

GRADUA: Enpresen Administrazio eta Zuzendaritza

2014/2015 ikasturtea

ENPRESEN GIZARTE ERANTZUKIZUNA ETA HONEN KOMUNIKAZIOA: ESPAINIAKO HERRIALDEAN GRI TXOSTENEN ERABILPENAREN AZTERKETA

Egilea: Joana Gerekiz Asteinza

Zuzendaria: Mainer Aldaz Odriozola

Bilbo, 2015(e)ko ekainaren 25(a)



1. AURKIBIDEA

1. AURKIBIDEA.....	1
2. IRUDIEN AURKIBIDEA	2
3. LABURPENA	3
4. SARRERA.....	3
5. LANAREN XEDEA.....	5
6. METODOLOGIA.....	6
7. ENPRESEN GIZARTE ERANTZUKIZUNA	6
7.1. HISTORIA	6
7.2. IKUSPEGIAK	9
7.3. MARKO KONTZEPTUALA	10
7.3.1. DEFINIZIO DESBERDINAK ETA NONDIK NORAKOAK	10
7.3.2. INTERES TALDEAK ETA REPORTING HIRUKOITZA	14
7.3.3. ENPRESEN GIZARTE ERANTZUKIZUNA ETA BALIO SORRERA.....	15
7.3.4. APLIKAZIOA ETA GOBERNU KORPORATIBOAREN GARRANTZIA	18
8. ENPRESEN GIZARTE ERANTZUKIZUN EKIMENAK.....	19
8.1. NORMALIZAZIORAKO NAZIOARTEKO ERAKUNDEA (ISO).....	20
8.2. MUNDUKO ITUNA (MI)	21
8.3. "GLOBAL REPORTING INITIATIVE" (GRI).....	22
8.3.1. ENPRESEN GIZARTE ERANTZUKIZUN TXOSTENAK.....	22
8.3.2. GIDA DESBERDINAK.....	24
9. ENPRESEN GIZARTE ERANTZUKIZUNA ESPAINIAREN KASUAN	28
9.1. ENPRESEN GIZARTE ERANTZUKIZUNAK JARRAITUTAKO IBILBIDEA	29
9.2. ENPRESEN GIZARTE ERANTZUKIZUN TXOSTENAK.....	32
9.3. JASANGARRITASUN TXOSTENEN AZTERKETA	33
10. ONDORIOAK	47
11. BIBLIOGRAFIA	50

2. IRUDIEN AURKIBIDEA

1. BALIO SORRERA	15
2. ENPRESEN GIZARTE ERANTZUKIZUNAREN ERAGINAK	16
3. EGE-aren ERAGINAK ETA GARAPENERAKO BEHARREZKOA	17
4. MUNDUKO ITUNAREN 10 PRINTZIPIOAK	21
5. GRI-REN EBOLUZIOA	24
6. GRI GIDEN EDUKIA	26
7. GRI TXOSTENEN EBOLUZIOA ESPAINIAREKIKO	28
8. GRI-ren ERAGINA HERRIALDE DESBERDINETAN	29
9. ESPAINIAKO ESTRATEGIA BERRIAREN PRINTZIPIOAK	31
10. JASANGARRITASUN TXOSTENAK JARDUERA SEKTOREEKIKO	32
11. ESPAINIAKO TXOSTENEN KALITATEA	33
12. ADIERAZLEEN KONPARAKETA	34

3. LABURPENA

Lan honen jorrapenarekin enpresen erantzukizun sozialaren definizioa finkatzeaz gain, honi lotutako funtseko hainbat puntu argitzea izan da nire nahia. Gizarte erantzukizun honen aplikazioak enpresengan ez du beti garrantzi berdina izan, horregatik izandako eboluzioaren jarraipena burutu da, historian zehar jasandako etapa desberdinak antzemanaz. Eboluzio iraunkor horren errudunaren bila ere aritu naiz, maila internazionalen hedapen maila handiena izan duten ekimenen garapena ikertuz; horien artean: Munduko Ituna, ISO eta "Global Reporting Initiative" (GRI). Ikerketan gizarte erantzukizun mundu honetan komunikazioak izan duen garrantzia ikusi da eta hau dela medio, GRI erakundeak argitaratutako giden azterketa egitea ere ezinbestekoa izan da. Ekimen honen lanketan Espainia gainerako herrialdeengandik bereizten dela nabaritzen, eragin esanguratsu hori sorrarazi duten arrazoien bila ere aritu naiz lanean zehar. Horretarako lehenbizi Espainiako enpresen erantzukizunaren garapena aztertu da; alde praktikoari dagokionez, ordea, herrialde horretan zerbitzuen sektorean diharduten bi enpresek argitaratutako jasangarritasun txostena eredu moduan hartuz bien arteko konparaketa bat eraman da aurrera. Lanari amaiera emateko aurrez aipatutako ikerkuntza guztietatik ateratako ondorio orokorren aipamena egiten da, kalitatezko gizarte erantzukizunaren garapenerako beharrezkoa dena azpimarratuz.

4. SARRERA

Ingurune sozialak, ekonomikoak, legalak edota instituzionalak eragin handiak sortzen dituzte enpresaren jardueretan. Globalizazioak, gizarte zibilaren garapenak, lanaren antolakuntza modu berriak edota teknologia aurrerapenak erakundeen eginkizunak baldintzatzen dituztela argi dago, enpresaren bertute, helburu, eskaera eta itxaropenetan aldaketak sorraraziz (AECA, 2004).

Aurreikuspenek, aldaketa hauek antzemateko, eta gizarteak globalizazioak sortutako arazoaren aurrean emandako erantzunak, kontzientzia sozial eta ingurumen kontzientzia handiagoa sortu dute.

Eraikuntza-burbuila eztanda, finantza edo banketxeen krisia, testuinguru ekonomikoaren ondorio larria, langabezi tasa beldurgarria, defizit publikoa... erronka eta aukera dira era berean enpresentzako, gero eta kontzientzia handiagoa dutelako gizartearekin bat egiteko, eta gizarte edo planetarentzako eragin positiboaren maximizazioan laguntzeko.

