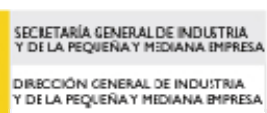


# Gestión de la RSE – Modelo RSE COOP

[2011]



## Nueva versión del modelo RSE COOP



## ÍNDICE

<b>1. OBSERVACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES REFERENTES EN RS .....</b>	<b>2</b>
1.1. Pacto Mundial de las Naciones Unidas .....	2
1.2. RS10.....	4
1.3. ISO26000.....	5
1.4. GRI .....	7
1.5. Conclusiones sobre los principales referenciales en RSE .....	28
1.6. Actualización de contenidos Modelo RSE.COOP .....	28
<b>2. ANÁLISIS Y CONCLUSIONES SOBRE LAS MEJORAS CONCEPTUALES Y METODOLÓGICAS A INCORPORAR EN EL MODELO RSECOOP .....</b>	<b>29</b>
2.1. Valoración del modelo RSECOOP actual (contenidos y propuesta metodológica) y recomendaciones de mejora al respecto .....	30
2.2. Fase 1. Diagnóstico .....	30
2.3. Fase 2. Plan de mejora.....	33
2.4. Fase 3. Implantación del Plan de mejora .....	34
2.5. Fase 4. Memoria de sostenibilidad .....	36
<b>3. IDENTIFICACIÓN DE ELEMENTOS COMUNES ENTRE RSE.COOP Y OTROS REFERENCIALES .....</b>	<b>39</b>
<b>4. ADAPTACIÓN DEL MODELO A NIVEL DE CONTENIDOS.....</b>	<b>50</b>

# 1. OBSERVACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES REFERENTES EN RS

Existen muchas empresas que aún sin saberlo, conociendo las tendencias del mercado vienen desde hace años realizando toda una serie de prácticas que constituyen por sí mismas fuente de RSE. En muchos casos ni tan siquiera dichas empresas son conscientes de que su actitud constituye un comportamiento ético y socialmente responsable, tan solo percibían que este tipo de actitud les daba sencillamente buenos resultados.

Con la finalidad de integrar la RSE en la estrategia y gestión de las organizaciones se han ido generando herramientas para medir y evaluar la contribución de ésta al comportamiento de las organizaciones.

De la totalidad de instrumentos disponibles para evidenciar el impacto de la RSE se podrían destacar las siguientes:

## 1.1. Pacto Mundial de las Naciones Unidas

En el World Economic Forum (realizado en 1999), Kofi Annan lanzó la idea de este pacto en materia de responsabilidad social de las empresas.

Se trata de una iniciativa de compromiso ético destinada a que las entidades de todos los países acojan como una parte integral de su estrategia y de sus operaciones, diez Principios de conducta y acción en materia de derechos humanos, trabajo, medio ambiente y lucha contra la corrupción.

Su objetivo es promover la creación de una ciudadanía corporativa global que permita la conciliación de los intereses y procesos de la actividad empresarial con los valores y demandas de la sociedad civil, así como proyectos de la ONU, organizaciones internacionales sectoriales, sindicatos y ONG. Estos valores esenciales son en materia de derechos humanos, valores económicos y medio ambiente.

Adherirse al Pacto Mundial supone el reconocimiento de las necesidades compartidas por todos en un mundo crecientemente globalizado y el inicio de una colaboración mutuamente enriquecedora, que contribuye a la eliminación de los más evidentes y perjudiciales efectos

perniciosos de la actual dinámica económica y a la promoción del bienestar y la dignidad humana.

El Pacto no es ni un instrumento regulador que plantea normas legales de conducta para todas las entidades, ni un instrumento que concede una certificación a aquellas que cumplen con determinados requisitos.

Los diez principios del Pacto son:

Principio 1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.

Principio 2. Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.

Principio 3. Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

Principio 4. Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

Principio 5. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

Principio 6. Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

Principio 7. Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

Principio 8. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

Principio 9. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

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

La entidad que se adhiere al Pacto asume voluntariamente el compromiso de ir implantando los diez Principios en sus actividades diarias. Así mismo, adquiere el compromiso de ir dando cuenta a la sociedad, con publicidad y transparencia, de los progresos que realiza en ese proceso de implantación, mediante la elaboración de los Informes de Progreso.

Desde el pasado 15 de noviembre de 2004, el Pacto Mundial opera en España a través de la Asociación Española del Pacto Mundial (ASEPAM). En España, el movimiento de adhesión al Pacto ha dado lugar a la creación de un original instrumento de trabajo, la “Mesa Cuadrada”,

desde la que se desarrollan actividades de aprendizaje, de diálogo y de extensión de la red, hacia otras regiones y otros países.

Las ventajas de adherirse al Pacto son:

- Pueden formar parte todas las empresas que lo deseen.
- El compromiso voluntario de ir implantado paulatinamente los 10 principios.
- Los principios del Pacto Mundial son especialmente útiles durante la fase de preparación de una memoria de sostenibilidad donde se toman las decisiones sobre qué aspectos se quiere informar. También pueden ser útiles en la fase de diálogo con las partes interesadas.

Y los inconvenientes:

- No es un instrumento regulador que plantea normas de conducta para las entidades, ni un instrumento que concede una certificación.
- No tiene en cuenta el ámbito económico.
- No propone indicadores de evaluación.

## 1.2. RS10

Se trata de una “especificación” elaborada en 2009 sobre la base de la guía desarrollada por el Comité de Ética de Aenor y el borrador de la guía internacional ISO 26000, que puede ser certificada, pero que en ningún caso es una norma.

Establece los requisitos de un sistema de gestión de la responsabilidad social en las organizaciones sensibles a los principios y recomendaciones sobre responsabilidad social existentes, en particular, los contenidos en el proyecto de norma internacional ISO 26000 y la norma UNE 165010 EX. sobre la base de los criterios recogidos en estos documentos normativos y la amplia bibliografía existente al respecto, este documento establece un sistema de gestión de la responsabilidad social basado en la metodología ISO conocida como Planificar-Hacer-Verificar-Actuar.

Los requisitos para el sistema de gestión de la responsabilidad social contenidos en esta “especificación” componen una herramienta para el avance en la gestión de la responsabilidad

social, compatible con otras herramientas de gestión como la de calidad 9001, la ambiental 14001, o la de seguridad y salud laboral OHSAS 18001.

Las ventajas del referente RS10 son:

- Permite la verificación externa.
- Es compatible con otros sistemas de gestión.
- Es voluntaria.
- Es aplicable en cualquier país o sector.
- Se aplica tanto a empresas pequeñas como a las grandes, tanto del sector público como el privado.

Y los inconvenientes:

- Su certificación se adhiere a un ámbito muy restringido de una única entidad acreditada.
- No propone indicadores de evaluación.

### 1.3. ISO26000

La Guía ISO 26000 se posiciona como un instrumento de carácter voluntario que establecerá estándares internacionales en todos los aspectos relativos a la responsabilidad social empresarial, como medio ambiente, los derechos humanos, prácticas laborales, gobierno organizacional, prácticas de negocios justas, entre otras. En su elaboración interviene un amplio espectro de actores relacionados, con el fin de hacerla realmente representativa.

El objetivo de ésta guía, cuya publicación está prevista para finales de 2010, es convertirse en una herramienta indispensable para el desarrollo de la RSE. La guía tendrá una aplicación voluntaria, estará destinada a ser empleada por organizaciones de todo tipo y tamaño, tanto del sector público como del privado, en países en cualquier etapa de desarrollo. No va a ser certificable, sino que ayudará a implementar un sistema de gestión de la RSE en cualquier tipo de organización.

La ISO 26000 contará con varios principios fundamentales que toda empresa deberá cumplir como son:

- Respeto por los instrumentos internacionalmente reconocidos
- Cumplimiento de la leyes nacionales e internacionales
- Reconocimiento de los derechos de los stakeholders
- Obligatoriedad de redención de cuentas
- Transparencia
- Fomentar el desarrollo sostenible
- Mantener una conducta ética
- Enfoque preventivo
- Respeto por la diversidad
- Respeto por los derechos humanos fundamentales

Las ventajas o puntos fuertes de la Guía ISO 26000 son los siguientes:

- Esta siendo promovida y elaborada por una organización internacional de reconocido prestigio.
- Elaboración de La Guía por un grupo multi-stakeholder.
- Es voluntaria.
- Es aplicable en cualquier país o sector.
- Se aplica tanto a empresas pequeñas como a las grandes, tanto del sector público como el privado.
- Condiciona su implementación a cumplir con las recomendaciones de la OIT, directrices de la OCDE, principios del Pacto Mundial, etc. por lo que fortalece las garantías del cumplimiento de ese conjunto de principios universales.
- Tiene elementos similares a la estructura de las Normas ISO 9001 e ISO 14001.
- Promueve de forma intensa el contacto y participación con los grupos de interés de las organizaciones.

Por otro lado, los puntos débiles la Guía ISO 26000 son:

- No se audita externamente para dar su conformidad a las partes interesadas del cumplimiento de los diferentes requerimientos. (Considerando que una revisión externa asegura una mayor transparencia de cara a las partes interesadas.
- No propone indicadores de evaluación.

## 1.4. GRI

El Global Reporting Initiative (GRI), como uno de los diversos organismos internacionales que se encargan de promover la responsabilidad social corporativa, tiene como propósito establecer unas pautas comunes (Guía G3.1) para proporcionar una declaración equilibrada y razonable del desempeño de una organización en materia de sostenibilidad: impacto económico, medioambiental y social. Los trabajos de la guía se iniciaron en 1997 y se obtuvo la primera versión en el año 2000, habiéndose publicado la última versión denominada G3.1 en abril del 2011.

La Guía G3.1 ajusta el enfoque hacia el desarrollo sostenible sobre todo poniendo énfasis en cuatro grandes aspectos: la vinculación del desarrollo sostenible con la estrategia empresarial, el incremento real de la participación de los grupos de interés, la inclusión de los criterios de sostenibilidad en las políticas y en los procesos de gestión y, por último, el incremento de la credibilidad de la información a través de los mecanismos de verificación.

Los beneficios que aporta la elaboración de memorias de sostenibilidad según G3.1 son los siguientes:

- Facilita la obtención de datos mediante el establecimiento de indicadores de evaluación.
- Mejora las relaciones con las partes interesadas.
- Favorece la comunicación interna.
- Mejora la imagen de la empresa.
- Mantiene canales de comunicación de calidad.

Inconvenientes:

- La empresa se autodeclara o autocalifica en un determinado nivel de implicación.
- La verificación externa es opcional, así como la revisión por parte de GRI.

Para informar sobre la sostenibilidad de una forma clara y abierta, se necesita un marco de trabajo común a nivel mundial, con un lenguaje uniforme y parámetros comunes que sirvan para comunicar de una manera clara y transparente las cuestiones relacionadas con la sostenibilidad. Por eso, la misión del Global Reporting Initiative o GRI (descrito en el módulo anterior) es satisfacer esta necesidad proporcionando un marco fiable y creíble para la



elaboración de memorias de sostenibilidad que pueda ser utilizado por las organizaciones con independencia de su tamaño, sector o ubicación.

El Marco GRI para la elaboración de memorias de sostenibilidad describe el contenido general, así como contenidos sectoriales específicos, acordados por una amplia gama de grupos de interés en todo el mundo, los cuales se consideran generalmente aplicables para la descripción del desempeño de una organización en materia de sostenibilidad.

Las memorias de sostenibilidad que se basan en el Marco de elaboración de memorias del GRI presentan los resultados que se han obtenido dentro del correspondiente período informativo, atendiendo a los compromisos, la estrategia y el enfoque directivo adoptado por la organización. Por lo tanto, una memoria de sostenibilidad deberá proporcionar una imagen equilibrada y razonable del desempeño en materia de sostenibilidad por parte de la organización informante, e incluirá tanto contribuciones positivas como negativas.

Para ayudar en la elaboración de las memorias de sostenibilidad, GRI ha elaborado una guía: la **Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad o guía G3.1**. Esta consta de un conjunto de principios que tienen como finalidad definir el contenido de la memoria y garantizar la calidad de la información divulgada. También incluye los contenidos básicos, que están formados por los indicadores de desempeño y otros apartados, así como una serie de pautas sobre aspectos técnicos relacionados con la elaboración de la memoria. Se considera que estos elementos son equivalentes en cuanto a su importancia y peso específico en las memorias.

### Categoría, Aspecto e Indicador

- ⇒ Una **categoría de indicadores** es un gran grupo de aspectos de sostenibilidad. Dentro de cada uno de los ámbitos (económico, ambiental y social) se pueden incluir varias categorías. Por ejemplo, el ámbito social se distribuye en las categorías: prácticas laborales, derechos humanos, sociedad y responsabilidad de producto. Una categoría determinada puede tener diversos aspectos.
- ⇒ Los **aspectos** son tipos generales de información que guardan relación con una categoría específica de indicadores. Por ejemplo, en el ámbito ambiental podemos encontrar aspectos como: materiales, agua, residuos, etc.
- ⇒ Un **indicador de desempeño** nos da información cualitativa o cuantitativa, sobre resultados o efectos de una organización, que es comparable y que muestran el cambio a través del tiempo.

## Aspectos e Indicadores Económicos según G3.1

Los datos de desempeño generados a partir de los indicadores de esta sección deben proporcionar información sobre los flujos de capitales entre los distintos grupos de interés y los principales impactos económicos de la organización sobre la sociedad en su conjunto.

El desempeño económico de una organización es fundamental para entender la organización y los fundamentos de su sostenibilidad. Sin embargo, los informes financieros anuales ya divulgan suficientemente bien este tipo de información, proporcionando datos sobre la situación, el desempeño y los cambios en la situación financiera de una entidad. También reflejan los resultados obtenidos en la gestión del capital financiero puesto a disposición de la organización.

El ámbito económico de la sostenibilidad afecta al impacto de la organización sobre las condiciones económicas de sus grupos de interés y de los sistemas económicos a nivel local, nacional y mundial. Por eso, el objetivo de los indicadores de desempeño económico es medir los resultados económicos originados por las actividades de la organización y su impacto sobre una amplia gama de grupos de interés.

Los indicadores de desempeño económico se dividen en tres aspectos diferentes: desempeño económico, presencia en el mercado e impactos económicos indirectos.

A continuación se detallan cada uno de estos aspectos con sus correspondientes indicadores de desempeño:

### Desempeño económico

Los indicadores que integran este aspecto económico tienen el objetivo de abordar los impactos económicos directos de la organización y el valor añadido económico generado por sus actividades. Entre otras cosas, demandan el valor económico generado, las consecuencias financieras y otros riesgos, la cobertura de las obligaciones relativas a programas de beneficios sociales y las ayudas financieras recibidas.

Así pues, los indicadores del desempeño económico son los siguientes:

**EC1** – *Valor económico directo generado distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.*

**EC2** – *Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.*

**EC3** – *Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.*

**EC4** – *Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.*

### Presencia en el mercado

Los indicadores de desempeño que forman parte de este aspecto económico proporcionan información sobre las interacciones existentes en mercados específicos; es decir, relaciones entre salarios donde se opera, qué políticas o prácticas de gasto se corresponden a proveedores locales y qué procedimientos se utilizan para la contratación local.

Por lo tanto, la definición de cada uno de los indicadores de desempeño correspondientes a la presencia en el mercado son:

**EC5** – *Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.*

**EC6** – *Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.*

**EC7** – *Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.*

### Impactos económicos indirectos

Los dos indicadores de desempeño que forman parte de este último aspecto económico miden los impactos económicos resultantes de las actividades económicas y las transacciones comerciales de la organización. Así, se debe informar de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados y hacer una descripción de los impactos económicos indirectos significativos de la organización.

Por lo tanto, la definición de estos dos indicadores económicos son:

**EC8** – *Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.*

**EC9** – *Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.*

## Aspectos e Indicadores Ambientales

El ámbito ambiental de la sostenibilidad se refiere a los impactos de una organización en los sistemas naturales vivos e inertes, incluidos los ecosistemas, el suelo, el aire y el agua.

Los indicadores incluidos en el conjunto de indicadores de medio ambiente están estructurados de forma que reflejen los *inputs*, *outputs* y tipos de impacto de una organización sobre el medio ambiente. Los aspectos energía, agua y materiales son tres tipos de *inputs* utilizados por la mayoría de las organizaciones. Estos se convierten en *outputs* con significación medioambiental y están recogidos en los aspectos de emisiones, vertidos y residuos. La biodiversidad también está relacionada con el concepto de *inputs*, en la medida en que también puede ser considerada como un recurso natural. Por otra parte, también sufre directamente el impacto de algunos *outputs* tales como la contaminación.

Así pues, los indicadores de desempeño ambiental se dividen en ocho aspectos diferentes: los materiales, la energía, la biodiversidad, las emisiones, vertidos y residuos, los productos y servicios, el cumplimiento normativo, el transporte y el aspecto general.

A continuación se detallan cada uno de estos aspectos con sus correspondientes indicadores de desempeño:

## Materiales

Para este aspecto ambiental hay dos indicadores de desempeño relacionados, los cuales hacen referencia a los materiales utilizados por la organización.

**EN1** – *Materiales utilizados, por peso o volumen.*

**EN2** – *Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.*

## Energía

Los indicadores de este aspecto cubren las cinco principales áreas de uso de energía por parte de la organización, éstas son: el consumo directo de energía, la energía adquirida externamente, las mejoras en la conservación y la eficiencia, el desarrollo de productos y servicios energéticamente eficientes y el consumo energético indirecto.

**EN3** – Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.

**EN4** – Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.

**EN5** – Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.

**EN6** – Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.

**EN7** – Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.

## Agua

Los tres indicadores de desempeño de este aspecto ambiental hacen referencia a la captación del agua, las fuentes que han sido afectadas por las actividades de la organización y el volumen de agua reciclado o reutilizado.

**EN8** – Captación total de agua por fuentes.

**EN9** – Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.

**EN10** – Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.

## Biodiversidad

Para este aspecto hay definidos cinco indicadores de desempeño, los cuales hacen referencia a terrenos de la organización ubicados dentro de espacios naturales, los impactos en la biodiversidad de la organización, los hábitats protegidos o restaurados, las acciones que haya implantado la organización para gestionar estos impactos y qué especies protegidas hay en áreas afectadas por las actividades de la organización.

**EN11** – Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el

*tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.*

**EN12** – *Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.*

**EN13** - *Hábitats protegidos o restaurados.*

**EN14** – *Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.*

**EN15** – *Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.*

## Emisiones, vertidos y residuos

Este aspecto ambiental comprende una serie de indicadores que miden la liberación al medio ambiente de sustancias consideradas contaminantes. Dichos indicadores incluyen distintos tipos de contaminantes (emisiones a la atmósfera, efluentes y residuos sólidos) que son los identificados normalmente por los marcos regulatorios. Asimismo, existen indicadores para dos tipos de emisiones que están sujetas a convenios internacionales como son los gases de efecto invernadero y las sustancias que destruyen la capa de ozono. Algunos también se centran en la reducción de las emisiones y en las iniciativas para progresar en la reducción.

**EN16** – *Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.*

**EN17** – *Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.*

**EN18** – *Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.*

**EN19** – *Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.*

**EN20** – *NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.*

**EN21** – *Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.*

**EN22** – *Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.*

**EN23** – *Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.*

**EN24** – *Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.*

**EN25** – *Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.*

### Productos y servicios

Los aspectos de Transporte y de Productos y Servicios, suponen áreas en las que cualquier organización puede causar impactos adicionales sobre el medio ambiente, si bien habitualmente a través de terceros tales como clientes o proveedores de servicios logísticos. Este aspecto se divide en dos indicadores de desempeño, los cuales hacen referencia a las iniciativas para mitigar impactos ambientales de los productos y servicios y sobre el porcentaje de productos vendidos y la recuperación de sus embalajes.

**EN26** – *Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.*

**EN27** – *Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.*

### Cumplimiento normativo

Para este aspecto medioambiental solamente se ha definido un indicador el cual hace referencia a las multas que ha recibido la organización por el incumplimiento de la normativa ambiental.

**EN28** – *Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.*

### Transporte

Como ya se ha mencionado anteriormente, los aspectos de Transporte suponen áreas en las que cualquier organización puede causar impactos adicionales sobre el medio ambiente, a través de terceros tales como clientes o proveedores de servicios logísticos.

