje anual aplicada (TAE) incluyendo todos los costos ocasionados, la cantidad a pagar, el número de pagos y la fecha de vencimiento de las cuotas.		
6	1	3	Asuntos de consumidores	Prácticas justas de marketing, información y contratación	Informaciones publicitarias y comerciales	En las operaciones publicitarias y comerciales, ya sean de texto o difusión de audio o imágenes, la organización preserva los intereses de los grupos vulnerables, especialmente los niños, y no se involucre en actividades que vayan contra sus intereses, y no utiliza estereotipos (como por ejemplo: sexo, religión, raza, discapacidad o relaciones personales).		
6	1	4	Asuntos de consumidores	Prácticas justas de marketing, información y contratación	Información sobre productos	La organización proporciona al consumidor información completa, precisa, comprensible, comparable, y conformes a la regulación en las lenguas oficiales o de uso común en el punto de venta. Estas informaciones pueden ser: A - Todos los aspectos importantes de los productos y servicios (incluidos los productos financieros, de inversión, teniendo en cuenta el ciclo de vida completo). B- Los aspectos clave de la calidad de los productos y servicios, utilizando métodos de ensayo normalizados, y que son comprados con los desempeños medios o las mejores prácticas, en el caso en que sea adecuado y de ayuda a los consumidores. C- Los aspectos de salud y seguridad.		
6	1	5	Asuntos de consumidores	Prácticas justas de marketing, información y contratación	Contratos	La organización utiliza contratos escritos en lenguaje claro, legible y comprensible y no incluyendo términos contractuales abusivos, y evita recurrir a prácticas abusivas en materia de préstamos. Los contratos proporcionan información clara y suficiente acerca de los precios, características, términos, condiciones y costes, duración del contrato y los períodos de cancelación.		
6	1	6	Asuntos de consumidores	Prácticas justas de marketing, información y contratación	Involucración de las partes interesadas	Seguir las indicaciones de la guía de evaluación para atribuir una valoración a este tema en el conjunto de esta materia.		
6	1	7	Asuntos de consumidores	Prácticas justas de marketing, información y contratación	Comunicación y transparencia	Seguir las indicaciones de la guía de evaluación para atribuir una valoración a este tema en el conjunto de esta materia.		

	N ° A	N ° T	Materia fundamental	Asunto	Tema	Descripción del tema (pregunta)	Servicios o procesos	Evaluación de 1 a 5
6	1	8	Asuntos de consu- midores	Prácticas justas de marketing, información y contra- tación	Resultados y progresos	Seguir las indicaciones de la guía de evaluación para atribuir una valoración a este tema en el conjunto de esta materia.		
6	2	1	Asuntos de consu- midores	Protección de la salud y de la segu- ridad de los consu- midores	Adecuación con la regulación	La organización evalúa la idoneidad de las leyes, regulaciones, normas y otras especificaciones ligadas a los aspectos de salud y seguridad de los productos y servicios. La organización va más allá de los requisitos mínimos de seguridad, cuando existan especificaciones más exigentes que aportarían un mayor nivel de protección, como en el caso de accidentes en el que se ven involucrados productos y servicios que cumplen con los requisitos mínimos o de la disponibilidad de productos o tipos de productos susceptibles de reducir el número o la gravedad de los accidentes.		
6	2	2	Asuntos de consu- midores	Protección de la salud y de la segu- ridad de los consu- midores	Concepción del producto	Cuando diseña sus productos, la organización respeta el orden de las prioridades siguientes: Concepción con seguridad inherente, dispositivos de protección e información a los usuarios. Para ello la organización: A -Identifica el grupo de usuarios más probables, la utilización prevista, el uso incorrecto previsible, los peligros que surgen en todas las fases y condiciones de utilización del producto o servicio, y proporciona productos y servicios especialmente adaptados a los grupos vulnerables. B - Estima y evalúa el riesgo para cada grupo de usuarios identificado (incluyendo las mujeres embarazadas) derivado del peligro identificado. C - Elabora adecuadamente las informaciones que acompañan a los productos y servicios teniendo en cuenta los diferentes deseos de los consumidores y respetando sus diferentes capacidades o limitaciones, en particular el tiempo asignado al proceso de información.		
6	2	3	Asuntos de consu- midores	Protección de la salud y de la segu- ridad de los consu- midores	Informa- ciones de seguridad a los consu- midores	La organización proporciona productos y servicios que, en las condiciones de utilización normal o previsible, son seguros para los usuarios, u otras personas (incluidos los grupos vulnerables) sus propiedades, y para el medio ambiente. Especialmente la organización evita la utilización de productos químicos nocivos (como los clasificados cancerígenos, mutagénicos, tóxicos para la reproducción o persistentes y bioacumulativas), y antes de la introducción de nuevos materiales, de nuevas tecnologías o de nuevos métodos de producción, evalúa los riesgos para la salud humana de los productos y servicios. Siempre proporciona información y etiquetado claro para los usuarios.		

	Nº A	Nº T	Materia fundamental	Asunto	Tema	Descripción del tema (pregunta)	Servicios o procesos	Evaluación de 1 a 5
6	2	4	Asuntos de consu- midores	Protección de la salud y de la segu- ridad de los consu- midores	Informa- ciones de seguridad a los consu- midores	La organización transmite a los consumidores información vital para la seguridad, ayudándose de símbolos acordados internacionalmente, de forma adicional a la información escrita. La organización instruye a los consumidores respecto al uso adecuado de los productos y les advierte sobre los riesgos ligados al uso previsible.		
6	2	5	Asuntos de consu- midores	Protección de la salud y de la segu- ridad de los consu- midores	Uso inapropiado	La organización adopta medidas para evitar que los productos se vuelvan inseguros a causa de una manipulación o almacenamiento inadecuados cuando estén bajo la custodia de los consumidores.		
6	2	6	Asuntos de consu- midores	Protección de la salud y de la segu- ridad de los consu- midores	Procedimien- to de retirada	La organización interrumpe los servicios o retira todos los productos que todavía se encuentren en la cadena de distribución si, después de haberse introducido en el mercado, se detecta que un producto constituye un peligro imprevisto o tiene un defecto serio o contiene información falsa o engañosa. Recupera los productos del mercado empleando las medidas y utilizando los medios adecuados para llegar a las personas que compran el producto o utilizan el servicio, y compensan a los consumidores por las pérdidas sufridas. Podría ser pertinente y útil el uso de medidas para la trazabilidad en su cadena de valor.		
6	2	7	Asuntos de consu- midores	Protección de la salud y de la segu- ridad de los consu- midores	Involucra- ción de las partes interesadas	Seguir las indicaciones de la guía de evaluación para atribuir una valoración a este tema en el conjunto de esta materia.		
6	2	8	Asuntos de consu- midores	Protección de la salud y de la segu- ridad de los consu- midores	Comunica- ción y trans- parencia	Seguir las indicaciones de la guía de evaluación para atribuir una valoración a este tema en el conjunto de esta materia.		
6	2	9	Asuntos de consu- midores	Protección de la salud y de la segu- ridad de los consu- midores	Resultados y progresos	Seguir las indicaciones de la guía de evaluación para atribuir una valoración a este tema en el conjunto de esta materia.		

	Nº A	Nº T	Materia fundamental	Asunto	Tema	Descripción del tema (pregunta)	Servicios o procesos	Evaluación de 1 a 5
6	3	1	Asuntos de consu- midores	Consumo sostenible	Educación del consumidor	La organización promueve campañas de educación dirigidas a los consumidores, que les permita conocer los impactos en su bienestar y en el medio ambiente de las elecciones de productos y servicios que compran, por ejemplo, proporcionando consejos prácticos sobre cómo modificar los patrones de consumo y realizar los cambios necesarios.		
6	3	2	Asuntos de consu- midores	Consumo sostenible	Reducción de los impactos negativos sobre la salud y el medio ambiente	La organización considera el ciclo de vida completo de los productos y servicios que ofrece a los consumidores: A - Elimina, si es posible, o minimiza los impactos negativos sobre la salud y el medio ambiente, utilizando las alternativas más eficaces. B - Diseña los productos y los embalajes fácilmente utilizables o reutilizables, reparables o reciclables, y si es posible, ofrece servicios de reciclaje y disposición final. C - Oferta productos de gran calidad, con una vida útil más larga, a precios asequibles.		
6	3	3	Asuntos de consu- midores	Consumo sostenible	Aprovisiona- mientos sostenibles	La organización toma en cuenta todo el ciclo de vida de los productos y servicios que ofrece a los consumidores, se prefiere suministros que podrían contribuir al desarrollo sostenible.		
6	3	4	Asuntos de consu- midores	Consumo sostenible	Informacio- nes relati- vas al consumo responsable	La organización considera el ciclo de vida completo de los productos y servicios que ofrece a los consumidores: A - Da información a los consumidores fiable, coherente, veraz, precisa, comparable y verificable sobre los factores ambientales y sociales ligados a la producción y distribución de sus productos y servicios, incluida información sobre eficiencia de los recursos teniendo en cuenta la cadena de valor, los rendimientos o desempeños, los impactos sobre la salud, el país de origen, la eficacia energética, el contenido o ingredientes, los aspectos relacionados con el bienestar de los animales, la seguridad de utilización, el mantenimiento, el almacenamiento, y la disposición final de los productos y su embalaje. B - Utiliza esquemas de etiquetado fiables, verificados independientemente, como por ejemplo, eco-etiquetado (Ecolabel...).		
6	3	5	Asuntos de consu- midores	Consumo sostenible	Involucra- ción de las partes interesadas	Seguir las indicaciones de la guía de evaluación para atribuir una valoración a este tema en el conjunto de esta materia.		
6	3	6	Asuntos de consu- midores	Consumo sostenible	Comunica- ción y transpa- rencia	Seguir las indicaciones de la guía de evaluación para atribuir una valoración a este tema en el conjunto de esta materia.		
6	3	7	Asuntos de consu- midores	Consumo sostenible	Resultados y progresos	Seguir las indicaciones de la guía de evaluación para atribuir una valoración a este tema en el conjunto de esta materia.		