Guzti honek gizarte eta ingurumen ekosistemak zaintzen dituen enpresa modelo berri baten beharra sortzen du, munduko desoreka guztiei erantzuna emanez agente sozioekonomiko guztien koordinazioarekin (Forética, 2015).

Ingurumenarekiko kontzientzia hori jasangarritasun kontzeptuaren barnean kokatuko litzateke, praktikan ideia elastiko bat dena, kontzeptu nomada eta malgu bat. Izan ere, gaur egun jasangarritasunari buruzko gaiak kontzeptu asko jorratzen ditu, baina aldakortasun eta malgutasun handiak jasan ditu mendeetan zehar, eta enpresa barruan ia lantzen ez zen aspektu bat izatetik urtetik urtera enpresen osagai garrantzitsuenetako bat izatera pasatu da dudarik gabe.

Baina zer da enpresa munduan azken hamarkadetan zabaldu den enpresen gizarte erantzukizunaren esanahia? Zertan datza? Zein da bere helburua? Lan honen jomuga nagusia galdera guztiei erantzuna ematea da, enpresen gizarte erantzukizun kontzeptua argi ustea, eta hau osatzen duten ideien sailkapen bat egitea. Izan ere, ez dut uste bakarria izango naizenik jasangarritasun hitza ingurumenarekin bakarrik lotzen duena, gizarte eta ekonomia bezalako gaiak ere barneratzen dituela ezagutu gabe. Jakintza honek nire arreta piztu du eta honi buruz ikertzera bultzatu nau.

Enpresa gisa irudi ona transmititzea enpresa guztiek zaintzen eta bilatzen duten aspektu bat dela argi egon arren, ez da errez antzematen hori lortzeko jarraitzen duten bidea. Ez dakit benetako edo itxurazko portaera batekin, baina askok balio sorrera bultzatzeko enpresa inguratzen duten interes talde guztiak kontuan hartzen dituzte, hauek kontu handiz zainduz. Interes taldeen bidetik balio sorkuntza posible izateko, beharrezko baldintza izango ote da enpresen gizarte erantzukizuna indarrez bultzatzea? Lan-eremu, gizarte, ingurumen eta ekonomia eremuetako eraginak kudeatuz eta enpresaren azken helburua gizartearentzako onuraren ekoizpenarekin bateragarri eginez, eragin positiboen azalratzea sustatuko dela sinesten dute askok. Enpresentzako besteengandik bereizteko osagai bihurtu dela, fenomeno honek enpresari balioa gehitzen diola ulertzen dute, eta horregatik zaintzen eta mimatzen dute beraien eguneroko jarduera eta kudeaketa sisteman. Sinesmen horrek zein puntutaraino duen arrazoia bilatzea izan da nire motibazioa, nire nahia. Jarraian aipatutako esaldiak zein mailataraino den egia jakitea: enpresek ospean oinarritutako gizarte erantzukizun batetik ikuspegi estrategiko baterantz egin dute, arriskuen leuntze batekin eta negozio aukerei estu lotuz (Forética, 2015).

2006 eta 2007 urteetan zehar enpresek ez zuten aukerarik uzten berain erantzukizun sozialeko politikak garatzeko, arro zeunden gardentasun finantzario eta garatutako gobernu korporatiboarekin. Eta nahiz eta garai horretan mundu osoa krisi ekonomiko larri batean murgildu erantzukizun politika hauek kutsatu gabe geratu ziren; alderantziz, ordea, enpresa gehienek gizarte erantzukizun politikak mantentzeaz gain indartu ere egin dituzte, bai horizontalki (eremu berriak estaliz) eta bai bertikalki (sail eta jende gehiagok parte hartuz) (Pascual, 2014): Forética-k egindako ikerketaren datuen arabera enpresen %97-ak enpresen gizarte erantzukizunean burututako praktikak mantendu edo areagotu dituzte krisi hasieratik. Krisi garai batean inbertsioa eskatzen duen erantzukizun hau garatzeko portaeraren arrazoiekin topo egitea gustatuko litzaidake.

Hala ere aipatu behar da, krisiak ondorio negatiboak ere azalerrarazi dituela enpresa txiki eta ertainetan gizarte erantzukizunari dagokionez. Irabazi jaitzierak eta epe laburrera begiratu beharrak, enpresen %30-a inguru derrigortu du eginkizun sozialak alde batera utzi eta biziraupenean zentratzera (Pascual, 2014). Forética-ren azterketen arabera hiru enpresetatik batek gizarte ekintzetan egindako inbertsio murriztu du, ongizateak lortutako ekarpenak gutxituz.

Honen aurka bai bezero, edota akzionista edo inbertitzaileek, presioa egiten dute enpresengan hauek inguruko arazoez ardura handiagoa izan dezaten. Inbertitzaileen kasuan, enpresa batean ekarpena egin baino lehen hauen erantzukizun sozialarekin duten konpromisoa aztertzen dute: kontratu motei buruz galdetuz, prestakuntza politikei buruz, ingurumenari

buruz... Bezeroei dagokienez, ostera, Nielsen-en datuen arabera, kontsumitzaileen erdiek gehiago ordainduko lukete gizartearekiko arduratsuak diren enpresaren produktu eta zerbitzuengatik (Pascual, 2014). Teoria hau indartzen du Foretica-k 2015. urtean Espainian burututako ikerketak ere. Espainiako 1.000 kontsumitzaile aztertu ondoren hauen %36,2-a sentikorrek dira enpresen gizarte erantzukizunarekin, %31,1-a erantzukizun soziala ezagutzen dute eta kontsumo arduratsuaz jokatzeko dute, %5,1-ak, ordea, aldeko jarrera erakusten dute kontzeptuari buruzko informazio gehiegirik ezagutu ez arren (Forética, 2015).

