

SGE 21

Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable

The logo for Forética, featuring a stylized lowercase 'e' above the word 'Forética' in a serif font.

Forética



SGE 21. Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable

Autor: **Forética**

Junio, 2017

ISBN: **978-84-697-4155-9** © Forética Forética tiene reservados todos los derechos del contenido de este documento y tiene reservados todos los derechos de traducción y/o reproducción total o parcial de la publicación por cualquier medio, que ha de realizarse citando siempre a la organización como fuente.

Forética ha empleado prácticas que respetan el medio ambiente en la elaboración de este documento, que ha sido impreso en papel ecológico, certificado PEFC y con tinta libre de cloro.

En Forética asumimos y reflejamos nuestro compromiso social y ambiental.

LIDERAZGO RESPONSABLE

Editado por Forética

c/ Almagro, 12 – 3ª planta – 28010 (Madrid)

www.foretica.org

Sobre Forética:

Forética es la asociación de empresas y profesionales de la responsabilidad social empresarial / sostenibilidad líder en España y Latinoamérica, que tiene como misión fomentar la integración de los aspectos sociales, ambientales y de buen gobierno en la estrategia y gestión de empresas y organizaciones.

Forética es propietaria de la Norma SGE 21, primer sistema de gestión de la responsabilidad social que permite, de manera voluntaria, alcanzar una certificación.

Índice

1. INTRODUCCIÓN	1		
2. OBJETO	2		
3. ÁMBITO	3		
4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA	4		
5. DESCRIPCIÓN	5		
6. ÁREAS DE GESTIÓN	6		
6.1. GOBIERNO DE LA ORGANIZACIÓN	7		
6.1.1. Política de responsabilidad social			
6.1.2. Código de conducta			
6.1.3. Comité de responsabilidad social			
6.1.4. Responsable de gestión ética/responsabilidad social			
6.1.5. Gestión de riesgos			
6.1.6. Plan de responsabilidad social			
6.1.7. Relación y diálogo con los grupos de interés			
6.1.8. Política anticorrupción			
6.1.9. Auditoría interna			
6.1.10. Revisión por la dirección y mejora continua			
6.1.11. Divulgación de información no financiera			
6.2. PERSONAS QUE INTEGRAN LA ORGANIZACIÓN	13		
6.2.1. Derechos humanos			
6.2.2. Igualdad de oportunidades y no discriminación			
6.2.3. Gestión de la diversidad e inclusión			
6.2.4. Conciliación de la vida personal, familiar y laboral.			
6.2.5. Diseño y estructura de la organización			
6.2.6. Seguimiento del clima laboral			
6.2.7. Salud y bienestar en el trabajo			
6.2.8. Formación y fomento de la empleabilidad			
6.2.9. Reestructuración responsable			
6.3. CLIENTES	16		
6.3.1. Innovación responsable			
6.3.2. Calidad y excelencia			
6.3.3. Información responsable de productos y servicios			
6.3.4. Acceso a productos y servicios			
6.3.5. Publicidad y marketing responsable			
6.3.6. Consumo responsable			
6.4. PROVEEDORES Y CADENA DE SUMINISTRO	19		
6.4.1. Compras responsables			
6.4.2. Sistema de evaluación			
6.4.3. Homologación de proveedores			
6.4.4. Fomento de buenas prácticas, medidas de apoyo y mejora			
6.5. ENTORNO SOCIAL E IMPACTO EN LA COMUNIDAD	20		
6.5.1. Medición y evaluación del impacto social			
6.5.2. Inversión en la comunidad			
6.6. ENTORNO AMBIENTAL	21		
6.6.1. Identificación de actividades e impactos ambientales			
6.6.2. Programa de gestión ambiental			
6.6.3. Plan de riesgos ambientales			
6.6.4. Estrategia frente al cambio climático			
6.7. INVERSORES	23		
6.7.1. Buen gobierno, propiedad y gestión			
6.7.2. Transparencia de la información			
6.8. COMPETENCIA	24		
6.8.1. Competencia leal			
6.8.2. Cooperación y alianzas			
6.9. ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	25		
6.9.1. Cumplimiento de la legislación y normativa.			
6.9.2. Fiscalidad responsable			
6.9.3. Colaboración y alianzas público-privadas			

1. Introducción

La Gestión Ética y Socialmente Responsable constituye una respuesta de las organizaciones a los retos de transparencia, integridad y sostenibilidad, entendida esta última en su triple vertiente: económica, ambiental y social. Además, la responsabilidad social empresarial (RSE), es uno de los principales atributos de las organizaciones competitivas en el siglo XXI. Dos décadas después de la primera edición de la norma en el año 2000, la SGE 21 se consolida como una herramienta de referencia internacional para la gestión de los aspectos extra-financieros de las organizaciones. Durante este periodo, la gestión de la sostenibilidad y la responsabilidad social no ha hecho sino incrementar en importancia. La casuística generada y el refinamiento del análisis Ambiental, Social y de Buen Gobierno (ASG), han permitido apreciar con nitidez que la RSE es un gran indicador de calidad de la gestión de las organizaciones y un gran facilitador del éxito empresarial.