Para este aspecto solo hay un indicador el cual hace referencia a los impactos ambientales que ocasiona el transporte de productos.

**EN29** – *Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.*

## General

Para este último aspecto de desempeño ambiental hay un solo indicador el cual hace referencia a los gastos e inversiones de carácter ambiental.

**EN30** – *Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.*

## Aspectos e Indicadores Sociales

El ámbito social de la sostenibilidad está relacionado con los impactos de las actividades de una organización en los sistemas sociales en los que opera. Los indicadores de desempeño social del GRI identifican los principales aspectos del desempeño en relación con los aspectos laborales, los derechos humanos, la sociedad y la responsabilidad sobre productos. Estos cuatro aspectos generales se dividen en diferentes aspectos específicos y en los indicadores de desempeño.

### 1. Prácticas laborales y ética del trabajo

Los aspectos específicos y los indicadores que conforman esta categoría se fundamentan en normas reconocidas en todo el mundo, entre las que se incluyen la Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas y sus protocolos, la Convención de las Naciones Unidas con el Convenio Internacional sobre Derechos Civiles y Políticos y con el Convenio Internacional sobre Derechos Económicos, Sociales y Culturales, la Declaración de la OIT sobre principios y derechos fundamentales del trabajo de 1998 y la declaración de Viena y Programa de Acción.

Este primer aspecto general de desempeño social está dividido en cinco aspectos específicos que son: empleo, relaciones empresa/trabajadores, salud y seguridad laboral, formación y evaluación y diversidad e igualdad de oportunidades.



## Empleo

Los indicadores de este aspecto laboral comienzan con el análisis de la amplitud y diversidad del colectivo de trabajadores de la organización informante, subrayando la distribución de sexos y edades, así como los beneficios sociales que tienen los empleados.

**LA1** – *Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.*

**LA2** – *Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.*

**LA3** – *Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.*

**LA15** – *Retorno al trabajo y las tasas de retención después de un permiso de maternidad/paternidad, por sexo*

## Relaciones empresa/trabajadores

Para este aspecto específico nos encontramos con dos indicadores que hacen referencia al enfoque del diálogo entre la organización y los empleados, y al grado de organización de los trabajadores en órganos representativos.

**LA4** – *Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.*

**LA5** – *Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.*

## Salud y seguridad en el trabajo

La protección física y el bienestar de las personas en el puesto de trabajo quedan cubiertos con los indicadores de este aspecto, que abordan tanto el alcance de los programas sobre seguridad y salud como su estadística de resultados.

**LA6** – *Porcentaje del total de trabajadores que está representando en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.*

**LA7** – *Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.*

**LA8** – *Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.*

**LA9** – *Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.*

### Formación y educación

Este aspecto presenta tres indicadores los cuales hacen referencia a las horas de formación que reciben los empleados de la organización informante al año, el apoyo prestado por las organizaciones para la mejora de la cualificación y del potencial de los trabajadores que a su vez mejora el capital humano de la organización.

**LA10** – *Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.*

**LA11** – *Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.*

**LA12** – *Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.*

### Diversidad e igualdad de oportunidades

Para este último aspecto específico de Prácticas laborales y ética en el trabajo se trabaja la diversidad y la igualdad de oportunidades, comparando, por ejemplo, los salarios de los hombres con los de las mujeres.

**LA13** – *Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.*

### Remuneración igualitaria para hombres y mujeres

**LA14** – *Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.*

## 2. Derechos Humanos

Los indicadores de desempeño en Derechos Humanos facilitan información sobre los impactos y las actividades que una organización tiene en relación a los derechos humanos y civiles de los grupos de interés. Los aspectos dentro de estos indicadores se basan en estándares reconocidos internacionalmente, principalmente la Declaración Universal de Derechos Humanos de las Naciones Unidas y la Declaración sobre los Principios y Derechos Fundamentales del Trabajo de la OIT de 1998.

Los indicadores de este aspecto general se centran en cómo las organizaciones informantes mantienen y respetan los derechos básicos del ser humano. También exigen que la organización informe acerca de en qué medida se tienen en consideración los impactos en los derechos humanos a la hora de realizar inversiones y seleccionar proveedores/ contratistas. Por lo tanto, pretenden ofrecer medidas comparables de resultados o consecuencias de la actividad y, por lo tanto, se centran principalmente en incidentes relacionados con derechos humanos fundamentales.

Este segundo aspecto de desempeño social está dividido en siete aspectos específicos que son: prácticas de inversión y abastecimiento, no discriminación, libertad de asociación y convenios colectivos, trabajo infantil, trabajos forzados, prácticas de seguridad y derechos de los indígenas.

### Prácticas de inversión y abastecimiento

Hay tres indicadores relacionados con este aspecto específico de derechos humanos. Estos hacen referencia a los acuerdos de inversión con cláusulas de derechos humanos, a las medidas adoptadas de los contratistas y distribuidores y a las horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con estos derechos.

**HR1** – *Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.*

**HR2** – *Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.*

**HR3** – *Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.*

## No discriminación

Para este aspecto específico relacionado con la discriminación sólo se ha definido un indicador que hace referencia a los incidentes de discriminación ocurridos en la organización y a las acciones tomadas en consecuencia.

**HR4** – *Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.*

## Libertad de asociación y convenios colectivos

Este aspecto específico sólo cuenta con un indicador en el cual se deben especificar las actividades en las que puedan haber importantes riesgos de no poder tener el derecho a la libertad de asociación o de acogerse a convenios colectivos.

**HR5** – *Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.*

## Explotación infantil

Solamente hay un indicador para este aspecto específico y está definido de tal manera que la organización informante debe indicar las actividades que conlleven un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil.

**HR6** – *Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.*

## Trabajos forzados

Para este aspecto específico, el único indicador es tener identificadas las actividades que puedan tener un riesgo potencial de episodios de trabajo forzado o no consentido.

**HR7** – *Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.*

## Prácticas de seguridad

Para este aspecto el indicador relacionado hace referencia a qué porcentaje del personal de seguridad ha sido formado en aspectos de derechos humanos.

**HR8** – *Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.*

## Derechos de los indígenas

Y finalmente, el último aspecto relacionado con los derechos humanos presenta un indicador que hace referencia a los incidentes relacionados con la violación de los derechos de los indígenas.

**HR9** – *Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.*

## Valoración

**HR10** – *Porcentaje y número total de operaciones que han sido sujetas a revisiones de los derechos humanos y/o al impacto de evaluaciones.*

## Remediación

**HR11** – *Número de quejas relacionadas con los derechos humanos, mecanismos de reclamación formal para abordarlas y resolverlas.*

## 3. Sociedad

Los impactos sociales de las organizaciones están vinculados a las interacciones con las estructuras de mercado y con las instituciones sociales que definen el entorno social en el que interactúan los grupos de interés. Estas interacciones y el enfoque de la relación de la

organización con los grupos sociales (como las comunidades) son un componente importante del desempeño en sostenibilidad.

Los indicadores de desempeño Social, por tanto, se centran en los impactos de las organizaciones en las comunidades en las que operan, y en cómo la organización gestiona y arbitra las interacciones con otras instituciones sociales. En concreto, se busca información sobre sobornos y corrupción, participación en la elaboración de políticas públicas, prácticas monopolísticas y cumplimiento con leyes y regulaciones distintas de las laborales y medioambientales.

Este tercer aspecto general de desempeño social está dividido en cinco aspectos específicos que son: comunidad, corrupción, política pública, comportamiento de competencia desleal y cumplimiento normativo.

### Comunidad

Este primer aspecto específico de sociedad presenta un indicador que hace referencia a los programas y prácticas en la comunidad.

**SO1** – *Porcentaje de operaciones implantadas en la comunidad, valoración de impactos y desarrollo de programas.*

**SO9** – *Operaciones con importantes repercusiones negativas reales o potenciales en las comunidades locales.*

**SO10** – *Medidas de prevención y de mitigación aplicadas en operaciones con importantes repercusiones negativas reales o potenciales en las comunidades locales.*

### Corrupción

Para este segundo aspecto específico de sociedad hay tres indicadores en los cuales se tratan los temas de corrupción, como por ejemplo, cuántas unidades de negocio han sido analizadas relacionadas con la corrupción, cuántos empleados han sido formados en este tema o las medidas adoptadas como consecuencia de este tipo de incidentes.

**SO2** – *Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.*

**SO3** – *Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.*

**SO4** – *Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.*

## Política pública

Hay dos indicadores definidos para este aspecto específico de Sociedad. Estos hacen referencia a las políticas públicas, la participación en éstas y a las actividades de *lobbying*, así como las aportaciones financieras relacionadas.

**SO5** – *Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de “lobbying”.*

**SO6** – *Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.*

## Comportamiento de competencia desleal

Para este aspecto específico relacionado con la competencia desleal, sólo se hace referencia a un indicador sobre el cual se debe informar del número de acciones relacionadas con este tema.

**SO7** – *Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.*

## Cumplimiento normativo

El último aspecto específico de Sociedad que es el cumplimiento normativo sólo tiene asociado un indicador en el cual se debe mencionar cuál es el valor de las sanciones y multas derivadas del incumplimiento de leyes y regulaciones relativas a la corrupción o competencia desleal.

**SO8** – *Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.*

## 4. Responsabilidad sobre productos

El conjunto de indicadores del aspecto social Responsabilidad sobre productos aborda los efectos de la gestión de productos y servicios sobre los clientes y usuarios. Se espera que las organizaciones dediquen al diseño de sus productos y servicios la debida atención para

asegurar que se ajustan al uso al que van destinados y que no representen un peligro no intencionado para la salud y la seguridad.

Además, la información relativa tanto a productos y servicios como a usuarios debe tener en cuenta las necesidades de información de los clientes y su derecho de privacidad. Por lo tanto, estos indicadores abordan aquellos aspectos de los productos y servicios de una organización informante que afectan directamente a los consumidores.

Este cuarto y último aspecto de desempeño social está dividido en cuatro aspectos específicos que son: salud y seguridad del cliente, etiquetado de productos y servicios, comunicación de marketing y privacidad del cliente.

### Salud y seguridad del cliente

En este primer aspecto específico hay definidos dos indicadores los cuales hacen referencia al ciclo de vida de los productos y servicios y a los incidentes derivados del incumplimiento legal.

**PR1** – *Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.*

**PR2** – *Número total de incidentes derivados del incumplimiento la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.*

### Etiquetado de productos y servicios

Los tres indicadores relacionados con este segundo aspecto específico de responsabilidad sobre productos hacen referencia a la información requerida por normativa asociada a los productos y servicios, a los incumplimientos relacionados con esta regulación y a la satisfacción del cliente.

**PR3** – *Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.*



**PR4** – *Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.*

**PR5** – *Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.*

### Comunicaciones de marketing

Este aspecto específico está definido por dos indicadores en los cuales se debe informar sobre los programas de cumplimiento de las leyes mencionados en comunicaciones de marketing y sobre los incidentes relacionados con el incumplimiento de éstas.

**PR6** – *Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.*

**PR7** – *Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.*

### Privacidad del cliente

Para este aspecto específico el único indicador relacionado hace referencia a las reclamaciones relacionadas con el respeto a la privacidad y a la fuga de datos personales; es decir hace referencia a la protección de datos personales.

**PR8** – *Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.*

### Cumplimiento normativo

En este último aspecto de responsabilidad sobre productos, el único indicador pretende dar información sobre las multas fruto del incumplimiento normativo relacionadas con el suministro y uso de productos y servicios.

**PR9** – *Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.*

## Los principios de contenido y de calidad de las memorias

Para ayudar a determinar qué se debe incluir en la memoria, se han definido unos principios de contenido, relativos a la materialidad, la participación de los grupos de interés, el contexto de sostenibilidad y la exhaustividad. La aplicación de estos principios y los contenidos básicos determina los asuntos y los indicadores sobre los que se ha de informar en la memoria de sostenibilidad. Asimismo, se incluyen los principios de calidad, relativos al equilibrio, comparabilidad, precisión, periodicidad, fiabilidad y claridad que pueden utilizarse para contribuir a que la información divulgada tenga la calidad deseada.

Para la definición del contenido de la memoria de sostenibilidad se dispone de cuatro **principios de contenido**:

- ⇒ **Materialidad**: la información contenida en la memoria deberá cubrir aquellos aspectos e indicadores que reflejen los impactos significativos, económicos, ambientales y sociales de la organización o aquellos que podrían ejercer una influencia sustancial en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés.
- ⇒ **Participación de los grupos de interés**: la organización informante debe identificar a sus grupos de interés y describir en la memoria cómo ha dado respuesta a sus expectativas e intereses.
- ⇒ **Contexto de sostenibilidad**: la organización informante debe presentar su desempeño dentro del contexto más amplio de la sostenibilidad. Las memorias deben tratar de presentar el desempeño en relación con concepciones más amplias de la sostenibilidad.
- ⇒ **Exhaustividad**: la cobertura de los indicadores y aspectos materiales y la definición de la cobertura de la memoria deben ser suficientes para reflejar los impactos sociales, económicos y ambientales significativos y para permitir que los grupos de interés puedan evaluar el desempeño de la organización informante durante el periodo que cubre la memoria.

Los principios que guían las decisiones a la hora de asegurar la calidad de la información, incluida su correcta presentación son los **principios de calidad**. Los principios son:

- ⇒ **Equilibrio**: la memoria deberá reflejar los aspectos positivos y negativos del desempeño de la organización para permitir una valoración razonable del desempeño general.
- ⇒ **Comparabilidad**: Se deben seleccionar, recopilar, divulgar los aspectos y la información de forma consistente. La información divulgada se debe presentar de modo que permita que los grupos de interés analicen los cambios experimentados por la organización con el paso del tiempo, así como con respecto a otras organizaciones.

- ⇒ **Precisión:** la información que contiene la memoria debe ser precisa y suficiente detallada como para que los diferentes grupos de interés de la organización puedan valorar el desempeño de la organización informante.
- ⇒ **Periodicidad:** la información se presentará a tiempo y siguiendo un calendario periódico de forma que los grupos de interés puedan tomar decisiones con la información adecuada.
- ⇒ **Claridad:** la información debe exponerse de una manera comprensible y accesible para los grupos de interés que vayan a hacer uso de la memoria.
- ⇒ **Fiabilidad:** la información y los procedimientos seguidos en la preparación de una memoria deberán ser recopilados, registrados, compilados, analizados y presentados de forma que puedan ser sujetos a examen y que establezcan la calidad y la materialidad de la información.

### Niveles de las memorias

El sistema de niveles de aplicación de la Guía G3.1 fue concebido con la finalidad de ofrecer una vía progresiva para desarrollar, ampliar y profundizar en los enfoques de la presentación de la información de las memorias de sostenibilidad.

La organización debe realizar una **autocalificación** del nivel de aplicación que indicará a los usuarios en que medida ha aplicado la Guía G3 y los otros elementos del Marco para la elaboración de memorias de GRI. El sistema se compone de tres niveles (C, B y A) y los criterios de presentación de datos van aumentando a cada nivel. Por ejemplo, en el nivel C se incluyen menos indicadores de desempeño e información que en el nivel A. Además, la autocalificación puede escoger una de las opciones siguientes o las dos:

- ⇒ Solicitar a un tercero independiente de GRI y de la organización que emita una opinión sobre la autocalificación → Verificación externa
- ⇒ Solicitar que GRI compruebe la autocalificación de la memoria → *Checking* de GRI.

En la siguiente tabla se muestra el esquema de los niveles de aplicación de la memoria de sostenibilidad de GRI con la información necesaria para cada uno de los niveles:

Nivel de aplicación		C	C <sup>+</sup>	B	B <sup>+</sup>	A	A <sup>+</sup>
Contenidos básicos	Información relativa al perfil	Informar de: 1.1 2.1-2.10 3.1-3.8, 3.10-3.12 4.1-4.4, 4.14-4.15	Verificación externa	Informar de los criterios listados en nivel C, más: 1.2 3.9, 3.13 4.5-4.13, 4.16-4.17	Verificación externa	Los mismos requisitos que para el nivel B	Verificación externa
	Información relativa al enfoque de gestión	No se requiere		Enfoque de gestión para cada categoría de indicadores		Enfoque de gestión para cada categoría de indicadores	
	Indicadores de desempeño e indicadores de suplementos sectoriales	Informar al menos de 10 indicadores de rendimiento, incluyendo al menos uno de cada: económico, social y ambiental		Informar como mínimo de 20 indicadores de rendimiento, al menos uno de cada: económico, ambiental, derechos humanos, laborales, sociedad y responsabilidad de producto.		Informar de cada indicador central/principal de G3 y de los suplementos (si son versión final), tanto de lo informado sobre el indicador o explicando la razón de la omisión.	

Las memorias de sostenibilidad de las organizaciones de la Economía Social (ES) tienen un sistema de clasificación paralelo al que establece la Guía G3 de GRI, donde se tiene en cuenta el grado de información de los indicadores específicos establecidos para hacer un seguimiento de los principios de la ES.

Para estas organizaciones, los niveles de aplicación de las memorias se dividen en tres (3, 2 y 1), teniendo en cuenta los indicadores que hay para cada uno de los 7 principios de la ES.

- ⇒ **Nivel 3:** el 50% de los indicadores de la ES definidos, con la incorporación de cómo mínimo un indicador de cada principio.
- ⇒ **Nivel 2:** el 75% de los indicadores de la ES definidos, con la incorporación de cómo mínimo un indicador de cada principio.
- ⇒ **Nivel 1:** el 90% de los indicadores de la ES definidos, con la incorporación de cómo mínimo un indicador de cada principio.

## 1.5. Conclusiones sobre los principales referenciales en RSE

En relación a los principales referenciales analizados con anterioridad cabe destacar:

- El único referencial que propone indicadores de evaluación y contempla el proceso de elaboración de memorias de sostenibilidad es GRI. De todos ellos es el más compatible con el modelo RSECOOP.
- Asimismo, GRI incluye parámetros para valorar la calidad de la información y una estructura clara de niveles de aplicación en función de la información reportada.
- Pacto Mundial, RS10 y ISO26000 deben ser tratados como guías de recomendaciones complementarias a otros modelos debido a los inconvenientes citados con anterioridad. *Se propone no considerar el Pacto Mundial durante este proceso ya que sus recomendaciones son poco concretas en relación a RS10 y ISO26000.*

## 1.6. Actualización de contenidos Modelo RSE.COOP

En función del análisis realizado en el apartado anterior se debe considerar GRI como principal referencial para la revisión del modelo RSECOOP lo que implicará:

- Revisar los compromisos e indicadores del modelo RSECOOP en relación a los aspectos e indicadores de GRI. Este hecho puede comportar modificaciones de algún compromiso y, sobretodo, en los indicadores y su distribución en relación a los compromisos. Asimismo, cabe considerar la eliminación de contenidos que se consideren obsoletos o no encuentren correspondencia con el referencial GRI.
- Actualización de las fases de diagnóstico y elaboración de la memoria de la metodología del modelo RSECOOP incorporando conceptos del proceso de elaboración de memorias del referencial GRI.
- Actualización de la fase plan de mejora de la metodología del modelo RSECOOP mediante las recomendaciones procedentes de los referenciales RS10 y ISO26000.