Foretica-ren ikerketan lehen aldiz hiritarrek gehiago baloratzen zituzten enpresen gizarte erantzukizun ezaugarriak (langileak, etika, ingurumena...) merkatuarenak baino (kalitatea, bezeroarekiko begirunea, emaitza ekonomikoak...) erakunde bat "enpresa on" gisa epaitzeko. Espainiako bi kontsumitzailetik batek aitortu zuen enpresen gizarte erantzukizunearan oinarritzen dela produktu bat diskriminatzeke orduan. %49,9-ak baieztatzen du produktu bat erosterako orduan erantzukizun hau kontuan hartzen dutela eta kontsumitzaileen %44,6-ak marka bat erosteari utzi diote (Forética, 2015), honek ingurumen edo gizartearen aurka eramandako praktika negatiboak direla eta. Badirudi gizartean zehar jasangarritasun informazioa hedatzen ari dela, gizartean portaera aldaketa positibo bat eman dela eta honek bere arrazoa izan behar du, zergatik sentsibilizazio eta kontzientziario igoera hau? Enpresen portaerak eragina izan duen bilatu nahiko nuke, ekimenen bat ezarri ote duten, edota kalitatezko informazioa eskaintzeari lotu ote diren.

Aurrez aipatutako guztia egiazkotzat joz etorkizuneko erronka izango da enpresen iraunkortasuna, enpresen gizarte erantzukizunaren beharrezko eboluzio natural bat, balio gehiago eransteko helburuarekin (Pascual, 2014).

Eboluzio natural horren bilakuntzarako garatutako lan honen estruktura jarraian adierazitako puntuetan egituraturik egongo da: lehenbiziko puntuan enpresen erantzukizun sozialaren gaineko azterketa sakon bat burutu da. Maila internazionalen zabalkuntza handiena izan duten ekimen desberdinen lanketak bigarren puntua osatuko du. Azkenik hirugarren puntuan, dagokion azalpen teorikoaz gain zati praktikoa barneratuko duen atalean, komunikazio ekimenak Espainiaren kasuan izan duen berezitasuna ikertuko da, arrazoiak bilatzeko orduan bertako bi enpresa konkretu aztertuz.

5. LANAREN XEDEA

Zer da enpresen gizarte erantzukizuna? Gaur egun azaleratu den moda iragankor bat da? Edo bere eragina izan du historian zehar? Hiru galdera hauei erantzun egokiena ematea irakurgarri dagoen lan honi hasiera emateko funtsezko puntuetako bat izan da, definizioa, historia eta eboluzioa bereiztea. Eboluzio horretan zerk sortu du eragin positibo hori? Zergatik aplikazioaren igoera? Ekimen desberdinak garatu dira? Eta horrela bada, zeintzuk izan dira jarraituenak? Lanaren xedearen barnean erantzun hauen garapena ere beharrezkoa izango da. Zergatik nabarmentzen da komunikazio ekimena Espainiako herrialdean?. Lanaren xede printzipala enpresen erantzukizun sozialaren definizio eta honen komunikazio ekimenaren gaineko azalpena bilatzea izan arren, ikerketa aurrera joan ahala galdera desberdinak sortu zaizkit buruan eta ere berean duda horiek argitzen ere saiatu naiz.

6. METODOLOGIA

Gradu amaierako lan honetan zehar azterketa kualitatibo bat eraman dela aurrera aitortu behar da, lanketa kuantitatibo baten ordez. Egituraren osaerari buruz hitz egitean zati teoriko eta enpiriko baten bereizketa argi antzematen da. Zati teorikoari dagokionez, azterketa bibliografiko sakona egin dut, hainbat liburu, txosten, artikulu, web orrialde... baliatuz. Bestetik, azterketa enpirikoari egiteko, aukeratutako enpresek argitaratutako urte ezberdinetako txostenen azterketa, lanketa eta konparaketa egin dut batez ere. Aipatutako txostenez gain, azken atal hau egiteko interneteko beste hainbat baliabide erabili ditut, interesgarriak iruditu zaizkidan hainbat aspektuei buruzko informazioa lortzeko eta modu honetan atal hori osatzeko. Azkenik, lanari amaiera emateko enpresen erantzukizun sozialaren gain aztertutako guztiaren sintesia eginez ondorio batzuk planteatu ditut.

7. ENPRESEN GIZARTE ERANTZUKIZUNA

7.1. HISTORIA

Azken hogeitun urteetan nabari ugari den arren iraunkortasun kontzeptua maila lokal zein nazioarte mailan, beti ez da horrela izan eta mendeetan zehar etapa edo eboluzio desberdinak izan ditu (Moneva, 2007). Iraunkortasun informazioa gaur egun erakunde edo enpresa askoren funtsezko komunikazio elementu bihurtu den arren, historian zehar eragin desberdinak izan ditu enpresa, erakunde eta gizarteari dagokionez.

Merkatu osagabeei, non merkatu pribatuak ez ziren gai bezeroen nahi eta eskaerei erantzuteko, edota enpresa barnean sortutako efektu negatiboari aurre egiteko ezinbestekoa ziren ondorengo neurriak: estrategia eta egiturak berrantolatzea, harreman publiko eta komunikazio politikak berriak sortzea, kudeaketa aldakuntza, reporting hirukoitza barneratzea (ekonomikoa, soziala edo sozio-politikoa eta ingurumena edo ekologikoa)...

Baina XVII – XVIII. mendeen artean enpresa gizabanakoen artean erlazioak sortzeko erakunde juridiko soil bat besterik ez zen, garrantzitsuena mozkinen lorpena zen, etekinak maximizatzeko eta kostuak minimizatzeko ondare eta zerbitzuen produkzio ekonomikoa (Rodríguez Fernández, 2003). Errentagarritasunean zuten begirada, enpresa osatzen zuten gainerako alorrak kontuan izan gabe.

