

"LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA (RSC) EN LAS EMPRESAS Y LOS PROFESIONALES DE LA SALUD VISUAL"

El concepto de RSC hace referencia a un modelo estratégico de gestión de la actividad empresarial o profesional, teniendo en cuenta los impactos económicos, sociales y medio ambientales derivados de la propia actividad. Por tanto, implica un compromiso renovado de las empresas con la comunidad, con su entorno y con sus grupos de interés.

Desde el Observatorio de la Cátedra Unesco de Salud Visual y Desarrollo mediante la campaña "La RSC en las empresas y los profesionales de la Salud Visual" pretendemos implicar al sector empresarial y profesional en el compromiso de desarrollo sostenible específico del sector de la salud visual.

Para conseguir nuestro objetivo hemos creado el protocolo que encontrarán en las páginas siguientes de este documento.

Para la creación del presente protocolo se han utilizado iniciativas tanto a nivel nacional como internacional. Así, algunas iniciativas actuales muestran su propio protocolo, basándose todas ellas en los principios del Pacto Mundial o Global Compact.

Además de las iniciativas más conocidas hemos encontrado iniciativas autonómicas y de otros países que también han publicado guías, protocolos y programas de diagnóstico de RSC.

Como reflexión, hay que tener en cuenta que el tejido empresarial español cuenta con un 90% aproximadamente de PYMES y por tanto algunas de estas iniciativas españolas se dirigen especialmente a ellas, y en esta línea hemos creado el protocolo teniendo en cuenta la actual globalización de la actividad empresarial.

Una primera aproximación a otros protocolos y otros indicadores que hemos tenido en cuenta para la creación del propuesto, han sido:

- Colegio de Economistas de Cataluña, 2005
- Fundación CECOT (Terrassa), 2005
- Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresaria, IARSE, 2004/2005
- Global Reporting Initiative, GRI (UE), Actualización 2004
- Líneas Directrices de la OCDE (UE), Actualización 2004
- Global Compact (ONU), 2004

Es importante decir que este **protocolo de evaluación del estado de desarrollo de la RSC entre los profesionales y las empresas del sector de la salud visual** se ha realizado con la ayuda y apoyo de otras organizaciones especializadas en RSC.

¹ En adelante, para facilitar la lectura del documento, entenderemos que la actividad empresarial incluye también la actividad profesional.

Las organizaciones que han sido contactadas y han participado según las diferentes áreas de interés han sido:

Área	Tipo de organización	Organizaciones
Sector Visual	Empresas Fabricantes Empresas Distribuidoras Cooperativas Federaciones y Colegios Profesionales Sindicatos Sociedad Civil AAPP	EUOOT (UPC) FEDAO (empresas) AEO (empresas) AECO (empresas) AECOP (empresas) Fundación Visión y Vida Colegio Nacional de Ópticos y Optometristas Asociación catalana d'oftalmologia Colegio de Médicos CCOO OCUC, Síndic de Greuges Conselleria Sanitat
Económico	Universidades y Escuelas Asociaciones empresariales	Colegio de Economistas de Cataluña Esade (IPES – Instituto Persona, Empresa y Sociedad) Fundación CECOT
Medio Ambiente	Sociedad Civil Expertos Medio Ambiente	Observatorio de la deuda en la globalización Fundación Ecodes
Social	Universidades y Escuelas Profesionales RSC Sindicatos Sociedad Civil AAPP	Escuela de Cultura de la Paz (UAB) Fundación Ecodes Observatorio de la RSC FCONG United Global Compact Barcelona Center CCOO Conselleria Sanitat

Campaña “La Responsabilidad Social Corporativa (RSC) en las empresas y los profesionales de la Salud Visual”. Primera edición: 2007

Observatorio de la Salud Visual

Rambla del Raval 24 • 08001 Barcelona

Cátedra UNESCO Salud Visual y Desarrollo

Violinista Vellsolà, 37 • 08222 Terrassa • Barcelona

tel 93 739 89 13 • fax 34+93 739 83 01

e-mail arius@euot.upc.edu i, guisasola@oo.upc.edu

www.unecovision.org

Autores:

Arantxa Martínez, Anna Rius, Laura Guisasola Valencia

ISBN-13: 978-84-611-8838-3

Agradecimientos a:

La Cátedra Unesco de Salud Visual y Desarrollo y el Observatorio de Salud Visual muestran su agradecimiento a todas las personas, organizaciones, instituciones y entidades que han contribuido con su tiempo, sus ideas y su financiación a la elaboración de este protocolo. Destacar la aportación de todos los que han ayudado a la creación de este protocolo, aunque no todos ellos se adhieren por completo a su contenido.

Centre UNESCO de Catalunya
 Centro Asociado de la Cátedra Unesco de Salud y Desarrollo en Centroamérica. Facultad de Medicina de la Universidad de El Salvador (FMUES)
 Barcelona Solidària de l'Ajuntament de Barcelona.
 Agència Catalana de Cooperació de la Generalitat de Catalunya
 Generalitat de Catalunya. Departament d'Universitat, Recerca i Societat de la Informació (DURSI)
 Agencia Española de Cooperación Internacional. Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación (AECI)
 Javier Cañamero, Fundación Visión y Vida
 Ramon Solà, Profesor de Bio-ética y Calidad de Vida, Universidad Politécnica de Cataluña (UPC)
 Ramon Noguera, Federación Española de Asociaciones de Óptica (FEDAO)
 Salvador Alzina, Asociación de Empresarios de Óptica (AEO)
 Francesc Puig, Asociación Española de Cadenas de Óptica (AECO)
 Asociación de Empresarios de Comercios de Óptica (AECOP)
 Colegio Nacional de Ópticos y Optometristas (CNOO)
 Associació Catalana d'Oftalmologia
 Conselleria de Sanitat. Generalitat de Catalunya
 Síndic de Greuges de Catalunya
 Montserrat Torrent, Organización Consumidores y Usuarios Cataluña (OCUC)
 Michella Albarello, Fundación Paz y Solidaridad
 Federación Textil, Química y Afines, CCOO
 Federación de Sanidad, CCOO
 Jesús Carrión, Observatorio de la Deuda en la Globalización (ODG)
 Miquel Ortega, Revista Ecología Política
 Orenco Vázquez, Observatorio de la RSC
 Maria Prandhi, Escuela de Cultura de Paz, Universidad Autónoma de Barcelona (UAB)
 Instituto Persona, Empresa y Sociedad de ESADE
 Fundación Ecología y Desarrollo, ECODES
 Fundació Ulls del Món
 General Óptica, S.A.
 Grandes Ópticos, S.A.
 INDO, S.A.

Agradecimientos especiales a colaboradores e integrantes de la propia Càtedra Unesco de Salud y Desarrollo y de los Centros Asociados de ésta en Norteamérica, Centroamérica y Sudamérica:

Amaya Romay, Norma Martínez, Eric Torralba, Laia Ollé, María Cilleros, Marc Borràs, Janet Leasher, Astrid Villalobos, Natalia Colomé, Martha L. Hernández

A todos, muchas gracias.

Entidades financiadoras:



Centre de Cooperació per al Desenvolupament
 Universitat Politècnica de Catalunya



Generalitat de Catalunya
 Departament d'Universitats,
 Recerca i Societat
 de la Informació



Agència Catalana
 de Cooperació
 al Desenvolupament

Ajuntament  de Barcelona



AGENCIA
 ESPAÑOLA DE
 COOPERACIÓN
 INTERNACIONAL

PROTOCOLO DE EVALUACIÓN DEL ESTADO DE DESARROLLO DE LA RSC ENTRE LOS PROFESIONALES Y LAS EMPRESAS DEL SECTOR DE LA SALUD VISUAL

INDICE

Presentación	7
Introducción	7
Datos generales	11
1. Valores, Transparencia y Gobernabilidad	13
1.1. Autorregulación de la conducta	14
1.2. Relaciones Transparentes con la sociedad	21
2. Público Interno o Entorno Laboral	25
2.1. Diálogo y participación	26
2.2. Respeto a las personas	30
2.3. Trabajo digno	33
3. Medio Ambiente	39
3.1. Responsabilidad frente a las generaciones futuras	40
3.2. Control del Impacto Ambiental	43
4. Proveedores	48
4.1. Selección del consumo	48
5. Consumidores y clientes	53
5.1. Dimensión del consumo	53
6. Acción Social y Comunidad	59
6.1. Relaciones con la comunidad local	59
7. Gobierno y Sociedad	66
7.1. Transparencia política	66
7.2. Liderazgo Social	67
Bibliografía	77

Los indicadores de RSC se han creado como herramientas de aprendizaje y evaluación de la gestión de la empresa en referencia a la incorporación de buenas prácticas de RSC, a la planificación de estrategias y en el monitoreo o control del desarrollo general de la empresa. Por tanto, se trata de un instrumento de auto evaluación y aprendizaje de uso esencialmente interno para poder realizar un diagnóstico de la situación actual y establecer unos objetivos y planes de mejora.

Un aspecto definitorio en el contexto RSC es que el proceso sea participativo. Por tanto, se entiende que la importancia del diálogo con los representantes o los grupos de interés ha de ser impulsado y motivado para evaluar los impactos de las acciones, encontrar soluciones y definir metas y aspiraciones coherentes con la declaración de misión y visión de la empresa. Además hay que tener en cuenta a estos actores para las planificaciones anuales siguientes.

Este protocolo es en principio anónimo, salvo que la empresa u organización que lo responda quiera hacerlo de manera expresamente nominativo.

Se adjunta al protocolo una carta de conformidad que firmará la persona responsable de la respuesta del protocolo,

asumiendo la rigurosidad y veracidad de las respuestas.

Encontrarán que el protocolo está dirigido especialmente a empresas o actividades empresariales, pero es importante y significativo que quien esté interesado e involucrado en temas de RSC en el sector de la salud visual también lo responda. El protocolo es amplio en indicadores ya que se ha intentado reflejar la realidad más global y completa en la que podemos encontrarnos, si como empresas fabricantes, distribuidoras, comerciales, grandes, medianas y pequeñas empresas.

ESTRUCTURA DEL PROTOCOLO

Distinguimos dos partes:

1. En primer lugar, un cuestionario de “Datos generales”
2. En segundo lugar, las 7 grandes áreas que se pretenden analizar:

- Valores, transparencia y gobernabilidad corporativa
- Público Interno o entorno laboral
- Medio Ambiente
- Proveedores
- Consumidores y clientes
- Acción social y comunidad
- Gobierno y sociedad

Estas áreas se valoran mediante tres tipos de indicadores:

1. Indicadores de profundidad (progresivos)

Para la evaluación de la situación actual. Están representados por una tabla con descripciones predeterminadas, y el nivel de desarrollo es progresivo. Marcar una descripción determinada significa cumplir con las anteriores.

2. Indicadores binarios

Son respuestas binarias (sí o no) profundizando sobre los primeros tipos de indicadores. Incorporan elementos de validación y de profundización de la situación de RSC, contribuyendo a una mejor comprensión de las prácticas que hay que incorporar en la gestión empresarial.

3. Indicadores cuantitativos

Permiten un análisis más objetivo de los resultados y facilitan la elaboración del Informe o Memoria de sostenibilidad. Se recomienda una reflexión sobre su evolución y la posibilidad de incorporarlos como instrumento de gestión socialmente responsable. Se encuentran al final del documento.

INSTRUCCIONES PARA RESPONDER EL PROTOCOLO

1. Es aconsejable que la empresa indique un coordinador para centralizar y sistematizar la información facilitando el diálogo interno.

2. También es aconsejable hacer participativo el proceso involucrando a cuantas más personas, más diversificados sean los niveles jerárquicos y los departamentos a los que pertenezcan mejor ya que se conseguirá un mayor grado de representatividad de las respuestas y profunda reflexión interna, asegurando un mejor autodiagnóstico.