## 2. ANÁLISIS Y CONCLUSIONES SOBRE LAS MEJORAS CONCEPTUALES Y METODOLÓGICAS A INCORPORAR EN EL MODELO RSECOOP

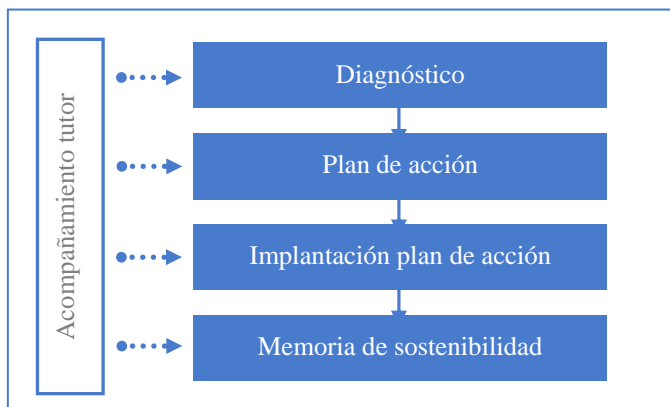
El modelo RSECOOP actual tiene en todas sus fases previstas a GRI (Guía G3.1) como principal referencial pero su ajuste y correspondencia no acaban de ser del todo correctos. La elaboración de la memoria en el modelo RSECOOP actual no incorpora algunos de los principios de GRI en el procesos de elaboración de memorias (principios de contenido y calidad de la memoria) y algunos de los indicadores que la conforman no cubren de forma suficiente los indicadores de GRI. Este hecho se corrobora a partir de las siguientes cuestiones surgidas durante las implantaciones realizadas del modelo actual:

- a) Las diferencias entre indicadores del modelo RSECOOP y referentes mundiales como el GRI, afectó a las organizaciones participantes en disponer de una memoria de sostenibilidad, que pudiera ser en gran medida, compatible y comparable con otras memorias y resultados de otras organizaciones, sectores...
- b) La elaboración de las memorias de sostenibilidad se realizó sin determinar la relevancia de la información a comunicar a partir de la estrategia de las organizaciones y la participación de los grupos de interés. Por tanto, durante la realización del cuestionario y el establecimiento del plan de mejora no se priorizó que era importante para las organizaciones y que no. Este hecho condicionaba todo el proceso de elaboración y comportaba obtener una visión particular e incluso “localista”.
- c) La ponderación de las respuestas en la diagnosis, basada en los compromisos y sus indicadores, era subjetiva y poco concreta, y no requería la recogida y análisis de la información solicitada.
- d) El establecimiento de acciones en el plan de mejora no se correspondía con recomendaciones establecidas en otros referenciales de RSE por lo que muchas de ellas, una vez implantadas, no eran eficaces respecto a su finalidad original.

Todos estos aspectos, además de otros vinculados, a la aparición de nuevos referentes en RS y a la actualización de conceptos, indicadores y contenidos por parte de referentes mundiales hacen necesario, plantear un proyecto que permita actualizar el modelo RSECOOP tanto desde el punto de vista de contenidos, como a nivel metodológico.

## 2.1. Valoración del modelo RSECOOP actual (contenidos y propuesta metodológica) y recomendaciones de mejora al respecto

El modelo RSECOOP actual presenta 4 fases (ver figura) que se consideran válidas en relación a la actualización pretendida. Conceptualmente se mantienen las fases pero variará el contenido y metodología concreta en cada una de ellas.



## 2.2. Fase 1. Diagnóstico

### Situación actual

En el modelo actual la primera fase “Diagnóstico” tiene por objetivo analizar la situación en que se halla la organización en base a una serie de compromisos. Este análisis individualizado hará que la organización sea consciente de los comportamientos responsables que ya tienen incorporados en el seno de su modelo de gestión empresarial, los cuales será importante potenciar y permitirá identificar aquellos aspectos a mejorar, sobre los que será necesario aplicar medidas correctoras.

Las etapas de las que consta esta fase:

- *Realización del cuestionario:* el tutor es el encargado de llevarlo a cabo mediante la realización de entrevistas con personas responsables de la organización.
- *Informe de diagnosis:* documento elaborado por el tutor donde se recogía la información plasmada en el cuestionario mediante una clasificación basada en puntos fuertes y débiles para cada uno de los compromisos.

#### Dificultades detectadas:

- La mayoría de compromisos y sus indicadores no se ajustan parcial o totalmente a los aspectos e indicadores del marco de GRI, dificultando en fases posteriores la elaboración de la memoria.
- Se parte de la premisa que todos los compromisos previstos son aplicables sin tener en cuenta cuáles son relevantes o importantes para la organización. Sin efectuar esta priorización se obtiene en muchos casos una información irrelevante de cara a su comunicación en la memoria.
- La ponderación del cuestionario de diagnóstico no requiere concreción en los datos sino simplemente su disponibilidad con lo que la información se presenta en muchos casos de manera subjetiva y difusa.
- La manera de plasmar la información procedente del cuestionario en el informe de diagnóstico dificulta el establecimiento del plan de mejora requerido en la segunda fase.

#### Recomendaciones de mejora

De cara a solucionar las dificultades detectadas se proponen las siguientes recomendaciones:

**1. Introducir 2 etapas previas a la realización del cuestionario que permitan determinar que compromisos del total son relevantes o importantes para la organización; es decir, aquellos en los que debe centrarse para disponer de la información requerida.**

Estas dos etapas serían:

- *Identificación de compromisos relacionados con la estrategia:* a partir de la estrategia y objetivos de la organización identificar que posibles impactos puede causar la organización en los ámbitos económico, ambiental y social. Los impactos resultantes se relacionarán con el/los compromisos previstos en el modelo.

Para la realización y registro de esta etapa se dispondrá del Anexo 1.

- *Identificación de compromisos relacionados con los grupos de interés:* a partir de la identificación y clasificación (Anexo 2) de los grupos de interés de la organización, ésta contactará con Los grupos de interés (en función de su clasificación) para obtener información sobre aquellos compromisos que éstos consideren relevantes para la organización. Esta consulta puede realizarse de diversas maneras, pero el resultado es



la obtención de compromisos destacados por los grupos de interés a partir del total de compromisos del modelo o de la ratificación de aquellos obtenidos en la etapa anterior.

**2. En relación a la 3ª etapa del Diagnóstico “Realización del cuestionario”, el resultado de la cual será un cuestionario cumplimentado (Anexo 3), cabe destacar lo siguiente:**

- *Revisión de los compromisos y sus indicadores del cuestionario en relación al marco de G3.1:* mediante su conservación, modificación o eliminación a partir de la tabla de correlaciones elaborada en el documento “3. Identificación de elementos comunes entre el modelo RSECOOP y los elementos identificados en los referenciales de RSE”.
- *Determinación de la relevancia de compromisos e indicadores:* Identificar durante la realización del cuestionario aquellos compromisos elegidos en una o en las 2 etapas anteriores. Todos aquellos compromisos, y en consecuencia sus indicadores, que hayan sido identificados en etapas anteriores (estrategia y/o grupos de interés) se considerarán como relevantes y deberán formar parte del contenido de la memoria de sostenibilidad.

Puede suceder que intentando responder a uno o varios indicadores de un compromiso determinado como relevante se detecte que no son aplicables a la organización. En ese caso formarán parte del contenido de la memoria de sostenibilidad pero justificando su no aplicación. Por otro lado, todos aquellos compromisos que no han sido identificados como relevantes en las dos etapas anteriores no se tendrán en cuenta en el contenido de la memoria y, por tanto, no será necesario aportar información sobre ellos durante la realización del cuestionario. Las únicas excepciones se pueden producir sobre aquellos indicadores que forman parte de un compromiso no relevante pero que se encuentran asociados a normativa o legislación. Estos indicadores deberían identificarse como tales y entrarían a formar parte del contenido de la memoria.

Por último, debe considerarse como necesario la aportación del dato o información, y no su disponibilidad, para todos aquellos indicadores identificados como relevantes durante la realización del cuestionario.

**3. Modificación de la estructura del informe de diagnosis:** En la última etapa de la fase de Diagnóstico deben plasmarse los resultados del cuestionario de tal manera que facilite el establecimiento de un plan de mejora previsto para la siguiente fase. Para ello, se estructura el informe en base a indicadores relevantes y no en compromisos como en el modelo actual. Respecto a los indicadores debe detallarse el dato asociado o, en su defecto, la justificación de su no disponibilidad (ver Anexo 4).

## 2.3. Fase 2. Plan de mejora

### Situación actual

La segunda fase Plan de mejora tiene por objetivo establecer una estrategia de mejora temporizada para la organización en el ámbito de la RSE. De este modo, se pretende que la organización disponga de un listado de medidas que le permitan mejorar o potenciar aquellos compromisos que así se determinen en el diagnóstico efectuado, para incorporar o mejorar su modelo de gestión empresarial basado en los principios de la RSE.

Las etapas de las que consta esta fase:

- *Desarrollo del plan de mejora:* El tutor se encarga de orientar a la organización en la tipología de acciones que puede desarrollar para paliar las carencias existentes o reforzar los puntos fuertes de su estrategia empresarial enfocada a la satisfacción de sus grupos de interés.
- *Contrato de compromiso:* Una vez la organización dispone del plan de mejora, se trata de disponer del compromiso por parte de la dirección general conforme ésta pondrá todos los medios materiales y humanos que disponga, para llevar a cabo el plan de mejora aprobado durante los 12 meses establecidos como máximo.

Dificultades detectadas:

- Algunas de las acciones establecidas se muestran ineficaces en cuanto a la resolución de la cuestión planteada ya que son demasiado generales, por su estructuración a través de compromisos y no de indicadores, y depender excesivamente de la experiencia aportada por el tutor.
- En relación a la poca concreción de los plazos de implantación de las acciones del plan de mejora y, en consecuencia, del incumplimiento del contrato de compromiso.

### Recomendaciones de mejora

De cara a solucionar las dificultades detectadas se proponen las siguientes recomendaciones:

**1. Modificación de la estructura del plan de mejora (Anexo 5): A partir del informe de diagnóstico de la fase anterior, estructurar el plan de mejora en base a los indicadores relevantes para la organización, ya sean procedentes de compromisos relevantes o por estar asociados a normativa y/o legislación. Para cada uno de estos indicadores**

**relevantes debería establecerse un objetivo relacionado con el valor real indicado en el cuestionario (Anexo 3) o informe de diagnosis (Anexo 4) o, en su defecto, con la obtención del citado valor. Estos objetivos deben desarrollarse en acciones con plazos y responsables para su consecución.**

1. *Orientación para el establecimiento de acciones (Anexo 6):* utilizar las acciones descritas en los referenciales ISO26000 y RS10 para ayudar a establecer las acciones del plan de mejora y así no depender exclusivamente de la experiencia e interpretación del tutor.
2. *Aprobación del plan de mejora establecido:* firma de aprobación del plan de mejora en relación al compromiso de cumplir con la temporalidad concreta establecida en las acciones.

## 2.4. Fase 3. Implantación del Plan de mejora

### Situación actual

La tercera fase Implantación de un plan de mejora tiene por objetivo desarrollar la totalidad de las acciones de mejora acordadas dentro del periodo de duración del proyecto, para incorporar o potenciar la RSE en el modelo de gestión de la organización.

El tutor adquiere en esta tercera fase un gran protagonismo, a consecuencia del acompañamiento personalizado que realizará a la empresa mediante la realización de sesiones presenciales donde deberá asesorar a la empresa en la implantación de las actuaciones incorporadas en el plan de acción.

Dificultades detectadas:

- Algunas de las acciones establecidas muestran dificultades en su implantación ya que su definición ha sido demasiado genérica.
- Durante el proceso de recopilación de información para la memoria de sostenibilidad relacionada con la implantación de las acciones del plan de mejora no se comprueba la calidad de la citada información, provocando dificultades y ambigüedades en la plasmación posterior en la memoria.

## Recomendaciones de mejora

De cara a solucionar las dificultades detectadas se proponen las siguientes recomendaciones (aunque la primera dificultad descrita se soluciona como consecuencia de la recomendación de mejora de la fase anterior):

**1. Aplicación de los principios de calidad del marco G3.1 de GRI: Durante la recopilación de información procedente de la implantación de las acciones de mejora establecidas para la consecución de los objetivos y para garantizar la calidad de la información publicada en la posterior fase de elaboración de la memoria deberían aplicarse los 6 principios de calidad establecidos en G3.1.:**

- **Equilibrio:** la memoria deberá reflejar los aspectos positivos y negativos del desempeño de la organización para permitir una valoración razonable del desempeño general.
- **Comparabilidad:** Se deben seleccionar, recopilar, divulgar los aspectos y la información de forma consistente. La información divulgada se debe presentar de modo que permita que los grupos de interés analicen los cambios experimentados por la organización con el paso del tiempo, así como con respecto a otras organizaciones.
- **Precisión:** la información que contiene la memoria debe ser precisa y suficiente detallada como para que los diferentes grupos de interés de la organización puedan valorar el desempeño de la organización informante.
- **Periodicidad:** la información se presentará a tiempo y siguiendo un calendario periódico de forma que los grupos de interés puedan tomar decisiones con la información adecuada.
- **Claridad:** la información debe exponerse de una manera comprensible y accesible para los grupos de interés que vayan a hacer uso de la memoria.
- **Fiabilidad:** la información y los procedimientos seguidos en la preparación de una memoria deberán ser recopilados, registrados, compilados, analizados y presentados de forma que puedan ser sujetos a examen y que establezcan la calidad y la materialidad de la información.

## 2.5. Fase 4. Memoria de sostenibilidad

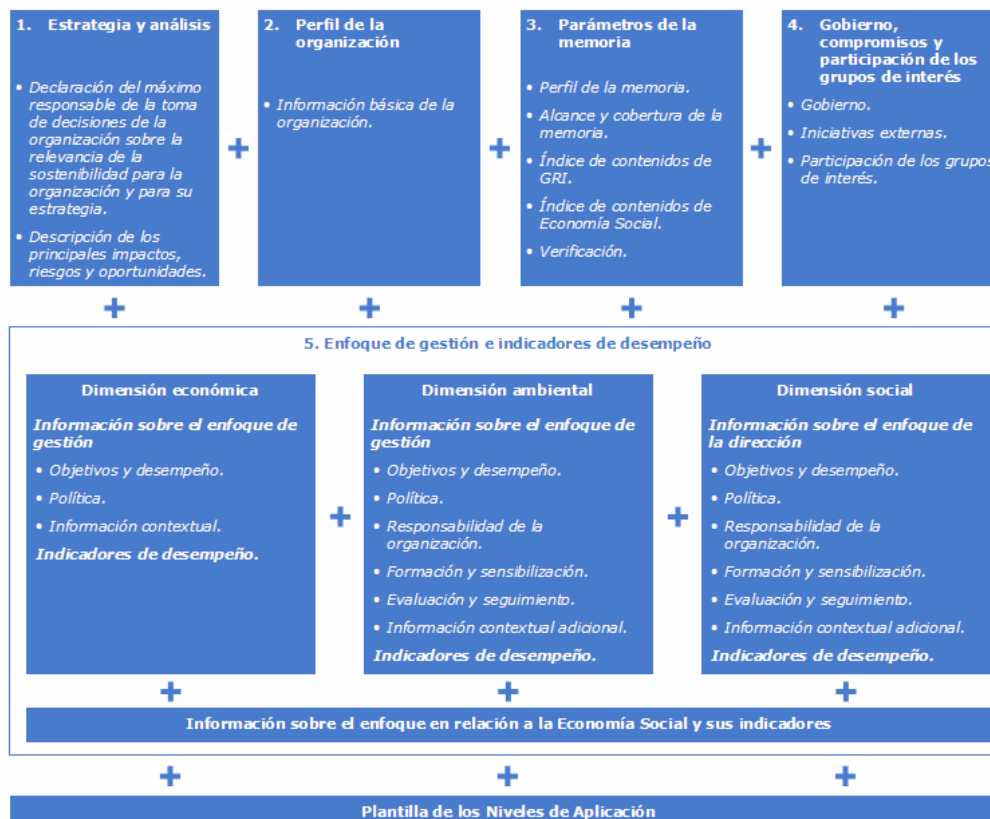
### Situación actual

La cuarta fase Memoria de sostenibilidad tiene por objetivo elaborar la memoria de sostenibilidad de la organización, permitiéndole medirse y compararse con cualquier otra actividad mediante las premisas establecidas en GRI, a la vez que pondrá en valor su particular forma de gestionar su organización en los ámbitos económico, ambiental y social, constituyendo un motor de mejora continuada de la misma.

Las etapas de las que consta esta fase:

- *Elaboración de la memoria de sostenibilidad:* El tutor se encarga de orientar a la organización en la redacción del contenido de la memoria en base a la información procedente de las 3 fases anteriores.
- *Evaluación de la memoria resultante:* Consta de una autodeclaración o verificación externa del nivel de aplicación definido por GRI en el que se encuentra la memoria. Asimismo se verifica su estado en relación a los indicadores de Economía Social .

El contenido de la memoria de sostenibilidad responde al siguiente esquema:



Y los posibles niveles de aplicación:

Nivel de aplicación de memoria		C	C+	B	B+	A	A+
Contenidos básicos	Información sobre el perfil según la G3 <b>PRODUCTO</b>	Informa sobre: 1.1 2.1 - 2.10 3.1 - 3.8, 3.10 - 3.12 4.1 - 4.4, 4.14 - 4.15	Verificación externa de la Memoria	Informa sobre todos los criterios enumerados en el Nivel C además de: 1.2 3.9, 3.13 4.5 - 4.13, 4.16 - 4.17	Verificación externa de la Memoria	Los mismos requisitos que para el Nivel B	Verificación externa de la Memoria
	Información sobre el enfoque de gestión según la G3 <b>PRODUCTO</b>	No es necesario		Información sobre el enfoque de gestión para cada categoría de indicador		Información sobre el enfoque de la dirección para cada Categoría de indicador	
	Indicadores de desempeño según la G3 & Indicadores de desempeño de los suplementos sectoriales <b>PRODUCTO</b>	Informa sobre un mínimo de 10 indicadores de desempeño, y como mínimo uno de cada dimensión: Económica, Social y Ambiental		Informa sobre un mínimo de 20 indicadores de desempeño y como mínimo uno de cada dimensión: Económica, Ambiental, Derechos Humanos, Prácticas laborales, Sociedad, Responsabilidad sobre productos		Informa sobre cada indicador central G3 y sobre los indicadores de los Suplementos sectoriales, de conformidad con el principio de materialidad ya sea a) informando sobre el indicador o b) explicando el motivo de su omisión	

Dificultades detectadas:

- Si la elaboración de la memoria no se realizaba mediante la utilización del software de RSE, se detectan dificultades a cumplimentar algunos apartados propuestos por el marco G3.1. en cuanto al contenido, sobretodo los comprendidos entre el 1 y el 4.
- En algunas memorias se evidencia falta de correspondencia entre el nivel autodeclarado y el nivel de aplicación que le correspondería.

### Recomendaciones de mejora

De cara a solucionar las dificultades detectadas se proponen las siguientes recomendaciones:

**1. Modificar la plantilla prevista para elaborar la memoria (Anexo 8):** En relación a ampliar el detalle de lo que solicita algunos de los apartados que configuran el contenido de la memoria.

**2. Creación de un órgano de evaluación de las memorias de sostenibilidad:** Formado por técnicos que permitan verificar el nivel de aplicación respecto al autodeclarado por la organización y comprueben la calidad de la información publicada mediante la aplicación de los principios de calidad del marco G3.1 citados con anterioridad. Esta recomendación se considera opcional.