XX. mendearen azken hamarkadan izan zen gutxi gora behera gizarte erantzukizunaren ideia enpresen artean zabalduta zen garaia, lehen iraunkortasun txostenak agertu ziren garaia eta enpresaren funtzio soziala, soil-soilik irizpide ekonomikoetan neurtzearen ideia alde batera utzi zen garaia. Giza, gizarte eta baliabide naturalen babesa biztanleen beharren asebetetzearekin harmonizatzeko beharra identifikatu zen urte hauetan. Hala ere esan beharra dago Estatu Batuetan XIX. mendearen amaieran enpresen gizarte erantzukizunaren mugimenduak aztarnak utzi zituela enpresa erraldoien erabaki eta ekintzen ondorioz; izan ere, kritika asko sortu ziren hauen tamaina, botere eta lehiakortasun askearen kontrako ekintzak zirela eta (Rodríguez Fernández, 2007).

Carnegienek eta bera bezala negozioen munduko hainbat liderrek aberastasun pribatuaren zati bat erkidegoari zabalduz erantzun zioten egoera honi, laguntza gehien behar zutenei eskua emanaz. Jarrera hau konpainien irudia eta ospea hobetzeko saialdi bat izan zen, hauen irabazien hondatzea saihestu eta Estatuaren esku-hartzearen mehatxua ezabatzeko helburuarekin (Rubio Guerrero, 2012) .

XX. mendearen lehen 50 urteetan, aro modernoaren hasiera eta Bigarren Mundu Gerraren bukaeran hain zuzen, 1929. urteko krisia eta depresio handiaren ondorioz enpresen buruzagi asko atera ziren erantzukizun sozialaren gainean hitz egitera eta aldarrikapenak egin zituzten enpresa mundua ulertzeko jokamoldean:

- ✓ Clark-en (1916) iritziz iraultza baten hasiera zen, indibidualismotik elkartasun eta egonezin sozialerantz, sistema arduragabearen ondorioak alde batera usteko. Honen ustetan ezinbestekoa zen erantzukizun ekonomiko bat onartzea, baina ez ekintza sozial bezala, baizik eta enpresa osotasunean osatzen duten guztien babes helburu duen ekimen bat bezala (Rodríguez Fernández, 2007).

Bai Carl Kaysen zein R. Eells-ek akzionistez gain, interes talde desberdinen parte hartzea azpimarratzen zuten.

- ✓ Carl Kaysen-ek enpresa kudeaketaren kontzeptua birdefinitu zuen jabe batzuen inbertsioaren etekina maximizatzen jardutetik akzionista, langile, bezero eta orokorrean publikoaren erantzule izatera pasatuz, enpresa erakunde bezala hautemanaz (Rodríguez Fernández, 2007).
- ✓ R. Eells-ek bere partetik, enpresak epe luzeko errentagarritasunera begiratu behar zuten, gizartearekiko konpromisoa aintzat hartuz eta horretarako interes talde desberdinen parte hartzea ezinbestekoa izanez (Rodríguez Fernández, 2007).

Hala ere, H.R. Bowen ezagutzen da enpresen gizarte erantzukizunaren aita bezala.

- ✓ Bowen-ek publikoek enpresenganako galdutako ospe eta konfiantza berreskuratzeko baliabide naturalen kudeaketa premiazkoa bihurtu zela zioen; hau da, garapen jasagarria. Politikak ezartzeko, erabakiak hartzeko eta enpresaren helburu eta balioen ikuspuntutik ekintza desiragarriak praktikara eramateko eginbeharra. Gizarte erantzukizunaren sinonimo ziren bere ustetan erantzukizun publikoa, betebeharrak sozialak edota enpresaren moralak. Gogoratu zuen jabetza kontzeptuak ez dituela baldintzarik gabeko eskubide absolutu batzuk ematen, buruzagien eginbeharra komunitatearen zerbitzura egotea dela giza duintasun, justizia eta botere banaketarekin (Rodríguez Fernández, 2007).

Zoritxarrez 50 - 60 hamarkadetan botere guztia zuzendarietan kontzentratuta zegoen eta interes taldeek erabakietan parte-hartzea onar ezina zen. Ekonomia eta negozioen munduan ez zen erantzukizun sozialaren ideia askorik zabaldu, eta zabaldu zen apurra Estatuari esker izan zen, honek ekonomia, gizarte edo ingurumenean egindako ekarpenari esker (Rodríguez Fernández, 2007). Epe luzera errentagarritasuna maximizatzea helburu bakartzat zuten enpresen pentsamenduak bizirik jarraitzen zuten.

Pentsamendu honen aurka Bowen ziur zegoen merkatuko ekonomiaren ezaugarri den enpresa askatasuna bakarrik justifika zitekeela onuragarria izanez gero ongizate guztiarentzat, kudeatzaile edo akziodunen lehentasunetik haratago, interes pribatu eta publikoaren arteko bidezko oreka bat lortu arte. Gaur egun stakeholder moduan ezagutzen denak bere eskema kontzeptualarekin bat egingo luke eta ahalegin handiak egin zituen gizarte erantzukizuna garatu eta praktikara eramatearen garrantzia aldarrikatzen. Baina horretarako garrantzitsu zen (Rodríguez Fernández, 2007):

- Erakunde berrien sorrera, honen eraginak jasotzen dituztenen arteko elkar-lana berpiztu eta bultzatzeko eta gizarte interesa birdefinitzeko.
- Merkatu eta gizartearen presio handiagoa.
- Ekonomia eta kudeaketa arloen ezagutza aurreratuagoa.
- Arreta handiagoa jartzea oinarri etikodun erabakietan.

80 eta 90. hamarkadatik aurrera izan zen neoliberalismoaren indar eta Berlingo harresiaren jaitsierarekin enpresa finantzarioaren behin betiko garaipena lortu zenean. 1987. urtean ingurumen eta garapenari buruzko Munduko Batzordeak garapen jasangarriari buruzko definizioa argitaratu zuen gaur egungo ongizatea erdieste posible egiten duen kontzeptu gisa, baina beti ere etorkizunekoak arriskuan jarri gabe (Gimeno Tomás, 2012).