3. Es muy importante que la alta dirección acompañe el proceso y conozca los resultados.

4. Para los indicadores de profundidad, se debe seleccionar sólo una respuesta que será la que más se adapte a la realidad de empresa, considerando que cada nivel creciente asume que los anteriores se cumplen.

Algunas preguntas del protocolo tienen que ver con la dimensión y tamaño de la empresa. Por tanto, existirán casos que en los que ninguna de las respuestas se adapte a la realidad de la empresa, se tiene que señalar uno de los siguientes motivos (marcar con X):

No hemos tratado antes este tema	
No vemos aplicación de este tema en nuestra empresa, que habrá que justificarlo en el espacio reservado para los comentarios al final del protocolo. En este caso, el resto de preguntas no son aplicables.	

5. Para los indicadores binarios hay que responder sí o no, excepto en los casos en los que el indicador de profundidad correspondiente no se aplique.

6. Los indicadores cuantitativos tienen que ser precisos ya que serán útiles para el monitoreo interno de la empresa, siendo de utilidad para los responsables de la gestión de la empresa, y para herramientas de gestión como Cuadros de Mando RSC / Integrales.

CORRELACIÓN ENTRE LOS INDICADORES DE RSC Y LOS PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL O GLOBAL COMPACT

El GC es un programa de Naciones Unidas liderado personalmente por su ex-secretario general, Kofi Annan, presentado en el Forum Económico Mundial de Davos (Suiza, 1999) y puesto en marcha en julio de 2000. El GC insta a las empresas a aplicar la responsabilidad social corporativa (RSC) aunque no establece un cuerpo normativo internacional sino que es un programa voluntario de carácter no vinculante. Una vez firmado por la empresa se convierte en un compromiso "moral".

El GC es una de las iniciativas a nivel internacional que pretende promover la RSC.

PROTOCOLO

Los principios del GC² son:

<p>Derechos humanos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Las empresas tienen que apoyar y respetar la protección de los derechos humanos internacionales; y 2. Evitar verse involucradas en abusos de los derechos humanos. <p>Derechos Laborales:</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Las empresas tienen que respetar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva; 4. La eliminación de todas las formas de trabajo forzado y obligatorio; 5. La abolición efectiva del trabajo infantil; y 6. La eliminación de la discriminación respecto al lugar de trabajo y ocupación. 	<p>Medio ambiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 7. Las empresas tienen que apoyar la aplicación de un criterio de precaución respecto a los problemas ambientales; 8. Adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental; y 9. Incentivar el desarrollo y la difusión de tecnologías inocuas para el medio ambiente. <p>Corrupción:</p> <ol style="list-style-type: none"> 10. Las empresas tienen que trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y la criminalidad.
--	--

Para cada área del protocolo de salud visual hemos establecido la correlación entre los indicadores y los principios del GC.

²www.pactomundial.org

DATOS GENERALES Ejercicio / /

1. Marcar la forma mercantil mediante la que desarrolla su actividad:

- Asociación
- Cooperativa
- Grupo o Cadena
- Empresa:
 - Pyme
 - Gran
- Profesional
- Organización No Gubernamental al Desarrollo (ONGD)
- Otros: ...

2. Indicar si su **empresa o actividad profesional**³ quiere que los datos aportados sean tratados de forma agregada o si pueden ser también considerados, tratados y publicitados de forma individual.

- Sólo tratar de forma agregada
- Pueden ser reflejados de forma individual y nominativa

3. Indicar el sector de **actividad principal** de su empresa y otros sectores, en caso de que los haya, en los que también desarrolla su actividad.

Actividad desarrollada en el sector de la Salud visual (descripción escrita: fabricantes, distribuidores, comerciales, etc.)	Código CNAE ⁴	% representativo sobre el total de las actividades empresariales

³ En adelante, para facilitar la lectura del documento, entenderemos que la actividad empresarial incluye también la actividad profesional.

⁴El Código CNAE es un código de Clasificación Nacional de Actividades Económicas que permite identificar y clasificar las diferentes sociedades según la actividad económica ejercida. Cada CNAE consiste en un Código de 5 dígitos, cada uno de los cuales representa un nivel más específico de actividad. Los dos primeros dígitos hacen referencia a la actividad genérica de cada empresa y los siguientes especifican dicha actividad.

1. VALORES, TRANSPARENCIA Y GOBERNABILIDAD

3. Indicar los siguientes datos de tamaño y dimensión de la empresa (las cifras totales se refieren a la actividad principal incluyendo las empresas filiales y/ participadas):

Número de trabajadores totales

Importe neto de la cifra de negocios
(Importe neto de facturación)

La empresa tiene...	Sí	No
Empresas participadas en otros países?		
Fábricas o plantas de operaciones en otros países?		
Cadenas de distribución en otros países?		
Delegaciones comerciales en otros países?		
Subministradores de productos, proveedores en otros países?		

4. En cuanto a la **cadena de aprovisionamiento**, indique los países en los que la empresa tiene a sus proveedores según el tipo de suministro:

Tipo de suministro (materia prima, producto semielaborado, subproducto, producto acabado)	País del proveedor

En esta área encontramos cómo los líderes de la empresa desarrollan y facilitan la consecución de la misión y visión, cómo desarrollan los valores necesarios e implantan todo ello en la organización mediante políticas y estrategias claramente centradas en todos los grupos de interés y apoyadas por políticas, objetivos, metas, sistemas de organización y procesos relevantes.

Área	VALORES, TRANSPARENCIA Y GOBERNABILIDAD	
Subárea	AUTORREGULACIÓN DE LA CONDUCTA	RELACIONES TRANSPARENTES CON LA SOCIEDAD
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> . Compromisos éticos (GC: todos) . Cultura de la organización (GC: todos) . Gobernabilidad corporativa (GC: todos) 	<ul style="list-style-type: none"> . Diálogo con los grupos de interés (GC: todos) . Relaciones con la competencia (GC: 10) . Informe o Memoria de sostenibilidad (GC: todos)

⁵ El Código Deontológico de Ópticos y Optometristas se aprobó en 2003 por la Junta de Gobierno del Colegio Nacional de Ópticos y Optometristas y por la Junta General de Colegiados, con el objetivo de servicio a la comunidad.

1.1. Autorregulación de la conducta

1.1.1. Compromisos éticos

En relación a la adopción de compromisos y aplicación de valores y principios éticos:

INDICADORES DE PROFUNDIDAD:

Los valores de la empresa existen de manera informal y no están demasiado incorporados en los procedimientos de trabajo, actitudes y comportamientos de las personas.	
Los valores de la empresa están debidamente documentados suscribiendo códigos de conducta ya existentes en el sector de la salud visual, como el Código Deontológico del Óptico-Optometrista y/o las Normas de Ética Médica. Se hace difusión y están incorporados en las actitudes y comportamientos de las personas.	
Además de lo anterior, la organización tiene su propio código de conducta ético o declaración de valores y principios, y orienta regularmente a sus trabajadores de todos los niveles funcionales para su adopción.	
Además de lo anterior, el código de ética de la organización prevé la participación de trabajadores, de socios y/o de la comunidad para la revisión y actualización del mismo, y es controlado y auditado periódicamente.	
No hemos tratado antes este tema.	
No vemos aplicación de este tema en nuestra empresa.	

⁶ Los principios y derechos fundamentales en el trabajo están relacionados con la libertad sindical y con el reconocimiento del derecho a la negociación colectiva, a la eliminación de toda clase de trabajo forzoso, de trabajo infantil y de discriminaciones relacionadas con el trabajo y la ocupación.

⁷ Las líneas directrices de la OCDE para multinacionales suministran principios y indicadores voluntarios para la conducta responsable en áreas como las relaciones industriales, derechos humanos además de incluir las de la OIT.

⁸ Ver pág. 6 del presente protocolo “Correlación entre los Indicadores de RSC y los Principios del Pacto Mundial o Global Compact”

⁹ La declaración del Milenio de la ONU trata de un compromiso global para afrontar los grandes problemas de este mundo en términos económicos y sociales con el objetivo de alcanzar los principios hasta el año 2015.

¹⁰ Los grupos de interés son aquellos que tienen relación con la actividad empresarial, sea de forma interna como externa (accionistas, administraciones públicas, proveedores, clientes, sociedad civil, trabajadores)

INDICADORES BINARIOS:

La empresa:	Sí	No
Tiene en cuenta en todas sus actuaciones empresariales el Código Deontológico del Óptico-Optometrista y/o las Normas de Ética Médica?		
Tiene en cuenta el respeto de los derechos humanos como criterio formal en sus decisiones de compra (inversión y/o adquisiciones)?		
Orienta sus operaciones de forma que sean coherentes con los principios de declaraciones internacionales como: <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Organización Internacional del Trabajo (OIT)⁶ <input type="checkbox"/> Líneas Directrices de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE) para multinacionales⁷ <input type="checkbox"/> Principios del Pacto Mundial o <i>Global Compact</i>⁸ <input type="checkbox"/> Objetivos del Milenio⁹ 		
Expone públicamente sus compromisos éticos por medios de comunicación tradicionales y por Internet, la información es fácil de localizar y ofrece apartado de consultas para sus grupos de interés ¹⁰		
En el código de ética y/o declaración de valores y principios de la organización:	Sí	No
Se tiene en cuenta como mínimo 3 áreas que hacen referencia a los grupos de interés: trabajadores, proveedores, consumidores/clientes, comunidad, gobierno y accionistas?		
Se prohíben de forma explícita la utilización de formas ilegales (corrupción, soborno, doble contabilidad, etc.) para la obtención de beneficios?		
Se hace explícito el compromiso en referencia a la gestión de la información de carácter privado obtenida durante los procesos de la empresa o por la interacción con los grupos de interés?		
Se hace explícito el compromiso en referencia a la gestión de la información de carácter privado obtenida durante los procesos de la empresa o por la interacción con los grupos de interés?		
Se hace explícito el compromiso de transparencia y la rigurosidad de la información suministrada a todos los grupos de interés?		
Motiva la coherencia entre los valores y principios de la organización con la actitud personal de sus trabajadores?		
En el caso de las empresas filiales actúa según las mismas condiciones que la empresa matriz?		

1.1.2. Cultura de la organización

En relación a la eficacia de la difusión de valores y principios de la empresa:

INDICADORES DE PROFUNDIDAD:

Los valores se transmiten esporádicamente o en momentos específicos, (como en el momento de contratación de trabajadores, durante el proceso de auditoría) centrados en el público interno o entorno laboral.	
Existen procedimientos sistematizados de difusión de valores, tanto por trabajadores como por colaboradores externos.	
Además de lo anterior, se evalúan y verifican estos procedimientos de forma periódica.	
Además de lo anterior, se invitan a trabajadores y colaboradores externos a participar en el control y monitoreo de la adopción de valores y principios éticos de la empresa.	
No hemos tratado antes este tema.	
No vemos aplicación de este tema en nuestra empresa.	

INDICADORES BINARIOS:

La empresa:	Sí	No
Tiene comités, o similares, responsables formales de cuestiones éticas?		
Las cuestiones éticas son tratadas mediante encuestas de clima empresarial?		
Verifica que la actuación de sus proveedores sea adecuada y coherente con sus valores y principios?		
Los trabajadores, en el día a día, dan muestras de haber adoptado espontáneamente los temas del código de conducta?		
En el caso de las empresas filiales, actúa según las mismas condiciones que en la empresa matriz?		

1.1.3 Gobernabilidad corporativa¹¹

En cuanto a la estructura de organización y a las prácticas de gobernabilidad y de gestión, la empresa:

INDICADORES DE PROFUNDIDAD:

La alta dirección tiene estructuras y prácticas que siguen estrictamente la legislación vigente, con estrategias empresariales definidas.	
La alta dirección tiene compromisos, políticas explícitas y mecanismos formales para garantizar la integridad de los informes financieros, priorizando la transparencia de las cuentas anuales y de otra información.	
Además de lo anterior, la alta dirección tiene políticas explícitas que permiten un tratamiento adecuado de voto, justo y equitativo para los socios, controlando los resultados y evaluándolos periódicamente.	
Además de lo anterior, la alta dirección incorpora criterios de orden social y ambiental en la definición y gestión del negocio y tiene como norma escuchar, evaluar y considerar las preocupaciones, críticas y sugerencias de las partes interesadas en los temas que les pertenecen.	
No hemos tratado antes este tema.	
No vemos aplicación de este tema en nuestra empresa.	