Nº	Nº	Materia fundamental	Asunto	Tema	Descripción del tema (pregunta)	Servicios o procesos	Evaluación de 1 a 5
6	4	1	Asuntos de consumidores	Servicio de atención al cliente y resolución de reclamaciones	Implantación de un servicio postventa	La organización ofrece a los consumidores incluidos a los que adquieren los productos a distancia, la opción de devolver los productos dentro de un periodo específico de tiempo u otras soluciones adecuadas. Comunica a los consumidores la forma de acceder a los servicios postventa, a la asistencia y a los mecanismos de resolución de reclamaciones y compensaciones. Ofrece sistemas adecuados y eficientes de apoyo y asesoramiento, y proporciona mantenimiento y reparaciones a precios razonables, en lugares accesibles, e informa sobre la disponibilidad de los repuestos de los productos.	
6	4	2	Asuntos de consumidores	Servicio de atención al cliente y resolución de reclamaciones	Extensión de garantías	La organización ofrece certificados de garantía que exceden los periodos legales, adaptándose a la vida útil del producto.	
6	4	3	Asuntos de consumidores	Servicio de atención al cliente y resolución de reclamaciones	Respuesta a las reclamaciones de los consumidores	La organización analiza las quejas y mejora sus prácticas de respuesta a las reclamaciones.	
6	4	4	Asuntos de consumidores	Servicio de atención al cliente y resolución de reclamaciones	Mecanismos de resolución de reclamaciones	La organización hace uso de procedimientos alternativos de resolución de reclamaciones y conflictos y de compensación, basados en normas nacionales o internacionales, que no tengan coste o sea mínimo para los consumidores, y que no requieran renuncia a su derecho de entablar otros recursos legales.	
6	4	5	Asuntos de consumidores	Servicio de atención al cliente y resolución de reclamaciones	Involucración de las partes interesadas	Seguir las indicaciones de la guía de evaluación para atribuir una valoración a este tema en el conjunto de esta materia.	
6	4	6	Asuntos de consumidores	Servicio de atención al cliente y resolución de reclamaciones	Comunicación y transparencia	Seguir las indicaciones de la guía de evaluación para atribuir una valoración a este tema en el conjunto de esta materia.	
6	4	7	Asuntos de consumidores	Servicio de atención al cliente y resolución de reclamaciones	Resultados y progresos	Seguir las indicaciones de la guía de evaluación para atribuir una valoración a este tema en el conjunto de esta materia.	

Nº	Nº	Nº	Materia fundamental	Asunto	Tema	Descripción del tema (pregunta)	Servicios o procesos	Evaluación de 1 a 5
6	5	1	Asuntos de consumidores	Protección y privacidad de datos de los consumidores	Recopilación de datos	La organización especifica el objetivo de la recolección de datos personales, antes o durante su recopilación. Obtiene los datos por medios legales y justos, limita la recolección de datos personales a los que son indispensables para la provisión de los productos y servicios, o bien son proporcionados con el consentimiento informado y voluntario del consumidor, y se abstiene de condicionar la utilización de los servicios o el derecho a ofertas especiales a la aceptación por parte del consumidor de un uso no deseado de los datos para fines comerciales.		
6	5	2	Asuntos de consumidores	Protección y privacidad de datos de los consumidores	Información y derecho del consumidor sobre sus datos personales	El consumidor tiene el derecho a verificar si la organización dispone de datos sobre ellos y cuestionar estos datos, según lo estipulado por ley. Si el cuestionamiento tiene éxito, la información debería ser borrada, rectificada, completada o modificada, según el caso. La organización comunica la identidad y localización de la persona encargada de rendir cuentas sobre la protección de los datos en la organización (responsable del SGI) y hace responsable a esa persona del cumplimiento de las medidas mencionadas y de la ley en vigor.		
6	5	3	Asuntos de consumidores	Protección y privacidad de datos de los consumidores	Utilización de datos	La organización no divulga, ni permite el acceso, ni utiliza los datos personales más que para los fines especificados, excepto cuando exista consentimiento informado y voluntario del consumidor, o cuando sea requerido por la ley.		
6	5	4	Asuntos de consumidores	Protección y privacidad de datos de los consumidores	Gestión de datos personales	La organización está abierta a avances, prácticas y políticas relacionadas con los datos de carácter personal y ofrece de forma inmediata los medios para establecer la existencia, la naturaleza y uso principal de la información personal. La organización protege los datos de carácter personal mediante salvaguardas adecuadas de seguridad.		
6	5	5	Asuntos de consumidores	Protección y privacidad de datos de los consumidores	Involucración de las partes interesadas	Seguir las indicaciones de la guía de evaluación para atribuir una valoración a este tema en el conjunto de esta materia.		
6	5	6	Asuntos de consumidores	Protección y privacidad de datos de los consumidores	Comunicación y transparencia	Seguir las indicaciones de la guía de evaluación para atribuir una valoración a este tema en el conjunto de esta materia.		
6	5	7	Asuntos de consumidores	Protección y privacidad de datos de los consumidores	Resultados y progresos	Seguir las indicaciones de la guía de evaluación para atribuir una valoración a este tema en el conjunto de esta materia.		



N.º A	N.º T	Materia fundamental	Asunto	Tema	Descripción del tema (pregunta)	Servicios o procesos	Evaluación de 1 a 5
6	5	2	Asuntos de consumidores	Protección y privacidad de datos de los consumidores	Información y derecho del consumidor sobre sus datos personales	El consumidor tiene el derecho a verificar si la organización dispone de datos sobre ellos y cuestionar estos datos, según lo estipulado por ley. Si el cuestionamiento tiene éxito, la información debería ser borrada, rectificada, completada o modificada, según el caso. La organización comunica la identidad y localización de la persona encargada de rendir cuentas sobre la protección de los datos en la organización (responsable del SGI) y hace responsable a esa persona del cumplimiento de las medidas mencionadas y de la ley en vigor.	
6	5	3	Asuntos de consumidores	Protección y privacidad de datos de los consumidores	Utilización de datos	La organización no divulga, ni permite el acceso, ni utiliza los datos personales más que para los fines especificados, excepto cuando exista consentimiento informado y voluntario del consumidor, o cuando sea requerido por la ley.	
6	5	4	Asuntos de consumidores	Protección y privacidad de datos de los consumidores	Gestión de datos personales	La organización está abierta a avances, prácticas y políticas relacionadas con los datos de carácter personal y ofrece de forma inmediata los medios para establecer la existencia, la naturaleza y uso principal de la información personal. La organización protege los datos de carácter personal mediante salvaguardas adecuadas de seguridad.	
6	5	5	Asuntos de consumidores	Protección y privacidad de datos de los consumidores	Involucración de las partes interesadas	Seguir las indicaciones de la guía de evaluación para atribuir una valoración a este tema en el conjunto de esta materia.	
6	5	6	Asuntos de consumidores	Protección y privacidad de datos de los consumidores	Comunicación y transparencia	Seguir las indicaciones de la guía de evaluación para atribuir una valoración a este tema en el conjunto de esta materia.	
6	5	7	Asuntos de consumidores	Protección y privacidad de datos de los consumidores	Resultados y progresos	Seguir las indicaciones de la guía de evaluación para atribuir una valoración a este tema en el conjunto de esta materia.	
6	6	1	Asuntos de consumidores	Acceso a los servicios esenciales	Continuidad del servicio en caso de impago	Por falta de pago, la organización no interrumpe el suministro de un servicio esencial sin antes dar al consumidor la posibilidad de proceder al pago en un plazo razonable. No recurre a la desconexión colectiva, penalizando a todos los consumidores, sin tener en cuenta los pagos efectuados.	