Honek eragin positiboa izan zuen gizarte erantzukizunean, honen eraginez iritzi publikoak gizarte erantzukizunaren gain zuen ardura handitu zelako. Araurik gabeko botere publikoaren orientazio berriak, ongizate estatuaren eta ondoriozko gizarte prestazioen murrizketak, gizarte arriskuak, eskandalu finantzarioak, iruzurrak, legez kontrako eskuratzeak, pribatizazioak, gizarte segurantzako programen eta langabezi diru-laguntzen murrizketak, etxebizitzaren subentzioen eta alokairu kontrolen ezabatzeak, prezioetako esku-hartze sistemen deuseztatzeak, botere sindikalaren mugak, giza eskubideen urratzeak, berrikuntza ezak enpresa arloan, berregituraketa berdinak, langileriaren murrizketak, fusioak, azpikontratuak, hirugarren munduko lan baldintza eta soldata negargarriak, biziraupena arriskuan ikusten duten hornitzaileak, prezioen igoerak uxatutako bezeroak, botere ekonomikoaren kontzentrazioa, zilegitasun galera enpresa handien partetik, baliabide publikoekin finantzatutako enpresen ixteak... zirela eta enpresen gizarte erantzukizunak hedapen handia jasan zuen (Rodríguez Fernández, 2007). Ekintza eta baldintza hauek ingurune sozialean zuten inpaktu negatiboen egonezinak bultzatuta, egoera honi buelta ematea ezinbestekoa zen, enpresariaren rola aldaketa behartu beharra zegoen.

Horrela gizarte zibilak pentsioak indartuz, marjinazio ekonomikoa aurreikusiz, kontsumitzaileak defendatuz, osasuna babestuz, ingurumena zainduz eta herrialde azpigaratuetan garapena bultzatuz erreakzionatu zuen (Rodríguez Fernández, 2007).

Enpresek beraien aldetik, ordea, beste ekintza batzuk burutu zituzten: ingurumen ekonomikoa kontrolpean edukitzeaz gain ingurune politiko eta soziala zuzentzen hasi ziren, bere eskaera eta beharrak ingurune sozialera egokitzen, legeen sorkuntzan parte hartzen, lan merkatuetan malgutasuna sartzen, konpromiso handiagoa erakusten motibazio sozial, etniko eta ekologikoekin, enpresaren zilegitasun soziala ziurtatzen irudi, ospe edo adostasun estrategien bidez eta gardentasun, konpromiso edota garapen jasangarriaren kontzeptuen erabilpenarekin (Rodríguez Fernández, 2007). Ondorioz enpresen funtzio tradizionala aldatzen hasten da,

ongizate sozialerako garapen ekonomikoa barik gizarte-erakunde guztien parte-hartzea ezinbestekotzat kontsideratuz. Orain erronka ez da epe motzean etekin handienak lortzea, erlazio iraunkor eta sendoak erdiestea baizik, enpresek eraginkortasun ekonomikoa izan dezaketelako eta aldi berean gizarte eskaerei erantzun. Honetaz gain, enpresek ingurumen eta gizarte ziurtagiriak, reporting hirukoitza, iraunkortasun txostenak edo gizarte auditoria bezalako praktika desberdinak eraman zituzten aurrera (Moneva, 2007).

7.2. IKUSPEGIAK

Historian zehar argi bereiz daitezke enpresaren erantzukizun sozialaren eremuaren nondik norakoak eta antzemandako lau norabide nagusiak:

Ohizko enpresen gizarte erantzukizuna: Ikuspuntu hau XX. mederaino zabaldu zen eta bertan interes taldeen parte hartzea eta hauekiko enpresak zuen komunikazio maila oso txikia zen (Rodríguez Fernández, 2007).

Lehenago izendatutako A. Carnegie ikuspegi honetan sartuko litzateke.

Akziodunen balioaren berdina den enpresen gizarte erantzukizuna: 70 eta 80. hamarkadatan indarrean egon zen modelo finantzarioa, informazio osoa dagoen mundua, lehia perfektua eta kanpo eraginen garrantzia eza, non optimo pribatuak optimo sozialarekin bat egiten duen (Rodríguez Fernández, 2007).

Enpresen erantzukizun soziala irabazien gehikuntzarekin eta jabeen balio ekonomikoaren sorkuntzarekin identifikatzean datza, legeen eta lehiakortasun zintzoaren etikoaren errespetua muga bakartzat izanez (Rodríguez Fernández, 2007). Ikuspegi honetan stakeholders-en parte-hartze zein hauek jabeekin duten komunikazioa oso eskasak dira.

Enpresen gizarte erantzukizun estrategikoa: Ikuspegi honek lehentasuna emango dio akziodunen balio ekonomikoaren sorkuntzari epe luzera (adierazitakoa betetzeko beharrezko denbora), baina maila handi batean interes talde desberdinen beharrak kontuan edukiz. Akziodunek bere nagusitasuna mantentzen dute eta bere eskuetan dute gobernu korporatibo eta negozioen kontrola. Hala ere, interes taldeen parte-hartzea eta elkarrekiko komunikazio izatea funtsezko tresna dela ikusten dute akziodunentzat epe luzerako balio ekonomiko handiagoa era iraunkorrean lortzeko, errentagarritasunaren igoera lortzeko eta baita lehiakortasuna indartzeko. Enpresa eta gizartearen artean bultzako onuragarriak diren harremanak ezartzea iradokitzen da (Rodríguez Fernández, 2007).

Legeak errespetatzea, errentagarriak izatea eta negozio etikoaren printzipioak, autonomia, duintasun eta giza eskubideak errespetatzea ezinbestekotzat jotzen dute. Horrela posible baita: produktu berrien sorkuntza, bezeroekiko lotura, merkatu berrien sarrera, motibazio eta adimen handiko langileak biltzea, inbertitzaile eta baliabide finantzarioen erakarpina, ustiapen gastu eta interes taldeen arteko gatazka arriskuen murrizketa edota jarduera ekonomikoaren erregulazio publiko txikiagoa eta enpresen autorregulazio handiagoa, konpromiso sozialean eta negozioen portaera etikoan behin eta berriz ekitean (Rodríguez Fernández, 2007).