¹¹ Los debates de gobernabilidad corporativa se concentran mayoritariamente en empresas multinacionales, pero es un concepto que las pymes han de adoptar a favor de la competitividad empresarial y para ello, hay que aplicar buenas prácticas de contabilidad y auditoría, a pesar de no estar obligados por ley, para establecer controles correctos de administración y planificación estratégica.

INDICADORES BINARIOS:

La empresa:	Sí	No
Tiene una estructura organizativa que contempla mediante un órgano de control (como auditoría interna) la evaluación de los procedimientos reales que se aplican?		
Cuenta con un auditor externo independiente que controle la veracidad de la información que ofrece su empresa?		
Comunica con transparencia los informes de los órganos de control y auditoría externa, tanto en el ámbito interno como en el externo de la empresa?		
Utiliza estudios, y dispone de especialistas para mejorar la resolución de dilemas éticos, socio ambientales y relativos a los derechos humanos?		
En cuanto a la rendición de cuentas a los accionistas, el responsable de gestión de la empresa:	Sí	No
Facilita datos contables básicos a los accionistas para que conozcan la situación de la empresa sólo cuando lo solicitan?		
Facilita periódicamente a los accionistas información ampliada del ejercicio, analizando la evolución de los diferentes parámetros de gestión?		
Elabora un plan de negocios describiendo los objetivos, políticas estratégicas, líneas de actuación futuras y los planes de empresa a medio plazo, siendo éste un proceso en los que los hace participar?		

En cuanto a la relación con las entidades financieras (bancos y cajas), la empresa:	Sí	No
Facilita los datos estrictamente necesarios y sólo cuando lo solicitan?		
Facilita la misma información a la que podrían acceder por terceros externos a la empresa (Registro Mercantil, Cámara de Comercio, agencias comerciales, etc.)?		
Acostumbra a presentar el mismo informe de cierre de ejercicio que presenta a los accionistas?		
Facilita periódicamente información detallada de la evolución del negocio, perspectivas y planes futuros y además los insta a participar y comprometerse en la evolución empresarial?		
Solicita a las entidades financieras los mismos principios y valores que solicitaría a cualquier otro colaborador?		
Ha dejado de mantener una relación comercial con alguna entidad financiera por motivos éticos en los últimos 3 años?		
En cuanto a la relación con las administraciones públicas, la empresa:	Sí	No
Cumple con las obligaciones intentando dedicar los mínimos recursos?		
Intenta adaptar los sistemas de gestión de la empresa a las obligaciones a la vez que los aprovecha para mejorar la gestión interna?		
Hace aportaciones de mejora de procedimientos de las obligaciones por los canales de representación ordinarios (asociaciones, cámaras, gremios, etc.)		

En cuanto a la relación con los profesionales externos que asesoran a la empresa, la empresa:	Sí	No
Contrata servicios profesionales cuando tiene problemas que no se ve capaz de resolver?		
Acostumbra a contratarlos para mejorar determinadas áreas de gestión de la empresa y les facilita la información?		
Periódicamente tiene un equipo de profesionales externos para comentar la evolución de la empresa y planificar conjuntamente acciones a corto y medio plazo integrados en los órganos de gestión de la empresa?		
Solicita a los profesionales los mismos valores que solicitaría a cualquier otro relacionado con la empresa?		
Ha dejado de mantener una relación con algún profesional por motivos éticos en los últimos 3 años?		
En el caso de las empresas filiales, actúa según las mismas condiciones que en la empresa matriz?		

1.2. Relaciones transparentes con la sociedad

1.2.1. Diálogo con los grupos de interés

Considerando el impacto de la actividad empresarial en los grupos de interés, la empresa:

INDICADORES DE PROFUNDIDAD:

Discute dilemas, estrategias y problemas en el ambiente interno y directivo de la organización.	
Hace extensiva la discusión a los trabajadores y otros interesados directos, en función del tema a discutir	
Establece mecanismos de diálogo social con los diferentes grupo de interés sobre la actividad de la empresa practicando una gestión transparente de estrategias y de resultados.	
Además de lo anterior, utiliza indicadores definidos a partir del diálogo social y mecanismos asegurando que la comunicación sea accesible y eficiente.	
No hemos tratado antes este tema.	
No vemos aplicación de este tema en nuestra empresa.	

INDICADORES BINARIOS:

La empresa:	Sí	No
Mantiene comunicación regular con los grupos de interés que se oponen a sus procedimientos, productos o servicios?		
Incluye las expectativas y demandas de los grupos de interés en sus políticas?		
Tiene indicadores resultantes del diálogo social con las partes interesadas?		
Integra metodologías de gestión, como la norma AA1000 ¹³ o similares, en el marco de diálogo social?		
En el caso de las empresas filiales, actúa según las mismas condiciones que en la empresa matriz?		

¹³ AA1000 (AccountAbility 1000), norma internacional para la gestión de la contabilidad, auditoría y responsabilidad social corporativa. Integrando los grupos de interés en diferentes partes del proceso, la organización ve reforzada su credibilidad.

1.2.2. Relaciones con la competencia

En cuanto a la política de relación con la competencia, la empresa:

INDICADORES DE PROFUNDIDAD:

Sigue las prácticas de precio y competencia del mercado, cumpliendo con la legislación vigente.	
Además de lo anterior, discute internamente la posición de la empresa frente la competencia y busca un posicionamiento legal.	
Además de lo anterior, discute con otros grupos de interés, como proveedores y clientes, y les transmite cuestiones de competencia leal.	
Además de lo anterior, busca la excelencia en la calidad de la competencia leal.	
No hemos tratado antes este tema.	
No vemos aplicación de este tema en nuestra empresa.	

INDICADORES BINARIOS:

La empresa:	Sí	No
Ha sido denunciada en los 2 últimos años por competencia desleal?		
Expone públicamente, y con frecuencia, sus principios relativos a la competencia (mediante material de comunicación, por Internet, en el informe anual, etc.)?		
En el caso de las empresas filiales, actúa según las mismas condiciones que en la empresa matriz?		

1.2.3. Informe o Memoria de sostenibilidad¹³

En cuanto a la elaboración del Informe o Memoria de sostenibilidad que comprende información sobre aspectos económicos, sociales y medio ambientales, la empresa:

INDICADORES DE PROFUNDIDAD:

Algunas veces elabora un informe de sus actuaciones sociales y ambientales.	
Anualmente, elabora un informe de sus acciones sociales y ambientales.	
Anualmente, elabora un informe de sostenibilidad que incluye la memoria, el balance social y cuenta de explotación, que son fácilmente accesibles teniendo en cuenta aspectos sociales, ambientales y económicos, y contiene exclusivamente aspectos positivos.	
Anualmente, elabora con la participación de los grupos de interés, un informe de sostenibilidad que incluye la memoria, el balance y la cuenta de resultados, que son fácilmente accesibles teniendo en cuenta aspectos sociales, ambientales y económicos, y contienen tanto aspectos positivos como negativos, acompaña el informe un plan de actuación de mejora.	
No hemos tratado antes este tema.	
No vemos aplicación de este tema en nuestra empresa.	

¹³ El informe o Memoria de sostenibilidad incorpora la triple dimensión: económica, medio ambiental y social. La guía del Global Reporting Initiative (GRI) para la elaboración del informe o Memoria de sostenibilidad es la más ampliamente aceptada a nivel internacional.

2. PÚBLICO INTERNO O ENTORNO LABORAL

INDICADORES BINARIOS:

La empresa:	Sí	No
Al publicar informaciones sobre aspectos sociales y medio ambientales, incluye datos desfavorables para la empresa y abre un proceso de discusión con los grupos de interés?		
Las cuentas anuales económicas – financieras son auditadas por profesionales externos independientes, aunque la empresa no tenga obligación de auditarse?		
El informe de sostenibilidad que incorpora memoria y balance social y medio ambiental, además del financiero, son auditados por profesionales externos independientes, aunque no tenga la obligación de auditarse?		
En el proceso de elaboración del informe de sostenibilidad, la empresa hace participe como mínimo a 3 grupos de interés diferentes: trabajadores, consumidores, proveedores, administraciones públicas, sociedad civil, etc.?		
En el informe de sostenibilidad incorpora críticas, sugerencias y declaraciones de los grupos de interés?		
Comunica información económica – financiera, social y ambiental de forma transparente y es de fácil acceso por Internet?		
Utiliza los datos del informe para la planificación estratégica de la empresa?		
En el caso de las empresas filiales, actúa según las mismas condiciones que en la empresa matriz?		

En esta área encontramos aspectos relacionados con la formalización, gestión y desarrollo de políticas y estrategias relativas a las personas que trabajan en la organización, mediante el diálogo y la participación basándose en el código ético de la misma.

Área	PÚBLICO INTERNO O ENTORNO LABORAL		
Subárea	DÍALOGO Y PARTICIPACIÓN	RESPECTO A LAS PERSONAS	TRABAJO DIGNO
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> . Relaciones con los sindicatos (GC: 3, 10) . Gestión participativa (GC: 3) 	<ul style="list-style-type: none"> . Compromiso con la situación infantil (GC: 5) . Valoración de la diversidad (GC: 1, 2, 6) 	<ul style="list-style-type: none"> . Política de remuneraciones, beneficios y carrera (GC: 1, 2, 6, 10) . Cuidado en la salud, seguridad y condiciones laborales (GC: del 1 al 6) . Comportamiento en los despidos (GC: 2, 10) . Preparación para la jubilación (GC: 1, 2)

2.1. Diálogo y participación

2.1.1. Relaciones con los sindicatos

En referencia a la participación de los trabajadores en los sindicatos y a la relación con sus representantes, la empresa:

INDICADORES DE PROFUNDIDAD:

No ejerce presión sobre los trabajadores involucrados en actividades sindicales.	
Además de lo anterior, ofrece libertad para la actuación de los sindicatos en el lugar de trabajo.	
Además de lo anterior, tiene un proceso estructurado de discusión y análisis de la información económica y financiera con sus trabajadores.	
Además de lo anterior, hay un canal de comunicación consolidado con los sindicatos, informándolos y suministrando datos financieros y relativos a objetivos estratégicos cuando éstos afectan a los trabajadores.	
No hemos tratado antes este tema.	
No vemos aplicación de este tema en nuestra empresa.	

INDICADORES BINARIOS:

La empresa:	Sí	No
¿Suministra información a sus trabajadores y permite reuniones sindicales en horario de trabajo para facilitar su actividad sindical?		
¿Tiene un acuerdo colectivo con el sindicato de la categoría principal?		
¿En caso de huelga, se establecen servicios mínimos necesarios que aseguren la atención de urgencias a los clientes?		
¿En el caso de que la empresa opere en diferentes regiones y países, negocia con el conjunto de sindicatos de estas regiones y países un nivel mínimo de beneficios comunes?		
¿En el caso de las empresas filiales (aún cuando la legislación de aquellos países no contemple la posibilidad de asociacionismo), permite el asociacionismo a los trabajadores en las mismas condiciones que en la empresa matriz?		

2.1.2. Gestión participativa

En referencia a la participación de los trabajadores en los sindicatos y a la relación con sus representantes, la empresa:

INDICADORES DE PROFUNDIDAD:

Pone a disposición información sobre la empresa y hace que los trabajadores puedan comprenderlos y analizarlos.	
Además de lo anterior, pone a disposición información económica financiera a los trabajadores.	
Además de lo anterior, tiene un proceso estructurado de discusión y análisis de la información económica y financiera con sus trabajadores.	
Además de lo anterior, prevé la participación de representantes de los trabajadores en comisiones de gestión o en las decisiones estratégicas y suministra la formación necesaria para que participen en la formulación de estos procesos.	
No hemos tratado antes este tema.	
No vemos aplicación de este tema en nuestra empresa.	