Forética, desde su responsabilidad como propietario y custodio de la SGE 21, realiza una importante labor de investigación y de depuración de la norma para adaptarla a los estándares más exigentes y de consenso dentro del panorama internacional. En esta última versión se ha procedido a incorporar los últimos desarrollos a nivel de buen gobierno, integridad y prevención de la corrupción en las organizaciones. Además, se ha sometido a un

riguroso análisis comparativo de la norma frente a los requisitos exigidos por los índices de sostenibilidad, las exigencias en la cadena de proveedores, la integración de aspectos de derechos humanos, la protección de la biodiversidad, así como la lucha contra el cambio climático.

Esta nueva versión facilita, por un lado, implantar una cultura de gestión ética y responsabilidad social compartida y, por otro, incluye un mayor énfasis en el seguimiento de los riesgos ASG. Por último, facilita la adecuación de las operaciones de la organización hacia la mejora de los impactos sociales y ambientales de sus productos y servicios.

Como sistema flexible, permite su adaptación a cualquier tipo de organización, sean empresas grandes o pymes, de titularidad pública o privada o entidades del tercer sector, entre otras. La posibilidad de certificación externa será un elemento adicional de credibilidad ante los grupos de interés prioritarios de una organización.

Forética, propietaria de la Norma de Empresa SGE 21, tiene su origen en 1999, cuando un nutrido grupo de directivos y líderes de opinión se cuestionan de qué manera pueden poner en valor una cultura de empresa basada en la responsabilidad de todas las personas que la forman,

frente al conjunto de la sociedad y el entorno. De esta manera, se crea un foro multidisciplinar, Forética, donde todos sus socios (representantes de empresas, académicos y ONG) colaboran en el fomento de una gestión responsable.

Este documento soporta el primer Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable europeo que permite, de manera voluntaria, alcanzar una certificación. Desde su primera publicación en el año 2000, se han sucedido cuatro procesos de revisión (2002, 2005, 2008 y 2016) con el objeto de alinear el estándar con las tendencias internacionales en la materia.

2. Objeto

La SGE 21 desarrolla los requisitos que permiten establecer, implantar y evaluar en las organizaciones el Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable propuesto por Forética.

Implantar este sistema supone para la dirección de la organización un convencimiento de su capacidad de generar un liderazgo responsable.

Además requiere un compromiso que demuestre al menos tres elementos esenciales. En primer lugar, su integración en la estrategia y procesos de la organización. En segundo lugar, el impulso del diálogo y el conocimiento de las expectativas de los grupos de interés. Por último, el fomento de la transparencia y la comunicación.

La evaluación del cumplimiento de esta Norma implica adquirir voluntariamente un compromiso con la sostenibilidad en materia económica, social y ambiental. Además supone aplicar los valores éticos, demostrarlos y mantenerlos. Esta evaluación puede hacerse de dos formas:

1) Certificación del sistema de gestión. El proceso de certificación se lleva a cabo exclusivamente a través de entidades de certificación homologadas por Forética en ciclos de certificación de tres años (auditoría inicial el primer año y auditorías de seguimiento en los dos años posteriores). La entidad que supera las auditorías recibe un certificado que así lo acredita en nombre de la entidad certificadora que ha realizado la auditoría y Forética.

2) Evaluación de la conformidad. Evaluación por parte de Forética del nivel de aplicación de los requisitos de la Norma en una organización a través de una revisión documental y recogida de evidencias en la información pública de dicha entidad. A través de este proceso se obtiene una validación del uso de la metodología de gestión que plantea la Norma en un momento determinado.

3. *Ámbito*

La presente Norma permite establecer un Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable en las organizaciones. Puede aplicarse tanto a la organización en general como limitar el alcance a determinadas unidades de negocio, regiones o sedes, siempre que se pueda evidenciar el cumplimiento de todos los requisitos recogidos en el punto seis del presente documento, sin ser posible la exclusión de ninguno de ellos.

El Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable debe ser contemplado como una parte del sistema de gestión de la organización siendo, por tanto, compatible e integrable con los sistemas de gestión de la calidad, medio ambiente, prevención de riesgos laborales, cumplimiento normativo o innovación, entre otros.