### 3. IDENTIFICACIÓN DE ELEMENTOS COMUNES ENTRE RSE.COOP Y OTROS REFERENCIALES

Tabla Comparativa

ASPECTOS GRI	Principios Eco. Social	COMPROMISOS RSE.COOP	REQUISITOS RS10	REQUISITOS ISO 26000
1.1 <b>Estrategia y análisis</b>		Declaración de la dirección		6.2 Gobernanza de la organización
		Declaración del máx. órgano de decisión		
1.2		Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades	7.1 Generalidades	
		1. Gestión empresarial	7.2.3 Transparencia informativa	
2.1		Datos básicos		
2.2		Principales actividades		
2.3				6.2 Gobernanza de la organización
2.4		Datos básicos		
2.5 <b>Perfil de la organización</b>		1. Gestión empresarial		
2.6	1º principio	Datos básicos		
2.7		1. Gestión empresarial		
2.8				
2.9				
2.10		Premios y reconocimientos recibidos durante el periodo cubierto		
3.1 <b>Perfil de la memoria</b>		Periodo cubierto por la memoria		
3.2		Año de la memoria más reciente		



ASPECTOS GRI	Principios Eco. Social	COMPROMISOS RSE.COOP	REQUISITOS RS10	REQUISITOS ISO 26000	
3.3		Ciclo de presentación de memorias			
3.4		Datos básicos			
3.5	4º principio	18. Diálogo y transparencia con los grupos de interés			
3.6		Cobertura de la memoria			
3.7		Limitaciones de alcance o cobertura de la memoria			
3.8		<b>Alcance y cobertura de la memoria</b>			
3.9			Técnicas de medida para obtener los indicadores de desempeño	7.2.3 Transparencia informativa	
3.10			Modificaciones de informaciones dadas en otras memorias		
3.11			Cambios de metodología de información y cálculos utilizados respecto otras memorias		
3.12	<b>Índice del contenido del GRI</b>	Tabla de contenidos GRI			
		Tabla de contenidos Principios Economía Social			
3.13	<b>Verificación</b>	Verificación de la memoria		7.5.3 Verificación	
4.1	<b>Gobierno</b>	Organigrama de la organización	7.2.2 Gobierno de la organización	6.2 Gobernanza de la organización	
4.2					
4.3					
4.4		3º principio 17. Democracia interna			
4.5		7º principio 3. Gestión del capital			
4.6		3º principio	1. Gestión empresarial		
			17. Democracia interna		
4.7		3º principio	17. Democracia interna		7.3.13 Mecanismos de comunicación
19. Formación					
4.8		1. Gestión empresarial			

ASPECTOS GRI	Principios Eco. Social	COMPROMISOS RSE.COOP	REQUISITOS RS10	REQUISITOS ISO 26000
4.9		1. Gestión empresarial		
4.10		1. Gestión empresarial		
4.11		1. Gestión empresarial 4. Sistemas de gestión		
4.12	5º principio	27. Intercoperació 28. Comunidad local		
4.13		27. Intercoperació		
4.14	4º principio	18. Diálogo y transparencia con los grupos de interés	7.1 Generalidades	
4.15	4º principio	18. Diálogo y transparencia con los grupos de interés		
4.16	4º principio	18. Diálogo y transparencia con los grupos de interés		
4.17	4º principio	18. Diálogo y transparencia con los grupos de interés 23. Condiciones sociolaborales 24. Conciliación de la vida personal y laboral 26. Satisfacción del cliente		
EC Desempeño económico	5º principio 7º principio	2. Uso de los recursos locales, favoreciendo el desarrollo económico local 3. Gestión del capital 12. Contaminación atmosférica 16. Integración en el entorno 23. Condiciones sociolaborales 28. Comunidad local 29. Proveedores y empresas contradas		6.5.5 Mitigación del cambio climático y adaptación al mismo 6.8 Participación activa y desarrollo de la comunidad 6.8.3 Participación activa de la comunidad 6.8.7 Generación de riqueza e ingresos 6.8.9 Inversión social
EC Presencia en el mercado	5º principio	2. Uso de los recursos locales, favoreciendo el desarrollo económico local	7.9.2 Promoción del desarrollo local	6.4.4 Condiciones de trabajo y protección social 6.6.6 Promover la responsabilidad social en la cadena de valor

ASPECTOS GRI	Principios Eco. Social	COMPROMISOS RSE.COOP	REQUISITOS RS10	REQUISITOS ISO 26000
		20. Igualdad de oportunidades 23. Condiciones sociolaborales		6.8 Participación activa y desarrollo de la comunidad 6.8.5 Creación de empleo y desarrollo de habilidades 6.8.7 Generación de riqueza e ingresos
EC Impactos económicos indirectos	5º principio			6.3.9 Derechos económicos, sociales y cultura 6.6.6 Promover la responsabilidad social en la cadena de valor 6.6.7 Respeto a los derechos de la propiedad 6.7.8 Acceso a servicios esenciales 6.8 Participación activa y desarrollo de la comunidad 6.8.3 Participación activa de la comunidad 6.8.4 Educación y cultura 6.8.5 Creación de empleo y desarrollo de habilidades 6.8.6 Desarrollo y acceso a la tecnología 6.8.7 Generación de riqueza e ingresos 6.8.9 Inversión social
EN Materiales		8. Producción y gestión de residuos	7.10.1 Prevención de la contaminación 7.10.3 Uso eficiente de los recursos	6.5 El medio ambiente
EN Energía		10. Gestión de energía	7.10.2 Cambio climático 7.10.3 Uso eficiente de los recursos	
EN Agua		7. Política y gestión ambiental 9. Gestión del agua	7.10.1 Prevención de la contaminación	6.5.4 Uso sostenible de los recursos
EN Biodiversidad	5º principio	7. Política y gestión ambiental 14. Afectaciones al suelo 16. Integración en el entorno	7.9.5 Respeto a los animales 7.10.4 Preservación de los ecosistemas y de la biodiversidad	6.5 El medio ambiente 6.5.6 Protección del medio ambiente, la biodiversidad y restauración de los hábitats naturales
EN Emisiones, vertidos y residuos	5º principio	7. Política y gestión ambiental	7.10.1 Prevención de la contaminación	6.5 El medio ambiente

ASPECTOS GRI	Principios Eco. Social	COMPROMISOS RSE.COOP	REQUISITOS RS10	REQUISITOS ISO 26000
		8. Producción y gestión de residuos 9. Gestión del agua 12. Contaminación atmosférica 14. Afectaciones al suelo	7.10.2 Cambio climático	6.5.3 Prevención de la contaminación 6.5.4 Uso sostenible de los recursos 6.5.5 Mitigación del cambio climático y adaptación al mismo 6.5.6 Protección del medio ambiente, la biodiversidad y restauración de los hábitats naturales
EN <b>Productos y servicios</b>	5º principio	7. Política y gestión ambiental 15. Información y formación ambiental	7.10.2 Cambio climático 7.10.3 Uso eficiente de los recursos	6.5 El medio ambiente 6.5.4 Uso sostenible de los recursos 6.6.6 Promover la responsabilidad social en la cadena de valor 6.7.5 Consumo sostenible
EN <b>Cumplimiento normativo</b>		7. Política y gestión ambiental	7.10 Requisitos de la organización ante el medio ambiente	6.5 El medio ambiente
EN <b>Transporte</b>	5º principio	7. Política y gestión ambiental		6.5 El medio ambiente 6.5.4 Uso sostenible de los recursos 6.6.6 Promover la responsabilidad social en la cadena de valor
EN <b>General (gastos ambientales)</b>		7. Política y gestión ambiental		6.5 El medio ambiente
LA <b>Empleo</b>	5º principio	20. Igualdad de oportunidades 22. Estabilidad de la plantilla 23. Condiciones sociolaborales 28. Comunidad local	7.3.9 Contrato de trabajo 7.3.11 Conciliación de la vida personal, familiar y laboral (LA15)	6.4 Prácticas laborales 6.4.3 Trabajo y relaciones laborales 6.4.4 Condiciones de trabajo y protección social
LA <b>Relaciones empresa/trabajadores</b>		23. Condiciones sociolaborales	7.3.7 Asociación y negociación	6.3.10 Principios y derechos fundamentales en el trabajo 6.4 Prácticas laborales 6.4.3 Trabajo y relaciones laborales 6.4.4 Condiciones de trabajo y protección social

ASPECTOS GRI	Principios Eco. Social	COMPROMISOS RSE.COOP	REQUISITOS RS10	REQUISITOS ISO 26000
LA <b>Salud y seguridad en el trabajo</b>		21. Seguridad e higiene en el trabajo	7.3.5 Salud y seguridad	6.4.5 Diálogo social 6.4 Prácticas laborales 6.4.6 Salud y seguridad ocupacional 6.8 Participación activa y desarrollo de la comunidad 6.8.3 Participación activa de la comunidad 6.8.4 Educación y cultura 6.8.8 Salud
LA <b>Formación y educación</b>		15. Información y formación ambiental 19. Formación	7.3.10 Formación, empleabilidad y carrera profesional	6.4 Prácticas laborales 6.4.7 Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo 6.8.5 Creación de empleo y desarrollo de habilidades
LA <b>Diversidad e igualdad de oportunidades</b>		20. Igualdad de oportunidades 23. Condiciones sociolaborales	7.3.1 No discriminación 7.3.6 Entornos accesibles	6.3.7 Discriminación y grupos vulnerables 6.3.10 Principios y derechos fundamentales en el trabajo 6.4 Prácticas laborales 6.4.3 Trabajo y relaciones laborales
LA <b>Remuneración igualitaria para mujeres y hombres</b>		20. Igualdad de oportunidades	7.3.1 No discriminación 7.3.8 Salario	6.3.7 Discriminación y grupos vulnerables 6.3.10 Principios y derechos fundamentales en el trabajo 6.4 Prácticas laborales 6.4.3 Trabajo y relaciones laborales 6.4.4 Condiciones de trabajo y protección social
HR <b>Prácticas de inversión y abastecimiento</b>	5º principio	19. Formación 29. Proveedores y empresas contradas 25. Derechos Humanos		6.3 Derechos humanos 6.3.3 Debida diligencia 6.3.5 Evitar la complicidad 6.4.3 Trabajo y relaciones laborales 6.6.6 Promover la responsabilidad social en la cadena de valor
HR <b>No discriminación</b>		20. Igualdad de oportunidades	7.3.1 No discriminación 7.3.6 Entornos accesibles	6.3 Derechos humanos 6.3.6 Resolución de reclamaciones

ASPECTOS GRI	Principios Eco. Social	COMPROMISOS RSE.COOP	REQUISITOS RS10	REQUISITOS ISO 26000
			7.3.7 Asociación y negociación	6.3.7 Discriminación y grupos vulnerables 6.3.10 Principios y derechos fundamentales en el trabajo 6.4.3 Trabajo y relaciones laborales
HR Libertad de asociación y convenios colectivos	4º principio	25. Derechos Humanos		6.3 Derechos humanos 6.3.3 Debida diligencia 6.3.4 Situaciones de riesgo para los derechos humanos 6.3.5 Evitar la complicidad 6.3.8 Derechos civiles y políticos 6.3.10 Principios y derechos fundamentales en el trabajo 6.4.3 Trabajo y relaciones laborales 6.4.5 Diálogo social
HR Explotación infantil	4º principio	25. Derechos Humanos	7.3.4 Trabajo infantil	6.3 Derechos humanos 6.3.3 Debida diligencia 6.3.4 Situaciones de riesgo para los derechos humanos 6.3.5 Evitar la complicidad 6.3.7 Discriminación y grupos vulnerables 6.3.10 Principios y derechos fundamentales en el trabajo
HR Trabajos forzados	4º principio	25. Derechos Humanos	7.3.3 Trabajo forzoso	6.3 Derechos humanos 6.3.3 Debida diligencia 6.3.4 Situaciones de riesgo para los derechos humanos 6.3.5 Evitar la complicidad 6.3.7 Discriminación y grupos vulnerables 6.3.10 Principios y derechos fundamentales en el trabajo
HR Prácticas de seguridad		19. Formación		6.3 Derechos humanos

ASPECTOS GRI	Principios Eco. Social	COMPROMISOS RSE.COOP	REQUISITOS RS10	REQUISITOS ISO 26000
		25. Derechos Humanos		6.3.5 Evitar la complicidad 6.3.4 Situaciones de riesgo para los derechos humanos 6.6.6 Promover la responsabilidad social en la cadena de valor
HR Derechos de los indígenas		20. Igualdad de oportunidades	7.9.3 Comunidades indígenas	6.3 Derechos humanos 6.3.6 Resolución de reclamaciones 6.3.7 Discriminación y grupos vulnerables 6.3.8 Derechos civiles y políticos 6.6.7 Respeto a los derechos de la propiedad
HR Valoración (% y nº operaciones sujetas a revisión de los DH y/o evaluaciones del impacto)				
HR Remediación (nº quejas relacionadas con los DH)				6.3.6 Resolución de reclamaciones
SO Comunidad local		2. Uso de los recursos locales, favoreciendo el desarrollo económico local  28. Comunidad local	7.9.1 Compromiso	6.3.9 Derechos económicos, sociales y culturales 6.6.7 Respeto a los derechos de la propiedad 6.8 Participación activa y desarrollo de la comunidad 6.8.5 Creación de empleo y desarrollo de habilidades 6.8.7* Generación de riqueza e ingresos
SO Corrupción	4º principio	19. Formación 25. Derechos Humanos	7.4.4 Honestidad 7.5.3 Honestidad 7.8.4 Honestidad	6.6 Prácticas justas de operación 6.6.3 Anti-corrupción
SO Política pública		27. Intercoperación 28. Comunidad local	7.6 Requisitos de la organización en sus alianzas o colaboraciones 7.8.1 Colaboración y transparencia 7.8.2 No injerencia	6.6 Prácticas justas de operación 6.6.4 Participación política responsable 6.8.3 Participación activa de la comunidad
SO Comportamiento de competencia desleal		30. Competencia	7.7 Requisitos de la organización ante los competidores	6.6 Prácticas justas de operación 6.6.5 Competencia justa

ASPECTOS GRI	Principios Eco. Social	COMPROMISOS RSE.COOP	REQUISITOS RS10	REQUISITOS ISO 26000
				6.6.7 Respeto a los derechos de la propiedad
SO <b>Cumplimiento normativo</b>			7.5 Requisitos de la organización ante los proveedores de productos y servicios 7.4 Requisitos de la organización ante los clientes, usuarios y consumidores 7.7 Requisitos de la organización ante los competidores 7.8 Requisitos de la organización ante la administración 7.9 Requisitos de la organización ante la comunidad/sociedad	6.6 Prácticas justas de operación 6.6.7 Respeto a los derechos de la propiedad 6.8.7* Generación de riqueza e ingresos
PR <b>Salud y seguridad del cliente</b>		26. Satisfacción del cliente	7.9.4 Seguridad del producto y servicio	6.3.9 Derechos económicos, sociales y culturales 6.6.6 Promover la responsabilidad social en la cadena de valor 6.7 Asuntos de consumidores 6.7.4 Protección de la salud y la seguridad de los consumidores 6.7.5 Consumo sostenible
PR <b>Etiquetado de productos y servicios</b>	4º principio	5. Marketing responsable 26. Satisfacción del cliente	7.4.1 Promociones y publicidad 7.4.2 Contratos 7.4.5 Atención al cliente y posventa	6.7 Asuntos de consumidores 6.7.3 Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación 6.7.4 Protección de la salud y la seguridad de los consumidores 6.7.5 Consumo sostenible 6.7.6 Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias 6.7.8 Acceso a servicios esenciales 6.7.9 Educación y toma de conciencia
PR <b>Comunicaciones de marketing</b>		5. Marketing responsable	7.4.1 Promociones y publicidad	6.7 Asuntos de consumidores 6.7.3 Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación

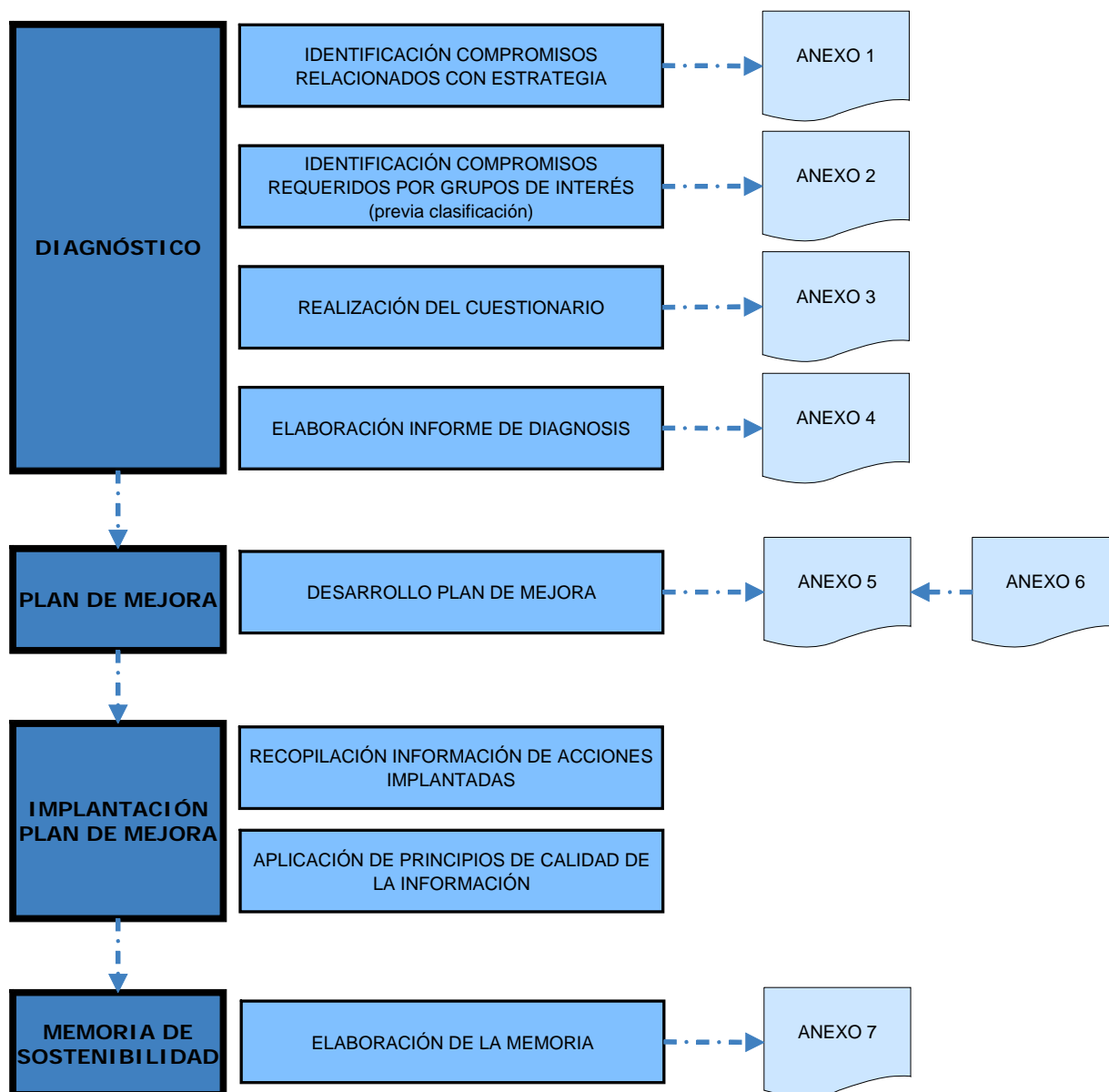


ASPECTOS GRI	Principios Eco. Social	COMPROMISOS RSE.COOP	REQUISITOS RS10	REQUISITOS ISO 26000
				6.7.6 Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias 6.7.9 Educación y toma de conciencia
PR Privacidad del cliente		26. Satisfacción del cliente	7.4.3 Confidencialidad	6.7 Asuntos de consumidores 6.7.7 Protección y privacidad de los datos de los consumidores
PR Cumplimiento normativo		26. Satisfacción del cliente	7.5 Requisitos de la organización ante los proveedores de productos y servicios 7.4 Requisitos de la organización ante los clientes, usuarios y consumidores	6.7 Asuntos de consumidores 6.7.6 Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias
	2º principio			
	6º principio			
		Breve memoria que ponga de manifiesto la primacía de las personas y del objetivo social sobre el capital		
		6. Innovación		
		11. Contaminación acústica		
		13. Contaminación lumínica		
			7.2.1 Eficacia y eficiencia en la gestión	
			7.2.4 Derechos de voto y representación	
			7.3.2 Derecho a la intimidad (trabajadores y sus familias)	
			7.3.11 Conciliación de la vida personal, familiar y laboral	
			7.3.12 Respeto a la dignidad del trabajador	
			7.4.2 Contratos (clientes, usuarios y consumidores)	
			7.4.6 Bienes y servicios socialmente responsables	
			7.5.1 Fomento de los principios de la responsabilidad social en la cadena de suministro	

ASPECTOS GRI	Principios Eco. Social	COMPROMISOS RSE.COOP	REQUISITOS RS10	REQUISITOS ISO 26000
			7.5.2 Formalización y cumplimiento del contrato	
			7.8.3 Obligaciones fiscales	

## 4. ADAPTACIÓN DEL MODELO A NIVEL DE CONTENIDOS

Como resultado del análisis realizado en los 3 documentos anteriores surge la siguiente propuesta de modelo:



Asimismo, los contenidos actualizados del modelo se encuentran presentes o se evidencian en los diferentes anexos utilizados en las fases:

- Anexo 1: en él se registra la relación entre los impactos generados por la organización en base a sus objetivos y los compromisos del modelo RSECOOP.
- Anexo 2: se utiliza para indicar la clasificación de los grupos de interés identificados por la organización.
- Anexo 3: corresponde al cuestionario actualizado en relación a compromisos e indicadores del modelo RSECOOP.
- Anexo 4: en él se recogen los resultados del cuestionario en base a los indicadores del modelo, su valor actual o justificación de la no disponibilidad del valor.
- Anexo 5: el plan de mejora se estructura en base a indicadores, objetivos asociados y acciones establecidas, con plazos y responsables, para la consecución de los citados objetivos.
- Anexo 6: Documento de referencia donde se detallan posibles acciones a incorporar en el plan de mejora procedentes de los referenciales ISO26000 y RS10.
- Anexo 7: Documento que describe los diferentes apartados a cumplimentar para elaborar la memoria de sostenibilidad.