INDICADORES BINARIOS:

La empresa:	Sí	No
¿Todos los integrantes de las comisiones de trabajadores son elegidos por los trabajadores sin intervencionismo de la empresa?		
¿Tiene un manual de bienvenida para ofrecer a los nuevos trabajadores?		
¿Tiene un catálogo de perfiles de lugares de trabajo, describiendo objetivos y funciones de cada lugar de trabajo consensuado con los propios trabajadores?		
¿Tiene políticas y mecanismos formales para escuchar, evaluar y acompañar posturas, preocupaciones, sugerencias y críticas de los trabajadores con el objetivo de ofrecer nuevos aprendizajes y conocimientos?		
¿Tiene un programa para estimular y reconocer sugerencias de los trabajadores para la mejora de los procedimientos internos?		
¿En el caso de las empresas filiales actúa según las mismas condiciones que en la empresa matriz?		

2.2. Respeto a las personas

2.2.1. Compromiso con la situación infantil

En referencia al tratamiento de los derechos infantiles¹⁴ y de los adolescentes, la empresa:

INDICADORES DE PROFUNDIDAD:

Además de respetar la legislación laboral estatal, discuten internamente la importancia de la educación y las consecuencias del trabajo infantil.	
Además de lo anterior, tiene proyectos para el desarrollo de los hijos de los trabajadores, estimulando aptitudes técnicas y psicosociales.	
Además de lo anterior, hace extensivo estos proyectos para los niños de su comunidad.	
Coordina proyectos con otros realizados en su comunidad junto al sector público y/u otros actores de la sociedad civil, actuando en beneficio del niño y del adolescente.	
No hemos tratado antes este tema.	
No vemos aplicación de este tema en nuestra empresa.	

INDICADORES BINARIOS:

La empresa:	Sí	No
¿Tiene políticas específicas de no contratación de mano de obra infantil en sus contratos con terceros?		
¿Discute con otras empresas o propone prácticas para eliminar el trabajo infantil en su sector (o de manera general) ?		
¿Tiene un programa específico para la contratación de aprendices?		
¿En el caso de las empresas filiales actúa según las mismas condiciones que en la empresa matriz?		

¹⁴Destacar la importancia del cumplimiento de los derechos infantiles sobretodo en un contexto internacional, a través de las filiales de la empresa matriz o de la verificación de éstos en los casos de subcontratación de productos y/o servicios a un tercero.

2.2.2. Valoración de la diversidad

Reconociendo el deber ético de las empresas de combatir todas las formas de discriminación y de valorar las oportunidades que ofrece la riqueza étnica y cultural de la sociedad, la empresa:

INDICADORES DE PROFUNDIDAD:

Se declara en contra de comportamientos discriminatorios en el ámbito interno y en la relación con sus clientes, pero no tiene procedimientos formales de promoción de la diversidad.	
Además de lo anterior, promueve la diversidad mediante normas escritas que prohíben prácticas discriminatorias, regulando los procesos de admisión y promoción, y orientando en los casos que requieran ser denunciados.	
Además de lo anterior, ofrece formación práctica específica de este tema y utiliza indicadores para identificar las áreas más problemáticas, y controla estos indicadores.	
Además de lo anterior, también desarrolla actividades de valoración de grupos poco representados en la empresa.	
No hemos tratado antes este tema.	
No vemos aplicación de este tema en nuestra empresa.	

INDICADORES BINARIOS:

La empresa:	Sí	No
¿Tiene políticas explícitamente de no discriminación (de raza, género, edad, religión y orientación sexual) en la política salarial, en la admisión, en la promoción, en la formación y en el despido de trabajadores?		
¿Tiene políticas de formación profesional con tal de mejorar la calificación de grupos muchas veces discriminados como minorías étnicas, y personas de más de 45 años?		
¿Hace un control y seguimiento de su cuadro de mando buscando equidad en la participación de hombres y mujeres en lugares de trabajo intermedios?		
¿Paga salarios y ofrece beneficios sociales idénticos a hombres y mujeres que ejercen la misma función en cualquier nivel jerárquico?		
¿Tiene normas y procedimientos para prevenir y combatir situaciones de acoso sexual, hace divulgación y garantiza una estructura formal y neutra de denuncia?		
¿Mantiene un programa especial para la contratación de personas con discapacidad?		
¿Ofrece oportunidades de trabajo favoreciendo la reinserción laboral?		
¿Tiene una política formal para la contratación de personas con edad superior a 45 años o desempleados de más de 2 años?		
¿Apoya proyectos en la comunidad que mejoren la oferta de profesionales cualificados aún proviniendo de grupos muchas veces discriminados en el mercado laboral?		
¿En el caso de las empresas filiales actúa según las mismas condiciones que en la empresa matriz?		

2.3. Trabajo digno

2.3.1. Política de remuneraciones, beneficios y planes de carrera

Con respecto a la política de remuneraciones, beneficios y planes de carrera, la empresa:

INDICADORES DE PROFUNDIDAD:

Además de respetar la legislación que no permite la remuneración de salarios sin cotización en la seguridad social, y de cumplir con los salarios establecidos para convenios colectivos, intenta superarlos.	
Además de lo anterior, conoce la diversidad de sistemas retributivos y de incentivos, no solo los económicos, y hace uso de estos incentivos.	
Además de lo anterior, tiene en cuenta las aptitudes necesarias del trabajador y su capacidad potencial para su desarrollo, y planifica un plan de carrera profesional.	
Además de lo anterior, hace participar a los trabajadores de los resultados positivos de la empresa y establece mecanismos para que sus representantes participen en la formulación de políticas de remuneración y beneficios, planes de carrera profesionales y movilidad interna.	
No hemos tratado antes este tema.	
No vemos aplicación de este tema en nuestra empresa.	

INDICADORES BINARIOS:

La empresa:	Sí	No
¿Ofrece a los estudiantes en prácticas y jóvenes de 1ª ocupación buenas condiciones de trabajo, aprendizaje y desarrollo profesional y personal?		
¿En sus políticas de desarrollo contempla programas que incentiven la coherencia entre los valores y principios éticos de la organización con los valores y principios individuales de sus trabajadores?		
¿Mantiene una remuneración variable inferior al 20% de la masa salarial (coste total de personal de la empresa)?		
¿Tiene políticas que establecen máximas distancias entre la remuneración más alta y la más baja pagada por la empresa (controladas por el índice entre la remuneración más alta y la más baja, incluyendo incentivos y otros beneficios)?		
¿Realiza encuestas para valorar la satisfacción de los trabajadores con respecto a la política de remuneración y beneficios?		
¿Ofrece beneficios sociales, algunos tales como planes de pensiones y/o jubilaciones, seguros médicos, ayuda para la educación de los hijos o servicio de guardería?		
¿En el caso de las empresas filiales actúa según las mismas condiciones que en la empresa matriz?		

2.3.2. Cuidado de la salud, seguridad y condiciones de trabajo

Intentando asegurar buenas condiciones de trabajo, salud y seguridad, la empresa:

INDICADORES DE PROFUNDIDAD:

Conoce la normativa, ha evaluado los riesgos laborales mediante evaluación inicial de riesgos y ha planificado la actividad preventiva teniendo en cuenta la seguridad y salud de los trabajadores.	
Además de lo anterior, tiene el objetivo de lograr niveles superiores y ha planificado de acuerdo con sus objetivos.	
Además de lo anterior, hace programas de divulgación y sensibilización a los trabajadores midiendo con indicadores después el nivel de satisfacción de los trabajadores en relación a este tema, exponiendo los puntos críticos.	
Además de lo anterior, lo hace con la participación de los trabajadores.	
No hemos tratado antes este tema.	
No vemos aplicación de este tema en nuestra empresa.	

INDICADORES BINARIOS:

La empresa:	Sí	No
¿Ha estado certificada por normativas específicas laborales, por ejemplo la SA8000 (norma laboral internacional)?		
¿Ofrece un programa específico para la salud de las mujeres?		
¿Tiene una política explícita de respeto a la privacidad de sus trabajadores en referencia a informaciones sensibles?		
¿Ofrece flexibilidad de horario, jornadas reducidas, jornadas intensivas, etc.?		
¿Mantiene un programa de mejoras en las disposiciones legales en materia de permisos y licencias para maternidad y paternidad?		
¿Contempla la posibilidad que en determinados lugares de trabajo las personas presten sus servicios en régimen de tele trabajo o cualquier otra forma de realización alternativa de prestación de servicios?		
¿Mantiene una política de conciliación de vida familiar, de equilibrio trabajo – familia?		
¿Mantiene una política de horarios y jornadas que permita al trabajador el equilibrio con la su vida personal?		
¿Las horas extraordinarias son remuneradas, económicamente con disposición de días libres u otras fórmulas alternativas?		
¿Tiene algún programa para combatir el estrés para los trabajadores, especialmente aquellos que desarrollen funciones más estresantes como son los relativos a la atención al público?		
¿En el caso de las empresas filiales actúa según las mismas condiciones que en la empresa matriz?		

2.3.3. Comportamiento en los despidos

Por necesidad de reducción de personal, la empresa:

INDICADORES DE PROFUNDIDAD:

Intenta evitar despidos, analizando y discutiendo alternativas de contención y reducción de costes con los trabajadores.	
Además de lo anterior, permite acceso a las informaciones que originen la situación.	
Además de lo anterior, establece indicadores socioeconómicos (edad, estado civil, número de hijos, etc.) para poder priorizar.	
Además de lo anterior, ofrece servicios de recolocación y/o financiamiento del reciclaje profesional y mantenimiento de beneficios a los trabajadores despedidos en todos los niveles jerárquicos.	
No hemos tratado antes este tema.	
No vemos aplicación de este tema en nuestra empresa.	

INDICADORES BINARIOS:

La empresa:	Sí	No
¿Han tenido reclamaciones laborales en términos de despidos en los 2 últimos años?		
¿Ofrece programas de jubilación anticipada, de financiamiento de formación profesional a sus trabajadores?		
¿Evalúa la rotación de los trabajadores y tiene políticas para la minimización y mejora de este indicador?		
¿Establece un diálogo con los grupos de interés, gobierno local, ONGs y/o sindicatos para conocer, entender, prever y reducir el impacto de un posible cierre de la empresa o de la necesidad de reducir personal?		
¿Prevé planes de recolocación que ayuden a los trabajadores afectados a volver a encontrar trabajo?		
¿En el caso de las empresas filiales actúa según las mismas condiciones que en la empresa matriz?		

3. MEDIO AMBIENTE

2.3.4. Preparación para la jubilación

Preparando la jubilación de sus trabajadores, la empresa:

INDICADORES DE PROFUNDIDAD:

Ofrece información básica para obtener la jubilación.	
Además de lo anterior, ofrece asesoramiento regular relativo a modificaciones en la legislación, alternativas y procedimientos administrativos para obtener la jubilación.	
Además de lo anterior, desarrolla actividades sistemáticas de orientación (colectiva e individual) asesorando y preparando para la jubilación, discutiendo sobre aspectos psicológicos y de planificación financiera.	
Además de lo anterior, tiene un programa de preparación interna, ofreciendo oportunidades para el aprovechamiento de la capacidad de trabajo de los jubilados.	
No hemos tratado antes este tema.	
No vemos aplicación de este tema en nuestra empresa.	

INDICADORES BINARIOS:

La empresa:	Sí	No
¿Ofrece un programa de jubilación complementaria a todos sus trabajadores?		
¿Hace partícipes a familiares de los trabajadores en el proceso de preparación para la jubilación?		
¿Participa o apoya programas y campañas públicas o privadas que valoren la tercera edad?		
¿En el caso de las empresas filiales actúa según las mismas condiciones que en la empresa matriz?		