Lehenago aipatutako H. R. Bowen hemen kokatuko litzateke.

Enpresen gizarte erantzukizun aurreratua: Ikuspegi honek Abrams-ek irekitako biderei jarraitzen dio eta gaur egungo enpresek jarraitu beharreko bidea zabaltzen du, ondorengo printzipioetan oinarriturik (Rodríguez Fernández, 2007):

- Gobernu korporatibo zabal eta zabaltzailea, erabakietan parte-hartze eraginkorra izanez.
- Parte-hartzea, interes talde nagusienek enpresaren zuzendaritza eta kudeaketaren kontrol sisteman esku hartuz, aberastasun garbiaren sorkuntzara bideratuz.
- Enpresaren bizirauteko stakeholders-en sustatzea eta berrikuntza pizteko inbertsio espezifikoen garrantzia.
- Epe luzerako ondasunen sorrera eta iraunkortasuna, ingurumen, kapital fisiko, finantzario eta intelektuari begiratuz.
- Kontratu inplizituen, konfiantzaren eta erreputazioaren garrantzia ekonomiari dagokionez, non funtsezkoa izango den akziodun – zuzendarien konexioa baino haratago begiratzea.
- Administratzaile eta zuzendarien ondasun administrazio arduratsua, enpresaren bizirautea bermatzeko eta stakeholders-en epe luzerako interesak babesteko; beti ere, zintzotasunez, arduraz eta gardentasunez jokatzuz, kanpo egiaztapen batekin

Guzti hau legeak betez, negozioen etika errespetatuz, lehia leialean oinarrituz, giza eskubideak errespetatuz eta ingurumen jasagarriari buruzko kezka kontuan izanik lortu behar da (Rodríguez Fernández, 2007).

Erantzukizun sozialak onartzen du interes talde bakoitzak bakarka hartu behar dela kontuan, berez adierazten duenagatik eta ez beste talderen batentzat tresna baliagarria izateko ahalmenagatik soilik; hau da, interes talde bakoitzaren interesak bidezkoak, zuzenak, dira.

7.3. MARKO KONTZEPTUALA

7.3.1. DEFINIZIO DESBERDINAK ETA NONDIK NORAKOAK

Enpresen gizarte erantzukizunak enpresaren ekintzek ekonomia, gizarte eta ingurumenean duten eragina aztertzen du. Ohizko inbertitzailearen planteamendua eraldatzea dakar erakundearen parte-hartzearen planteamendu batentzat, eta honi bultzada emateko lagungarria izango da ezagutzan oinarritutako ekonomiarik lehiakorrena eta dinamikoena izatea mundu osoan, hazkunde ekonomiko jasagarria izateko, enplegu hobek sortzeko eta gizarte kohesio handiagoa edukitzeko. Izan ere horrela definitzen da kontzeptua (AECA, 2004; Moneva, 2007; Rodríguez Fernández, 2007; Comisión Europea 2001, 2010, 2011 eta artikulua desberdinetatik informazioa bilduz):

Enpresek bere jarduera ekonomikoetan gizarte garapenarekin eta ingurumenaren babesarekin duten hautazko konpromisoa, akziodunekin, langileekin, bezeroekin, gizartearekin eta ingurumenarekin harreman zintzo eta gardenak edukiz. Borondatezko ekimen honen xedea eremu ororentzat baliozkoa izatea da, gizalegezko erantzukizuna

sustatzeko eta egungo beharrak estaliz gizartearen hobekuntza lortzeko, baina beti ere etorkizunekoei erantzuteko ahalmena zalantzan jarri gabe; izan ere, hori da enpresen erantzukizun sozialaren misioaren funtseko elementurik adierazleena.

- **EUOPAR BATASUNAREN ESPARRUAN**

Europar esparruan enpresen gizarte erantzukizunak izan duen eragina aztertuz gero aipagarria da 2001. urtean Europar batzordeak argitaratutako **“Liburu Berdea”**. Argitalpen honek eragin handia izan zuen materia honetan, enpresen erantzukizun soziala sustatzeko marko europar bat sortzea zen helburua, non enpresek gizarte hobe eta ingurumen garbiagoari boluntarioki laguntzea erabakitzen duten, bai bere jarduera ekonomikoa garatzean eta baita interes taldeekiko harremanetan. Erantzukizuna garatzeko modu berritzaileak eta gobernu eraginkor baterako moduak bilatzen dituzte, enpresaren eta honen interes taldeen onurak kontuan izanez (Comisión Europea, 2001). Hortaz bideragarritasun konpromisoen eta enpresa bakoitzaren borondatearen menpe egongo da. Dokumentuak argi zehazten du erantzukizun sozialeko kontzeptua:

“Enpresek boluntarioki hartzen duten konpromisoa, hauen jarduera ekonomikoak eta interes taldeekin izandako harremanetan sortutako ingurumen eta kezka sozialekin”.

“Sozialki arduratsua izatea ez da betebeharrak juridiko guztiak osorik betetzea, ez da eskubide sozialen arautegi eta ingurumen-arauen ordezkoko lege bat, giza kapitalean, inguruan eta interes taldeekiko harremanetan inbertsioak burutzea dakar”. (Comisión Europea, 2001: 7, 20 eta 21 puntuak)

Europa eta nazioarte mailan eztabaida zabala adierazi eta iritziak lortu nahi ziren; izan ere (Comisión Europea, 2001):

- Mundializazio eta aldaketa industrialen aurrean herritar, kontsumitzaile, botere publiko eta inbertitzaileen kezka, ardura eta itxaropen berrien sorrera gertatu zen.
- Irizpide sozialen eragina handitu egin da pertsona edota enpresen inbertsio erabakiekiko, bai kontsumitzaile eta bai inbertitzaileen kalitateari dagokionez.
- Jarduera ekonomikoak direla eta, ingurumen hondatzeagatik arduraren hazkuntza bat ikusi zen.
- Enpresa aktibitateen gardentasuna nabaria zen komunikabide eta oraingo informazio eta komunikazio teknologien bidez.