	N º A	N º T	Materia fundamental	Asunto	Tema	Descripción del tema (pregunta)	Servicios o procesos	Evaluación de 1 a 5
6	6	2	Asuntos de consu- midores	Acceso a los servicios esenciales	Igualdad en el nivel de servicio para todos	La organización amplía la cobertura y proporciona la misma calidad y el mismo nivel de servicio a todos los grupos de consumidores, sin discriminación. Gestiona equitativamente cualquier racionamiento o interrupción del suministro evitando cualquier discriminación.		
6	6	3	Asuntos de consu- midores	Acceso a los servicios esenciales	Información sobre los costes	La organización opera de manera transparente, proporcionando información relacionada con el establecimiento de precios y cargos, y si está permitido, ofrece una tarifa que proporciona una ayuda o subvención a las personas necesitadas.		
6	6	4	Asuntos de consu- midores	Acceso a los servicios esenciales	Interrupción del servicio	La organización mantiene y actualiza sus sistemas para prevenir la interrupción del servicio.		
6	6	5	Asuntos de consu- midores	Acceso a los servicios esenciales	Involucra- ción de las partes interesadas	Seguir las indicaciones de la guía de evaluación para atribuir una valoración a este tema en el conjunto de esta materia.		
6	6	6	Asuntos de consu- midores	Acceso a los servicios esenciales	Comunica- ción y transpa- rencia	Seguir las indicaciones de la guía de evaluación para atribuir una valoración a este tema en el conjunto de esta materia.		
6	6	7	Asuntos de consu- midores	Acceso a los servicios esenciales	Resultados y progresos	Seguir las indicaciones de la guía de evaluación para atribuir una valoración a este tema en el conjunto de esta materia.		
6	7	1	Asuntos de consu- midores	Educación y toma de conciencia de los consu- midores	Temas a abordar	Si la organización pretende educar y sensibilizar a sus consumidores puede abordar distintos temas.		
6	7	2	Asuntos de consu- midores	Educación y toma de conciencia de los consu- midores	Involucra- ción de las partes interesadas	Seguir las indicaciones de la guía de evaluación para atribuir una valoración a este tema en el conjunto de esta materia.		
6	7	3	Asuntos de consu- midores	Educación y toma de conciencia de los consu- midores	Comunica- ción y transpa- rencia	Seguir las indicaciones de la guía de evaluación para atribuir una valoración a este tema en el conjunto de esta materia.		
6	7	4	Asuntos de consu- midores	Educación y toma de conciencia de los consu- midores	Resultados y progresos	Seguir las indicaciones de la guía de evaluación para atribuir una valoración a este tema en el conjunto de esta materia.		



7. PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD

La participación activa ayuda a fortalecer la sociedad civil. Las organizaciones que se involucren de manera respetuosa con la comunidad y sus instituciones, reflejan valores democráticos y cívicos, y los fortalecen. (ISO, 2010:75).

	N ° A T	Materia fundamental	Asunto	Tema	Descripción del tema (pregunta)	Servicios o procesos	Evaluación de 1 a 5
7	0 1	Participación activa y desarrollo de la comunidad	Dominio de la materia fundamental	Política e internalización por el personal	La organización identifica esta materia fundamental y los asuntos y acciones relacionadas en su estrategia de responsabilidad social. Además de los 7 principios de la responsabilidad social, la organización integra los principios específicos siguientes: A - Se considera como parte integrante de la comunidad. B - Toma en consideración los derechos de los miembros de la comunidad a tomar decisiones para su comunidad y persigue las formas de maximizar los recursos y oportunidades de la comunidad, reconoce y da la consideración debida a las características culturales, religiosas, históricas, etc. de la comunidad. C - Reconoce el valor de trabajar en alianza, apoyar el intercambio de experiencias, recursos y esfuerzos. Este compromiso está desplegado en toda la estructura, y es comprendido y tenido en cuenta por todo el personal.		
7	0 2	Participación activa y desarrollo de la comunidad	Dominio de la materia fundamental	Impactos y programa de acción	La organización cumple con su deber de vigilancia identificando y evaluando los impactos de sus actividades y decisiones (actuales y futuras) y aquellas que provienen de su esfera de influencia (impactos inducidos), particularmente estudia el impacto socio-económico por entrar o salir de una comunidad, incluidos los impactos sobre los recursos necesarios para el desarrollo sostenible de la comunidad. Esta evaluación se revisa a intervalos apropiados. La organización define un programa de acciones adecuado para evitar o reducir todo impacto negativo. La organización define las responsabilidades, los medios, recursos y procesos o procedimientos.		
7	0 3	Participación activa y desarrollo de la comunidad	Dominio de la materia fundamental	Sensibilización	La organización sensibiliza y forma a su personal en todos sus niveles, especialmente a los representantes de la organización en este tema, y desarrolla las competencias asociadas.		
7	0 4	Participación activa y desarrollo de la comunidad	Dominio de la materia fundamental	Vigilancia	La organización implementa un seguimiento de los resultados de su planteamiento y de sus programas de acción, en caso de no conseguir los resultados previstos realizará los ajustes necesarios (en el enfoque o en los programas).		

	Nº A	Nº T	Materia fundamental	Asunto	Tema	Descripción del tema (pregunta)	Servicios o procesos	Evaluación de 1 a 5
7	1	1	Participación activa y desarrollo de la comunidad	Participación activa de la comunidad	Participación activa de la comunidad	La organización consulta a los grupos representativos, con especial atención a los grupos vulnerables, discriminados, marginados, de la comunidad para determinar las prioridades de las actividades de desarrollo de la comunidad. La organización consulta a las comunidades, incluyendo a los pueblos indígenas, sobre los términos y condiciones de desarrollo que les afecten, proporcionándoles información completa y accesible antes del lanzamiento de un proyecto de desarrollo local. La organización contribuye a la formulación de políticas y al establecimiento, implementación, seguimiento y evaluación de programas de desarrollo, respetando los derechos y opiniones de otros para expresar y defender sus intereses.		
7	1	2	Participación activa y desarrollo de la comunidad	Participación activa de la comunidad	Adhesión a asociaciones	La organización participa en las asociaciones locales cuando sea adecuado, para contribuir al desarrollo y objetivos de las comunidades. Alienta el voluntariado al servicio de la comunidad y da apoyo a los voluntarios.		
7	1	3	Participación activa y desarrollo de la comunidad	Participación activa de la comunidad	Relaciones con los poderes públicos	La organización mantiene relaciones transparentes con los poderes públicos locales y los representantes políticos, sin tentativas de corrupción o de tráfico de influencias.		
7	1	4	Participación activa y desarrollo de la comunidad	Participación activa de la comunidad	Involucración de las partes interesadas	Seguir las indicaciones de la guía de evaluación para atribuir una valoración a este tema en el conjunto de esta materia.		
7	1	5	Participación activa y desarrollo de la comunidad	Participación activa de la comunidad	Comunicación y transparencia	Seguir las indicaciones de la guía de evaluación para atribuir una valoración a este tema en el conjunto de esta materia.		
7	1	6	Participación activa y desarrollo de la comunidad	Participación activa de la comunidad	Resultados y progresos	Seguir las indicaciones de la guía de evaluación para atribuir una valoración a este tema en el conjunto de esta materia.		
7	2	1	Participación activa y desarrollo de la comunidad	Educación y cultura	Educación	La organización promueve la educación en todos los niveles y se involucra en acciones para mejorar la calidad y el acceso a la educación. Promueve el conocimiento local y participa en la supresión del analfabetismo. Promueve oportunidades de aprendizaje para grupos vulnerables y discriminados. Impulsa la escolarización de los niños y contribuye a la eliminación de lo que obstaculiza el acceso a la instrucción (trabajo infantil por ejemplo). Facilita la educación y toma de conciencia sobre derechos humanos.		



	Nº A	Nº T	Materia fundamental	Asunto	Tema	Descripción del tema (pregunta)	Servicios o procesos	Evaluación de 1 a 5
7	2	2	Participación activa y desarrollo de la comunidad	Educación y cultura	Cultura	La organización promueve actividades culturales y, si es el caso, reconoce y valora las culturas y tradiciones locales que sean coherentes con el principio de respeto a los derechos humanos. Ayuda a conservar y proteger el patrimonio, especialmente si las actividades de la organización pudieran tener un impacto sobre el mismo. Cuando sea adecuado, la organización promueve el uso del conocimiento tradicional y las tecnologías de las comunidades indígenas o autoctonas.		
7	2	3	Participación activa y desarrollo de la comunidad	Educación y cultura	Involucración de las partes interesadas	Seguir las indicaciones de la guía de evaluación para atribuir una valoración a este tema en el conjunto de esta materia.		
7	2	4	Participación activa y desarrollo de la comunidad	Educación y cultura	Comunicación y transparencia	Seguir las indicaciones de la guía de evaluación para atribuir una valoración a este tema en el conjunto de esta materia.		
7	2	5	Participación activa y desarrollo de la comunidad	Educación y cultura	Resultados y progresos	Seguir las indicaciones de la guía de evaluación para atribuir una valoración a este tema en el conjunto de esta materia.		
7	3	1	Participación activa y desarrollo de la comunidad	Creación de empleo y desarrollo de competencias	Análisis de impactos y creación de empleo	La organización analiza: * El impacto de sus decisiones de inversión sobre la creación de empleo y, si es económicamente viable, crea empleo. * El impacto sobre el empleo de la tecnología elegida y, si es viable económicamente en el largo plazo, elige las tecnologías que maximizan las oportunidades de empleo. * El impacto sobre el empleo propio y externo de las decisiones de subcontratación. * La posible ayuda para promover las condiciones marco necesarias para la creación de empleo.		
7	3	2	Participación activa y desarrollo de la comunidad	Creación de empleo y desarrollo de competencias	Programas de desarrollo de competencias	La organización participa en programas nacionales y locales de desarrollo de habilidades, tales como, los programas de aprendizaje de oficios, programas centrados en grupos desfavorecidos, la formación permanente, y el reconocimiento y certificación de competencias. Presta su ayuda para desarrollar y mejorar en alianza con otros miembros de la comunidad, programas de desarrollo de competencias en el seno de la comunidad.		