En este área encontramos aspectos cualitativos que orientan a la organización de la empresa para prevenir y gestionar los impactos negativos de la actividad empresarial sobre el medio ambiente y calidad de vida, sin olvidar el compromiso ético con las generaciones futuras.

Área	MEDIO AMBIENTE	
Subárea	RESPONSABILIDAD FRENTE A LAS GENERACIONES FUTURAS¹⁵	CONTROL DEL IMPACTO AMBIENTAL¹⁶
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> . Compromiso de la organización con la mejora de la calidad ambiental (GC: 7, 8, 9) . Educación y sensibilización medio ambiental (GC: 7, 8, 9) 	<ul style="list-style-type: none"> . Control del impacto del ciclo de vida de productos y servicios en el medio ambiente (GC: del 7 al 10) . Eficiencia en la utilización de materias primas, energía y recursos naturales (GC: 7, 8, 9)

¹⁵Desde la publicación del informe Bruntland (ONU 1987), la asociación entre la conservación del medio ambiente y el desarrollo económico se ha convertido en un principio fundamental que debe integrarse y presidir las políticas y decisiones de los agentes sociales. Desarrollo sostenible es aquél que “satisface las necesidades del presente sin poner en peligro la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades”, pretende que el progreso económico tenga en cuenta variables no sólo cuantitativas sino también cualitativas, tales como la preservación del medio ambiente y la calidad de vida, sin olvidar el compromiso ético con las generaciones futuras.

¹⁶La evaluación de impacto ambiental de proyectos es la principal herramienta legal para prevenir los efectos negativos de las actividades humanas sobre los recursos naturales, integrando de esta manera la conservación de estos recursos en el desarrollo socioeconómico.

3.1. Responsabilidad frente a las generaciones futuras

3.1.1. Compromiso de la organización con la mejora de la calidad ambiental

En referencia al tratamiento y la responsabilidad de los impactos ambientales de su actividad, la empresa:

INDICADORES DE PROFUNDIDAD:

Incumple ligeramente algunos aspectos de la normativa, pero se toman medidas correctivas y se registran.	
Además de cumplir la normativa, desarrolla programas internos de mejora.	
Además de lo anterior, prioriza las políticas preventivas y ha creado una comisión responsable, o similar, por el medio ambiente.	
Además de lo anterior, trata el tema de medio ambiente de forma transversal a la estructura organizacional, incluyéndola en la planificación estratégica.	
Además de lo anterior, desarrolla nuevas líneas de negocio (o nuevos modelos para los ya existentes) teniendo en cuenta principios y oportunidades basándose en la sostenibilidad medio ambiental.	
No hemos tratado antes este tema.	
No vemos aplicación de este tema en nuestra empresa.	

INDICADORES BINARIOS:

La empresa:	Sí	No
Tiene una persona responsable del área de medio ambiente que participa en la planificación estratégica?		
Dispone de procedimientos para la elaboración de diagnóstico, análisis y acción para la mejora de la calidad ambiental?		
Participa en comisiones o similares, dialogando a favor de la sostenibilidad del medio ambiente?		
Tiene políticas, programas y procedimientos específicos de conservación ambiental para actuar en áreas protegidas o ambientalmente sostenibles?		
En el caso de las empresas filiales actúa según las mismas condiciones que en la empresa matriz a pesar que en esos países la normativa medio ambiental sea menos rigurosa que en el país de la empresa matriz?		

3.1.2. Educación y sensibilización medio ambiental

Contribuyendo a la sensibilización y concienciación de la población en referente a los valores de responsabilidad ambiental, la empresa:

INDICADORES DE PROFUNDIDAD:

Forma a sus trabajadores en temas medio ambientales puntualmente como respuesta a los cambios normativos, legislativos o de tendencias, y quizá de alguna denuncia.	
Además de lo anterior, pone al alcance de trabajadores información relacionada con sus productos y servicios (sistemas de gestión, impactos, eficiencia y riesgos, innovación en tecnologías, etc.) promoviendo la discusión.	
Además de lo anterior, promueve la sensibilización en medio ambiente a otros grupos del entorno más directo de la empresa con la intención de involucrarlos en esta materia y promoviendo la discusión.	
Además de lo anterior, apoya o participa en proyectos educativos de medio ambiente.	
No hemos tratado antes este tema.	
No vemos aplicación de este tema en nuestra empresa.	

INDICADORES BINARIOS:

La empresa:	Sí	No
Comunica internamente las propiedades, características, riesgos y planes de prevención de sus productos y servicios desde la óptica medio ambiental?		
Comunica externamente las propiedades, características, riesgos y planes de prevención de sus productos y servicios desde la óptica medio ambiental?		
Desarrolla periódicamente comunicaciones internas de reducción del consumo de agua, de energía, etc.?		
Desarrolla periódicamente comunicaciones internas para el reciclaje de materiales?		
Pone al alcance de trabajadores alternativas que favorezcan el consumo responsable en materia medio ambiental?		
Evalúa el grado de satisfacción de las campañas de sensibilización y comunica los resultados?		
Comunica externamente su implicación medio ambiental explicando las acciones que realiza de forma interna?		
En el caso de las empresas filiales actúa según las mismas condiciones que en la empresa matriz a pesar que en esos países la normativa medio ambiental sea menos rigurosa que en el país de la empresa matriz?		

3.2. Control del impacto ambiental

3.2.1. Control del impacto del ciclo de vida de productos y servicios en el medio ambiente

Considerando los impactos ambientales ocasionados por sus procesos de producción y para sus productos y servicios, distribución y transporte de los mismos, la empresa:

INDICADORES DE PROFUNDIDAD:

Cumple la normativa, aunque muestra alguna incidencia o desconoce las implicaciones en el largo plazo.	
Además de cumplir la normativa, realiza estudios de impacto ambiental de los productos, centrándose en aquellos procesos que podrían presentar algún tipo de riesgo para la salud y seguridad de sus trabajadores.	
Además de lo anterior, desarrolla planes de prevención causados por sus principales procesos de producción, productos y servicios realizando regularmente controles sobre éstos.	
Además de lo anterior, tiene un sistema de gestión ambiental estandarizado y formalizado, incluyendo una planificación de riesgos, plan de acción, obtención de recursos, formación y auditoría medio ambiental a lo largo de toda la cadena productiva.	
No hemos tratado antes este tema.	
No vemos aplicación de este tema en nuestra empresa.	

INDICADORES BINARIOS:

La empresa:	Sí	No
Tiene en cuenta criterios de eco-diseño (minimización de costes medioambientales) en el desarrollo de nuevos productos y servicios?		
Aunque no esté certificado por ningún sistema de gestión ambiental, integra el medio ambiente en la gestión habitual de la empresa?		
Está certificada por normativas de gestión ambiental como EMAS ¹⁷ o alguna de serie ISO 14.000 ¹⁸ ?		
Discute con los grupos de interés más directos (trabajadores, consumidores, proveedores y comunidad) los impactos causados por sus productos y servicios?		
Dispone de etiqueta ecológica para sus productos y servicios?		
Tiene un plan de emergencia ambiental que relacione sus procesos de producción, productos y servicios en situaciones de riesgo y forma a sus trabajadores para estas situaciones?		

En referencia a la relación de la empresa con sus clientes y proveedores, en materia medio ambiental, la empresa:	Sí	No
Da información detallada de los posibles riesgos originados por el uso de sus productos y servicios a consumidores y clientes?		
Conoce qué clientes suyos están certificados en gestión ambiental?		
Prioriza la contratación de proveedores que integren el medio ambiente en la gestión habitual de la empresa?		
Exige que sus proveedores estén certificados por EMAS o por la serie ISO 14.001?		
En cuanto a la gestión de residuos, la empresa:	Sí	No
Realiza segregación de los residuos desde el origen?		
Reutiliza los residuos (reincorporándolos en su proceso de producción o en el de sus proveedores), es decir, convierte los residuos en subproductos?		
Prevé y minimiza la producción de residuos?		
Cuando los productos acaban su vida útil se convierten en residuos reciclables?		
Ha elaborado un programa de gestión de residuos para la recolección de materiales tóxicos o el reciclaje post-consumo con los clientes?		

¹⁷El EMAS ((Eco-Management System and Audit Scheme) es un sistema voluntario que permite a las organizaciones evaluar y mejorar su comportamiento ambiental y difundir la información oportuna al público y a otras partes interesadas. En 1993, la UE adoptó el EMAS como plan orientado a mejorar el funcionamiento de las empresas industriales.

¹⁸En 1993, se inicia el desarrollo de la norma voluntaria internacional de gestión ambiental de la serie ISO 14.000 y en 1996 se presentan las primeras certificaciones de acuerdo con la ISO 14.001. Actualmente, 36.000 empresas tienen la certificación ISO 14.001.

En cuanto a la logística, distribución y transporte, la empresa:	Sí	No
¿Aplica políticas para disminuir la cantidad de material que se utiliza para los embalajes?		
Utiliza y fomenta embalajes con material reciclable?		
Tiene una política y sistema de control que busca el aumento de la calidad ambiental de la logística y gestión del transporte?		
La empresa:	Sí	No
En el caso de las empresas filiales actúa según las mismas condiciones que en la empresa matriz aunque en aquellos países la normativa medio ambiental sea menos rigurosa?		

3.2.2. Eficiencia en la utilización de materias primas, energía y recursos naturales

Con el objetivo de optimizar los procesos de producción de productos y servicios, la empresa:

INDICADORES DE PROFUNDIDAD:

Con el patrón tecnológico que utiliza, quizá anticuado, busca reducir el consumo de las materias primas, energía y los recursos naturales e implantar procesos para la gestión de residuos.	
Tiene una buena tecnología o ha invertido para actualizar su modelo tecnológico con tal de reducir y/o sustituir los recursos de entrada en el proceso de producción y reutilizando los residuos (para la propia empresa o para otros).	
Además de lo anterior, tiene sistemas para medir, controlar y auditar periódicamente los aspectos medio ambientales significativos optimizando el consumo de materias primas, energía y recursos naturales.	
Además de lo anterior, está cerca de conseguir un alto nivel de sostenibilidad ambiental por medio de estrategias de reutilización y compensación que se haría extensivo a todo el proceso productivo.	
No hemos tratado antes este tema.	
No vemos aplicación de este tema en nuestra empresa.	

INDICADORES BINARIOS:

La empresa:	Sí	No
Tiene iniciativas para el uso de fuentes de energía renovable?		
Mantiene acciones de control de la contaminación que causa su propia actividad?		
Tiene un sistema de gestión que permite valorar el ahorro para la reutilización, reciclaje, reducción del consumo?		
La empresa tiene un sistema de gestión y control específico para:	Sí	No
El aumento de la eficiencia energética?		
La reducción del consumo de agua?		
La reducción de la generación de residuos sólidos?		
La reducción de la emisión de CO2 y otros gases que provoquen efecto invernadero en la atmósfera?		
En el caso de las empresas filiales, actúa según las mismas condiciones que en la empresa matriz?		

4. PROVEEDORES

En esta área encontramos aspectos relativos a la selección y desarrollo de políticas de compras de acuerdo con el código ético de la organización empresarial y su compromiso en aplicarlo a lo largo de toda la cadena de producción.

Área	PROVEEDORES
Subárea	SELECCIÓN DEL CONSUMO
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> . Criterios de selección y evaluación de proveedores (GC: todos) . Trabajo infantil y forzoso en la cadena de producción (GC: 4, 5, 10) . Soporte para el desarrollo de los proveedores (GC: todos)

4.1. Selección del consumo

4.1.1. Criterios de selección y evaluación de proveedores

Para regular sus relaciones con proveedores y otros asociados, la empresa:

INDICADORES DE PROFUNDIDAD:

Tiene una política de selección y evaluación de proveedores y asociados conocida por las partes involucradas que se basa en determinadas variables como calidad, precio y servicio sin tener en cuenta otras consideraciones sociales de sus proveedores.	
Además de lo anterior, tiene normas conocidas de selección y evaluación de proveedores basadas en criterios básicos de respeto y cumplimiento de las legislaciones vigentes, laboral y de prevención, fiscal, etc.	
Además de lo anterior, incluye criterios específicos de responsabilidad social (por ejemplo la prohibición del trabajo infantil, relaciones dignas de trabajo y adopción de modelos ambientales, anima y ayuda positivamente a sus proveedores a cumplirlos.	
Además de lo anterior, exige que sus proveedores también cumplan los mismos criterios y que controlen estos criterios periódicamente.	
No hemos tratado antes este tema.	
No vemos aplicación de este tema en nuestra empresa.	