## ANEXO 1. IDENTIFICACIÓN DE COMPROMISOS ASOCIADOS A OBJETIVOS

Objetivos de la organización	Impactos económicos			Impactos ambientales			Impactos sociales		
	positivos	negativos	Compromisos asociados	positivos	negativos	Compromisos asociados	positivos	negativos	Compromisos asociados

[Anexo 1]

# ANEXO 2. CLASIFICACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Grupos de interés	¿Ejerce este grupo una gran influencia en su			¿Se ve afectado en gran medida este grupo por su			Este grupo, ¿ejercerá mucha influencia o se verá muy afectado en el futuro?	TOTAL
	desempeño económico?	desempeño ambiental?	desempeño social?	desempeño económico?	desempeño ambiental?	desempeño social?		

[Anexo 2]

## ANEXO 3. CUESTIONARIO DIAGNOSIS

Fecha:

Nombre de la empresa:

Nombre y cargo de la persona que responde:

Plantilla media equivalente:

Dirección:

Municipio:

Código postal:

Telf.:

Fax:

Correo electrónico de contacto:

Web de la empresa:

### Vector Económico

#### Compromiso 1. Gestión económica e impactos indirectos

Ligado con la Estrategia

Identificado por los G.I.

1. Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos. (EC1). Aumento o disminución de las ganancias retenidas al final del periodo. (ES 7.4)

Normativa asociada

No aplica

Valor/es o información del indicador:	Justificación de la no disposición:

2. Porcentaje sobre el pasivo que se corresponde con fondos colectivos y/o irrepartibles. (ES 7.1)

Normativa asociada

No aplica

Valor/es o información del indicador:	Justificación de la no disposición:

3. Porcentaje de distribución de excedentes destinados a fondos colectivos o irrepartibles. (ES 7.2)

Normativa asociada

No aplica

Valor/es o información del indicador:	Justificación de la no disposición:

--	--

4. Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.  Normativa asociada  
(EC4)  No aplica

Valor/es o información del indicador:	Justificación de la no disposición:

5. Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie. (EC8)  Normativa asociada  
 No aplica

Valor/es o información del indicador:	Justificación de la no disposición:

6. Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.  Normativa asociada  
(EN30)  No aplica

Valor/es o información del indicador:	Justificación de la no disposición:

7. Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos. (EC9)  Normativa asociada  
 No aplica

Valor/es o información del indicador:	Justificación de la no disposición:

8. Organización de actos sociales, culturales o solidarios y colaboraciones monetarias o de cualquier otro tipo en los mismos. (ES 5.1)  Normativa asociada  
 No aplica

Valor/es o información del indicador:	Justificación de la no disposición:



9. Existencia de actuaciones vinculadas a inversiones socialmente responsables. (ES 5.2)  Normativa asociada  No aplica

Valor/es o información del indicador:	Justificación de la no disposición:
---------------------------------------	-------------------------------------

**Compromiso 2. Presencia en el mercado y uso de los recursos locales, favoreciendo el desarrollo económico local.**  Ligado con la Estrategia  Identificado por los G.I.

1. Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas. (EC6)  Normativa asociada  No aplica

Valor/es o información del indicador:	Justificación de la no disposición:
---------------------------------------	-------------------------------------

2. Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas. (EC7)  Normativa asociada  No aplica

Valor/es o información del indicador:	Justificación de la no disposición:
---------------------------------------	-------------------------------------

3. Porcentaje de compras producidas en el territorio (materias primas, servicios y activos fijos) / total de compras. (ES 5.6)  Normativa asociada  No aplica

Valor/es o información del indicador:	Justificación de la no disposición:
---------------------------------------	-------------------------------------

## Vector Ambiental

### Compromiso 3. Política y gestión ambiental.

Ligado con la Estrategia

Identificado por los G.I.

1. Conocimiento y documentación de los impactos ambientales significativos que se deriven de la actividad. (ES 5.8)

Normativa asociada

No aplica

Valor/es o información del indicador:	Justificación de la no disposición:

2. Definición y documentación de objetivos ambientales anuales en función de los impactos ambientales significativos. (ES 5.9)

Normativa asociada

No aplica

Valor/es o información del indicador:	Justificación de la no disposición:

3. Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal. (EN29)

Normativa asociada

No aplica

Valor/es o información del indicador:	Justificación de la no disposición:

4. Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto. (EN26)

Normativa asociada

No aplica

Valor/es o información del indicador:	Justificación de la no disposición:

5. Consideración de criterios ambientales en la selección de proveedores, productos y servicios. (ES 5.4)

Normativa asociada

No aplica

Valor/es o información del indicador:	Justificación de la no disposición:

--	--

6. Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental. (EN28)
- Normativa asociada  
 No aplica

Valor/es o información del indicador:	Justificación de la no disposición:
---------------------------------------	-------------------------------------

**Compromiso 4. Materiales y gestión de residuos.**

Ligado con la Estrategia  
 Identificado por los G.I.

1. Materiales utilizados, por peso o volumen. (EN1)
- Normativa asociada  
 No aplica

Valor/es o información del indicador:	Justificación de la no disposición:
---------------------------------------	-------------------------------------

2. Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados. (EN2)
- Normativa asociada  
 No aplica

Valor/es o información del indicador:	Justificación de la no disposición:
---------------------------------------	-------------------------------------

3. Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos. (EN27)
- Normativa asociada  
 No aplica

Valor/es o información del indicador:	Justificación de la no disposición:
---------------------------------------	-------------------------------------

4. Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento. (EN22)  Normativa asociada  
 No aplica

Valor/es o información del indicador:	Justificación de la no disposición:
---------------------------------------	-------------------------------------

5. Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente. (EN24)  Normativa asociada  
 No aplica

Valor/es o información del indicador:	Justificación de la no disposición:
---------------------------------------	-------------------------------------

### Compromiso 5. Gestión del agua y vertidos.

- Ligado con la Estrategia  
 Identificado por los G.I.

1. Consumo total de agua por fuentes. (EN8)  Normativa asociada  
 No aplica

Valor/es o información del indicador:	Justificación de la no disposición:
---------------------------------------	-------------------------------------

2. Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua. (EN9)  Normativa asociada  
 No aplica

Valor/es o información del indicador:	Justificación de la no disposición:
---------------------------------------	-------------------------------------

3. Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada. (EN10)  Normativa asociada  
 No aplica

Valor/es o información del indicador:	Justificación de la no disposición:
---------------------------------------	-------------------------------------

--	--

4. Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino. **(EN21)**

- Normativa asociada  
 No aplica

Valor/es o información del indicador:	Justificación de la no disposición:
---------------------------------------	-------------------------------------

5. Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos. **(EN23)**

- Normativa asociada  
 No aplica

Valor/es o información del indicador:	Justificación de la no disposición:
---------------------------------------	-------------------------------------

6. Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante. **(EN25)**

- Normativa asociada  
 No aplica

Valor/es o información del indicador:	Justificación de la no disposición:
---------------------------------------	-------------------------------------

**Compromiso 6. Gestión de la energía.**

- Ligado con la Estrategia  
 Identificado por los G.I.

1. Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias. **(EN3)**

- Normativa asociada  
 No aplica

Valor/es o información del indicador:	Justificación de la no disposición:
---------------------------------------	-------------------------------------

2. Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias. **(EN4)**

- Normativa asociada  
 No aplica

Valor/es o información del indicador:	Justificación de la no disposición:
---------------------------------------	-------------------------------------

3. Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia. **(EN5)**

- Normativa asociada  
 No aplica

Valor/es o información del indicador:	Justificación de la no disposición:
---------------------------------------	-------------------------------------

4. Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas. **(EN6)**

- Normativa asociada  
 No aplica

Valor/es o información del indicador:	Justificación de la no disposición:
---------------------------------------	-------------------------------------

5. Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas. **(EN7)**

- Normativa asociada  
 No aplica

Valor/es o información del indicador:	Justificación de la no disposición:
---------------------------------------	-------------------------------------

## Compromiso 7. Contaminación atmosférica.

- Ligado con la Estrategia  
 Identificado por los G.I.

1. Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso. **(EN16)**

- Normativa asociada  
 No aplica

Valor/es o información del indicador:	Justificación de la no disposición:
---------------------------------------	-------------------------------------

2. Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.  Normativa asociada  
**(EN17)**  No aplica

Valor/es o información del indicador:	Justificación de la no disposición:
---------------------------------------	-------------------------------------

3. Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso.  Normativa asociada  
**(EN19)**  No aplica

Valor/es o información del indicador:	Justificación de la no disposición:
---------------------------------------	-------------------------------------

4. NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.  Normativa asociada  
**(EN20)**  No aplica

Valor/es o información del indicador:	Justificación de la no disposición:
---------------------------------------	-------------------------------------

5. Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.  Normativa asociada  
**(EN18)**  No aplica

Valor/es o información del indicador:	Justificación de la no disposición:
---------------------------------------	-------------------------------------

6. Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.  Normativa asociada  
**(EC2)**  No aplica

Valor/es o información del indicador:	Justificación de la no disposición:
---------------------------------------	-------------------------------------

--	--

**Compromiso 8. Gestión de la biodiversidad e integración en el entorno.**

- Ligado con la Estrategia  
 Identificado por los G.I.

1. Hábitats protegidos o restaurados. (EN13)

- Normativa asociada  
 No aplica

Valor/es o información del indicador:	Justificación de la no disposición:
---------------------------------------	-------------------------------------

2. Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas. (EN11)

- Normativa asociada  
 No aplica

Valor/es o información del indicador:	Justificación de la no disposición:
---------------------------------------	-------------------------------------

3. Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas. (EN12)

- Normativa asociada  
 No aplica

Valor/es o información del indicador:	Justificación de la no disposición:
---------------------------------------	-------------------------------------

4. Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad. (EN14)

- Normativa asociada  
 No aplica

Valor/es o información del indicador:	Justificación de la no disposición:
---------------------------------------	-------------------------------------



--	--

5. Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie. (EN15)
- Normativa asociada  
 No aplica

Valor/es o información del indicador:	Justificación de la no disposición:

6. Medidas adoptadas para colaborar en la preservación o restauración de especies o espacios naturales próximos, así como las riquezas naturales i culturales propiedad de la organización. (ES 5.13)
- Normativa asociada  
 No aplica

Valor/es o información del indicador:	Justificación de la no disposición:

## Vector Social

### Compromiso 9. Estabilidad de la plantilla.

- Ligado con la Estrategia  
 Identificado por los G.I.

1. Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región. (LA1). Y con inclusión de los puestos de trabajo ocupados por personas con discapacidades sobre el total de la organización. (ES 5.10)

- Normativa asociada  
 No aplica

Valor/es o información del indicador:	Justificación de la no disposición:

2. Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región. (LA2). Y con especificación del personal discapacitado. (ES 5.11) y (ES 5.12)

- Normativa asociada  
 No aplica

Valor/es o información del indicador:	Justificación de la no disposición:

### Compromiso 10. Formación y educación.

- Ligado con la Estrategia  
 Identificado por los G.I.

1. Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado. (LA10)

- Normativa asociada  
 No aplica

Valor/es o información del indicador:	Justificación de la no disposición:

2. Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales. (LA11)

- Normativa asociada  
 No aplica

Valor/es o información del indicador:	Justificación de la no disposición:

--	--

3. Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional. (LA12)

- Normativa asociada  
 No aplica

Valor/es o información del indicador:	Justificación de la no disposición:
---------------------------------------	-------------------------------------

4. Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves. (LA8)

- Normativa asociada  
 No aplica

Valor/es o información del indicador:	Justificación de la no disposición:
---------------------------------------	-------------------------------------

5. Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados. (HR3)

- Normativa asociada  
 No aplica

Valor/es o información del indicador:	Justificación de la no disposición:
---------------------------------------	-------------------------------------

6. Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades. (HR8)

- Normativa asociada  
 No aplica

Valor/es o información del indicador:	Justificación de la no disposición:
---------------------------------------	-------------------------------------

7. Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización. (SO3)

- Normativa asociada  
 No aplica

Valor/es o información del indicador:	Justificación de la no disposición:
---------------------------------------	-------------------------------------

--	--

8. Porcentaje de miembros de la organización que han recibido o participan en actividades de formación específica en economía social durante el último año respecto al total de miembros de la organización. **(ES 3.6)**
- Normativa asociada  
 No aplica

Valor/es o información del indicador:	Justificación de la no disposición:
---------------------------------------	-------------------------------------

### Compromiso 11. Igualdad de oportunidades

- Ligado con la Estrategia  
 Identificado por los G.I.

1. Existencia de políticas o procedimientos de igualdad de oportunidades en la selección, promoción y desarrollo de las personas de la organización. **(ES 5.7)**
- Normativa asociada  
 No aplica

Valor/es o información del indicador:	Justificación de la no disposición:
---------------------------------------	-------------------------------------

2. Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad. **(LA13)**
- Normativa asociada  
 No aplica

Valor/es o información del indicador:	Justificación de la no disposición:
---------------------------------------	-------------------------------------

3. Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional. **(LA14)**
- Normativa asociada  
 No aplica

Valor/es o información del indicador:	Justificación de la no disposición:
---------------------------------------	-------------------------------------

--	--

4. Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas. (HR4)

- Normativa asociada  
 No aplica

Valor/es o información del indicador:	Justificación de la no disposición:

### Compromiso 12. Condiciones sociolaborales.

- Ligado con la Estrategia  
 Identificado por los G.I.

1. Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas. (EC5)

- Normativa asociada  
 No aplica

--

2. Retorno al trabajo y las tasas de retención después de un permiso de maternidad / paternidad, por sexo. (LA15)

- Normativa asociada  
 No aplica

--

3. Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo. (LA4)

- Normativa asociada  
 No aplica

--

4. Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos. (LA5)

- Normativa asociada  
 No aplica

--

5. Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal. (LA3)  Normativa asociada  No aplica

--

6. Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales. (EC3)  Normativa asociada  No aplica

--

7. Requisitos para la adhesión de nuevos miembros en la organización. (ES 2.1)  Normativa asociada  No aplica

Valor/es o información del indicador:	Justificación de la no disposición:
---------------------------------------	-------------------------------------

8. Requisitos y condiciones de salida de la organización. (ES 2.2)  Normativa asociada  No aplica

Valor/es o información del indicador:	Justificación de la no disposición:
---------------------------------------	-------------------------------------

9. Evolución de las personas asociadas o miembros, con descripción de la variación de altas y bajas. (ES 2.3)  Normativa asociada  No aplica

Valor/es o información del indicador:	Justificación de la no disposición:
---------------------------------------	-------------------------------------

--	--

10. Porcentaje de excedentes asignados a las personas miembros de la organización o en la incorporación de personas (excedentes capitalizados o monetarios). **(ES 7.3)**

- Normativa asociada  
 No aplica

Valor/es o información del indicador:	Justificación de la no disposición:
---------------------------------------	-------------------------------------

**Compromiso 13. Salud y seguridad en el trabajo.**

- Ligado con la Estrategia  
 Identificado por los G.I.

1. Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región. **(LA7)**

- Normativa asociada  
 No aplica

Valor/es o información del indicador:	Justificación de la no disposición:
---------------------------------------	-------------------------------------

2. Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo. **(LA6)**

- Normativa asociada  
 No aplica

--

3. Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos. **(LA9)**

- Normativa asociada  
 No aplica

--

4. Disponer de una auditoría de accesibilidad global, reconocida en el ámbito mundial. (ES 5.14)  Normativa asociada  
 No aplica

Valor/es o información del indicador:	Justificación de la no disposición:

**Compromiso 14. Derechos humanos.**

- Ligado con la Estrategia  
 Identificado por los G.I.

1. Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos. (HR1)  Normativa asociada  
 No aplica

Valor/es o información del indicador:	Justificación de la no disposición:

2. Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia. (HR2)  Normativa asociada  
 No aplica

Valor/es o información del indicador:	Justificación de la no disposición:

3. Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos. (HR5)  Normativa asociada  
 No aplica

Valor/es o información del indicador:	Justificación de la no disposición:

4. Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación. (HR6) (ES 4.3)  Normativa asociada  
 No aplica

Valor/es o información del indicador:	Justificación de la no disposición:



--	--

5. Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación. (HR7) (ES 4.3)  Normativa asociada  No aplica

Valor/es o información del indicador:	Justificación de la no disposición:
---------------------------------------	-------------------------------------

6. Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas. (HR9)  Normativa asociada  No aplica

Valor/es o información del indicador:	Justificación de la no disposición:
---------------------------------------	-------------------------------------

7. Porcentaje y número total de operaciones que han sido sujetas a revisiones de los derechos humanos y/o al impacto de evaluaciones. (HR10)  Normativa asociada  No aplica

Valor/es o información del indicador:	Justificación de la no disposición:
---------------------------------------	-------------------------------------

8. Número de quejas relacionadas con los derechos humanos, mecanismos de reclamación formal para abordarlas y resolverlas. (HR11)  Normativa asociada  No aplica

Valor/es o información del indicador:	Justificación de la no disposición:
---------------------------------------	-------------------------------------

**Compromiso 15. Corrupción y competencia desleal.**

- Ligado con la Estrategia  
 Identificado por los G.I.

1. Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción. (SO2) (ES 4.3)  Normativa asociada  No aplica

Valor/es o información del indicador:	Justificación de la no disposición:

2. Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción. (SO4) (ES 4.3)  Normativa asociada  No aplica

Valor/es o información del indicador:	Justificación de la no disposición:

3. Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados. (SO7)  Normativa asociada  No aplica

Valor/es o información del indicador:	Justificación de la no disposición:

**Compromiso 16. Orientación al cliente.**

- Ligado con la Estrategia  Identificado por los G.I.

1. Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente. (PR5) (ES 4.5)  Normativa asociada  No aplica

Valor/es o información del indicador:	Justificación de la no disposición:

2. Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes. (PR8)  Normativa asociada  No aplica

Valor/es o información del indicador:	Justificación de la no disposición:

--	--

3. Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación. (PR1)
- Normativa asociada  
 No aplica

Valor/es o información del indicador:	Justificación de la no disposición:
---------------------------------------	-------------------------------------

4. Número total de incidentes derivados del incumplimiento la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes. (PR2)
- Normativa asociada  
 No aplica

Valor/es o información del indicador:	Justificación de la no disposición:
---------------------------------------	-------------------------------------

5. Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes. (PR4)
- Normativa asociada  
 No aplica

Valor/es o información del indicador:	Justificación de la no disposición:
---------------------------------------	-------------------------------------

**Compromiso 17. Marketing responsable.**

Ligado con la Estrategia  
 Identificado por los G.I.

1. Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos. (PR3)
- Normativa asociada  
 No aplica

Valor/es o información del indicador:	Justificación de la no disposición:
---------------------------------------	-------------------------------------

--	--

2. Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios. (PR6)
- Normativa asociada  
 No aplica

Valor/es o información del indicador:	Justificación de la no disposición:
---------------------------------------	-------------------------------------

3. Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes. (PR7)
- Normativa asociada  
 No aplica

Valor/es o información del indicador:	Justificación de la no disposición:
---------------------------------------	-------------------------------------

**Compromiso 18. Comunidad local.**

- Ligado con la Estrategia  
 Identificado por los G.I.