Bereizketa argi bat nabari da enpresen gizarte erantzukizunaren kanpo eta barne dimentsioen artean.

Barne dimentsioari dagokionez enpresen erantzukizun sozialak eragina izango du (Comisión Europea, 2001):

- Giza baliabideen kudeaketa: langileen prestakuntza iraunkorra, hauen erantzukizuna, lana-aisia-familia artean oreka handiagoa, langileetan sexuen arteko berdintasuna, informazioaren hobekuntza enpresan, parte hartzea etekin, kontratazio, prestakuntza...

- Osasuna eta segurtasuna lantokian: langileen osasuna eta segurtasuna bultzatzeko modu osagarrien ikerketa, azpi-kontratatazaileei baldintza berdinak exijituz.
- Ingurumen-eraginen eta baliabide naturalen kudeaketa: agintari publikoen eta enpresen arteko lankidetzak.

Kanpo dimentsioari begira, ordea (Comisión Europea, 2001):

- Komunitate lokalak: enpresen integrazioa ingurumen lokalean, lanpostuak sortuz, irabazi fiskalen bidez, ingurumenaren hobekuntzan parte-hartuz...
- Merkataritza-bazkideak, hornitzaileak eta kontsumitzaileak: enpresak hauekiko duen harremanean datza, traba gabekoa eta lankidetzazkoa.
- Giza eskubideak: enpresen erantzukizun sozialaren dimentsioetako bat mundu eskalan giza eskubideen defentsarako ekarpena da, nazioarteko jardueretan batez ere, lankidetzak-politikari bide emanez gainera.
- Mundu zabaleko arazo ekologikoak: enpresa jardueren ondoriozko ingurumen arazoek mugaz bestaldeko eraginak direla eta, erantzukizunaz jokatu behar dute, garapen jasagarria sustatuz.

Enpresen erantzukizun sozialaren ikuspegi globalean langileen trebakuntza beharra nabari zen, praktika berritzaileen difusioa, gardentasun balio eta enpresa europar sareen sorreraren sartzeara. Normalizazio, harmonizazio eta gardentasuna ezinbesteko bihurtzen dira, erakundearen emaitza sozialak aztertuz (Comisión Europea, 2001):

- Erantzukizun sozialaren kudeaketa integratua: Jokaera eredu baten formalizazioa. Balio horiek ekintza bihurtu, auditoria sozial edo ingurumen-auditoria batekin ebaluatuz, etengabeko heziketa programa jarritz. Erantzukizun sozialak plangintza estrategikoaren parte izan behar du.
- Erantzukizun sozialaren inguruko txosten eta auditoriak: Ebaluazioa eta ikuskatzea errazteko eman beharreko informazioari buruz akordio orokorra hartu; beti ere, europar erkidego-politikekin bat eginez. Honen adibide dugu “RS8000” araua, arau sozialen nazioartekotzean, informazio publikoan eta txosten sozialen lankidetzak zentratua.
- Kalitatea lanaz hitz egitean: Langileak erakundearen kide bezala baloratzearen garrantzia, elkarrizketa soziala sustatuz.
- Etiketa sozial eta ekologikoak: Hauen erabilera eta ugaritzeak kontrol baten beharra du sinesgarritasunaz gozatzeko, eta nahasketarik ez sortzeko. Erabilera irizpideak bateratuz.
- Sozialki arduratsua den inbertsioa, enpresaren ospeak akzioen balioan beherakada bat eragin gabe.

2011. urtean **“2011-2014 Europar Batasunaren Estrategi Berritua”** argitaratu zen EUROPA 2020 hazkunde estrategiaren sorkuntzaren ondorioz. Krisi ekonomikoak eta honen ondorio sozialek kontsumitzaileen konfiantza kaltetu zuen eta ekonomiaren egiturak dituen ahuleziak agerian utzi zituen; hori dela eta, hazkunde global, integratzaile, iraunkor (baliabideen ustiakuntza eraginkorragoa) eta adimentsu (ezagutza eta berrikuntzan oinarriturik) bat bilatzera zuzendua zegoen, enpresen erantzukizuna eta honek gizartean sortutako eraginen

arteko erlazio indartuko duen gobernu ekonomiko sendo batekin. Enpresek gizarte, ingurumen eta etika kezka, giza eskubideen errespetua eta kontsumitzaileen jakin nahia integratu behar dituzte balio partekatuen sorrera maximizatuz eta sor daitezkeen ondorio kaltegarriak identifikatu, saihestuz eta ahulduz (Comisión Europea, 2011). Enpresen gizarte erantzukizuna:

“Enpresek duten erantzukizuna gizartean sortutako eraginekin”. (Comisión Europea, 2011:7)

Honekin EUROPA 2020 proposatutako bost helburuen lorpenera bultzatuko dute (Comisión Europea, 2010):

- Enplegua: 20 eta 64 urte bitartekoen enplegu tasa %75-era iritea gutxienez, epe luze eta ertaineko enplegu iraunkorraren sorkuntza bultzatuz.
- Berrikuntza + ikerkuntza + garapena: arlo honetan barne produktu gordinaren %3-ko inbertsioa gauzatzea.
- Aldaketa klimatikoa eta energia: Negutegi efektua bultzatzen duten gasen isurketa 1990. urteko datuekiko %20-an murriztea eta kopuru berean energia berriztagarrien erabilpena eraginkorra igoaraztea.
- Hezkuntza: Eskola uzten dutenen kopurua %10 baino gutxiagokoa izatea, eta 30-34 urte bitartekoen %40-ak hirugarren mailako titulua izatea.
- Bazterkeria eta pobrezia: Pobrezia edo bazterkeria egoeran bizi diren europarren zenbatekoa %25 batean txikitzea, 20 miloi pertsona egoera honetatik askatuz.