Nº A	Nº T	Materia fundamental	Asunto	Tema	Descripción del tema (pregunta)	Servicios o procesos	Evaluación de 1 a 5
7	3	3	Participación activa y desarrollo de la comunidad	Creación de empleo y desarrollo de competencias	Grupos vulnerables	La organización presta una atención especial a los grupos vulnerables en materia de empleo y creación de competencias.	
7	3	4	Participación activa y desarrollo de la comunidad	Creación de empleo y desarrollo de competencias	Involucración de las partes interesadas	Seguir las indicaciones de la guía de evaluación para atribuir una valoración a este tema en el conjunto de esta materia.	
7	3	5	Participación activa y desarrollo de la comunidad	Creación de empleo y desarrollo de competencias	Comunicación y transparencia	Seguir las indicaciones de la guía de evaluación para atribuir una valoración a este tema en el conjunto de esta materia.	
7	3	6	Participación activa y desarrollo de la comunidad	Creación de empleo y desarrollo de competencias	Resultados y progresos	Seguir las indicaciones de la guía de evaluación para atribuir una valoración a este tema en el conjunto de esta materia.	
7	4	1	Participación activa y desarrollo de la comunidad	Desarrollo y acceso a la tecnología	Contribución al desarrollo de tecnologías a nivel local	<p>La organización estudia su contribución al desarrollo:</p> <ul style="list-style-type: none"> * De tecnologías innovadoras que puedan ayudar a resolver asuntos sociales y ambientales en las comunidades locales. * De tecnologías de bajo coste que se puedan replicar fácilmente y tengan un alto impacto positivo en la erradicación de la pobreza y el hambre. <p>Considera alianzas con universidades, centros tecnológicos o laboratorios de investigación con el fin de mejorar el desarrollo científico y tecnológico, empleando en estas tareas a personal local.</p>	
7	4	2	Participación activa y desarrollo de la comunidad	Desarrollo y acceso a la tecnología	Desarrollo local o transferencia de tecnología	<p>Si fuese económicamente posible:</p> <ul style="list-style-type: none"> * La organización desarrolla las tecnologías y el conocimiento potenciales a escala local y tradicional, respetando los derechos de la comunidad a estos conocimientos y tecnologías. * La organización adopta prácticas que permitan la transferencia y la difusión tecnológica, estableciendo términos y condiciones razonables para licencias o transferencia tecnológica, teniendo en cuenta la capacidad de la comunidad para gestionar la tecnología y al mismo tiempo mejorar esta capacidad. 	
7	4	3	Participación activa y desarrollo de la comunidad	Desarrollo y acceso a la tecnología	Involucración de las partes interesadas	Seguir las indicaciones de la guía de evaluación para atribuir una valoración a este tema en el conjunto de esta materia.	

Nº	Nº	Materia fundamental	Asunto	Tema	Descripción del tema (pregunta)	Servicios o procesos	Evaluación de 1 a 5
7	4	4	Participación activa y desarrollo de la comunidad	Desarrollo y acceso a la tecnología	Comunicación y transparencia	Seguir las indicaciones de la guía de evaluación para atribuir una valoración a este tema en el conjunto de esta materia.	
7	4	5	Participación activa y desarrollo de la comunidad	Desarrollo y acceso a la tecnología	Resultados y progresos	Seguir las indicaciones de la guía de evaluación para atribuir una valoración a este tema en el conjunto de esta materia.	
7	5	1	Participación activa y desarrollo de la comunidad	Generación de riqueza e ingresos	Apoyo a las iniciativas	La organización apoya iniciativas para estimular la diversificación de la actividad económica existente en la comunidad.	
7	5	2	Participación activa y desarrollo de la comunidad	Generación de riqueza e ingresos	Proveedores locales y respeto a la regulación	La organización da preferencia a proveedores locales de productos y servicios y contribuye a su desarrollo, si es posible. La organización refuerza las capacidades y oportunidades de los suministradores locales para contribuir a la cadena de valor prestando especial atención a los grupos desfavorecidos de la comunidad. La organización ayuda a otras organizaciones a operar dentro del marco jurídico apropiado. La organización no se involucra en actividades económicas con organizaciones que, debido a niveles bajos de desarrollo, tengan dificultades para cumplir con las exigencias legales, salvo que el propósito sea erradicar la pobreza, que las actividades respeten los derechos humanos y exista una expectativa razonable de que dichas organizaciones vayan orientando sus actividades hacia el marco legal apropiado.	
7	5	3	Participación activa y desarrollo de la comunidad	Generación de riqueza e ingresos	Contribución al desarrollo de la comunidad	La organización analiza el impacto socioeconómico de entrar en una comunidad o salir de ella, incluyendo los impactos en los recursos básicos necesarios para el desarrollo sostenible de la comunidad. La organización contribuye a programas y alianzas duraderos que apoyen a los miembros de la comunidad. La organización otorga las oportunidades de aprovisionamiento más accesibles a las organizaciones de la comunidad. Da su apoyo a las organizaciones y a las personas que suministran los productos y servicios requeridos por la comunidad, lo que origina empleo local así como vínculos con los mercados locales, regionales y urbanos, cuando sea beneficioso para el bienestar de la comunidad. Estudia los medios adecuados para ayudar al desarrollo de las asociaciones de emprendedores establecidas en la comunidad.	
7	5	4	Participación activa y desarrollo de la comunidad	Generación de riqueza e ingresos	Cumplir con los impuestos	La organización cumple con sus responsabilidades fiscales y proporciona a las autoridades la información necesaria para determinar los impuestos correspondientes. Contribuye a las jubilaciones y pensiones de sus empleados.	



	Nº A	Nº T	Materia fundamental	Asunto	Tema	Descripción del tema (pregunta)	Servicios o procesos	Evaluación de 1 a 5
7	5	5	Participación activa y desarrollo de la comunidad	Generación de riqueza e ingresos	Involucración de las partes interesadas	Seguir las indicaciones de la guía de evaluación para atribuir una valoración a este tema en el conjunto de esta materia.		
7	5	6	Participación activa y desarrollo de la comunidad	Generación de riqueza e ingresos	Comunicación y transparencia	Seguir las indicaciones de la guía de evaluación para atribuir una valoración a este tema en el conjunto de esta materia.		
7	5	7	Participación activa y desarrollo de la comunidad	Generación de riqueza e ingresos	Resultados y progresos	Seguir las indicaciones de la guía de evaluación para atribuir una valoración a este tema en el conjunto de esta materia.		
7	6	1	Participación activa y desarrollo de la comunidad	Salud	Eliminar los impactos negativos para la salud de las actividades	La organización pretende eliminar los impactos negativos en la salud de cualquier proceso de producción, producto o servicio proporcionado por la organización.		
7	6	2	Participación activa y desarrollo de la comunidad	Salud	Promoción de la salud	La organización promueve la salud. Presta especial atención a la nutrición infantil. La organización sensibiliza sobre las amenazas para la salud y acerca de las principales enfermedades graves y su prevención, tales como, el VIH/SIDA, el cáncer, las enfermedades cardiovasculares, el paludismo, la tuberculosis y la obesidad.		
7	6	3	Participación activa y desarrollo de la comunidad	Salud	Prevención de enfermedades	La organización apoya el acceso duradero y universal a servicios esenciales en materia de salud y agua potable, y servicios sanitarios adecuados, como medio para prevenir enfermedades.		
7	6	4	Participación activa y desarrollo de la comunidad	Salud	Involucración de las partes interesadas	Seguir las indicaciones de la guía de evaluación para atribuir una valoración a este tema en el conjunto de esta materia.		
7	6	5	Participación activa y desarrollo de la comunidad	Salud	Comunicación y transparencia	Seguir las indicaciones de la guía de evaluación para atribuir una valoración a este tema en el conjunto de esta materia.		
7	6	6	Participación activa y desarrollo de la comunidad	Salud	Resultados y progresos	Seguir las indicaciones de la guía de evaluación para atribuir una valoración a este tema en el conjunto de esta materia.		

	N º A	N º T	Materia fundamental	Asunto	Tema	Descripción del tema (pregunta)	Servicios o procesos	Evaluación de 1 a 5
7	7	1	Participación activa y desarrollo de la comunidad	Inversión social	Tener en cuenta las prioridades de la comunidad	La organización tiene en cuenta la promoción del desarrollo de la comunidad al planificar los proyectos de inversión social. Todas las acciones deberían ampliar las oportunidades de sus ciudadanos. La organización evita las acciones que perpetúan la dependencia de la comunidad en las actividades filantrópicas de la organización, su continua presencia o apoyo.		
7	7	2	Participación activa y desarrollo de la comunidad	Inversión social	Intercambio de información	La organización evalúa sus propias iniciativas ligadas a la comunidad, elabora un informe para la comunidad y las personas de la organización, e identifica donde se pueden hacer mejoras.		
7	7	3	Participación activa y desarrollo de la comunidad	Inversión social	Participación en los programas para el acceso a los bienes esenciales	La organización considera aliarse con otra organizaciones, incluidos los poderes públicos, las empresas o las ONG, con el fin de maximizar sinergias y hacer uso de recursos, conocimiento y competencias complementarias. Participa en programas que proporcionan acceso a la alimentación, especialmente la infantil, y otros productos esenciales para los grupos vulnerables o discriminados y para personas con bajos ingresos, teniendo en cuenta la importancia de contribuir al incremento de sus capacidades, recursos, y oportunidades.		
7	7	4	Participación activa y desarrollo de la comunidad	Inversión social	Involucración de las partes interesadas	Seguir las indicaciones de la guía de evaluación para atribuir una valoración a este tema en el conjunto de esta materia.		
7	7	5	Participación activa y desarrollo de la comunidad	Inversión social	Comunicación y transparencia	Seguir las indicaciones de la guía de evaluación para atribuir una valoración a este tema en el conjunto de esta materia.		
7	7	6	Participación activa y desarrollo de la comunidad	Inversión social	Resultados y progresos	Seguir las indicaciones de la guía de evaluación para atribuir una valoración a este tema en el conjunto de esta materia.		