1. Porcentaje de operaciones implantadas en la comunidad, valoración de impactos y desarrollo de programas. (SO1)
- Normativa asociada  
 No aplica

Valor/es o información del indicador:	Justificación de la no disposición:
---------------------------------------	-------------------------------------

2. Operaciones con importantes repercusiones negativas reales o potenciales en las comunidades locales. (SO9)
- Normativa asociada  
 No aplica

Valor/es o información del indicador:	Justificación de la no disposición:
---------------------------------------	-------------------------------------

3. Medidas de prevención y de mitigación aplicadas en operaciones con importantes repercusiones negativas reales o potenciales en las comunidades locales. (SO10)

- Normativa asociada  
 No aplica

Valor/es o información del indicador:	Justificación de la no disposición:
---------------------------------------	-------------------------------------

4. Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying". (SO5)

- Normativa asociada  
 No aplica

Valor/es o información del indicador:	Justificación de la no disposición:
---------------------------------------	-------------------------------------

5. Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países. (SO6)

- Normativa asociada  
 No aplica

Valor/es o información del indicador:	Justificación de la no disposición:
---------------------------------------	-------------------------------------

6. Adaptación a la identidad cultural de los territorios donde actúa la organización. (ES 4.4)

- Normativa asociada  
 No aplica

Valor/es o información del indicador:	Justificación de la no disposición:
---------------------------------------	-------------------------------------

### Compromiso 19. Cumplimiento de la normativa social.

- Ligado con la Estrategia  
 Identificado por los G.I.

1. Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones. (SO8)

- Normativa asociada  
 No aplica

Valor/es o información del indicador:	Justificación de la no disposición:
---------------------------------------	-------------------------------------

2. Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización. (PR9)

- Normativa asociada  
 No aplica

Valor/es o información del indicador:	Justificación de la no disposición:
---------------------------------------	-------------------------------------

# ANEXO 4. INFORME DE DIAGNOSIS

Indicador relevante	Valor o información disponible	Justificación de no disponibilidad de valor o información

[Anexo 4]





# ANEXO 6. POSIBLES ACCIONES A INCORPORAR EN EL PLAN DE MEJORA

(fuentes: ISO 26000 y RS 10)

COMPROMISOS	ACCIONES
<b>Vector Económico</b>	
1 Gestión económica e impactos indirectos	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Promover la participación de los fondos propios en el conjunto del pasivo de la organización, destinando parte de los excedentes a fondos irrepartibles.</li> <li>▪ Implantar un sistema generador de información vinculada a la gestión de capital, que facilite las decisiones a los órganos de gobierno.</li> <li>▪ Consultar a los grupos representativos de la comunidad al determinar las prioridades de la inversión social y las actividades de desarrollo de la comunidad. Debería prestarse especial atención a los grupos vulnerables, discriminados, marginados, no representados e infrarrepresentados, e involucrarlos de una manera que pueda ayudarles a extender sus opciones y respetar sus derechos.</li> <li>▪ Participar en asociaciones locales mientras sea posible y adecuado, con el objetivo de contribuir al bien público y a los objetivos de desarrollo de las comunidades.</li> <li>▪ Contribuir a la formulación de políticas y al establecimiento, implementación, seguimiento y evaluación de programas de desarrollo. Al hacerlo, una organización debería respetar y tener la debida consideración por los derechos y opiniones de otros para expresar y defender sus propios intereses.</li> <li>▪ Considerar el impacto económico y social de entrar en una comunidad o de salir de ella, incluyendo los impactos en los recursos básicos necesarios para el desarrollo sostenible de la comunidad.</li> <li>▪ Considerar apoyar iniciativas adecuadas para estimular la diversificación de la actividad económica existente en la comunidad.</li> <li>▪ Involucrarse en actividades económicas con organizaciones que, debido a niveles bajos de desarrollo, tengan dificultades para cumplir con las exigencias legales.</li> <li>▪ Cumplir con sus responsabilidades de pago de impuestos y proporcionar a las autoridades la información necesaria para determinar correctamente los impuestos correspondientes.</li> <li>▪ Considerar contribuir a las jubilaciones y pensiones de los empleados.</li> <li>▪ Tener en cuenta la promoción del desarrollo de la comunidad al planificar los proyectos de inversión social.</li> <li>▪ Considerar aliarse con otras organizaciones, incluidos el gobierno, las empresas o las ONG, con el fin de maximizar sinergias y hacer uso de recursos, conocimiento y habilidades complementarias.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Promover un trato justo y práctico de los costos y beneficios de la implementación de prácticas socialmente responsables a través de la cadena de valor, incluyendo, cuando sea posible, un incremento de la capacidad de las organizaciones que están en la cadena de valor para alcanzar objetivos socialmente responsables. Ello incluye prácticas de compra adecuadas, como asegurar que se pagan precios justos y que los plazos de entrega son adecuados y los contratos estables.</li> <li>▪ Implementar políticas y prácticas que promuevan el respeto de los derechos de la propiedad y el conocimiento tradicional</li> <li>▪ Ofrecer cuando, esté permitido, una tarifa que proporcione una subvención a las personas necesitadas, al establecer los precios y cargos.</li> <li>▪ Operar de manera transparente, proporcionando información relacionada con el establecimiento de precios y cargos.</li> <li>▪ Analizar el impacto de sus decisiones de inversión sobre la creación de empleo, y, cuando sea viable económicamente, puede realizar inversiones directas que alivien la pobreza, a través de la creación de empleo.</li> <li>▪ Considerar el impacto que tiene en el empleo la elección de una tecnología determinada y, cuando sea viable económicamente en el largo plazo, preferir tecnologías que maximicen las oportunidades de empleo.</li> </ul>
<p>2 Presencia en el mercado y uso de los recursos locales, favoreciendo el desarrollo económico local</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fomentar la contratación de proveedores locales, para reducir el impacto ambiental de las actividades.</li> <li>▪ Crear un criterio de rentabilidad que permita evaluar el coste dispuesto a pagar de más por bienes y servicios del territorio.</li> <li>▪ Incorporar un proceso que permita detectar con una periodicidad determinada el porcentaje de las compras producidas en el territorio.</li> <li>▪ Considerar ayudar a desarrollar y mejorar programas de desarrollo de habilidades en la comunidad, cuando éstos sean inadecuados, posiblemente en alianza con otros miembros de la comunidad.</li> <li>▪ Considerar contribuir con programas y alianzas duraderos que apoyen a los miembros de la comunidad, a establecer negocios y cooperativas, mejorar la productividad y promover el espíritu emprendedor.</li> <li>▪ Considerar el apoyo a organizaciones y personas que traen los productos y servicios necesarios para la comunidad, que pueden además generar empleo local, así como vínculos con mercados locales, regionales y urbanos, cuando sea beneficioso para el bienestar de la comunidad.</li> <li>▪ Considerar contribuir con programas y alianzas duraderos que apoyen a los miembros de la comunidad, a establecer negocios y cooperativas, mejorar la productividad y promover el espíritu emprendedor.</li> <li>▪ Considerar dar preferencia a los productos y servicios de los proveedores locales y contribuir a su</li> </ul>

	<p>desarrollo cuando sea posible.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Considerar llevar a cabo iniciativas para fortalecer las capacidades y oportunidades de los proveedores establecidos en el ámbito local para contribuir a cadenas de valor, prestando especial atención a los grupos desfavorecidos dentro de la comunidad.</li> <li>▪ Integrar en sus políticas y prácticas de compra, distribución y contratación criterios éticos, sociales, ambientales y de igualdad de género, y de salud y seguridad, para mejorar la coherencia con los objetivos de responsabilidad social.</li> <li>▪ La organización debe aprovechar su capacidad dinamizadora y generadora de riqueza para mejorar el entorno en el que opera, teniendo en cuenta el desarrollo local mediante políticas que promuevan y potencien la contratación local, tanto de empleados en los distintos niveles de preparación, en la medida de lo posible, como mediante la utilización de proveedores locales cuando el tipo de producto/servicio lo permita.</li> </ul>
<b>Vector Ambiental</b>	
<p>3 Política y gestión ambiental</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fijar objetivos de mejora y programas de desarrollo a partir de la identificación y evaluación de aspectos ambientales de la actividad.</li> <li>▪ Disponer de un registro legislativo ambiental propio.</li> <li>▪ Elaborar una base de datos de control y seguimiento de indicadores.</li> <li>▪ Complementar o reemplazar recursos no renovables, cuando sea posible, con fuentes alternativas sostenibles, renovables y de bajo impacto.</li> <li>▪ Promover la adquisición sostenible</li> <li>▪ Considerar la adopción de la responsabilidad extendida del productor</li> <li>▪ Promover el consumo sostenible</li> <li>▪ Promover una educación eficaz que dé poder a los consumidores y les permita entender los impactos en su bienestar y el medio ambiente de las elecciones de productos y servicios que realizan. Se puede proporcionar consejo práctico sobre cómo modificar los patrones de consumo y realizar los cambios necesarios.</li> <li>▪ Medir, registrar e informar acerca de sus fuentes de contaminación significativas y reducir la contaminación, el consumo de agua, la generación de residuos y el consumo de energía.</li> <li>▪ Implementar un programa de prevención y preparación ante accidentes y preparar un plan de emergencia frente a accidentes ambientales que cubra accidentes e incidentes, tanto internos como externos, que involucre a trabajadores, socios, autoridades, comunidades locales y otras partes interesadas pertinentes.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Considerar proyecciones climáticas globales y locales a futuro, con el fin de identificar riesgos e integrar la adaptación al cambio climático dentro de su toma de decisiones.</li> <li>▪ Identificar oportunidades para evitar o minimizar daños asociados al cambio climático y beneficiarse de las oportunidades, cuando sea posible, para adaptarse a las condiciones cambiantes.</li> <li>▪ Implementar medidas para responder a impactos existentes o previstos y, dentro de su esfera de influencia, contribuir a fortalecer la capacidad de las partes interesadas para adaptarse.</li> <li>▪ La organización debe identificar y evaluar los aspectos ambientales de su actividad para su correcta gestión.</li> <li>▪ La organización debe adoptar medidas de actuación para reducir los efectos en el cambio climático que puedan derivarse de su actividad.</li> </ul>
<p>4 Materiales y gestión de residuos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Elaborar instrucciones para la gestión de cada tipología de residuos, a partir de los circuitos internos de gestión definidos.</li> <li>▪ Elaborar un registro de seguimiento de la gestión de los residuos.</li> <li>▪ Fomentar el reciclaje de residuos, mediante la compra/venda de subproductos.</li> <li>▪ Identificar las fuentes de contaminación y residuos relacionadas con sus actividades.</li> <li>▪ Implementar medidas orientadas a la prevención de la contaminación y de los residuos, utilizando la jerarquía de gestión de residuos y garantizando una adecuada gestión de la contaminación y los residuos inventariables.</li> <li>▪ Medir, registrar e informar acerca de sus fuentes de contaminación significativas y reducir la contaminación, el consumo de agua, la generación de residuos y el consumo de energía.</li> <li>▪ Involucrarse con las comunidades locales en relación con las emisiones contaminantes y los residuos, reales y potenciales, los riesgos relacionados con la salud y las medidas actuales y propuestas para su mitigación.</li> <li>▪ Divulgar públicamente las cantidades y tipos de materiales tóxicos y peligrosos importantes y significativos que utiliza y libera, incluyendo los riesgos conocidos que esos materiales tienen sobre la salud humana y el medio ambiente en operaciones normales y en liberaciones accidentales.</li> <li>▪ Utilizar materiales reciclados y reutilizar el agua lo máximo posible.</li> <li>▪ Ofrecer a los consumidores productos y servicios beneficiosos, desde el punto de vista social y ambiental, considerando el ciclo de vida completo y reducir los impactos negativos para la sociedad y el medio ambiente a través de el diseño de los productos y envases de modo que éstos puedan ser fácilmente utilizados, reutilizados, reparados o reciclados y, si fuese posible, ofrecer o sugerir servicios de reciclaje y</li> </ul>

	<p>disposición final.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La organización debe optimizar la utilización de materiales, combustibles y energía.</li> <li>▪ La organización debe cumplir la legislación que le sea de aplicación en su relación con el medio ambiente dentro del ámbito del sistema de gestión de la responsabilidad social.</li> </ul>
<p>5 Gestión del agua y vertidos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Establecer una sistemática de registro del consumo de agua de la actividad.</li> <li>▪ Realizar una auditoría de aguas de las instalaciones.</li> <li>▪ Elaborar e implantar un plan de ahorro de agua</li> <li>▪ Medir, registrar e informar acerca de sus fuentes de contaminación significativas y reducir la contaminación, el consumo de agua, la generación de residuos y el consumo de energía.</li> <li>▪ Utilizar materiales reciclados y reutilizar el agua lo máximo posible.</li> <li>▪ Identificar las fuentes de energía, agua y otros recursos utilizados.</li> <li>▪ Medir, registrar e informar sobre los usos significativos de energía, agua y otros recursos.</li> <li>▪ Implementar medidas de eficiencia en los recursos para reducir el uso de energía, agua y otros recursos, teniendo en cuenta indicadores de mejores prácticas y otros niveles de referencia.</li> <li>▪ Utilizar materiales reciclados y reutilizar el agua lo máximo posible.</li> <li>▪ Gestionar los recursos de agua para asegurar un acceso justo para todos los usuarios dentro de una cuenca hidrográfica.</li> </ul>
<p>6 Gestión de la energía</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Realizar una auditoría energética de las instalaciones.</li> <li>▪ Elaborar un plan de movilidad in itinere e in labore de la organización.</li> <li>▪ Elaborar una base de datos de control y seguimiento de indicadores.</li> <li>▪ Crear un decálogo de buenas prácticas en eficiencia energética en las instalaciones para el personal.</li> <li>▪ Medir, registrar e informar acerca de sus fuentes de contaminación significativas y reducir la contaminación, el consumo de agua, la generación de residuos y el consumo de energía.</li> <li>▪ Identificar las fuentes de energía, agua y otros recursos utilizados.</li> <li>▪ Medir, registrar e informar sobre los usos significativos de energía, agua y otros recursos.</li> <li>▪ Implementar medidas de eficiencia en los recursos para reducir el uso de energía, agua y otros recursos, teniendo en cuenta indicadores de mejores prácticas y otros niveles de referencia.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Revisar la cantidad y el tipo de uso que se hace de combustibles significativos dentro de una organización e implementar programas para mejorar la eficiencia y la eficacia.</li> <li>▪ Realizar ahorros de energía donde sea posible en la organización, incluyendo la compra de bienes eficientes energéticamente y el desarrollo de productos y servicios eficientes energéticamente.</li> <li>▪ La organización debe optimizar la utilización de materiales, combustibles y energía.</li> </ul>
7 Contaminación atmosférica	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Realizar una auditoría de CO<sub>2</sub> o memoria de emisiones para identificar y cuantificar las emisiones de gases de efecto invernadero generadas por la organización.</li> <li>▪ Diseñar e implantar una estrategia de lucha contra el cambio climático.</li> <li>▪ Compensar las emisiones de CO<sub>2</sub> generadas por la empresa a través del financiamiento de proyectos sostenibles.</li> <li>▪ Identificar las fuentes directas e indirectas de acumulación de emisiones de GEI y definir los límites (alcance) de sus responsabilidades.</li> <li>▪ Medir, registrar e informar sobre sus emisiones significativas de GEI, utilizando preferiblemente, métodos bien definidos en normas internacionalmente acordadas.</li> <li>▪ Implementar medidas optimizadas para reducir y minimizar de manera progresiva las emisiones directas e indirectas de GEI, que se encuentran dentro de su control y fomentar acciones similares dentro de su esfera de influencia.</li> <li>▪ Prevenir o reducir la liberación de emisiones de GEI por el uso de la tierra y el cambio de uso de la tierra, los procesos o equipos, incluidas, entre otras, las unidades de calefacción, ventilación y aire acondicionado.</li> <li>▪ Considerar tener como objetivo la neutralidad del carbono, implementando medidas para compensar las emisiones restantes de GEI, por ejemplo, mediante el apoyo a programas fiables de reducción de emisiones que operen de manera transparente, captura y almacenamiento del carbono o secuestro del carbono.</li> </ul>
8 Gestión de la biodiversidad e integración en el entorno	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Establecer un convenio de colaboración con una entidad local para la preservación activa de un espacio natural.</li> <li>▪ Definir un decálogo de criterios de integración paisajística para futuras instalaciones o remodelaciones.</li> <li>▪ Identificar impactos negativos potenciales sobre la biodiversidad y los servicios de los ecosistemas y tomar medidas para eliminar o minimizar dichos impactos.</li> <li>▪ Cuando sea posible y adecuado, participar en mecanismos de mercado para internalizar el costo de sus impactos ambientales y crear valor económico en la protección de los servicios de los ecosistemas.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Conceder la máxima prioridad a evitar la pérdida de ecosistemas naturales, después a la restauración de ecosistemas y, finalmente, si las acciones anteriores no fuesen posibles o plenamente eficaces, a compensar las pérdidas mediante acciones que lleven, con el tiempo, a obtener una ganancia neta en los servicios de los ecosistemas.</li> <li>▪ Establecer e implementar una estrategia integrada para la administración de terrenos, agua y ecosistemas que promueva la conservación y el uso sostenible de una manera socialmente equitativa.</li> <li>▪ Tomar medidas para preservar toda especie endémica, amenazada o en peligro de extinción o hábitat que pueda verse afectado negativamente.</li> <li>▪ Implementar prácticas de planificación, diseño y operación, como formas para minimizar los posibles impactos ambientales resultantes de sus decisiones sobre el uso de la tierra, incluidas las decisiones relacionadas con el desarrollo agrícola y urbano.</li> <li>▪ Incorporar la protección de hábitats naturales, humedales, bosques, corredores de vida salvaje, áreas protegidas y terrenos agrícolas en el desarrollo de trabajos de edificación y construcción.</li> <li>▪ Adoptar prácticas sostenibles en agricultura, pesca y silvicultura, incluyendo aspectos relacionados con el bienestar de los animales, por ejemplo, tal y como se definen en normas reconocidas y en esquemas de certificación.</li> <li>▪ Considerar que los animales salvajes y sus hábitats son parte de nuestros ecosistemas naturales y, por tanto, deberían ser valorados y protegidos, debiendo tenerse en cuenta su bienestar.</li> <li>▪ Evitar enfoques que amenacen la supervivencia de especies o conlleven la extinción global, regional o local de las mismas o que permitan la distribución o proliferación de especies invasoras.</li> <li>▪ Ayudar a conservar y proteger el patrimonio cultural, especialmente en aquellos lugares donde las actividades de la organización puedan tener un impacto sobre el mismo.</li> <li>▪ La organización debe mantener especial diligencia en el cumplimiento de la normativa vigente en lo que atañe al bienestar, manejo y cuidado de los animales.</li> <li>▪ La organización debe prevenir en el ámbito de su competencia los impactos negativos sobre los ecosistemas.</li> </ul>
<b>Vector Social</b>	
9 Estabilidad de la plantilla	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Potenciar una tasa de ocupación estable, son discriminaciones y próxima al territorio.</li> <li>▪ Establecer una política de contratación basada en el diálogo con los agentes implicados y con una representación legal del personal.</li> <li>▪ Fomentar la participación del personal en todos los procesos de planificación de la empresa.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Considerar el impacto que tiene en el empleo la elección de una tecnología determinada y, cuando sea viable económicamente en el largo plazo, preferir tecnologías que maximicen las oportunidades de empleo.</li> <li>▪ Considerar ayudar a promover las condiciones marco necesarias para la creación de empleo.</li> <li>▪ Considerar el impacto que tienen las decisiones de subcontratación en la creación de empleo, tanto dentro de la organización que toma las decisiones, como dentro de las organizaciones externas que se ven afectadas por tales decisiones.</li> <li>▪ Eliminar cualquier práctica arbitraria o discriminatoria de despido.</li> <li>▪ Proteger la privacidad y los datos de carácter personal de los trabajadores.</li> <li>▪ Dar los pasos necesarios para asegurarse de que la contratación o la sub-contratación del trabajo se hará sólo a organizaciones legalmente reconocidas o, que si no, pueden y están dispuestas a asumir las responsabilidades de un empleador y a proporcionar condiciones laborales decentes.</li> <li>▪ La organización debe definir una política de contratación de acuerdo con la legislación vigente, incluyendo, de conformidad con la misma, todo aquello que dé derecho a la protección social.</li> </ul>
<p>10 Formación y educación</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Elaborar un plan de formación anual adecuado al perfil laboral de cada persona.</li> <li>▪ Potenciar e incorporar la formación de las personas socias en el Plan de formación anual.</li> <li>▪ Especificar el nivel laboral de las personas formadas, el nombre de horas de formación realizadas dentro y fuera de la organización laboral en la memoria anual de formación.</li> <li>▪ Promover y apoyar la educación en todos los niveles e involucrarse en acciones que mejoren la calidad de la educación y el acceso a la misma, promuevan el conocimiento local y ayuden a erradicar el analfabetismo.</li> <li>▪ Promover, en particular, las oportunidades de aprendizaje para grupos vulnerables o discriminados.</li> <li>▪ Alentar la incorporación de los niños a la educación formal y contribuir a la eliminación de los obstáculos que impidan que los niños puedan obtener una educación.</li> <li>▪ Promover actividades culturales, cuando sea adecuado, reconocer y valorar las culturas locales y las tradiciones culturales, que sean coherentes con el principio de respeto a los derechos humanos.</li> <li>▪ Considerar facilitar la educación en materia de derechos humanos y aumentar la toma de conciencia sobre los mismos.</li> <li>▪ Proporcionar a todos los trabajadores, en todas las etapas de su experiencia laboral, acceso al desarrollo de habilidades, formación y aprendizaje práctico y oportunidades para la promoción profesional, de</li> </ul>