4. Documentos de referencia

En el proceso de revisión y actualización del texto de la norma SGE 21, se ha realizado un riguroso análisis comparativo de la misma frente a los documentos y marcos de referencia globales en responsabilidad social empresarial y sostenibilidad, entre otros los siguientes:

- *Objetivos de Desarrollo Sostenible*. United Nations (UN). 2015. [Link](#).
- *Estrategia renovada de la UE para 2011-2014 sobre la responsabilidad social de las empresas*. European Commission (EC). 2011. [Link](#).
- *Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales*. Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD). 2011. [Link](#).
- *Pacto Mundial de las Naciones Unidas*. United Nations (UN). 1999. [Link](#).
- *Declaración tripartita de principios sobre las empresas multinacionales y la política social*. International Labour Organization (ILO). 2006. [Link](#).
- *Principios Rectores sobre las empresas y los derechos humanos: puesta en práctica del marco de las Naciones Unidas para “proteger, respetar y remediar”*. United Nations (UN). 2011. [Link](#).
- *Código de Conducta de BSCI*. Business Social Compliance Initiative (BSCI). 2014. [Link](#).
- *G4. Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad. Principios y contenidos básicos*. Global Reporting Initiative (GRI). 2013. [Link](#).
- *El Marco Internacional de Reporte Integrado*. International Integrated Reporting Council (IIRC). 2014. [Link](#).
- *Sustainability Accounting Standards*. Sustainability Accounting Standards Board (SASB). 2013. [Link](#).
- *Requisitos para la inclusión en el Índice FTSE4Good*. Financial Times Stock Exchange (FTSE). 2016. [Link](#).
- *Midiendo intangibles. Metodología de evaluación de la sostenibilidad corporativa para Dow Jones Sustainability Index*. RobecoSAM's Corporate Sustainability. 2015. [Link](#).
- *ISO 9001:2015. Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos*. International Organization for Standardization (ISO). 2015. [Link](#).
- *ISO 14001:2015. Sistemas de gestión ambiental. Requisitos con orientación para su uso*. International Organization for Standardization (ISO). 2015. [Link](#).
- *ISO 19011:2011. Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión*. International Organization for Standardization (ISO). 2011. [Link](#).
- *ISO 26000:2010. Guía de responsabilidad social*. International Organization for Standardization (ISO). 2010. [Link](#).
- *SA8000:2014. Social Accountability International (SAI)*. 2014. [Link](#).
- *OHSAS 18001:2007. Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo*. British Standards Institution (BSI). 2007. [Link](#).

5. Descripción

La norma está compuesta por seis capítulos. Los cinco primeros explican los antecedentes y los aspectos generales del documento, siendo el capítulo seis el que desarrolla los requisitos de la Norma, y por lo tanto en el que se basará tanto la implantación como la auditoría de la organización a evaluar.

Dicho capítulo se desglosa a su vez en nueve áreas de gestión que establecen los requisitos que se consideran adecuados para demostrar las evidencias de su implantación.

Las normas técnicas están en constante proceso de revisión según el estado del arte y de la experiencia acumulada en su utilización. Con más razón esta Norma, por ser la primera que se ha elaborado para evaluar la Gestión Ética y Socialmente Responsable, está sujeta a un proceso de revisión y mejora continua.

Su estructura en áreas de gestión facilitará la incorporación de nuevos valores éticos que sean más representativos de la realidad, de acuerdo con el pensamiento y circunstancias sociales de su tiempo.

6. Áreas de gestión

6.1. GOBIERNO DE LA ORGANIZACIÓN	14
6.2. PERSONAS QUE INTEGRAN LA ORGANIZACIÓN	19
6.3. CLIENTES	22
6.4. PROVEEDORES Y CADENA DE SUMINISTRO	25
6.5. ENTORNO SOCIAL E IMPACTO EN LA COMUNIDAD	26
6.6. ENTORNO AMBIENTAL	27
6.7. INVERSORES	29
6.8. COMPETENCIA	30
6.9. ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	31

6.1. GOBIERNO DE LA ORGANIZACIÓN

6.1.1. POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

La organización debe definir y mantener una Política de Responsabilidad Social. Dicha política debe:

- a) Incluir el compromiso de integrar los aspectos sociales, ambientales, éticos y de buen gobierno en sus operaciones y estrategia con el objetivo de maximizar el impacto positivo en sus grupos de interés.
- b) Estar aprobada por el máximo órgano responsable de la organización.
- c) Ser comunicada a todas las personas que trabajan para la organización y en nombre de ella.
- d) Estar a disposición pública.