3.5. CONSIDERACIONES FINALES

a) Con respecto a la Guía ISO 26000:

- Es una norma de ámbito internacional pero no es certificable.
- La ISO 26000 se crea para ayudar a todo tipo de organizaciones a desarrollar su negocio según principios de RSC, comprender qué es la Responsabilidad Social y cómo deben operar las organizaciones que pretenden ser socialmente responsables.

b) Con respecto a la metodología de evaluación autopuntuable desarrollada:

En nuestra investigación establecemos una segmentación en tres niveles, (Bronce +300 puntos, Plata +500 puntos y Oro +700 puntos), permitiendo un camino y evolución en materia de Responsabilidad Social.

c) Etapas de la evaluación:

Se establece una metodología secuenciada para medir la RSC de la organización.

d) Cuestionario de puntuación:

- El cuestionario elaborado proporciona una evaluación cuantitativa cuyos resultados se pueden comparar y comunicar.
- El cuestionario fruto de la investigación permite medir progresos anuales en una organización (repetiendo el proceso) y aporta una herramienta para compararse con otras organizaciones.
- El método de evaluación es compatible con la verificación de la memoria de sostenibilidad conforme a *Global Reporting Initiative GRI G4*.
- El cuestionario elaborado da un enfoque integrable con los sistemas de gestión más implantado a nivel mundial, Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud Laboral, Seguridad de la información, etc., sistemas muy conocidos y utilizados por las organizaciones.
- El cuestionario sería una herramienta para prevenir del “riesgo social” o el derivado de los aspectos e impactos que ocasionan en la sociedad y el entorno.

- El cuestionario es una herramienta en la que se introducen gran parte de los aspectos y cuestiones que las organizaciones deben tener en cuenta para progresos en su compromiso social.
- Como limitación del cuestionario cabe destacar que el cuestionario debe adaptarse a cada organización ponderando las Materias Fundamentales en función a su relevancia.



UNIVERSIDAD
DE MÁLAGA

CONCLUSIONES



CONCLUSIONES

A continuación, se expresan las conclusiones más significativas obtenidas en los diferentes capítulos en los que estructuramos nuestra investigación con respecto al:

CAPÍTULO 1: RESPONSABILIDAD SOCIAL

- a) Con respecto al concepto y evolución de la Responsabilidad Social Corporativa:
- La Responsabilidad Social presenta un conjunto de principios que pretenden contribuir al desarrollo sostenible, comportamiento ético y transparente respetando las partes interesadas.
 - A lo largo del siglo XX y XXI se ofrecen distintas definiciones del concepto, todas ellas establecen que la Responsabilidad Social de cualquier organización consiste en, además del cumplimiento de sus obligaciones legales, integrar en su actividad, de forma voluntaria, preocupaciones sociales y ambientales.
 - Las responsabilidades de la organización se clasifican en: económicas, legales, éticas y sociales.
 - La Responsabilidad Social tiene importantes relaciones con la ética y la moral. La organización debe ser responsable ante la sociedad en su conjunto, y por tanto, debe respetar las normas éticas establecidas.
- b) Con respecto a la Responsabilidad Social y la sostenibilidad:
- La Responsabilidad Social Empresarial o Corporativa, pone énfasis especial en que las organizaciones tienen que ser respetuosas con temas ambientales y sociales, además de generar beneficios económicos para sus accionistas.
 - Destacamos iniciativas en materia de Responsabilidad Social por diferentes organismos: el Pacto Mundial de las Naciones Unidas y el Libro Verde de la Comisión Europea, las Líneas Directrices de la OCDE y la Declaración Tripartita de la OIT, etc.

c) Con respecto a la Estrategia de Responsabilidad Social 2014-2020:

- Responde a las recomendaciones plasmadas en la Estrategia Renovada de la UE sobre Responsabilidad Social de las Empresas.
- Supone un paso más en el cumplimiento de los compromisos acordados entre el Gobierno y los Interlocutores Sociales el pasado 29 de julio.
- Parte de 6 principios: Competitividad, cohesión social, sostenibilidad, transparencia, voluntariedad y 4 objetivos derivados de los principios enunciados.
- Se trata de un documento que implica a las empresas, Administraciones Públicas y al resto de la sociedad para tener una economía más productiva, competitiva y sostenible.
- Se pondrá en marcha el Observatorio de la Responsabilidad Social de las Empresas en el seno del CERSE y un grupo de trabajo con las Comunidades Autónomas en la Conferencia Sectorial de Empleo y Asuntos Laborales.
- El documento incluye 60 medidas agrupadas respecto aspectos genéricos; integración de la RSE en la educación, la formación e investigación; buen Gobierno y transparencia; gestión responsable de los recursos humanos y fomento del empleo; relación con los proveedores; consumo responsable; respeto al medio ambiente para terminar coordinación y participación con el objetivo de alinear los compromisos de las organizaciones con las necesidades y preocupaciones de la sociedad para implantar sistemas de gestión sostenibles.

CAPÍTULO 2: ESTÁNDARES APLICABLES A LA RSC

- a) Con respecto a los sistemas de gestión certificables y validables, los sistemas de gestión tiene elementos comunes, políticas de RSC, implicación de grupos de interés, estructura organizativa, códigos de conducta. Las organizaciones deben aprovechar los elementos comunes para construir un sistema verdaderamente integrado. Los procesos de auditoría y evaluación deben seguir las pautas de la norma ISO 19011:2011 y realizar funciones evidentes de valor añadido para las organizaciones.

b) Con respecto a la Estructura de Alto Nivel (EAN):

- El Apéndice 2 del Anexo SL, establece la Estructura de Alto Nivel, texto básico idéntico y términos y definiciones comunes que forma el núcleo de los normas ISO de sistemas de gestión tipo A.
- El propósito del anexo SL es mejorar la coherencia y alineación de las normas ISO, da una estructura general común a todos los sistemas de gestión estructurada en 10 apartados. Esta estructura común es una de las nuevas claves en la integración de sistemas de gestión.
- Además de las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015, que ya han adoptado la Estructura de Alto Nivel, existen otras muchas que también lo han hecho como ISO 19600:2014 (*Compliance*), ISO 27001:2013 Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información o ISO 20121:2012 Sistemas de Gestión de la Sostenibilidad de Eventos.

c) Con respecto a los principales sistemas de gestión relacionados con la RSC:

- La norma SA 8000:2014 de Responsabilidad Social es la primera norma internacional auditable en el campo la responsabilidad social, está dirigida a las organizaciones que quieren garantizar los derechos básicos de los trabajadores y los principios sociales y éticos establecidos en la norma. Es único esquema con acreditación global. No es una norma ISO de sistemas de gestión, pero si tiene gran parte de los contenidos de los mismos, se base en el ciclo de mejora continua de *Deming*. No permite certificaciones parciales.
- La norma de Aseguramiento de Sostenibilidad AA1000AS, es el único estándar específicamente diseñado para asegurar la memoria de sostenibilidad. Esta norma es gratuita y se desarrolla a través de un proceso de consulta con diferentes grupos de interés. La norma de Principios de Sostenibilidad AA1000APS, aporta la definición de responsabilidad (*AccountAbility*): como el reconocimiento, asunción de responsabilidad y actitud transparente sobre los impactos de las políticas, decisiones, acciones, productos y desempeño asociado a una organización. La norma de gestión de los grupos de interés AA1000 SES,

es la tercera norma de la serie AA1000, es la norma AA1000 SES, Stakeholder Engagement Standard (Norma de compromiso con los grupos de interés).

- La norma SGE 21 en su versión final 2016, permite a las organizaciones organizar un sistema de gestión ética y socialmente responsable, afrontando cuestiones de transparencia, integridad y sostenibilidad, entendida esta última en su triple vertiente: económica, ambiental y social. Es compatible con sistemas ISO 9001, ISO 14001 y DIS2 ISO 45001.
- La nueva Guía editada en 2013 para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad del *Global Reporting Initiative*, GRI G4, proporciona las directrices para la descripción del desempeño de una organización relativa a aspectos de sostenibilidad, siendo compatible con la Guía ISO 26000.
- La norma ISO 19600, va a sistematizar y asegurar un compromiso ético con la sociedad, evita riesgos de comisión de delitos y el riesgo reputacional que ello conlleva, mejora la gestión, regula procesos y aumentando la eficiencia, potencia de la imagen de organización transparente, evitar o atenuar ser condenado por la comisión de delitos en el supuesto de producirse en determinados supuestos, viéndose complementada con la norma ISO 37001:2016 Sistemas de Gestión Anti soborno.