	<p>manera equitativa y no discriminatoria.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Asegurar que, cuando sea necesario, los trabajadores que hayan sido despedidos reciban ayuda para acceder a un nuevo empleo, formación y asesoramiento.</li> <li>▪ Considerar participar en programas nacionales y locales de desarrollo de habilidades, incluidos los programas de aprendizaje de oficios, programas centrados en grupos desfavorecidos concretos, programas permanentes de aprendizaje y esquemas de reconocimiento de habilidades y de certificación.</li> <li>▪ Apoyar y formar a sus empleados y representantes en sus esfuerzos por erradicar el soborno y la corrupción y proporcionar incentivos por los avances en esas materias.</li> </ul>
11 Igualdad de oportunidades	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Elaborar un plan de igualdad de oportunidades de la plantilla.</li> <li>▪ Incrementar el porcentaje de personal discapacitado por encima del 2% establecido por ley.</li> <li>▪ Disponer de una auditoria de accesibilidad global de las instalaciones.</li> <li>▪ La organización debe diseñar los entornos laborales y los puestos de trabajo, en la medida de lo posible, bajo los criterios de diseño universal y accesibilidad global, de modo que sean accesibles para el mayor número de personas, con el fin de evitar discriminación por razón de discapacidad.</li> <li>▪ Las políticas y actividades de una organización deberían guardar el debido respeto por los derechos de las mujeres y promover el tratamiento igualitario de hombres y mujeres en las esferas económica, social y política.</li> <li>▪ Una organización debería contribuir a garantizar que se otorgue dignidad, autonomía y plena participación en la sociedad a hombres y mujeres con discapacidad. EL principio de no-discriminación debería respetarse y las organizaciones deberían considerar llevar a cabo las disposiciones razonables para la accesibilidad de sus instalaciones.</li> <li>▪ Una organización debería evitar prácticas discriminatorias y, cuando sea posible, contribuir a la eliminación de prejuicios.</li> <li>▪ Una organización debería confirmar que sus políticas de empleo están libres de discriminación por razón de raza, color, género, religión, nacionalidad, origen social, opinión política, edad o discapacidad.</li> <li>▪ Asegurar la igualdad de oportunidades para todos los trabajadores y no discriminar, ya sea directa o indirectamente, en ninguna práctica laboral.</li> </ul>
12 Condiciones sociolaborales	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Estudiar el establecimiento de prestaciones sociales al personal no exigidas por ley.</li> <li>▪ Reducir en la medida que sea posible la contratación temporal, la rotación y la subcontratación.</li> <li>▪ Implantar una sistemática de reuniones periódicas con el personal destinado a evaluar la satisfacción del</li> </ul>

	<p>trabajo y recoger las impresiones del personal sobre las tareas desarrolladas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Respetar niveles más altos de disposiciones establecidas mediante otros instrumentos legalmente obligatorios, tales como los convenios colectivos.</li> <li>▪ Proporcionar condiciones de trabajo decentes en relación a salarios, horas de trabajo, descanso semanal, vacaciones, salud y seguridad, protección de la maternidad y conciliación de la vida familiar y laboral.</li> <li>▪ Proporcionar condiciones de trabajo a todos los trabajadores que permitan, en la mayor medida posible, conciliar la vida familiar y laboral y que sean comparables a las que ofrecen otros empleadores similares en la localidad afectada.</li> <li>▪ La organización debe establecer una política de contratación de acuerdo con la legislación vigente.</li> <li>▪ Pagar los salarios directamente a los trabajadores involucrados, con las únicas restricciones o deducciones que permitan las leyes, las regulaciones o los convenios colectivos.</li> <li>▪ Respetar el derecho de los trabajadores a cumplir el horario laboral normal o acordado, según las leyes, regulaciones o convenios colectivos. Debería proporcionar también a los trabajadores, descanso semanal y vacaciones anuales remuneradas.</li> <li>▪ Respetar las responsabilidades familiares de los trabajadores proporcionándoles un horario laboral razonable, bajar por paternidad/maternidad y, en la medida de lo posible, guarderías y otras instalaciones que puedan ayudar a los trabajadores a conseguir una adecuada conciliación entre la vida familiar y laboral.</li> <li>▪ Compensar a los trabajadores por las horas extraordinarias conforme a las leyes, regulaciones o convenios colectivos.</li> <li>▪ Proporcionar aviso razonable, información oportuna y, cuando se plantean cambios en sus operaciones, tales como cierres que afectan al empleo, considerar, conjuntamente con los representantes de los trabajadores, si existiesen, la manera de mitigar lo más posible los impactos negativos.</li> <li>▪ Establecer programas paritarios entre empleados y empleadores que promuevan la salud y el bienestar.</li> <li>▪ Respetar en todo momento el derecho de los trabajadores a formar sus propias organizaciones o a unirse a ellas para avanzar en la consecución de sus intereses o para negociar colectivamente.</li> <li>▪ Las organizaciones representativas formadas por trabajadores, o a las que se sumen trabajadores, deberían ser reconocidas para los propósitos de la negociación colectiva. Los representantes de los trabajadores deberían contar con instalaciones adecuadas que les permitan realizar su trabajo de manera eficaz y desempeñar su rol sin interferencias. Los convenios colectivos deberían incluir disposiciones para la resolución de controversias.</li> </ul>
13 Salud y seguridad en el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Realizar una evaluación de los riesgos psicosociales.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Definir los aspectos que se deben tener en cuenta en la adquisición de maquinaria, equipos de trabajo u productos químicos.</li> <li>▪ Implantar un sistema de riesgos laborales OHSAS 18001.</li> <li>▪ Desarrollar, implementar y mantener una política de salud y seguridad ocupacional basada en el principio de que normas sólidas en materia de salud y seguridad y el desempeño de la organización se apoyan y refuerzan mutuamente.</li> <li>▪ Analizar y controlar los riesgos para la salud y la seguridad derivados de sus actividades.</li> <li>▪ Proporcionar el equipo de seguridad necesario, incluyendo el equipo de protección personal, para la prevención de lesiones, enfermedades y accidentes laborales, así como para el tratamiento de emergencias.</li> <li>▪ Registrar e investigar todos los incidentes y problemas en materia de salud y seguridad, con el objeto de minimizarlos o eliminarlos.</li> <li>▪ Esforzarse por eliminar los riesgos psicosociales en el lugar de trabajo que contribuyen o provocan estrés y enfermedades.</li> </ul>
14 Derechos humanos	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Incorporar una apartado de cumplimiento de los derechos humanos en la política de la empresa.</li> <li>▪ Adherirse al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, suscribiendo los diez principios que lo conforman.</li> <li>▪ Incorporar criterios de cumplimiento de los derechos humanos en la contratación de proveedores.</li> <li>▪ Implantar y certificar la empresa según la norma SA8000.</li> <li>▪ Una política de derechos humanos para la organización, que ofrezca una orientación significativa a quienes están dentro de la organización y a quienes están estrechamente ligados a ella.</li> <li>▪ Medios para evaluar la manera en que las actividades existentes y propuestas podrían afectar a los derechos humanos.</li> <li>▪ Medios para integrar la política de derechos humanos en toda la organización.</li> <li>▪ Dejar de proporcionar bienes o servicios a una entidad que los utilice para cometer abusos de los derechos humanos.</li> <li>▪ No establecer alianzas formales o informales o relaciones contractuales con contrapartes que comentan abusos de los derechos humanos en el contexto de dicha alianza o en la ejecución del trabajo continuado.</li> <li>▪ Considerar hacer declaraciones públicas o tomar otras acciones que indiquen que no consentirá abusos de derechos humanos, como por ejemplo, actos de discriminación laboral en el país en cuestión.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Evitar las relaciones con entidades involucradas en actividades antisociales.</li> <li>▪ Las organizaciones deberían contar con políticas para prevenir que sus empleados se involucren en la explotación sexual de los niños y en cualquier otro tipo de explotación de los mismos.</li> <li>▪ Una organización debería reconocer y respetar los derechos de los pueblos indígenas cuando lleve a cabo sus decisiones y actividades. Una organización debería reconocer y respetar el principio de no-discriminación y los derechos de los individuos que pertenecen a un pueblo indígena, al llevar a cabo sus decisiones y actividades.</li> <li>▪ Una organización debería respetar sus derechos y contribuir a promover un clima de respeto a los derechos humanos de los migrantes, trabajadores migrantes y sus familias.</li> <li>▪ Una organización debería respetar todos los derechos civiles y políticos de todos los individuos.</li> <li>▪ Una organización no debería involucrarse en el uso del trabajo forzoso u obligatorio, ni beneficiarse de él.</li> <li>▪ Las organizaciones no deberían involucrarse en el uso del trabajo infantil o beneficiarse del mismo.</li> <li>▪ No beneficiarse de prácticas laborales injustas, explotadoras o abusivas, de sus socios, proveedores o sub-contratistas, incluidos los trabajadores a domicilio.</li> </ul>
15 Corrupción y competencia desleal	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Adherirse al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, suscribiendo los diez principios que lo conforman.</li> <li>▪ Identificar los riesgos de corrupción e implementar y mantener, políticas y prácticas que combatan la corrupción, y la extorsión.</li> <li>▪ Asegurar que sus líderes sean un ejemplo anti-corrupción y proporcionen compromiso, motivación y supervisión en la implementación de políticas anti-corrupción.</li> <li>▪ Aumentar la toma de conciencia de sus empleados, representantes, contratistas y proveedores respecto de la corrupción y cómo combatirla.</li> <li>▪ Establecer y mantener un sistema eficaz para luchar contra la corrupción.</li> <li>▪ Alentar a sus empleados, socios, representantes y proveedores a que informen sobre violaciones de las políticas de la organización y tratamientos inmorales e injustos adoptando mecanismos que permitan ofrecer información y hacer un seguimiento de la acción, sin miedo a represalias.</li> <li>▪ Trabajar en la lucha contra la corrupción, alentando a los demás con los que la organización realiza operaciones para que adopten prácticas anticorrupción similares.</li> <li>▪ Realizar sus actividades de manera coherente con las leyes y regulaciones en materia de competencia y cooperar con las autoridades competentes.</li> <li>▪ Establecer procedimientos y otros mecanismos de salvaguarda para evitar involucrarse o ser cómplice de</li> </ul>

	<p>conductas anti-competencia.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Promover la toma de conciencia entre los empleados acerca de la importancia de cumplir con la legislación en materia de competencia y competencia justa.</li> <li>▪ Apoyar las prácticas anti-monopolio y anti-dumping, así como las políticas públicas que motivan la competencia.</li> <li>▪ Las organizaciones deben definir políticas y estrategias comerciales que garanticen la no realización de prácticas de competencia desleal.</li> </ul>
<p>16 Orientación al cliente</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Establecer una sistemática para evaluar periódicamente el grado de satisfacción de los clientes.</li> <li>▪ Establecer una sistemática que permita conocer el número de clientes fidelizados.</li> <li>▪ Implantar un sistema de gestión de la calidad ISO 9002 como medida de garantía en los procesos de producción.</li> <li>▪ Proporcionar productos y servicios que, en condiciones de uso normales y razonablemente previsibles, sean seguros para los usuarios y otras personas, para su propiedad, y para el medio ambiente.</li> <li>▪ Detener los servicios o retirar todos los productos que todavía se encuentren en la cadena de distribución, cuando se detecte que un producto, después de haber sido introducido en el mercado constituye un peligro imprevisto, tiene un serio defecto o contiene información falsa o engañosa.</li> <li>▪ Minimizar los riesgos en el diseño de los productos.</li> <li>▪ Adoptar medidas que eviten que los productos se vuelvan inseguros a causa del manejo o almacenamiento inadecuados mientras estén bajo la custodia de los consumidores.</li> <li>▪ Ofrecer a los consumidores productos y servicios beneficiosos, desde el punto de vista social y ambiental, considerando el ciclo de vida completo y reducir los impactos negativos para la sociedad y el medio ambiente a través de el uso de esquemas de etiquetado fiables y eficaces, verificados, independientemente, u otros esquemas de verificación, como por ejemplo, el eco-etiquetado o actividades de auditoría, para comunicar aspectos ambientales positivos, eficiencia energética y otras características socialmente y ambientalmente beneficiosas de los productos y servicios.</li> <li>▪ Tomar medidas para prevenir quejas, ofreciendo a los consumidores, incluidos aquellos que adquieren los productos por ventas a distancia, la opción de devolver los productos dentro de un período específico de tiempo u obtener otras soluciones adecuadas.</li> <li>▪ Analizar las quejas y mejorar las prácticas para responder a las quejas.</li> <li>▪ Limitar la recopilación de datos de carácter personal a información que sea esencial para la provisión de los productos y servicios, o bien que sea proporcionada con el consentimiento informado y voluntario del</li> </ul>

	<p>consumidor.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Especificar el propósito para el que se recopilan los datos de carácter personal, bien con carácter previo, o en el momento de su recopilación.</li> <li>▪ Proteger, según sea adecuado, los datos de carácter personal mediante salvaguardadas adecuadas de seguridad.</li> <li>▪ La organización debe evaluar, antes de poner en el mercado un producto o servicio, los riesgos para la salud y seguridad de estos a lo largo de su ciclo de vida, y adoptar las medidas posibles para evitarlos o minimizar sus efectos.</li> </ul>
<p>17 Marketing responsable</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Crear un proceso que permita analizar y evaluar los contenidos de información (marketing y comunicación externa), en términos de coherencia con los valores de la organización.</li> <li>▪ Definir un código de conducta como herramienta de comunicación que refleja el compromiso de la organización con sus valores más importantes.</li> <li>▪ Incorporar un apartado de responsabilidad social en el Plan de marketing de la organización.</li> <li>▪ Asegurar el diseño adecuado de la información sobre los productos y servicios, teniendo en cuenta las diferentes necesidades de los consumidores, y respetando las capacidades diferentes o limitadas de los consumidores, especialmente en cuanto al tiempo asignado al proceso de información.</li> <li>▪ Transmitir a los consumidores información vital en materia de seguridad, utilizando, cuando sea posible, símbolos, preferiblemente aquellos que han sido acordados internacionalmente, de forma adicional a la información escrita en forma de texto.</li> <li>▪ La organización debe utilizar, en la comercialización de los productos y servicios, promociones o publicidad respetuosas con la dignidad humana, la salud y la seguridad que no sean engañosas ni inciten a conductas ilegales o peligrosas.</li> </ul>
<p>18 Comunidad local</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Definir un plan de patrocinio y acción social de la organización.</li> <li>▪ Valorar el financiamiento a través de entidades que promulguen la banca ética o la inversión socialmente responsable.</li> <li>▪ Participar en asociaciones locales mientras sea posible y adecuado, con el objetivo de contribuir al bien público y a los objetivos de desarrollo de las comunidades.</li> <li>▪ Considerar participar en programas nacionales y locales de desarrollo de habilidades, incluidos los programas de aprendizaje de oficios, programas centrados en grupos desfavorecidos concretos, programas permanentes de aprendizaje y esquemas de reconocimiento de habilidades y de certificación.</li> <li>▪ Considerar ayudar a desarrollar y mejorar programas de desarrollo de habilidades en la comunidad,</li> </ul>

	<p>cuando éstos sean inadecuados, posiblemente en alianza con otros miembros de la comunidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ser transparente en lo que respecta a sus políticas y actividades relacionadas con hacer lobby, sus contribuciones políticas y su participación política.</li> <li>▪ Evitar hacer contribuciones políticas que lleguen a suponer un intento por controlar o que puedan percibirse como una influencia indebida en los políticos o en los responsables de la toma de decisiones políticas a favor de una causa específica.</li> <li>▪ Participar en asociaciones locales mientras sea posible y adecuado, con el objetivo de contribuir al bien público y a los objetivos de desarrollo de las comunidades.</li> <li>▪ Mantener relaciones transparentes con funcionarios del gobierno local y representantes políticos, sin sobornos o influencias indebidas.</li> </ul>
19 Cumplimiento de la normativa social	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Informar a las autoridades competentes sobre violaciones a la ley penal.</li> <li>▪ Asegurar que las condiciones de trabajo cumplen las leyes y regulaciones nacionales y que son coherentes con las normas laborales internacionales aplicables.</li> <li>▪ La organización debe cumplir la legislación que le sea de aplicación en su relación con: clientes, usuarios, consumidores, proveedores dentro del ámbito del sistema de gestión de la responsabilidad social.</li> </ul>

# ANEXO 7. PLANTILLA ELABORACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

## 1. Declaración de la dirección (1.1. y 1.2)

*Escribir una carta donde la dirección muestra el compromiso de la organización con la sostenibilidad y la importancia para la estrategia de la organización basada en la responsabilidad. En esta declaración se debe presentar la estrategia y la visión global a corto, medio y largo plazo, en especial en lo que se refiere a los principales retos de la organización en el ámbito económico, ambiental y social.*

*Escribir una declaración por parte del máximo órgano social, que acompañe la de la dirección, donde se refleje tanto la visión social como la visión empresarial de la organización, pero desde la vertiente de los siete principios de la economía social que exprese y refuerce la relación existente entre economía social y Responsabilidad Social Empresarial.*

*Incluir una descripción concisa de los principales impactos económicos, sociales y ambientales de la organización y sus efectos sobre los grupos de interés, así como los principales riesgos y oportunidades de la organización derivados de las tendencias de la sostenibilidad y los objetivos que se plantea la organización respecto a riesgos y oportunidades. En este sentido, habrá que incluir una tabla-resumen con los objetivos y resultados del periodo reportados y los objetivos para el próximo periodo y a medio plazo, e informar también de los mecanismos de gestión para hacer frente a los riesgos y oportunidades identificados.*

*Describir la voluntad de la organización de cumplir con uno de los principios clave de la economía social, donde se demuestre que la organización actúa para hacer prevalecer a las personas y el objetivo social de la organización por encima del capital.*

## 2. Perfil y estructura

### 2.1. Datos básicos (nombre de la organización, datos de contacto, sede principal...) (2.1., 2.4., 2.6.)

**Nombre:**

**Dirección:**

**Localidad:**

**Naturaleza de la propiedad:**

**Forma Jurídica:**

**Número de personas trabajadoras:**

**Teléfono:**

**Fax:**

**Correo electrónico:**

**Página WEB:**

### 2.2. Principales actividades (% participación), productos y/o servicios y variaciones significativas (2.2.,2.5.,2.7., 2.8.)