6.1.2. CÓDIGO DE CONDUCTA

La organización ha de elaborar un Código de Conducta, el cual debe:

- a) Ser específico y coherente con sus valores y desarrollar y concretar la Política de Responsabilidad Social.
- b) Ser aprobado por el máximo órgano responsable de la organización.
- c) Definir el canal o las vías adecuadas para resolver dudas, quejas, reclamaciones, denuncias o sugerencias sobre aspectos relacionados con la Gestión Ética y Socialmente Responsable de la organización. Dicho canal ha de garantizar la ausencia de represalias en su uso así como el seguimiento de las incidencias que se registren.
- d) Establecer medidas sancionadoras aplicables en caso de incumplimiento.
- e) Ser conocido y comprendido por las personas que trabajan para la organización y en nombre de ella.

La organización ha de definir los mecanismos que faciliten la revisión, actualización y cumplimiento de este código.

6.1.3. COMITÉ DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

La organización ha de establecer un Comité de Responsabilidad Social, de carácter consultivo, que:

- a) Es nombrado por el máximo órgano responsable de la organización e integrado por las personas que éste designe, debiendo ser representativo de las áreas de gestión de la organización y pudiendo incorporar expertos externos.
- b) Asegure los recursos (humanos, materiales y financieros) para garantizar que el Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable se establece, implanta y mantiene de forma eficaz alineado con la estrategia y objetivos de la organización.
- c) Defina el modelo de relación y diálogo con los grupos de interés.
- d) Vele y garantice que el plan de RSE y sus acciones responden a los aspectos materiales y contribuyen a mitigar los riesgos ambientales, sociales y de buen gobierno (ASG) identificados por la organización. Además, ha de supervisar la ejecución y el grado de cumplimiento de los objetivos y metas.
- e) Asesore a la Dirección sobre oportunidades de mercado u operacionales vinculadas a los aspectos ASG.
- f) Asuma la responsabilidad sobre la revisión e interpretación de la Política de Responsabilidad Social y el Código de Conducta.
- g) Esté informado de las consecuencias para el Sistema de Gestión de cualquier cambio en la estructura de la organización.
- h) Se reúna al menos semestralmente.
- i) Establezca mecanismos de comunicación con el máximo órgano responsable de la organización así como con las comisiones que tengan competencia en aspectos ASG, cuando aplique.

6.1.4. RESPONSABLE DE GESTIÓN ÉTICA/RESPONSABILIDAD SOCIAL

La organización ha de nombrar un responsable del Sistema de Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable asegurando los siguientes aspectos:

- a) Que cuenta con las competencias y conocimientos necesarios en materia de gestión de los aspectos ASG.
- b) Que conoce las implicaciones e impactos ASG de la actividad de la organización.
- c) Que vela por la implantación, cumplimiento, seguimiento y evaluación del Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable Social, coordinando el Comité de Responsabilidad Social.

6.1.5. GESTIÓN DE RIESGOS

La organización ha de llevar a cabo una identificación, análisis y categorización de los principales riesgos ASG que la afectan que será revisada anualmente. Además, ha de diseñar y desarrollar un plan de mitigación de dichos riesgos y medir la eficacia de las acciones puestas en marcha.

6.1.6. PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

La organización ha de elaborar un Plan de Responsabilidad Social con objetivos ASG medibles, comparables y verificables.

Dicho plan debe incorporar una identificación de responsabilidades, plazos de ejecución y recursos aplicables así como los indicadores de seguimiento correspondientes.

Anualmente se ha de evaluar el cumplimiento del plan.

6.1.7. RELACIÓN Y DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

La organización debe analizar los impactos positivos y negativos producidos por su actividad en relación a sus grupos de interés, tratando de maximizar el valor generado para los mismos.

Para ello debe:

- a) Identificar y clasificar a los grupos de interés.
- b) Adoptar una metodología para detectar sus expectativas.
- c) Diseñar y priorizar los planes de acción y comunicación con los mismos.
- d) Mantener evidencias de los resultados de las acciones puestas en marcha.

6.1.8. POLÍTICA ANTICORRUPCIÓN

La organización ha de definir una política de lucha contra la corrupción que incluya, entre otras:

- a) Medidas para la erradicación de prácticas como el soborno o la extorsión.
- b) Criterios de emisión y recepción de regalos y atenciones.
- c) Vías para la detección y limitación de los conflictos de intereses.
- d) Mecanismos de consulta del personal ante acciones dudosas.
- e) Mecanismos de denuncia contra la corrupción.

La organización debe garantizar que todas las personas con capacidad de decisión conocen y entienden la Política. Se han de mantener evidencias de las acciones emprendidas en caso de incumplimiento.