INDICADORES BINARIOS:

La empresa:	Sí	No
¿Conoce si sus proveedores cumplen criterios de responsabilidad social?		
¿Tiene un programa específico de responsabilidad social para la cadena de sus proveedores?		
¿Discute cuestiones relacionadas con la responsabilidad social con sus proveedores, intentando formarlos y mostrándoles sus criterios?		
¿Establece formalmente un plazo para la conformidad de sus proveedores con sus criterios de responsabilidad sociales?		
¿Al exigir prácticas de responsabilidad social a sus proveedores, realiza visitas de inspección de estas prácticas?		
¿Tiene criterios de compra que consideren la certificación de origen evitando adquirir productos falsificados, robados, plagiados?		
¿Conoce en profundidad el origen de las materias primas y productos utilizados en su producción o en las operaciones diarias y tiene garantía o certificación que se cumplan los derechos humanos y medio ambientales?		
¿En el caso de las empresas filiales actúa según las mismas condiciones que en la empresa matriz?		

4.1.2. Trabajo infantil y forzoso en la cadena productiva

En las relaciones con proveedores y asociados, la empresa:

INDICADORES DE PROFUNDIDAD:

Tiene políticas formales con el objetivo de contribuir a eliminar el trabajo infantil forzoso, discutiendo la cuestión con los proveedores y los estimula a cumplir con la legislación.	
Además de lo anterior, establece cláusulas específicas en los contratos prohibiendo el trabajo infantil y forzoso.	
Además de lo anterior, verifica su cumplimiento.	
Además de lo anterior, establece cláusulas a sus proveedores incluyendo la prohibición de estos proveedores con terceros.	
No hemos tratado antes este tema.	
No vemos aplicación de este tema en nuestra empresa.	

INDICADORES BINARIOS:

La empresa:	Sí	No
¿Realiza investigaciones periódicas, verificación y realización de inspecciones comprobando la no existencia de trabajo infantil y forzoso en su cadena de valor?		
¿En el caso de las empresas filiales actúa según las mismas condiciones que en la empresa matriz aún cuando en aquellos países no exista legislación, normativa, etc. específicas?		

4.1.3. Soporte para el desarrollo de los proveedores

Con respecto a la relación con proveedores de igual o inferior tamaño, la empresa:

INDICADORES DE PROFUNDIDAD:

Negocia con transparencia y establece relaciones contractuales basadas en criterios comerciales.	
Contribuye a mejorar la calidad de la gerencia de los asociados, ofreciendo información y promoviendo actividades conjuntas de formación.	
Además de lo anterior, mantiene con ellos relaciones comerciales duraderas y utiliza criterios para contribuir en su crecimiento.	
Además de lo anterior, los involucra en proyectos sociales y ambientales.	
No hemos tratado antes este tema.	
No vemos aplicación de este tema en nuestra empresa.	

5. CONSUMIDORES Y CLIENTES

INDICADORES BINARIOS:

La empresa:	Sí	No
¿Incluye entre sus proveedores a individuos o grupos de la comunidad (cooperativas, asociaciones de barrio, organizaciones, etc.) con proyectos de generación de renta para grupos excluidos (personas con discapacidad, inmigrantes, etc.)?		
¿Tiene como norma el tratamiento justo a proveedores, en especial al pequeño proveedor (con remuneración justa, calidad con las relaciones, etc.)?		
¿Estimula la creación de redes o cooperativas de proveedores, dando soporte a nuevos modelos de suministros?		
¿Cuenta con mecanismos formales que permitan que sus valores y principios sean transmitidos en la cadena de proveedores?		
¿Tiene una política de compras que tenga en cuenta la selección de proveedores con certificaciones socio-ambientales (como SA8000, ISO 14.000, FLO ¹⁹)?		
¿En el caso de las empresas filiales actúa según las mismas condiciones que en la empresa matriz?		

En esta área encontramos aspectos relativos al desarrollo de políticas de comerciales de la organización empresarial orientadas a mejorar los resultados sobre clientes, productos y servicios, y su responsabilidad sobre éstos de acuerdo con el código ético de la organización empresarial.

Área	CONSUMIDORES Y CLIENTES
Subárea	DIMENSIÓN DEL CONSUMO
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> . Política de comunicación comercial (GC: 1, 2, 10) . Calidad en productos y servicios . Conocimiento y estrategias de los potenciales daños y perjuicios de los productos y servicios (GC: de 7 a 10)

5.1. Dimensión del consumo

5.1.1. Política de comunicación comercial

Considerando la influencia de su política de comunicación comercial en la creación de una imagen de credibilidad y confianza, la empresa:

INDICADORES DE PROFUNDIDAD:

Centra sus estrategias de comunicación en objetivos relacionados con el volumen de facturación y resultados a corto plazo.	
Además de lo anterior, tiene una política formal de comunicación en coherencia con sus valores y principios, haciéndolo extensivo a todo el material de comunicación de la empresa tanto interno como externo.	
Además de lo anterior, busca motivar la comunicación de los clientes y consumidores con la empresa y aclarar aspectos innovadores o polémicos de sus productos y servicios, ofreciendo información de los efectos perjudiciales e instrucciones para su uso.	
Además de lo anterior, se asocia con proveedores, distribuidores, comerciales, técnicos, representantes de los consumidores y otros profesionales para crear cultura de responsabilidad y transparencia en la comunicación con consumidores y clientes.	
No hemos tratado antes este tema.	
No vemos aplicación de este tema en nuestra empresa.	

¹⁹ FLO (Fair Trade Labelling Organizations) es una organización internacional de certificación de productos de comercio justo.

INDICADORES BINARIOS:

La empresa:	Sí	No
¿Actualiza siempre que sea necesario el material de comunicación dirigido a los consumidores/clientes (rotulación, envases, instrucciones de uso y mantenimiento, plazos de garantía, etc.) para hacer más transparente y seguro el uso de sus productos?		
¿Alerta al consumidor y da información de las alteraciones en las características de sus productos o servicios (composición, calidad, términos, peso, riesgos, precio, mantenimiento, etc.)?		
¿Tiene una política formal en contra de la publicidad que utilice imágenes de niños, adolescentes, minorías, mujeres o cualquier persona en situación peligrosa, indigna o de riesgo?		
¿Mantiene una política de acciones de venta destinada a zonas que no son atractivas económicamente, que generen márgenes reducidos o incluso negativos, motivada más por el servicio al cliente que por los costes que implican sus aportaciones o desarrollo?		
¿Mantiene una política de acciones de venta destinada a grupos sociales que no son atractivas económicamente, que generen márgenes reducidos o incluso negativos, motivada más por el servicio al cliente que por los costes que impliquen sus aportaciones o desarrollo?		
¿Realiza un análisis previo de los elementos publicitarios para verificar la conformidad con sus valores éticos y con la legislación de defensa del consumidor?		
¿Aprovecha las deficiencias de los productos o servicios de la competencia para favorecer los suyos?		
¿Ha tenido por parte de consumidores, clientes, proveedores, o empresas de la competencia alguna reclamación, queja por el uso de algún elemento de comunicación que haya utilizado?		
¿Ha tenido en los últimos 2 años denuncias por Asociaciones de Defensa del Consumidor?		
¿En el caso de las empresas filiales, actúa según las mismas condiciones que en la empresa matriz?		

5.1.2. Calidad de los productos y servicios

Con respecto al compromiso en la calidad de los productos y servicios en el marco de atención al consumidor/cliente²⁰, la empresa:

INDICADORES DE PROFUNDIDAD:

Tiene un servicio básico, centralizado en la información y en la solución de reclamaciones individuales de los clientes.	
Además de lo anterior, proporciona al cliente fácil acceso a la información de su interés, registrando y comunicando internamente las reclamaciones, resolviéndolas rápida e individualmente; y orientando a los clientes en los procedimientos que se adopten.	
Además de lo anterior, tiene procesos para identificar las causas y problemas, y utiliza esta información para mejorar la calidad de los productos y servicios.	
Además de lo anterior, establece canales de comunicación gratuitos y de fácil acceso para el cliente, incorporando las reclamaciones, opiniones y expectativas de éstas en el desarrollo de los productos y servicios, y actualizando el material de comunicación.	
No hemos tratado antes este tema.	
No vemos aplicación de este tema en nuestra empresa.	

²⁰Para agilizar la lectura de esta área, hablaremos indistintamente de clientes y consumidores.

INDICADORES BINARIOS:

La empresa:	Sí	No
¿Tiene a disposición de los clientes hojas de sugerencias, opiniones y reclamaciones, y son de fácil acceso?		
¿Ofrece un servicio de atención al cliente o similar, para recibir sugerencias, opiniones y reclamaciones de sus productos y servicios?		
¿Los clientes tienen la certeza de que siempre serán atendidos y que nunca se dejarán sin resolver los problemas ocasionados por los productos y servicios?		
¿Los clientes tienen la seguridad de que siempre serán atendidos y que la empresa les informará o advertirá anticipadamente de cualquier eventualidad?		
¿Prepara a sus trabajadores de atención al cliente para mantener una relación ética y de respeto de los derechos del consumidor?		
¿Forma e incentiva a sus trabajadores de atención al cliente en la resolución de problemas de forma honesta, rápida y autónoma?		
¿Utiliza indicadores para evaluar el servicio de atención a clientes?		
¿Al vender productos y servicios, mantiene la importancia de utilizar sólo argumentos veraces?		
¿En el proceso de decisión de compra de productos y servicios por parte de los clientes, tiene una política explícitamente de no soborno?		
¿En el caso de las empresas filiales, actúa según las mismas condiciones que en la empresa matriz?		

5.1.3. Conocimiento y estrategias de los potenciales daños y perjuicios de los productos y servicios

Con respecto al conocimiento y estrategias de los potenciales daños y perjuicios de los productos y servicios, la empresa:

INDICADORES DE PROFUNDIDAD:

Realiza poco frecuentemente estudios e investigaciones técnicas o clínicas sobre los potenciales daños y perjuicios de los productos y servicios para sus clientes.	
Además de lo anterior, divulga la información adoptando medidas preventivas y/o correctivas rápidamente.	
Además de lo anterior, forma al personal y a los asociados externos para que adopten medidas preventivas y/o correctivas rápida y eficientemente con máxima transparencia.	
Además de lo anterior, realiza investigaciones e interactúa con los grupos de interés para un perfeccionamiento continuo de los productos y servicios, sustituyendo componentes, tecnologías y procedimientos para minimizar los riesgos para la salud y la seguridad, eliminando daños morales y asegurando la privacidad del cliente.	
No hemos tratado antes este tema.	
No vemos aplicación de este tema en nuestra empresa.	

6. ACCIÓN SOCIAL Y COMUNIDAD

INDICADORES BINARIOS:

La empresa:	Sí	No
¿Tiene un programa especializado en salud y seguridad para el cliente de sus productos y servicios?		
¿Tiene sistemas internos ágiles y forma a los trabajadores del área de comunicación externa para responder con rapidez y transparencia en situaciones de crisis?		
¿Ha estado denunciada en los 2 últimos años por el no cumplimiento de normativas relacionadas con la salud y seguridad del consumidor?		
¿Ha tenido, en los últimos 3 años, productos retirados del mercado por presión de los consumidores u otros órganos de defensa?		
¿Tiene una política formal de protección de ficheros de datos de clientes de acuerdo con la legislación vigente?		
¿Informa a los clientes como serán tratados y para qué serán utilizados sus datos personales?		
¿Solicita más información personal sensible que no sea necesaria más allá del tratamiento y la utilización para la que había informado al cliente?		
¿Suministra información de registros de clientes a terceros cuando éstos han dado su conformidad?		
¿Tiene algún sistema por cual permita a los clientes modificar y excluir sus datos personales de sus ficheros?		
¿Tiene registros de reclamaciones por no haber respetado la privacidad de los datos de sus clientes, y los evalúa periódicamente?		
¿Comercializa productos y servicios a otros países que estén prohibidos en España?		
¿Comercializa en España productos y servicios que estén prohibidos en otros países?		
¿En el caso de las empresas filiales, actúa según las mismas condiciones que en la empresa matriz?		