*Describir brevemente las principales unidades de negocio, servicios o productos de la organización, agrupándolos como se crea conveniente para facilitar su comprensión. En este sentido, se indicará si la organización se ha planteado, y documentado formalmente, en qué mercados está compitiendo y con qué productos.*



### **2.3. Organigrama de la organización (2.3)**

*Incorporar un organigrama de la organización, incluyendo empresas relacionadas, filiales, unidades de negocio..., y todas las áreas de actividad de la organización. Es aconsejable que toda la información se presente en el organigrama desde una perspectiva de igualdad de género, indicando la composición por sexos de cada órgano y departamento.*

### **2.4. Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria (2.9.)**

*Indicar los cambios en la organización en referencia al tamaño, estructura y propiedad incluidos la localización de las actividades o cambios producidos en las mismas, aperturas, cierres y ampliación de instalaciones y cambios en la estructura del capital social y de otros tipos de capital.*

### **2.5. Premios y reconocimientos recibidos durante el periodo cubierto (2.10.)**

*Indicar los premios o distinciones recibidas durante el periodo informativo.*

## **3. Alcance de la memoria**

### **3.1. Periodo cubierto por la memoria (3.1.)**

*Indicar el periodo cubierto de la información contenida en la memoria (por ejemplo, ejercicio fiscal, año natural).*

### **3.2. Año de la memoria más reciente (3.2.)**

*Indicar la fecha de la memoria anterior más reciente (en su caso).*

### **3.3. Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal...) (3.3.)**

*Indicar la periodicidad establecida para la organización de cara a presentar la memoria (anual, bienal, etc.).*

### **3.4. Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido (3.4.)**

### **3.5. Proceso de definición del contenido de la memoria (3.5.)**

*Indicar la determinación de la materialidad, prioridad de los aspectos incluidos en la memoria e identificación de los grupos de interés que la organización prevé que utilicen la memoria.*

### **3.6. Cobertura de la memoria (países, negocios conjuntos, empresas participadas) (3.6.)**

*Indicar la cobertura de la información expuesta en la memoria (p. ej. países, divisiones, filiales, empresas participadas, empresas proveedoras).*

### **3.7. Limitaciones del alcance o cobertura de la memoria (3.7.)**

*Indicar si existen limitaciones del alcance o cobertura de la memoria. Si la cobertura y el alcance no tratan todos los impactos económicos, ambientales y sociales de la organización, se indicará la estrategia y el calendario previstos para conseguir una cobertura completa.*

### **3.8. Base para incluir información (3.8.)**

*En el caso de negocios conjuntos, filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones.*

### **3.9. Técnicas de medida para obtener los indicadores de desarrollo (3.9.)**

*Este apartado trata de las técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluyendo las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y cualquier otra información de la memoria de sostenibilidad. Del mismo modo, explica los motivos por los que se ha decidido no aplicar los Protocolos de Indicadores de GRI, o las discrepancias respecto a otros.*

### **3.10. Modificaciones de informaciones dadas en otras memorias (3.10.)**

*Este apartado implica la realización de una descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado esta reexpresión (por ejemplo, fusiones y adquisiciones, cambio en los periodos informativos, en la naturaleza del negocio o en los métodos de valoración).*

### **3.11. Cambios de metodología de información y cálculo utilizados respecto a otras memorias (3.11.)**

*Identificación y presentación de cambios relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.*

### **3.12. Política y práctica en relación a la verificación externa de la memoria (3.13.)**

*Indicar la práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa. Si no se incluye el informe de verificación en la memoria, se debe explicar el alcance y la base de cualquier otra verificación externa existente.*

## **4. Estrategia de la organización, compromisos con iniciativas externas y participación de los grupos de interés**

### **4.1. Estructura de gobierno de la organización. (4.1., ES1.1)**

*Incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización. Debe disponerse de una breve memoria que ponga de manifiesto la primacía de las personas y del objeto social por encima del capital.*

### **4.2. Rol e independencia del presidente y demás miembros del máximo órgano de gobierno (4.2., 4.3.)**

*Ha de indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen). Asimismo, en aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.*

### **4.3. Mecanismos de comunicación de los accionistas y empleados con el máximo órgano de gobierno (4.4., ES3.1., ES3.2., ES3.3., ES3.4., ES3.5., ES3.7., ES3.8.)**

- Proceso de información por el cual las personas de la organización tienen acceso a la información de triple vertiente (societaria, empresarial y económica), con indicación de los canales, la frecuencia y los destinatario.*
- Descripción del proceso preparatorio del máximo órgano de representación social.*
- Ha de indicarse el porcentaje de personas o grupos con derecho a voto en los órganos de máxima decisión respecto al total de las personas de la organización.*
- Ha de indicarse el porcentaje medio de participación real en los máximos órganos de decisión.*

- Indicar los grupos de trabajo o espacios generados que favorezcan la toma de decisiones y porcentaje de personas del total de la organización que participan en estos grupos o espacios.

- Indicar grado de renovación en los órganos de representación de la organización, con la indicación de la fórmula de renovación prevista.

#### **4.4. Retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno (4.5.)**

Indicar el vínculo entre la retribución de miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos y el desempeño de la organización.

#### **4.5. Conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno (4.6)**

Indicar la existencia de procedimientos implantados al respecto.

#### **4.6. Capacitación de los miembros del máximo órgano de gobierno (4.7.)**

Indicar la existencia de procedimientos para la determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económico.

#### **4.7. Misión, visión, valores y objetivos estratégicos. (4.8.)**

La organización tiene que contar con un documento formalizado donde de manera clara queden patentes los valores que le sirven de referencia para su vida empresarial, o una reflexión respecto a su identidad central. Este documento no tiene que disponer de ningún formato concreto, y puede estar redactado con las palabras que cada organización encuentre más apropiadas.

La organización tiene que manifestar que además de los objetivos a corto plazo, anuales, cuenta con objetivos a largo plazo (generalmente referentes a la posición deseada con respecto al mercado, su personal, las relaciones con empresas proveedoras, etc.). También tiene que contar con un documento que fije cuál es su misión, o identidad central (razón de ser), y su visión o situación futura deseable.

Los objetivos, tanto a corto como a largo plazo, tienen que ir acompañados de indicadores de progreso que demuestren que se está llevando a cabo una gestión adecuada tanto de los objetivos como de las acciones definidas para su consecución. Estos indicadores constituyen el mecanismo de medida de la realización de las acciones que permitirán conseguir los objetivos.

#### **4.8. Identificación y gestión del desempeño en sostenibilidad. (4.9.)**

Indicar los procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.

#### **4.9. Desempeño del máximo órgano de gobierno. (4.10.)**

Indicar los procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en respecto al desempeño económico, ambiental y social.

#### **4.10. Principio de precaución. (4.11.)**

Indicar como la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.

#### **4.11. Principios o programas sociales, ambientales y económicos. (4.12.)**

Indicar aquellos principios o programas desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.

#### **4.12. Principales asociaciones a las que pertenece la organización. (4.13.)**

Indicar aquellas asociaciones sectoriales y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización pertenezca o apoye.

#### **4.13. Identificación de los grupos de interés (4.14., 4.15., ES4.1)**

*Definir un mapa de los grupos de interés que la organización tiene focalizados o identificados, incluida la base para esta identificación y selección.*

#### **4.14. Relación con los grupos de interés (4.16., ES4.2.)**

*Indicar los enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de los grupos de interés.*

#### **4.15. Participación de los grupos de interés (4.17.)**

*Indicar las principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.*

### **5. Indicadores**

#### **5.1. Indicadores vector económico**

##### **5.1.1. Gestión económica e impactos indirectos**

Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos. (EC1). Aumento o disminución de las ganancias retenidas al final del periodo. (ES 7.4)

Porcentaje sobre el pasivo que se corresponde con fondos colectivos y/o irrepartibles. (ES 7.1)

Porcentaje de distribución de excedentes destinados a fondos colectivos o irrepartibles. (ES 7.2)

Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos. (EC4)

Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie. (EC8)

Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales. (EN30)

Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos. (EC9)

Organización de actos sociales, culturales o solidarios y colaboraciones monetarias o de cualquier otro tipo en los mismos. (ES 5.1)

Existencia de actuaciones vinculadas a inversiones socialmente responsables. (ES 5.2)

### **5.1.2. Presencia en el mercado y uso de los recursos locales, favoreciendo el desarrollo económico local.**

Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas. (EC6)

Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas. (EC7)

Porcentaje de compras producidas en el territorio (materias primas, servicios y activos fijos) / total de compras. (ES 5.6)

## **5.2. Indicadores vector ambiental**

### **5.2.1. Política y gestión ambiental**

Conocimiento y documentación de los impactos ambientales significativos que se deriven de la actividad. (ES 5.8)

Definición y documentación de objetivos ambientales anuales en función de los impactos ambientales significativos. (ES 5.9)

Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal. (EN29)

Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto. (EN26)

Consideración de criterios ambientales en la selección de proveedores, productos y servicios. (ES 5.4)

Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental. (EN28)

### **5.2.2. Materiales y gestión de residuos**

Materiales utilizados, por peso o volumen. (EN1)

Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados. (EN2)

Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos. (EN27)

Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento. (EN22)

Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente. (EN24)

### **5.2.3. Gestión del agua y vertidos**

Consumo total de agua por fuentes. (EN8)

Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua. (EN9)

Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada. (EN10)

Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino. (EN21)

Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos. (EN23)

Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante. (EN25)

### **5.2.4. Gestión de la energía**

Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias. (EN3)

Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias. (EN4)

Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia. (EN5)

Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas. (EN6)

Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas. (EN7)

### **5.2.5. Contaminación atmosférica**

Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso. (EN16)

Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso. (EN17)

Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso. (EN19)

NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso. (EN20)

Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas. (EN18)

Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático. (EC2)

### **5.2.6. Gestión de la biodiversidad e integración en el entorno**

Hábitats protegidos o restaurados. (EN13)

Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas. (EN11)

Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas. (EN12)

Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad. (EN14)

Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie. (EN15)

Medidas adoptadas para colaborar en la preservación o restauración de especies o espacios naturales próximos, así como las riquezas naturales i culturales propiedad de la organización. (ES 5.13)

## **5.3. Indicadores vector social**

### **5.3.1. Estabilidad de la plantilla**

Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región. (LA1). Y con inclusión de los puestos de trabajo ocupados por personas con discapacidades sobre el total de la organización. (ES 5.10)

Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región. (LA2). Y con especificación del personal discapacitado. (ES 5.11) y (ES 5.12)

### 5.3.2. Formación y educación

Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado. (LA10)

Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales. (LA11)

Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional. (LA12)

Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves. (LA8)

Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados. (HR3)

Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades. (HR8)

Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización. (SO3)

Porcentaje de miembros de la organización que han recibido o participan en actividades de formación específica en economía social durante el último año respecto al total de miembros de la organización. (ES 3.6)

### 5.3.3. Igualdad de oportunidades

Existencia de políticas o procedimientos de igualdad de oportunidades en la selección, promoción y desarrollo de las personas de la organización. (ES 5.7)

Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad. (LA13)

Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional. (LA14)

Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas. (HR4)



#### **5.3.4. Condiciones sociolaborales**

Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas. (EC5)

Retorno al trabajo y las tasas de retención después de un permiso de maternidad / paternidad, por sexo. (LA15)

Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo. (LA4)

Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos. (LA5)

Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal. (LA3)

Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales. (EC3)

Requisitos para la adhesión de nuevos miembros en la organización. (ES 2.1)

Requisitos y condiciones de salida de la organización. (ES 2.2)

Evolución de las personas asociadas o miembros, con descripción de la variación de altas y bajas. (ES 2.3)

Porcentaje de excedentes asignados a las personas miembros de la organización o en la incorporación de personas (excedentes capitalizados o monetarios). (ES 7.3)

#### **5.3.5. Salud y seguridad en el trabajo**

Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región. (LA7)

Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo. (LA6)

Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos. (LA9)

Disponer de una auditoria de accesibilidad global, reconocida en el ámbito mundial. (ES 5.14)

### **5.3.6. Derechos humanos**

Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos. (HR1)

Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia. (HR2)

Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos. (HR5)

Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación. (HR6) (ES 4.3)

Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación. (HR7) (ES 4.3)

Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas. (HR9)

Porcentaje y número total de operaciones que han sido sujetas a revisiones de los derechos humanos y/o al impacto de evaluaciones. (HR10)

Número de quejas relacionadas con los derechos humanos, mecanismos de reclamación formal para abordarlas y resolverlas. (HR11)

### **5.3.7. Corrupción y competencia desleal**

Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción. (SO2) (ES 4.3)

Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción. (SO4) (ES 4.3)

Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados. (SO7)

### **5.3.8. Orientación al cliente**

Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente. (PR5) (ES 4.5)

Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes. (PR8)

Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación. (PR1)

Número total de incidentes derivados del incumplimiento la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes. (PR2)

Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes. (PR4)

### **5.3.9. Marketing responsable**

Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos. (PR3)

Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios. (PR6)

Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes. (PR7)

### **5.3.10. Comunidad local**

Porcentaje de operaciones implantadas en la comunidad, valoración de impactos y desarrollo de programas. (SO1)

Operaciones con importantes repercusiones negativas reales o potenciales en las comunidades locales. (SO9)

Medidas de prevención y de mitigación aplicadas en operaciones con importantes repercusiones negativas reales o potenciales en las comunidades locales. (SO10)

Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying". (SO5)

Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países. (SO6)

Adaptación a la identidad cultural de los territorios donde actúa la organización. (ES 4.4)

### **5.3.11. Cumplimiento de la normativa social**

Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones. (S08)

Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización. (PR9)

## **6. Tabla de contenidos GRI**

*Presentar una tabla que indique la localización de los contenidos básicos en la memoria. Identifica los números de página o enlaces web donde se puede encontrar la siguiente información:*

- *Estrategia y análisis*
- *Perfil de la organización*
- *Parámetros de la memoria*
- *Gobierno, compromisos y participación*
- *Información sobre el enfoque de la dirección, por dimensiones*
- *Principales indicadores del desarrollo*
- *Indicadores adicionales del GRI que se hayan incluido*
- *Indicadores de suplementos sectoriales del GRI que se hayan incluido en la memoria*

CONTENIDOS GENERALES	Indicadores GRI	Indicadores Economía Social
<b>1. Declaración de la dirección</b>		
	1.1 1.2	
<b>2. Perfil de la organización</b>		
2.1 Datos básicos	2.1 2.4 2.6	
2.2 Principales actividades (% participación), productos y/o servicios y variaciones significativas	2.2 2.6 2.7 2.8	
2.3 Organigrama de la organización	2.3	
2.4 Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria	2.9	
2.5 Premios y reconocimientos recibidos durante el periodo cubierto	2.10	
<b>3. Alcance de la memoria</b>		
3.1 Periodo cubierto por la memoria	3.1	
3.2 Año de la memoria más reciente	3.2	
3.3 Ciclo de presentación de memorias	3.3	
3.4 Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido	3.4	
3.5 Proceso de definición del contenido de la memoria	3.5	
3.6 Cobertura de la memoria (países, negocios conjuntos, empresas participadas)	3.6	
3.7 Limitaciones del alcance o cobertura de la memoria	3.7	
3.8 Base para incluir información	3.8	
3.9 Técnicas de medida para obtener los indicadores de desarrollo	3.9	
3.10 Modificaciones de informaciones dadas en otras memorias	3.10	
3.11 Cambios de metodología de información y cálculo utilizados respecto a otras memorias	3.11	
3.12 Política y práctica en relación a la verificación externa de la memoria	3.13	
<b>4. Estrategia de la organización, compromisos con iniciativas externas y participación de los grupos de interés</b>		
4.1 Estructura de gobierno de la organización	4.1	ES1.1
4.2 Rol e independencia del presidente y demás miembros del máximo órgano de gobierno	4.2 4.3	
4.3 Mecanismos de comunicación de los accionistas y empleados con el máximo órgano de gobierno	4.4	ES3.1 ES3.2 ES3.3 ES3.4 ES3.5 ES3.7 ES3.8
4.4 Retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno	4.5	
4.5 Conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno	4.6	
4.6 Capacitación de los miembros del máximo órgano de gobierno	4.7	
4.7 Misión, visión, valores y objetivos estratégicos	4.8	
4.8 Identificación y gestión del desempeño en sostenibilidad	4.9	
4.9 Desempeño del máximo órgano de gobierno	4.10	
4.10 Principio de precaución	4.11	
4.11 Principios o programas sociales, ambientales y económicos	4.12	
4.12 Principales asociaciones a las que pertenece la organización	4.13	
4.13 Identificación de los grupos de interés	4.14 4.15	ES4.1
4.14 Relación con los grupos de interés	4.16	ES4.2
4.15 Participación de los grupos de interés	4.17	

COMPROMISOS	Apartado memoria	Indicadores GRI	Indicadores Economía Social
<b>Vector Económico</b>			
1 Gestión económica e impactos indirectos	5.1.1	EC1 EC4 EC8 EC9 EN30	ES5.1 ES5.2 ES7.1 ES7.2 ES7.4
2 Presencia en el mercado y uso de los recursos locales, favoreciendo el desarrollo económico local	5.1.2	EC6 EC7	ES5.6
<b>Vector Ambiental</b>			
3 Política y gestión ambiental	5.2.1	EN26 EN28 EN29	ES5.4 ES5.8 ES5.9
4 Materiales y gestión de residuos	5.2.2	EN1 EN2 EN22 EN24 EN27	
5 Gestión del agua y vertidos	5.2.3	EN8 EN9 EN10 EN21 EN23 EN25	
6 Gestión de la energía	5.2.4	EN3 EN4 EN5 EN6 EN7	
7 Contaminación atmosférica	5.2.5	EN16 EN17 EN18 EN19 EN20 EC2	
8 Gestión de la biodiversidad e integración en el entorno	5.2.6	EN11 EN12 EN13 EN14 EN15	ES5.13
<b>Vector Social</b>			
9 Estabilidad de la plantilla	5.3.1	LA1 LA2	ES5.10 ES5.11 ES5.12
10 Formación y educación	5.3.2	LA8 LA10 LA11 LA12 HR3 HR8 SO3	ES3.6
11 Igualdad de oportunidades	5.3.3	LA13 LA14 HR4	ES5.7
12 Condiciones sociolaborales	5.3.4	EC3 EC5 LA3 LA4 LA5 LA15	ES2.1 ES2.2 ES2.3 ES7.3




COMPROMISOS	Apartado memoria	Indicadores GRI	Indicadores Economía Social
13 Salud y seguridad en el trabajo	5.3.5	LA6 LA7 LA9	ES5.14
14 Derechos humanos	5.3.6	HR1 HR2 HR5 HR6 HR7 HR9 HR10 HR11	ES4.3
15 Corrupción y competencia desleal	5.3.7	SO2 SO4 SO7	ES4.3 ES4.5
16 Orientación al cliente	5.3.8	PR1 PR2 PR4 PR5 PR8	ES4.5
17 Marketing responsable	5.3.9	PR3 PR6 PR7	
18 Comunidad local	5.3.10	SO1 SO5 SO6 SO9 SO10	ES4.4
19 Cumplimiento de la normativa social	5.3.11	SO8 PR9	



## 7. Verificación de la memoria

*Presentación de una política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria. Si no se incluye el informe de verificación en la memoria de sostenibilidad, se debe explicar el alcance y la base de cualquier otra verificación externa existente. También se debe aclarar la relación entre la organización informante y quien se encargue de la verificación.*

La presente Memoria de sostenibilidad de [nombre de la organización] ha sido elaborada de acuerdo con las directrices de la Guía de Elaboración de Memorias de Sostenibilidad de GRI G3. [nombre de la organización] cubre en su informe de Responsabilidad Social Empresarial los requisitos asociados al Nivel [indicar nivel alcanzado] de aplicación de G3, el cual implica que cumple con las especificaciones asociadas al Nivel [indicar nivel alcanzado] de G3 en cuanto a Perfil, Enfoque de gestión e Indicadores de desarrollo.

		De acuerdo con la versión <b>2002</b>		<b>C</b>	<b>C+</b>	<b>B</b>	<b>B+</b>	<b>A</b>	<b>A+</b>
<b>Obligatorio</b>	<b>Auto declarado</b>				Verificación externa de la memoria		Verificación externa de la memoria		
	<b>Comprobación externa (terceras personas)</b>				Verificación externa de la memoria		Verificación externa de la memoria		
	<b>Revisado por GRI</b>				Verificación externa de la memoria		Verificación externa de la memoria		

La presente Memoria de sostenibilidad de [nombre de la organización] ha sido elaborada de acuerdo con los Indicadores de los Principios de la Economía Social establecidos en el Manual especial para la Economía Social, Ciclo preparatorio para la elaboración de memorias de sostenibilidad GRI: Manual para organizaciones pequeñas y medianas, elaborado en el marco del Proyecto RSE.COOP. [nombre de la organización] autodeclara que cubre en su informe de Responsabilidad Social Empresarial los requisitos asociados al Nivel [indicar nivel alcanzado], el cual implica la información de un [indicar % alcanzado] % de los indicadores de la Economía Social definidos, incorporando como mínimo un indicador de cada principio.

--	--	--