6.1.9. AUDITORÍA INTERNA

La organización debe realizar anualmente auditorías internas del Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable para comprobar la correcta aplicación y evolución del sistema y su adecuación a los requisitos de esta norma. Para ello debe:

- a) Definir en un documento el proceso de auditoría detallando, al menos, las responsabilidades, criterios de auditoría, métodos y alcance que permitan garantizar la objetividad e imparcialidad de los procesos y resultados.
- b) Mantener, al menos, los siguientes registros:
 1. Las desviaciones detectadas y las acciones necesarias para su corrección.
 2. Un informe de auditoría que recoja las conclusiones y que debe ser puesto a disposición del Comité de Responsabilidad Social.

6.1.10. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN Y MEJORA CONTINUA

El máximo órgano responsable de la organización debe revisar el Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable al menos anualmente para asegurarse de su adecuación y eficacia, a través de indicadores de seguimiento y de la elaboración de planes de mejora continua.

La información de entrada para la revisión será al menos:

- a) Política de Responsabilidad Social.
- b) Código de Conducta.
- c) Composición y actuaciones del Comité de Responsabilidad Social.
- d) Plan de Responsabilidad Social.
- e) Gestión de riesgos ambientales, sociales y de buen gobierno.
- f) Resultados principales de los procesos de diálogo con grupos de interés.
- g) Informes de auditoría.
- h) Acciones correctivas puestas en marcha.
- i) Informe de Responsabilidad Social.

6.1.11. DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA

La organización ha de poner a disposición pública la información ASG relevante relativa a su actividad, impactos y resultados de las acciones llevadas a cabo a través de los medios que tenga a su alcance y garanticen una máxima transparencia.

Periódicamente, la organización debe publicar un informe de desempeño ASG que incluya, como mínimo, la siguiente información:

- a) El perfil de la organización.
- b) Gobierno corporativo y compromisos.
- c) Estrategia y plan RSE (enfoque y resultados).
- d) Principales indicadores ASG.

6.2. PERSONAS QUE INTEGRAN LA ORGANIZACIÓN

6.2.1. DERECHOS HUMANOS

La organización debe respetar los derechos humanos. Para ello ha de llevar a cabo un control y seguimiento del cumplimiento de los mismos en relación con las personas que trabajan en la organización y en nombre de ella así como con los distintos colectivos con los que se relaciona en el desempeño de su actividad. Debe disponer, en función de su tamaño y circunstancias, de los siguientes elementos:

- a) Un compromiso público, y al más alto nivel, de asumir su responsabilidad de respetar los derechos humanos, al menos en lo que respecta a:
 1. Derechos de la infancia y la juventud, entre ellos supresión de la explotación infantil y trabajos forzados.
 2. Derecho de asociación, principalmente libertad de sindicación y derecho a la negociación colectiva.
 3. Derecho a unas condiciones de empleo equitativas y satisfactorias.
- b) Un procedimiento para identificar, prevenir, mitigar y rendir cuentas de cómo aborda su impacto sobre los derechos humanos en todas sus operaciones y actividades.
- c) Unos procesos que permitan reparar, en la medida de lo posible, las consecuencias negativas sobre los derechos humanos que hayan provocado o contribuido a provocar.

6.2.2. IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y NO DISCRIMINACIÓN

La organización ha de garantizar, mediante el despliegue de políticas y procedimientos, el respeto del Principio de Igualdad de Oportunidades, en el acceso a los puestos de trabajo, la formación, el desarrollo profesional y la retribución de todas las personas que trabajan en la organización. Debe contemplar específicamente, según corresponda, la ausencia de discriminación por circunstancias de género, origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad, orientación sexual o cultura, entre otras. Se han de mantener evidencias de las acciones que se hayan derivado de dichas políticas y procedimientos, indicando el departamento implicado, el responsable de su ejecución, el objetivo, los resultados obtenidos y la fecha de implantación.

6.2.3. GESTIÓN DE LA DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

La organización debe llevar a cabo una gestión activa de la diversidad, para ello desarrollará las siguientes acciones:

- a) Identificación y análisis de los perfiles de diversidad.
- b) Identificación de las necesidades y expectativas de cada uno de ellos.
- c) Definición de un plan de acción en función de los resultados obtenidos.
- d) Seguimiento de los resultados de las acciones llevadas a cabo.
- e) Revisión, al menos cada tres años, del plan de acción.

La organización debería tratar, en la medida de lo posible, de fomentar la incorporación de perfiles poco representados en la organización o con una reducida participación en el mercado de trabajo.

6.2.4. CONCILIACIÓN DE LA VIDA PERSONAL, FAMILIAR Y LABORAL.

La organización debe definir un plan de conciliación de la vida personal, familiar y laboral, en el que se incluyan aquellas acciones que mejor respondan a las necesidades y expectativas de las personas que trabajan para la organización. Se ha de informar a todas las personas de la organización de dicho plan y mantener un registro de utilización y resultados de las acciones definidas. Al menos cada tres años, se debe actualizar el plan en función de los niveles de satisfacción y uso detectados.