En esta área encontramos aspectos de formalización, gestión y desarrollo de políticas relativas a la comunidad (asociaciones, escuelas, hospitales, etc.), tanto a nivel del impacto de la actividad de la organización sobre ella, como a nivel de la relación y compromiso con los actores que la componen.

Área	ACCIÓN SOCIAL Y COMUNIDAD	
Subárea	RELACIONES CON LA COMUNIDAD LOCAL	ACCIÓN SOCIAL
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> . Impacto de la empresa en la comunidad de su entorno (GC: 1, 2, 7, 8, 9) . Relación y compromiso con entidades locales y actividades (GC: 1, 10) 	<ul style="list-style-type: none"> . Financiación y compromiso con la acción social (GC: 1)

6.1. Relaciones con la comunidad local

6.1.1. Impacto de la empresa en la comunidad de su entorno

Considerando los posibles impactos en la vida de la comunidad, la empresa:

INDICADORES DE PROFUNDIDAD:

Toma medidas para atender posibles reclamaciones y otras actuaciones de la comunidad.	
Conoce bien sus impactos en la comunidad, por eso tiene un proceso estructurado para grabar reclamaciones y promueve reuniones periódicas para informar a la comunidad sobre las prevenciones tomadas.	
Tiene una política formal de avanzarse a las demandas de la comunidad y la informa sobre actuales y futuros planes e impactos, involucrando a la comunidad en la resolución de problemas.	
Además de lo anterior, tiene grupos de trabajo junto con la comunidad que analicen y controlen los impactos.	
No hemos tratado antes este tema.	
No vemos aplicación de este tema en nuestra empresa.	

INDICADORES BINARIOS:

La empresa:	Sí	No
¿Reconoce a la comunidad como parte interesada en sus procesos de decisión?		
¿Participa en la discusión de problemas comunitarios y busca encontrar soluciones?		
¿Contribuye a mejorar el ambiente local de la comunidad y la empresa?		
¿Tiene un programa que contempla la contratación de personas, y colabora con asociaciones y otros movimientos sociales, que pertenecen a la comunidad?		
¿Tiene políticas de compra y de inversiones con el objetivo de contribuir al desarrollo socioeconómico de la comunidad?		
¿Comunica y sensibiliza a sus trabajadores para el respeto de valores y tradiciones de la comunidad donde actúa?		
En los últimos 2 años, la empresa ha recibido quejas y reclamaciones por:	Sí	No
¿Exceso de desechos, suciedad, mal olor, ruido?		
¿Interferencias en telefonía, Internet y otros sistemas de comunicación?		
¿Otros motivos?		
¿En el caso de las empresas filiales, actúa según las mismas condiciones que en la empresa matriz?		

6.1.2. Relación con entidades locales y actividades y compromiso con la acción social²¹

En referencia a la relación con entidades locales y actividades, al compromiso con la acción social y con entidades locales, y a colaboración en actividades sociales, deportivas y/o culturales, la empresa:

INDICADORES DE PROFUNDIDAD:

Conoce las actividades de forma superficial, y responde puntualmente en la realización de estas actividades.	
Participa en la vida asociativa ofreciendo gratuitamente sus servicios, y/o productos (lentes, vidrios, equipamiento óptico-oftalmológico, servicios en salud visual, espacios, materiales, etc.) y/o financiando parcialmente el desarrollo de estas actividades.	
Además de lo anterior, acepta destinar tiempo y recursos de sus trabajadores al desarrollo de estas actividades.	
Además de lo anterior, mantiene colaboraciones a largo plazo con las entidades participantes en la elaboración e implementación de proyectos conjuntos y financia parte del presupuesto de estas actividades a fin de contribuir al máximo desarrollo local.	
No hemos tratado antes este tema.	
No vemos aplicación de este tema en nuestra empresa.	

²¹Acción social realizada tanto a nivel local como en países en vías de desarrollo.

INDICADORES BINARIOS:

La empresa:	Sí	No
¿A veces hace aportaciones económicas a algún proyecto social bajo previa petición?		
¿Siempre hace aportaciones económicas a diferentes proyectos sociales bajo previa petición de estos?		
¿Hace aportaciones económicas puntuales a algún proyecto social por propia iniciativa?		
¿Busca activamente la forma de hacer periódicamente aportaciones económicas en algún proyecto social de iniciativa propia?		
¿Dispone de un presupuesto y de una estrategia continua y planificada con la comunidad, para realizar aportaciones económicas en proyectos sociales?		
¿Intenta conocer las necesidades locales antes de diseñar la estrategia continua y planificada para los proyectos sociales?		

¿Con respecto al trabajo social voluntario de sus trabajadores, la empresa:	Sí	No
¿Desconoce o conoce superficialmente las iniciativas de trabajo voluntario de sus trabajadores?		
¿Informa y valora las actividades voluntarias de sus trabajadores mediante mecanismos internos formales e/o informales?		
¿Fomenta y/o estimula la realización de actividades voluntarias en beneficio de la comunidad entre sus trabajadores?		
¿Promueve activamente y organiza la realización de actividades voluntarias en beneficio de la comunidad entre sus trabajadores?		
Con respecto a la comunicación y al diálogo con la comunidad, la empresa:	Sí	No
¿Valora la utilización de su nombre comercial, marca, y logo en acciones comunitarias?		
¿Participa en acciones comunitarias condicionando éstas a la visibilidad de su nombre comercial, marca y logo?		
¿Valora y/o modifica su imagen y/o marca mediante acciones comunitarias?		
¿La política de comunicación de la empresa está considerablemente relacionada con las acciones comunitarias que realiza?		
¿El eje comunitario es fundamental en el desarrollo de las estrategias comerciales y de comunicación de la empresa?		
¿En el caso de las empresas filiales, actúa según las mismas condiciones que en la empresa matriz?		

6.1.3. Financiación y compromiso con la acción social

La financiación y el compromiso con la acción social de la empresa se basa en:

INDICADORES DE PROFUNDIDAD:

Establecer un fondo arbitrario administrado por la dirección o gerencia en función de las solicitudes externas.	
Fondos definidos en el presupuesto anual, administrados con transparencia por un grupo de trabajo o comité, conforme a criterios preestablecidos.	
Un programa social estructurado administrado por un equipo especializado, con dotación presupuestaria estable, y con objetivos, beneficiarios, estrategias y acciones definidas.	
Además de lo anterior, valora que el proyecto tenga planes de sostenibilidad a largo plazo con la capacidad de generar los recursos económicos necesarios asegurando así su continuidad a largo plazo (mediante por ejemplo un fondo patrimonial, un porcentaje fijo de la facturación de la empresa, etc.).	
No hemos tratado antes este tema.	
No vemos aplicación de este tema en nuestra empresa.	

INDICADORES BINARIOS:

La empresa:	Sí	No
¿Tiene en cuenta la acción social y a sus responsables en el proceso general de planificación estratégica?		
¿Utiliza un equipo especializado en acción social para la planificación, monitorización y evaluación de su acción social?		
¿Planifica su acción social buscando maximizar su impacto a largo plazo?		
¿Optimiza el impacto de su acción social fomentando recursos de otras empresas, organizaciones y/o la participación de organismos públicos?		
¿Tiene un procedimiento de consulta a los beneficiarios de su acción social, controlada por indicadores de cumplimiento?		
¿Utiliza incentivos fiscales de deducción o descuento por donaciones y patrocinios?		
¿Si los incentivos fiscales y otros tipos de ventajas en las aportaciones económicas de donaciones no existiesen, la empresa lo valoraría, aunque continuaría con su compromiso?		
¿Tiene mecanismos para estimular a proveedores, accionistas y otras partes interesadas en hacer donaciones?		
¿Divulga internamente los proyectos a los que da soporte y desarrolla, ofreciendo oportunidades de trabajo voluntario y estimulando la participación de sus trabajadores?		
¿En el caso de las empresas filiales, actúa según las mismas condiciones que en la empresa matriz?		

7. GOBIERNO Y SOCIEDAD

En esta área encontramos aspectos relativos al compromiso de la organización empresarial con la transparencia en su relación con el poder público y con su participación en proyectos de interés público.

Área	GOBIERNO Y SOCIEDAD	
Subárea	TRANSPARENCIA POLÍTICA	LIDERAZGO SOCIAL
Indicadores	. Prácticas anticorrupción (GC: 10)	. Liderazgo e influencia social (GC: todos) . Participación en proyectos sociales del gobierno (GC: 1, 2, 4, 5, 10)

7.1. Transparencia política

7.1.1. Prácticas anticorrupción

Con respecto a autoridades, actores de salud pública (médicos, oftalmólogos, optometristas, etc) agentes y fiscales del poder público, en todos los niveles, la empresa:

INDICADORES DE PROFUNDIDAD:

Evita situaciones (comisiones, premios, viajes, etc.) que supongan favorecer a personal del poder público, aunque no tiene procedimientos formales ni comunicados de control y sanción para comunicarlo.	
Mantiene una postura reconocida para el público interno prohibiendo favorecer directamente o indirectamente a personal del poder público.	
Tiene normas escritas sobre este tema, divulgadas ampliamente al público interno y externo (representantes del poder público con quien se relaciona) y mantiene procedimientos formales de control, sanción y auditoría.	
Además de lo anterior, incluye la obligatoriedad de denunciar cualquier oferta recibida.	
No hemos tratado antes este tema.	
No vemos aplicación de este tema en nuestra empresa.	

INDICADORES BINARIOS:

La empresa:	Sí	No
¿Ha estado relacionada por los medios de comunicación en los últimos 3 años bajo sospecha de haberse involucrado en alguna práctica de corrupción de agentes públicos?		
¿Prevé medidas sancionadoras para los colaboradores y trabajadores involucrados en favorecer a agentes del poder público?		
¿Tiene políticas de comunicación explícitas de no-apoyo y no-participación en procesos que tengan por objetivo la manipulación para su propio beneficio y en contra de la competencia, por ejemplo?		
¿En el caso de las empresas filiales actúa según las mismas condiciones que en la empresa matriz?		

7.2. Liderazgo social

7.2.1. Liderazgo e influencia social

Con la intención de ejercer su ciudadanía participando en asociaciones y en organizaciones y/o foros empresariales, la empresa:

INDICADORES DE PROFUNDIDAD:

Participa en comisiones y/o grupos de trabajo relacionados con la defensa y promoción de los intereses específicos de su sector.	
Además de lo anterior, participa en cuestiones de interés público y de responsabilidad social.	
Participa activamente, contribuyendo con recursos humanos o financieros, en propuestas de interés público y de carácter social.	
Además de lo anterior, tiene miembros de la alta dirección involucrados en la articulación, viabilidad y fortalecimiento de propuestas de carácter social y en diálogo con autoridades públicas buscando su adopción.	
No hemos tratado antes este tema.	
No vemos aplicación de este tema en nuestra empresa.	

INDICADORES BINARIOS:

La empresa:	Sí	No
¿Participa o realiza campañas en medios de comunicación relacionadas con cuestiones de interés público?		
¿Interacciona activamente con instituciones de educación y enseñanza de todos los niveles para la elaboración de planes de mejora de los conocimientos requeridos en un sector diversificado (comercial, profesional, técnico, etc.) como el suyo de salud visual?		
¿Interacciona activamente con instituciones de educación y enseñanza de todos los niveles para la elaboración de planes de difusión y mejora para que los profesionales requeridos tengan un buen conocimiento del código deontológico óptico-optometrista o el médico?		
¿Estimula y patrocina proyectos de desarrollo de investigación y tecnología, interactuando activamente con la comunidad académica y científica?		
¿En el caso de las empresas filiales actúa según las mismas condiciones que en la empresa matriz?		