CAPÍTULO 3: PROPUESTA METODOLÓGICA DE VALIDACIÓN DE LA RSC

a) Con respecto a la Guía ISO 26000:

- Es una norma de ámbito internacional pero no es certificable.
- La ISO 26000 se crea para ayudar a todo tipo de organizaciones a desarrollar su negocio según principios de RSC, comprender qué es la Responsabilidad Social y cómo deben operar las organizaciones que pretenden ser socialmente responsables.

b) Con respecto a la metodología de evaluación auto puntuable desarrollada:

En nuestra investigación establecemos una segmentación en tres niveles, (Bronce +300 puntos, Plata +500 puntos y Oro +700 puntos), permitiendo un camino y evolución en materia de Responsabilidad Social.

c) Etapas de la evaluación:

Se establece una metodología secuenciada para medir la RSC de la organización.

d) Cuestionario de puntuación:

- El cuestionario elaborado proporciona una evaluación cuantitativa cuyos resultados se pueden comparar y comunicar.
- El cuestionario fruto de la investigación permite medir progresos anuales en una organización (repetiendo el proceso) y aporta una herramienta para compararse con otras organizaciones.
- El método de evaluación es compatible con la verificación de la memoria de sostenibilidad conforme a *Global Reporting Initiative GRI G4*.
- El cuestionario elaborado da un enfoque integrable con los sistemas de gestión más implantados a nivel mundial, Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud Laboral, Seguridad de la información, etc., sistemas muy conocidos y utilizados por las organizaciones.
- El cuestionario sería una herramienta para prevenir del “riesgo social” o el derivado de los aspectos e impactos que ocasionan en la sociedad y el entorno.
- El cuestionario es una herramienta en la que se introducen gran parte de los aspectos y cuestiones que las organizaciones deben tener en cuenta para progresos en su compromiso social.
- Como limitación del cuestionario cabe destacar que el cuestionario debe adaptarse a cada organización ponderando las Materias Fundamentales en función a su relevancia.

CONCLUSIONES FINALES:

- El cuestionario elaborado, resultado de nuestro trabajo de investigación, constituye una aportación original que se alinea con la Estructura de Alto Nivel (EAN) del Anexo SL (parte del Suplemento Consolidado de las Directivas ISO/IEC que contiene los requisitos para el desarrollo de nuevas normas de gestión). El cuestionario aporta una estructura común para todas las normas ISO de sistemas de gestión, segmentada en 10 apartados y siendo aplicable a cualquier tipo de organización.
- El cuestionario elaborado, es compatible con la última edición de la norma SA 8000:2014, potenciando aspectos de integración con otras normas de sistemas como por ejemplo el estándar OHSAS 18001:2007 o la futura norma ISO 45001.
- El cuestionario que se propone incorpora aspectos de la nueva norma ISO 19600 de *Compliance*, sistematiza y asegura un compromiso ético con la sociedad, evita riesgos de comisión de delitos y reduce el riesgo reputacional. Además, el cuestionario se complementa con la norma ISO 37001:2016 Sistemas de Gestión Anti-soborno.
- El cuestionario validable que proponemos como resultado de nuestra investigación proporciona una evaluación cuantitativa cuyos resultados se pueden comparar y comunicar, siendo compatible con los criterios para la elaboración de memorias de sostenibilidad recogidos en el *Global Reporting Initiative GRI G4*.
- El cuestionario que hemos elaborado proporciona un enfoque que puede integrarse con los sistemas de gestión más implantados en el ámbito mundial, Calidad, Ambiental, Seguridad y Salud Laboral, Seguridad de la información, *Compliance*, etc.
- La metodología de evaluación del cuestionario que proponemos, es una herramienta para prevenir del “riesgo social” o el derivado de los impactos que las decisiones y actividades empresariales ocasionan en la sociedad y el medio ambiente, fundamentalmente definidos por las expectativas de sus partes interesadas.
- La metodología expuesta en nuestro trabajo de investigación es una herramienta en la que se introduce gran parte de los aspectos y cuestiones que las organizaciones deben

tener en cuenta para progresar en su compromiso social. Está basada en el Ciclo de *Deming*, de mejora continua, involucrando a las partes interesadas, integrando la Responsabilidad Social, comunicando de forma transparente y cerrando el círculo, con el progreso y análisis de los resultados.

- Una vez aplicado el cuestionario de validación de la Responsabilidad Social Corporativa, propuesto en la metodología de nuestra investigación, las empresas en función de la puntuación obtenida, alcanzarán una mención correspondiente a tres niveles: Bronce, Plata y Oro, cada uno representativo de un mayor grado de compromiso con la RSC. La repetición periódica del proceso (anual o bienal) permite mostrar los avances de la organización y estimulará la innovación en el campo de la sostenibilidad y Responsabilidad Social.



UNIVERSIDAD
DE MÁLAGA

BIBLIOGRAFÍA



UNIVERSIDAD
DE MÁLAGA

BIBLIOGRAFÍA

ABAD, J., RODRÍGUEZ MONDELO, P. Y SÁNCHEZ-TOLEDO, A. (2010): “La integración de los sistemas de gestión”. *Revista UNE*, nº250, pp. 24-29.

ACCOUNTABILITY (2005): *El compromiso con los stakeholders*. AccountAbility. Londres.

ACCOUNTABILITY (2008): *Norma de Aseguramiento de Sostenibilidad AA1000 AS*. AccountAbility. Londres.

ACCOUNTABILITY (2008): *Norma de principios de AccountAbility AA1000 APS*. AccountAbility. Londres.

ACCOUNTABILITY (2015): *Norma del compromiso con los stakeholders AA1000 SES*. AccountAbility. Londres.

AEC (2016): “Responsabilidad Social, IQNet SR10” [en línea], <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/IQNet-sr10>, [consulta: 28 noviembre 2016].

AENOR (2003): *UNE 66175: Sistemas de gestión de la calidad. Guía para la implantación de sistemas de indicadores*. Asociación Española de Normalización y Certificación. Madrid.

AENOR (2005): *UNE 66177: Sistemas de gestión. Guía para la integración de sistemas de gestión*. Asociación Española de Normalización y Certificación. Madrid.

AENOR (2009): *Norma Española UNE 165010 EX. Ética. Sistema de gestión de la Responsabilidad Social de las Empresas*. Asociación Española de Normalización y Certificación. Madrid.

AI (2010): “Nuestros objetivos” [en línea], <http://www.es.amnesty.org>, [consulta: 28 noviembre 2016].

ALDEANUEVA FERNÁNDEZ I. (2011). *Responsabilidad social en la Universidad: Estudio de casos y propuesta de despliegue*. Tesis Doctoral, dirigida por BENAVIDES

VELASCO, C.A. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Málaga.

ANDREU PINILLOS, A. (2005): “La Responsabilidad Social Corporativa: un concepto por definir”. *Ciriec-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, nº 53, pp. 125-135.

ANECA (2007): “Programa AUDIT” [en línea], <http://www.aneca.es/Programas-de-evaluacion/AUDIT>, [consulta: 28 noviembre 2016]. Agencia Nacional de la Evaluación de la Calidad y Acreditación.

ARGANDOÑA RÁMIZ, A. (2007): *La Responsabilidad Social de la Empresa a la luz de la ética*. IESE Business School-Universidad de Navarra y Cátedra “La Caixa” de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo. Pamplona.

ARRANZ VAL P. (2009): *Los sistemas de garantía de calidad en la educación superior en España. Propuesta de un modelo de acreditación para las titulaciones de grado en empresa*. Universidad de Burgos. Burgos.

BATSTONE, D. (2004): *Salvar el alma de la empresa*. Empresa Activa. Madrid.

BENAVIDES VELASCO, C.A. (2000): *Un modelo integrado de gestión para la empresa industrial*. Servicio de Publicaciones de la Universidad de Málaga (edición en CD-rom). Málaga.

BENAVIDES VELASCO, C.A. QUINTANA GARCÍA, C. (2003): “Gestión del Conocimiento y Calidad Total”. En VV.AA. *Asociación Española para la Calidad*. Madrid.

BENAVIDES VELASCO, C.A. Y QUINTANA GARCÍA, C. (2005): “Gestión de las actividades de I+D+I. Dimensión estratégica de la norma UNE 166002 EX”. *Forum Calidad*, nº 161, mayo, año XVII, pp. 30-35.

BENAVIDES VELASCO, C.A. y QUINTANA GARCÍA, C (2012): “La creación de empresas en la práctica. Especial referencia a los sistemas de gestión”. En VV.AA. *Creación de empresas. Tipología de empresas y viabilidad estratégica*. Pirámide. Madrid, pp.287-320.

BSCI (2016): “Código de Conducta” de *Business Social Compliance Initiative* [en línea], <http://www.bsci-intl.org/content/bsci-code-conduct>, [consulta: 28 noviembre 2016].

BSR (2010): “Principales perspectivas” [en línea], <http://www.bsr.org>, [consulta: 28 noviembre 2016].

BUREAU VERITAS (2014): *Especificación Organización Saludable. Requisitos y método de evaluación para la certificación de “Organización Saludable”*. Bureau Veritas Certification.

CARROLL, A.B. (1991): “The pyramid of corporate social responsibility: toward the moral management of organizational stakeholders”. *Business Horizons*, 34:4, pp. 39-48.