6.2.5. DISEÑO Y ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN

La organización ha de mantener actualizado un organigrama en el que se refleje su estructura.

La organización debe aportar información actualizada a todas las personas sobre sus funciones, responsabilidades y líneas de reporte, así como los parámetros de evaluación de su desempeño con el objetivo de garantizar un trato justo y claro.

La organización se ha de comprometer a introducir paulatinamente objetivos ASG en dicha evaluación del desempeño.

6.2.6. SEGUIMIENTO DEL CLIMA LABORAL

La organización debe llevar a cabo una evaluación del clima laboral, al menos cada tres años, analizando los resultados y poniendo en marcha los mecanismos y planes de acción necesarios para su mejora continua.

6.2.7. SALUD Y BIENESTAR EN EL TRABAJO

La organización debe garantizar la salud y bienestar de todas las personas que trabajan en la organización o en nombre de ella, para ello debe:

- a) Llevar a cabo un diagnóstico de riesgos laborales para las instalaciones y los distintos puestos de trabajo, incluyendo los riesgos psicosociales.
- b) Implementar las mejoras necesarias para garantizar un lugar de trabajo seguro y saludable a través de un plan de acción anual con objetivos concretos.
- c) Dar formación a todos los empleados y personas que trabajen en nombre de la organización sobre los temas de ergonomía, salud laboral, seguridad e higiene, y hábitos de vida saludable que sean de aplicación en cada caso.
- d) Facilitar información de seguridad de las instalaciones a las personas que desarrollen alguna actividad en las mismas.

6.2.8. FORMACIÓN Y FOMENTO DE LA EMPLEABILIDAD

La organización ha de evaluar periódicamente las necesidades de formación, estableciendo los programas necesarios para que los empleados actualicen y desarrollen sus competencias y conocimientos, de acuerdo con los objetivos generales de la organización.

6.2.9. REESTRUCTURACIÓN RESPONSABLE

En caso de reestructuración, la organización ha de tener en cuenta las necesidades, intereses y demandas de las partes afectadas por el proceso, reduciendo, en la medida de lo posible, los impactos negativos asociados.

6.3 CLIENTES

6.3.1. INNOVACIÓN RESPONSABLE

La organización debe proporcionar productos y servicios responsables y competitivos. Para ello ha de incluir en el diseño y desarrollo, criterios ambientales, sociales y de buen gobierno (ASG) fomentando la innovación responsable.

6.3.2. CALIDAD Y EXCELENCIA

La organización ha de garantizar que su actividad se desarrolla de acuerdo a altos estándares de calidad. Para ello, la organización debe llevar a cabo las siguientes acciones:

- a) Hacer público el compromiso del máximo órgano responsable en materia de calidad.
- b) Entregar información a todas las personas que trabajan en la organización y en nombre de ella sobre los principios de calidad definidos, siendo necesaria formación en aquellos perfiles en los que debido a la tarea que desempeñen tengan una mayor incidencia en la calidad del producto o servicio suministrado por la organización.
- c) Realizar evaluaciones de la satisfacción de los clientes, análisis de los resultados y elaboración de planes de acción para la mejora.
- d) Disponer de un sistema para admitir, tramitar y registrar reclamaciones e incidencias que registre las causas, las respuestas y el tratamiento dado para su resolución. En caso de registrarse defectos o fallos una vez entregado el producto o servicio, se ha de informar al cliente y llevando a cabo las medidas de reparación o reposición necesarias.

6.3.3. INFORMACIÓN RESPONSABLE DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

La organización debe presentar en todo momento una información clara y honesta de sus productos y servicios en las comunicaciones con sus clientes. Para ello ha de supervisar y garantizar que se cumplan los siguientes aspectos:

- a) Identificación clara e inequívoca del producto o servicio.
- b) Oferta comercial, incluyendo precio completo y condiciones tanto de pago como de entrega.
- c) Especificaciones técnicas del producto o servicio en lo que se refiere a recomendaciones, riesgos o impactos sobre la salud, la seguridad y el medio ambiente, así como las condiciones de uso y conservación.

6.3.4. ACCESO A PRODUCTOS Y SERVICIOS

La organización ha de analizar los diferentes tipos de clientes actuales y potenciales, consumidores de sus productos y usuarios de sus servicios con dos objetivos fundamentales:

- a) Detectar y gestionar los elementos que dificultan o impiden el correcto acceso a dichos productos y servicios.
- b) Identificar y gestionar los riesgos derivados del uso del producto o servicio que puedan suponer un impacto no deseado en públicos vulnerables.