7.2.2. Participación en proyectos sociales del gobierno

En su compromiso con las actividades realizadas por entidades del gobierno, la empresa:

INDICADORES DE PROFUNDIDAD:

Contribuye con el pago de impuestos.	
Contribuye ocasionalmente con el poder público en la realización de acontecimientos y actividades puntuales y/o da soporte financiero a programas y proyectos del poder público, en respuesta a solicitudes de las autoridades.	
Contribuye regularmente con recursos humanos, técnicos o financieros para la realización de proyectos específicos y focalizados, ejecutados por entidades del gobierno.	
Participa activamente en la elaboración, perfeccionamiento, ejecución y evaluación de políticas públicas de interés general.	
No hemos tratado antes este tema.	
No vemos aplicación de este tema en nuestra empresa.	

INDICADORES BINARIOS:

La empresa:	Sí	No
¿Adopta o desarrolla colaboraciones y/o asociaciones con organismos públicos con el objetivo de mejorar la calidad en la educación, enseñanza, asistencia social, salud y/o infraestructura, eliminar el trabajo infantil y/o trabajo forzoso, incentivar la producción de renta y trabajo, promover el código deontológico, etc.?		
¿Patrocina programas públicos o privados de becas y/o prácticas académicas?		
¿Coordina asociaciones en los programas que participa?		
¿En el caso de las empresas filiales actúa según las mismas condiciones que en la empresa matriz?		

INDICADORES CUANTITATIVOS

Permiten un análisis más objetivo de los resultados y facilitan la elaboración del Informe o Memoria de sostenibilidad. Son de uso interno y se recomienda una reflexión sobre su evolución y la posibilidad de incorporarlos como instrumentos de gestión socialmente responsable.

El origen de los indicadores se puede encontrar en:

- Cuentas anuales e informes complementarios
- Sistemas de información de dirección, organización y de gestión
- Valoración de intangibles

El alcance de los indicadores económicos es mayor que el de los indicadores financieros. Para informar de sostenibilidad es necesario ofrecer una imagen global de los impactos económicos de una organización, es decir, de las implicaciones económicas de la actuación de la organización.

PUBLICO INTERNO O ENTORNO LABORAL		%
Respeto al individuo		
↳ Valoración de la diversidad		
✓	Porcentaje de mujeres respecto al total de trabajadores	
✓	Porcentaje de mujeres en cargos directivos respecto al total de cargos directivos	
✓	Salario medio mensual de mujeres en cargos directivos	
✓	Salario medio mensual de hombres en cargos directivos	
✓	Salario medio mensual de mujeres en cargos no directivos	
✓	Salario medio mensual de hombres en cargos no directivos	
✓	Porcentaje de becarios y contratos en prácticas en relación al total de trabajadores	
✓	Porcentaje de personas discapacitadas en relación al total de trabajadores	
✓	Porcentaje de personas mayores de 45 años de edad con relación al número total de trabajadores	

PUBLICO INTERNO O ENTORNO LABORAL		%
Trabajo Decente		
↳ Política de remuneración, beneficios y carrera		
✓	Relación entre la remuneración más alta y la más baja pagada por la empresa (incluyendo remuneraciones variables, participación en beneficios, y bonificaciones)	
✓	Relación entre el salario más bajo de la empresa y el salario mínimo interprofesional vigente	
En cuanto a la participación en los beneficios de la empresa:		
✓	Porcentaje de los valores distribuidos en relación a la masa salarial	
✓	Porcentaje de trabajadores beneficiados sobre el total de los trabajadores	
En cuanto a las bonificaciones de la empresa:		
✓	Porcentaje de bonificaciones en relación a la masa salarial	
✓	Porcentaje de trabajadores bonificados sobre el total de los trabajadores	
✓	Porcentaje de acciones de la empresa propiedad de los trabajadores sobre las acciones totales	

PUBLICO INTERNO O ENTORNO LABORAL		%
Trabajo Decente		
↳ Cuidado por la salud, seguridad y condiciones de trabajo		
✓	Media de horas extras por trabajador/año trabajadores e implican baja laboral permanente	
✓	Media de accidentes laborales por trabajador/año	
✓	Porcentaje de accidentes que implican baja laboral temporal	
✓	Porcentaje de accidentes que implican daños en la integridad de los	
✓	Porcentaje de accidentes laborales que han implicado la defunción de algún trabajador	

PUBLICO INTERNO O ENTORNO LABORAL	
Trabajo Decente	%
☛ Comportamiento en los despidos	
✓ Número de trabajadores en los últimos 12 meses	
✓ Número total de despidos en los últimos 12 meses	
✓ Número total de bajas voluntarias de hombres en los últimos 12 meses	
✓ Número total de bajas voluntarias de mujeres en los últimos 12 meses	
✓ Número total de finalizaciones de contrato de hombres en los últimos 12 meses	
✓ Número total de finalizaciones de contrato de mujeres en los últimos 12 meses	
✓ Número total de altas de hombres en los últimos 12 meses	
✓ Número total de altas de mujeres en los últimos 12 meses	
✓ Porcentaje de despidos de trabajadores de más de 45 años respecto a total de despidos	
✓ Porcentaje de despidos involuntarios respecto al total de despidos	

MEDIO AMBIENTE	
Control del impacto ambiental	%
☛ Control del impacto en el medio ambiente del ciclo de vida de productos y servicios	
✓ Promedio de la cantidad de incidentes en los últimos 2 años, actas de inspección y/o multas y sanciones por violación de las normas de protección ambiental de:	
• Baja gravedad	
• Media gravedad	
• Alta gravedad	

MEDIO AMBIENTE	
Control del impacto ambiental	%
☛ Eficiencia en la utilización de materias primas, energía y recursos naturales	
✓ Total importe invertido en programas y proyectos de mejora ambiental	
✓ Porcentaje de la facturación bruta aplicado a programas y proyectos de mejora ambiental	
✓ Consumo anual de energía (en Kwh.)	
✓ Consumo anual de combustibles fósiles:	
• Gasolina/diesel (litros)	
• Aceite combustible (en toneladas)	
• Gas- GLP/GN (en m3.)	
✓ Consumo anual de agua (en m3.)	
✓ Volumen medio anual de CO2 y otros gases de efecto invernadero emitidos en la atmósfera (en toneladas)	
✓ Cantidad anual (en toneladas) de residuos sólidos producidos (basuras, etc.)	

PROVEEDORES	
Selección de consumo	%
☛ Criterios de selección y evaluación de proveedores	
✓ Porcentaje del total de proveedores que fueron inspeccionados por control de prácticas de RS	

PROVEEDORES	
Selección de consumo	%
☛ Trabajo infantil y forzoso en la cadena de producción	
En los últimos 4 años:	
✓ Cantidad de actas de inspección abiertas en la empresa en relación al uso de la mano de obra infantil	
✓ Cantidad de actas de inspección abiertas en la empresa en relación al uso del trabajo forzoso	

CONSUMIDORES Y CLIENTES		
Dimensión del consumo		%
↳ Política de comunicación comercial		
En cuanto a las violaciones del Código de Defensa del Consumidor, en los últimos 4 años:		
✓	Cantidad de procesos administrativos registrados	
✓	Cantidad de procesos judiciales (civiles y penales) recibidos	

CONSUMIDORES Y CLIENTES		
Dimensión del consumo		%
↳ Calidad en productos y servicios		
✓	Total de llamadas atendidas por el servicio de atención al cliente (SAC) en los últimos 12 meses	
✓	Porcentaje de quejas y reclamaciones sobre el total de llamadas atendidas por el SAC	
✓	Porcentaje de quejas y reclamaciones no atendidas sobre el total de llamadas por el SAC	
✓	Tiempo de espera promedio al teléfono del SAC en los últimos 12 meses	

ACCIÓN SOCIAL Y COMUNIDAD		
Acción Social		%
↳ Financiación y compromiso con la acción social		
✓	Porcentaje de la facturación bruta destinada a acción social (no incluir las de origen legal, tributario, de beneficios vinculados a la condición laboral de la empresa)	
✓	Del total destinado a acción social, porcentaje de donaciones de productos y servicios	
✓	Del total destinado a acción social, porcentaje de donaciones en especies	
✓	Del total destinado a acción social, porcentaje de inversiones en proyectos sociales propios	
✓	Porcentaje de trabajadores que realizan trabajo voluntario en la comunidad externa de la empresa	
✓	Promedio de la cantidad de horas dadas (liberadas de los horarios normales de trabajo) por la empresa para el trabajo voluntario de trabajadores sobre el total de horas trabajadas por el personal de la empresa	

Notas y otros comentarios

Notas y otros comentarios

RSC GENERAL y EXCELENCIA EMPRESARIAL

Fundación Ecología y Desarrollo. Anuario sobre la Responsabilidad Social Corporativa en España 2003. <http://www.ecodes.org/>

Fundación Ecología y Desarrollo. Anuario sobre la Responsabilidad Social Corporativa en España 2005. <http://www.ecodes.org/>

Isabel Roser Hernández. Observatorio de la Responsabilidad Social Corporativa y Fundación el Monte. Guía de la Responsabilidad Social Corporativa para las Pymes. Junio 2005. <http://www.observatoriorsc.org/>

Fundación Europea para la Gestión de Calidad (EFQM) y Club Excelencia en Gestión. Modelo EFQM de Excelencia. Versión para el Sector Público y las Organizaciones del Voluntariado. 2002. <http://www.efqm.org> <http://www.clubexcelencia.org>

MEMORIAS E INDICADORES DE RSC

Global Reporting Initiative (GRI). Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad Septiembre, 2002. <http://www.globalreporting.org>
Versión en español realizada por Fundación Entorno.
<http://www.fundacionentorno.org>

Global Reporting Initiative (GRI). RG. Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad. Versión 3.0. 2006. <http://www.globalreporting.org>

Marc Vilanova, Josep María Lozano y Marta Dinarés. Foro para la Evaluación de la gestión ética (Forética). Cuadernos de Forética. Accountability. Comunicación y reporting en el ámbito de RSE. <http://www.foretica.es>

GUIAS Y PROTOCOLOS DE RSC

The Global Compact. Secretaría Mundial de Naciones Unidas en España. Cuestionario de Implantación y Mejora Continua 2004. Pacto Mundial España. http://www.aeca.es/comisiones/rsc/documentos_fundamentales_rsc/pactomundial/cuestionario_implantacion.pdf

Organisation for Economic Co-operation and Development (OCDE). Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales.

<http://www.oecd.org/dataoecd/21/20/16975360.pdf>

Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresaria. Indicadores de Responsabilidad Social Empresaria para Grandes Empresas - 2004/2005.

<http://www.iarse.org/>

Colegio de Economistas de Cataluña. Comisión de Medio Ambiente. Contenidos mínimos del apartado económico de la Memoria de Sostenibilidad. 2005. <http://www.coleconomistes.com/>

Fundació Cecot. Guia de la Responsabilidad Social Empresarial a les Pimes. 2005.

<http://www.cecot.es/>

CODIGOS DEONTOLÓGICOS

Colegio Nacional de Ópticos y Optometristas de España. Código Deontológico del Óptico-Optometrista, aprobado por la Junta del Colegio Nacional de Ópticos-Optometristas el 15 de febrero de 2003 y por la Junta General de Colegiados el 27 de abril de 2003. <http://www.cnoo.es/index.php>

Colegio Oficial de Médicos de Cataluña. Código Deontológico de aprobado en al Asamblea de Médicos de Cataluña el 16 de junio de 1997, actualizado el 24 de enero de 2005. En vigor desde el 1 de abril de 2005. <http://www.comb.cat/>