CARROLL, A.B. (1999): “Corporate social responsibility: Evolution of a definitional construct”. *Business & Society*, 38:3, pp. 268-295.

CDN (1990): “Parte I” [en línea], <http://www.ohchr.org>, [consulta: 28 noviembre 2016].

CE (2000): *Libro Blanco sobre responsabilidad ambiental*. Comisión Europea. Luxemburgo.

CE (2001): *Libro Verde: Fomentar un marco europeo para la Responsabilidad Social de las empresas*. Comisión Europea. Bruselas.

CEPEDA CARRIÓN, G. (2006): “La calidad en los métodos de investigación cualitativa: principios de aplicación práctica para estudios de casos”. *Cuadernos de Economía y Dirección de la Empresa*, nº 29, p. 64.

CI (2008): “Informe 2008” [en línea], <http://www.consumersinternational.org>, [consulta: 28 noviembre 2016].

CMMAD (1987): *Informe Brundtland*. Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo de las Naciones Unidas. Ottawa.

CMNUCC (1997): *Protocolo de Kioto*. Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático. Kioto.

COMUNICACIÓN, de 22 de marzo de 2006, de la Comisión Europea, sobre Poner en práctica la asociación para el crecimiento y el empleo: hacer de Europa un polo de excelencia de la Responsabilidad Social de las empresas.

COMUNICACIÓN, de 25 de octubre de 2011, de la Comisión Europea, sobre Estrategia renovada de la UE para 2011-2014 sobre la responsabilidad social de las empresas.

CONSEJO EUROPEO (2001): *Consejo Europeo de Gotemburgo. Conclusiones de la Presidencia*. Consejo Europeo. Gotemburgo.

DEMACARTY, P. (2009): “Financial returns of corporate social responsibility, and the moral freedom and responsibility of business leaders”. *Business and Society Review*, 114:3, pp. 393-433.

DINARÉS, M.; LOZANO, J.M. y VILANOVA, M. (2006): *Accountability. Comunicación y reporting en el ámbito de la RSE*. Forética. Madrid.

DIRECTIVA 2013/34/UE del 15 de abril de 2014, sobre estados financieros anuales del Parlamento Europeo y del Consejo.

DJSI (2016): “Dow Jones Sustainability Index” [en línea], <http://www.sustainability-indices.com/>, [consulta: 28 noviembre 2016].

DONATE MANZANARES, M.J. y GUADAMILLAS GÓMEZ, F. (2008): “Responsabilidad social corporativa, conocimiento e innovación: hacia un nuevo modelo de dirección de empresas”. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, 17:3, pp. 11-26.

ECODES (2004): *Responsabilidad Social Corporativa y Políticas Públicas. Informe 2004*. Fundación Ecología y Desarrollo. Zaragoza.

EFQM (2010): *Modelo EFQM de Excelencia 2010. Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM)*. Club de Excelencia en Gestión. Bruselas. Madrid.

EPSTEIN, M.J. y BIRCHARD, B. (2001): *La empresa honesta. Cómo convertir la responsabilidad corporativa en una ventaja competitiva*. Paidós. Barcelona.

ESADE (2007): *Quince casos de RSE en pequeñas y medianas empresas*. Escuela Superior de Administración y Dirección de Empresas. Barcelona.

ETHOS (2008): *Memoria de sostenibilidad del año 2008*. Instituto Ethos. Sao Paulo.

EUMED (2016): “El éxito de los banqueros cuáqueros” [en línea], <http://quaqueros.eumed.net/banqueros/banqueros.htm>, [consulta: 28 noviembre 2016].

FERNÁNDEZ-ARDAVÍN MARTÍNEZ, A. (2003): “¿Es necesaria una regulación de la responsabilidad social en Europa?”. *Información Comercial Española, Boletín Económico*, nº 2775, pp. 33-44.

FIDH (2009): *Derechos humanos y empresas: defender los derechos humanos y garantizar la coherencia*. Federación Internacional de los Derechos Humanos. París.

FORÉTICA (2008): *Norma para la Evaluación de la Gestión ética y Socialmente Responsable en las organizaciones, SGE 21: 2008*. Forética. Madrid.

FORÉTICA (2016) *Norma para Sistema de Gestión ética y Socialmente Responsable, SGE 21:2016 Versión final. Distribución interna (Inédito)*. Madrid.

FORÉTICA y ORSE (2009): *Diálogo con los grupos de interés*. Forética y Observatorio Francés sobre Responsabilidad Social Empresarial. Madrid.

FREEMAN, R.E. (1984): *Strategic Management: A Stakeholder Approach*. Pitman. Boston.

FREEMAN, R.E. y REED, D.L. (1983): “Stockholders and stakeholders: a new perspective on corporate governance”. *California Management Review*, 25:3, pp. 88-106.

FRIEDMAN, M. (1970): “A Friedman doctrine-The social responsibility of business is to increase its profits”. *The New York Times Magazine*, 13 de septiembre, pp. 32 y 126.

FTSE RUSSELL (2016): “FTSE4 Good Index” [en línea], <http://www.ftse.com/products/indices/FTSE4Good>, [consulta: 28 noviembre 2016].

FUNDACIÓN ENTORNO (2008): *Impulsar el éxito. Personas y desarrollo sostenible*. Fundación Entorno (Consejo Empresarial Español para el Desarrollo Sostenible). Madrid.

GRI (2013): *Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad G4*. Global Reporting Initiative. Amsterdam.

GRI (2016): “Global Reporting Initiative” [en línea], <http://www.globalreporting.org>, [consulta: 28 noviembre 2016].

GROFF, T.R. y JONES, T.P. (2003): *Introduction to knowledge management: KM in business*. Butterworth-Heinemann. Burlington (Massachusetts).

GUERRA SOTILLO, A. (2007): “De la responsabilidad social empresarial, a la ética en el cambio organizacional”. *Compendium*, nº 18, pp. 77-90.

IIRC (2016): “El Marco Internacional” [en línea], <http://reporting.institute/el-marco-internacional-de-reporting-integrado-ir/>, [consulta: 28 noviembre 2016].

ISO (2005): *Norma Internacional ISO 22000:2005. Sistemas de gestión de la inocuidad de los alimentos*. Organización Internacional de Normalización. Ginebra.

ISO (2009): *Norma Internacional ISO 31000:2009. Gestión del riesgo*. Organización Internacional de Normalización. Ginebra.

ISO (2010): *Norma Internacional ISO 26000:2010. Guía de Responsabilidad Social*. Organización Internacional de Normalización. Ginebra.

ISO (2011): *Norma Internacional ISO 19011:2011. Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión*. Organización Internacional de Normalización. Ginebra.

ISO (2012a): *Norma Internacional ISO 20121:2012. Sistemas de Gestión de Eventos Sostenibles*. Organización Internacional de Normalización. Ginebra.

ISO (2012b): *Norma Internacional ISO 22301:2012. Sistemas de gestión de continuidad del negocio y riesgos empresariales*. Organización Internacional de Normalización. Ginebra.

ISO (2014a): *Norma Internacional ISO 19600:2014. Sistemas de Gestión de Cumplimiento. Directrices*. Organización Internacional de Normalización. Ginebra.

ISO (2014b): *Norma UNE-EN 166002:2014. Gestión de la I+D+i: Requisitos del Sistema de Gestión de la I+D+i*. Organización Internacional de Normalización. Ginebra.

ISO (2015a): *Norma Internacional ISO 9000:2015. Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario*. Organización Internacional de Normalización. Ginebra.

ISO (2015b): *Norma Internacional ISO 9001:2015. Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos*. Organización Internacional de Normalización. Ginebra.

ISO (2015c): *Norma Internacional ISO 14001:2015. Sistemas de gestión ambiental. Requisitos con orientación para su uso*. Organización Internacional de Normalización. Ginebra.

ISO (2016): *Norma Internacional ISO 37001:2016. Sistemas de gestión anti soborno*. Organización Internacional de Normalización. Ginebra.

ISO/DIS (2017): Borrador de *Norma Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo. Requisitos con orientación para su uso*. Organización Internacional de Normalización. Ginebra.

ISO/IEC (2004): *Norma UNE-EN 45020:2007. Guía ISO/IEC 2:2004. Normalización y actividades relacionadas. Vocabulario general*. Organización Internacional de Normalización y Comisión Electrotécnica Internacional.

ISO/IEC (2012): *Norma UNE-EN 17065:2012. Evaluación de la conformidad. Requisitos para organismos que certifican productos, procesos y servicios*. Organización Internacional de Normalización y Comisión Electrotécnica Internacional.

ISO/IEC (2013): *Norma UNE-EN 27001:2013. Sistemas de gestión de la seguridad de la información*. Organización Internacional de Normalización y Comisión Electrotécnica Internacional.

ISO/IEC (2015a): *ANEXO SL, Estructura de Alto Nivel de ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015*. Organización Internacional de Normalización y Comisión Electrotécnica Internacional.

ISO/IEC (2015b): *Norma UNE-EN 17021-1:2015. Evaluación de la conformidad. Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y la certificación de sistemas de gestión. Parte 1: Requisitos*. Organización Internacional de Normalización y Comisión Electrotécnica Internacional.

IQNET (2015): *IQNet SR 10. Sistemas de Gestión de Responsabilidad Social*. IQNet Association – The International Certification Network. Switzerland.