En función de dicha identificación se debe definir, implementar y dar seguimiento a acciones concretas encaminadas a mejorar el acceso de los clientes a dichos productos y servicios.

6.3.5. PUBLICIDAD Y MARKETING RESPONSABLE

La organización debe establecer los principios que han de guiar sus acciones de publicidad y marketing en lo que respecta a la promoción del producto o servicio. Estos principios deben considerar, al menos, los siguientes aspectos:

- a) Protección de públicos vulnerables.
- b) Obtención y custodia responsable de datos personales.
- c) Criterios responsables de selección de elementos de marketing, incluidos materiales o desarrollo de eventos.
- d) Relación con los medios de comunicación.
- e) Lenguaje y tono de las comunicaciones.

En caso de incumplimiento de dichos principios, se han de mantener evidencias del tipo de incumplimiento, alcance del mismo y acción llevada a cabo para resolverlo.

6.3.6. CONSUMO RESPONSABLE

La organización debe llevar a cabo acciones de sensibilización con los clientes en lo que respecta al uso y consumo responsable de sus productos o servicios o cualquier otro aspecto relacionado con la sostenibilidad del sector en el que opera. Se han de mantener evidencias de las acciones llevadas a cabo, su alcance, objetivo e impactos logrados.

6.4. PROVEEDORES Y CADENA DE SUMINISTRO

6.4.1. COMPRAS RESPONSABLES

La organización debe definir sus criterios de compra responsable en función de las mejores prácticas ambientales, sociales y de buen gobierno (ASG) que estén a su alcance y que superen los requisitos legales aplicables.

6.4.2. SISTEMA DE EVALUACIÓN

La organización ha de llevar a cabo una evaluación y clasificación de sus proveedores en función del nivel de relevancia que estos tengan para la actividad de la organización. Dicha clasificación debe determinar las actuaciones a llevar a cabo en materia de seguimiento y control de proveedores.

6.4.3. HOMOLOGACIÓN DE PROVEEDORES

La organización debe desarrollar un análisis y homologación de proveedores aplicando los criterios de compras responsables establecidos, según los resultados de la evaluación y clasificación de los mismos. Se ha de mantener un documento que recoja la metodología de homologación definida.

6.4.4. FOMENTO DE BUENAS PRÁCTICAS, MEDIDAS DE APOYO Y MEJORA

La organización debe trasladar a sus proveedores, de manera transparente sus compromisos y expectativas respecto a su relación comercial.

Asimismo, la organización ha de colaborar con sus proveedores en fomentar su conocimiento y mejora de procesos en materia de responsabilidad social.

6.5. ENTORNO SOCIAL E IMPACTO EN LA COMUNIDAD

6.5.1. MEDICIÓN Y EVALUACIÓN DEL IMPACTO SOCIAL

La organización debe tener en cuenta las repercusiones que tienen sus procesos de negocio, proyectos y actividades, en las comunidades en las que opera. Para ello, ha de identificar y evaluar sus impactos sociales, tanto positivos como negativos, actuales y potenciales, desarrollando planes de acción y medidas concretas para cada uno de ellos.

Esta identificación y evaluación debe revisarse anualmente y siempre que se produzcan cambios significativos en la organización.

6.5.2. INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD

La organización se debería involucrar, en la medida de sus posibilidades, en el desarrollo de acciones sociales y solidarias, considerando de manera prioritaria, a la comunidad en la que opera.

Estas acciones han de estar alineadas con su visión estratégica y los valores de la organización y se debería procurar la participación de los empleados a través de, entre otras, acciones de voluntariado.

En el caso de que la organización realice acciones de inversión en la comunidad, se debe informar al Comité de Responsabilidad Social sobre sus resultados, de acuerdo al impacto social, ambiental y económico de las mismas, al menos una vez al año.

6.6. ENTORNO AMBIENTAL

6.6.1. IDENTIFICACIÓN DE ACTIVIDADES E IMPACTOS AMBIENTALES

La organización debe tener en cuenta el impacto que sus procesos, actividades, productos y servicios causan o pueden causar sobre el medio ambiente en el que esta opera, considerando a su cadena de suministro.

Para ello la organización ha de identificar y evaluar aquellos aspectos asociados a su operativa así como sus impactos significativos sobre el medio ambiente, con el objetivo de gestionarlos y minimizarlos. Entre los aspectos ambientales tanto directos como indirectos que podrán identificarse se encuentran:

- a) Consumo de materias primas, agua y energía, entre otras.
- b) Generación de residuos.
- c) Emisiones de gases de efecto invernadero (GEI), otros gases contaminantes y partículas, entre otros.
- d) Emisiones acústicas.
- e) Vertidos sobre el agua o el suelo.
- f) Afecciones a la biodiversidad y a los espacios naturales.

La identificación de aspectos e impactos ambientales se ha de revisar anualmente y siempre que se produzcan cambios significativos en la organización que puedan afectar a sus resultados.

6.6.2. PROGRAMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

La organización debe establecer un programa de gestión ambiental operativo y específico para sus centros de trabajo, alineado y coherente con el compromiso ambiental de la organización y su plan de RSE.

Este programa ha de incluir objetivos y metas medibles, que permitan monitorizar adecuadamente los aspectos, prevenir y gestionar los impactos en el entorno producidos por sus actividades y procesos.

Este programa se debe revisar anualmente y siempre que se produzcan cambios en la organización que pudieran afectar a la identificación vigente.

6.6.3. PLAN DE RIESGOS AMBIENTALES

La organización debe disponer de un plan de contingencias ambientales que permita evaluar, prevenir y gestionar a nivel operativo las posibles situaciones de emergencia ambiental, incidentes y accidentes potenciales asociados a su actividad.

Se han de mantener registros de dichos eventos, las medidas puestas en marcha para su corrección y prevención, así como para la reducción de sus impactos y efectos adversos en el entorno.

6.6.4. ESTRATEGIA FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO

La organización se debe comprometer de manera específica con la lucha contra el cambio climático. Para ello ha de definir una estrategia, adecuada a los aspectos e impactos significativos identificados por la organización, a través de la cual se pongan en marcha acciones concretas de reducción de emisiones de GEI. Se deben mantener evidencias de los resultados obtenidos.

6.7. INVERSORES

6.7.1. BUEN GOBIERNO, PROPIEDAD Y GESTIÓN

La relación de la organización con sus inversores debe seguir los principios rectores de transparencia, lealtad y creación de valor de forma sostenible. Para ello, ha de formalizar un protocolo de relaciones con inversores o Código de Buen Gobierno, que debe ser puesto a disposición de los mismos.

En dicho protocolo, la organización debe definir al menos los siguientes elementos:

- a) Las relaciones entre propiedad y gestión de la organización.
- b) El contenido de la información periódica que se pondrá a disposición de los inversores.
- c) La frecuencia de dicha información.
- d) Las vías puestas a disposición del inversor para solicitar y recibir información en cualquier momento.

6.7.2. TRANSPARENCIA DE LA INFORMACIÓN

La organización debe hacer públicas y accesibles sus cuentas anuales.

6.8. COMPETENCIA

6.8.1. COMPETENCIA LEAL

La organización ha de respetar los derechos de propiedad de sus competidores, no utilizar acciones indebidas para recabar información sobre ellos y no difundir información falseada o tendenciosa en su contra. En caso de diferencias o disputas en este sentido, se debería fomentar acudir a acuerdos entre las partes o fórmulas de arbitraje como vía de resolución. La organización ha de mantener evidencias de las denuncias y requerimientos específicos relacionados con asuntos de competencia y el tratamiento dado en cada caso.

6.8.2. COOPERACIÓN Y ALIANZAS

La organización debe fomentar la incorporación a asociaciones y foros de interés común, que sirvan de encuentro con sus competidores, de intercambio de experiencias y de vías de colaboración conjunta para promover mejores estándares de gestión responsable y liderazgo empresarial en el fomento del desarrollo sostenible. La organización ha de mantener evidencias de las acciones principales llevadas a cabo, indicando el interlocutor o departamento encargado de liderar la relación así como los resultados o impactos conseguidos.

6.9. ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

6.9.1. CUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN Y NORMATIVA

La organización debe garantizar el seguimiento y control de los requisitos legales relevantes que afectan a su actividad, incluyendo la legislación y normativa que sea específica de su sector, entorno local, ambiental, social y laboral allí donde opere. Para ello, la organización ha de mantener actualizada la identificación de la legislación y normativa aplicable, estableciendo un sistema de cumplimiento y prevención de delitos.

6.9.2. FISCALIDAD RESPONSABLE

La organización debe hacer público un desglose de los impuestos satisfechos, relacionándolo con el volumen de actividad desarrollado en el país donde esta opere.

6.9.3. COLABORACIÓN Y ALIANZAS PÚBLICO-PRIVADAS

La organización ha de mantener los canales de comunicación y diálogo que considere convenientes con las Administraciones Públicas con las que se relacione, con el fin cooperar en el desarrollo de alianzas público privadas que fomenten una cultura de Gestión Ética y Responsabilidad Social en la comunidad donde opera.

SGE 21
Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable



www.foretica.org/sge21

Twitter: @SGE21