KHANNA, H., LAROYIA, S. C. Y SHARMA, D. D. (2009): “A survey on Indian experience on integrated management standards (IMS)”. *International Journal for Quality Research*, vol. 3, nº3, pp. 1-11.

KIRSCHNER, A.M. (2006): “La responsabilidad social de la empresa”. *Nueva Sociedad*, nº 202, pp. 133-142.

KLEIN, H. K. y MYERS, M.D. (1999): “A Set of Principles for Conducting and Evaluating Interpretive Field Studies in Information Systems”. *MIS Quarterly*, 23:1, pp. 67-93.

LABODOVÁ, A. (2004): “Implementing integrated management systems using a risk analysis based approach”. *Journal of Cleaner Production*, vol.12, nº6, pp. 571-580.

LEY 13/1982, de 7 de abril, de integración social de los minusválidos. [Disposición derogada] (BOE nº 103 de 30 de abril).

LEY 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad. [Disposición derogada] (BOE nº 289 de 3 de diciembre).

LEY 5/2010, de 22 de junio, por la que se modifica la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal. (BOE nº 152 de 23 de junio).

LEY 15/2010, de 19 de diciembre, de responsabilidad social empresarial en Extremadura. (BOE nº 314 de 27 de diciembre).

LEY 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible. (BOE nº 55 de 5 de marzo).

LEY 27/2011, de 1 de agosto, sobre actualización, adecuación y modernización del sistema de Seguridad Social. (BOE nº 184 de 2 de agosto).

LEY 14/2013, de 27 de septiembre, de Apoyo a los Emprendedores y su Internacionalización. (BOE nº 233 de 28 de septiembre).

LEY 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno. (BOE nº 295 de 10 de diciembre).

LEY 20/2013, de 9 de diciembre, de Garantía de la Unidad de Mercado. (BOE nº 295 de 10 de diciembre).

LIZCANO, J.L. (2002): “Confianza en los mercados y Responsabilidad Social Corporativa”. *Dirección y Progreso*, nº 184, pp. 25-30.

MARTÍN-CASTILLA, J.I.; FERNÁNDEZ MENÉNDEZ, J. y RODRÍGUEZ RUIZ, O. (2007): “Percepción directiva de las relaciones entre responsabilidad social y ética empresarial”. *Información Comercial Española, Boletín Económico*, nº 2927, pp. 43-56.

MARTÍN-SANTAMARIA F. (2011): “Certificación de sistemas de gestión de eficiencia energética”. *Revista Técnica Industrial junio 2011*, n °293, pp. 60-65.

MÉNDEZ PICAZO, M^a.T. (2005): “Ética y responsabilidad social corporativa”. *Información Comercial Española, Revista de Economía*, nº 823, pp. 141-150.

MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL (2015): *Estrategia Española de Responsabilidad Social de las Empresas 2014-2020*. Ministerio de Empleo y Seguridad Social.

MINISTERIO DE JUSTICIA (2011): Circular 1/2011, Relativa a la responsabilidad penal de las personas jurídicas conforme a la reforma del Código Penal efectuada por Ley Orgánica Número 5/2010. Fiscalía General del Estado. Madrid.

MINISTERIO DE JUSTICIA (2016): Circular 1/2016, Sobre la responsabilidad penal de las personas jurídicas conforme a la reforma del Código Penal efectuada por Ley Orgánica 1/2015. Fiscalía General del Estado. Madrid.

MINISTERIO DE TRABAJO Y ASUNTOS SOCIALES (2005): *Definición y ámbito de la RSE. I, II y III Sesión de trabajo del Foro de Expertos en RSE*. Secretaría General de la Dirección General de Economía Social, Trabajo Autónomo y Fondo Social Europeo. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales (actual Ministerio de Trabajo e Inmigración). (Inédito). Madrid.

OBSERVATORIO RSC (2010): “¿Qué es RSC?” [en línea], <http://www.observatoriorsc.org>, [consulta: 28 noviembre 2016].

OCDE (2011): “Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales” [en línea], <https://www.oecd.org/daf/inv/mne/MNEguidelinesESPANOL.pdf>, [consulta: 28 noviembre 2016].

OHSAS (2007): *OHSAS 18001:2007. Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo*. Occupational health and safety management systems. Londres.

OIT (1919): “Constitución de la Organización Internacional del Trabajo” [en línea], <http://www.ilo.org>, [consulta: 28 noviembre 2016].

ONU (1945): “Carta de las Naciones Unidas” [en línea], <http://www.un.org>, [consulta: 28 noviembre 2016].

ONU (1992): *Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático*. Organización de las Naciones Unidas. Nueva York.

ONU (1999): *Lanzamiento del Pacto Mundial de las Naciones Unidas*. Organización de las Naciones Unidas. Davos.

ONU (2000): *Declaración del Milenio*. Organización de las Naciones Unidas. Nueva York.

ONU (2001): *El Pacto Mundial. Liderazgo empresarial en la economía mundial*. Organización de las Naciones Unidas. Nueva York.

ONU (2010): “Los Diez Principios” [en línea], <http://www.unglobalcompact.org>, [consulta: 28 noviembre 2016].

ONU (2011): “Principios Rectores sobre las empresas y los derechos humanos: puesta en práctica del marco de las Naciones Unidas para proteger, respetar y remediar” [en línea], http://www.lamoncloa.gob.es/espana/eh15/politicaexterior/Documents/guidingprinciplesbusinesshr_sp.pdf, [consulta: 28 noviembre 2016].

ONU (2016): “Objetivos de Desarrollo Sostenible” [en línea], <http://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>, [consulta: 28 noviembre 2016].

OTS (2007): *Transparencia y rendición de cuentas en las organizaciones no lucrativas*. Observatorio del Tercer Sector. Barcelona.

REAL ACADEMIA ESPAÑOLA (2014a): Voz: “ética” en *Diccionario de la Lengua Española*. Espasa Calpe. Madrid.

REAL ACADEMIA ESPAÑOLA (2014b): Voz: “globalización” en *Diccionario de la Lengua Española*. Espasa Calpe. Madrid.

REAL ACADEMIA ESPAÑOLA (2014c): Voz: “moral” en *Diccionario de la Lengua Española*. Espasa Calpe. Madrid.

REAL ACADEMIA ESPAÑOLA (2014d): Voz “responsabilidad” en *Diccionario de la Lengua Española*. Espasa Calpe. Madrid.

REAL ACADEMIA ESPAÑOLA (2014e): Voz “social” en *Diccionario de la Lengua Española*. Espasa Calpe. Madrid.

REAL DECRETO 1/2002, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Regulación de los Planes y Fondos de Pensiones. (BOE nº 298 de 13 de diciembre).

REAL DECRETO 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social. (BOE nº 289 de 3 de diciembre).

RESOLUCIÓN, de 13 de marzo de 2007, del Parlamento Europeo, sobre la Responsabilidad Social de las empresas: una nueva asociación.

RODRÍGUEZ BADAL, M.A. (2003): “Empresa y desarrollo sostenible”. Ponencia presentada en el *Quinto Congreso de Economía de Navarra* [en línea], <http://www.navarra.es>, [consulta: 28 noviembre 2016]. Pamplona.

SAI (2014): *Norma Internacional de Responsabilidad Social: SA 8000*. Social Accountability Internacional. Nueva York.

SASB (2016): “*Sustainability Accounting Standards Board*”. [en línea], <https://www.sasb.org/>, [consulta: 28 noviembre 2016].

SCHERMERHORN, J.R. (2002): *Management*. Wiley. Nueva York.

STEINER, G.A. y STEINER, J.F. (2000): *Business, Government and Society. A Managerial Perspective*. McGraw Hill. Nueva York.

TEJERA, J.L. (2011): “Consenso mundial en Responsabilidad Social”. *Revista UNE*, nº 258, pp. 36-39.

TI (2010): “Acerca de Transparencia Internacional” [en línea], <http://www.transparency.org>, [consulta: 28 noviembre 2016].

UICN (2010): “Visión y misión de la UICN” [en línea], <http://www.uicn.org>, [consulta: 28 noviembre 2016].

UNITED NATIONS (2016): “United Nations Global Compact” [en línea], <https://www.unglobalcompact.org/>, [consulta: 28 noviembre 2016].

VILLAVERDE, H. (2008): “¿Por qué han cobrado actualidad los conceptos de transparencia y rendición de cuentas?”. Ponencia presentada en el *Primer Foro de Responsabilidad Social Empresarial del MERCOSUR. Acciones concretas e integración regional* [en línea], <http://www.inwent.org>, [consulta: 28 noviembre 2016]. Buenos Aires.

WBCSD (2000): *Corporate Social Responsibility: making good business sense*. Consejo Empresarial Mundial para el Desarrollo Sostenible. Ginebra.

WBCSD (2010): “Acerca del WBCSD” [en línea], <http://www.wbcsd.org>, [consulta: 28 noviembre 2016].

WORLD ECONOMIC FORUM (2016): “The Global Competitiveness Report 2015-2016” [en línea], <http://reports.weforum.org/global-competitiveness-report-2015-2016/>, [consulta: 28 noviembre 2016].

WWF (2010): “Nuestra misión” [en línea], <http://www.wwf.es>, [consulta: 28 noviembre 2016].