• **ESPAINIAREN ESPARRUAN**

Espainiako Enpresen Kontabilitate eta Administrazio Erakundeak (AECA, 2004) 2004. urtean garatu zuen marko kontzeptualaren funtziorik garrantzitsuen enpresen gizarte erantzukizuna oinarri teoriko koherente batekin hornitzea zen, etorkizuneko aplikazio eta etorkizuneko garapenak ulertzeko tresna bat sortzea, gai honi lotuta dauden guztientzat baliozkoak izango zen erreferentziarako puntu komunak ezarriz. Espainiako testuinguruan alor honekin erlazionatutako lehen dokumentu honi esker oinarriko helburu eta kontzeptuak ezarriko zituen erakuntza sendo bat eratuko zen enpresen gizarte erantzukizunaren garapen kontzeptuala eta praktikoa aurrera eramateko (Ministerio de empleo y seguridad social. Gobierno de España, 2014). Aipagarria da 2007. urtean enpresen gizarte erantzukizun kontzeptuaren definizioak zabalkuntza bat jasan zuela kontzeptua horrela definituz:

“Indarrean dauden betebeharrak legalak betetzeaz gain, interes taldeekin jorratutako harreman eta komunikazio gaitasunetik sortutako buruhauste sozial, laboral, ingurumen arazo eta giza eskubideen errespetuaren hautazko integrazioa enpresen gobernu eta kudeaketan, bere estrategian, politika eta prozeduran. Horrela bere jardueraren sorburu diren ondorio eta eraginekin erantzule bihurtuz” (Ministerio de empleo y seguridad social. Gobierno de España, 2014).

7.3.2. INTERES TALDEAK ETA REPORTING HIRUKOITZA

Enpresen gizarte erantzukizunak arreta handia jartzen du estrategien bidez interes taldeen beharrak asetzean, non lortutako emaitzak neurtzea, hauei komunikatzea eta egiaztatzea ezinbestekoa izango den (Aguado i Hernández, 2013). Honen eskutik interes talde guztientzako balio sorraraztea posible izango da, beti ere epe luzera begira; izan ere, hauekin izandako komunikazioak behar eta hobekuntza aukeren identifikazioan lagun dezake, enpresari lankidetzak konstruktiboa eskaini diezaiotke irtenbideak elkarren artean bilatuz (Ministerio de empleo y seguridad social. Gobierno de España, 2014).

Interes taldeak deritze enpresaren jarrera sozial arduratsuaren emaitzak zuzenki jasotzen dituzten talde, banako zein erakundeei. Stakeholders izenez ere ezagunak dira eta ezagutzeko eskubidea stakeholders edo interes talde hauetan gauzatzen da. Enpresaren existentzia edo ekintzek eraginak jasotzen dituzte, zilegi den interes batekin, berdin dio zuzena zein zeharkakoa izan, eta aldi berean, eragina izango dute enpresaren biziraupenean eta definitutako helburuak erdiesteko orduan (AECA, 2004). Hauei dagokienez enpresarekin interakzioan jardungo dutenen stakeholders-en adibide izango dira:

- Enpresaren kide diren taldeak: akziodunak, zuzendariak, langileak...
- Berehalako ingurune taldeak: hartzekodun, hornitzaile, bezero, kontsumitzaile...
- Enpresaren ingurune sozialeko taldeak: Estatua, natura, komunitateak...

Beraz funtsekoa izango da enpresen gizarte erantzukizuna interes talde desberdinen arabera finkatutako helburuak betetzera bideratzea, baliaigarria izan behar baitu talde desberdinen beharrak asetzeko, bai ekonomia, gizarte edo ingurumenean, jarrera efiziente eta egoki bat edukiz (AECA, 2004).

Interes talde ezberdinen aurrean enpresak kontuak emateko betebeharra izango du, orain arte alor finantzarioan ematen den kontu emateaz gain (Urteko Kontuen bidez) ingurumen zein giza alorrekin loturiko kontu ematea (Moneva eta Ortas, 2009).

Hori dela eta aipamen honetan ez da ahaztu behar ikuspegi hirukoitza edo reporting hirukoitzaren ezinbesteko garrantzia. Ikuspegi hirukoitzaren garapena erakundeen jasangarritasun kudeaketan aldaketa gehien sortu dituen aldagaia izan da. Ekonomia (errentagarritasuna eta hazkuntza), gizarte (langile, bezero eta komunitateak) edo ingurumena (biodibertsitatea, basoak, urak...) bezalako aspektuek komunikazio mekanismo desberdinen beharra zuten; horrela, 1992. urtean Rio de Janeiro ospatutako "Cumbre de la Tierra"-ren helburua gaur egungo eta etorkizuneko belaunaldientzako behar ekonomiko, sozial eta ingurumen-beharren arteko oreka bat bilatzea zen, lankidetzarako oinarriak bultzatzea herrialde garatu eta garapen bidean dauden herrialdeen artean, baita gobernu eta gizarte zibilaren artean. Ikuspegi hirukoitz honek akzionistez gain beste interes talde batzuk ere kontuan hartzen ditu, horrela enpresek kudeaketa estilo berri bati ekin diote, enpresako parte-hartzaile guztientzat balioa sortuz, bai enpresarentzako eta bai interes talde desberdinentzako onuragarriak diren jarduerak aukeratuz. Shel petrolio-enpresa izan zen 2000. urtean kontzeptu

honetara gehien hurbildu zen enpresa, gizakia, planeta eta irabazi kontzeptuak kontuan izanez (Moneva eta Ortas, 2009).

Ildo berdinetik jarraituz, enpresek erabakiak hartzeko orduan enpresaren gizarte erantzukizunaren dimentsio guztiei, eginkizun eta eraginei aurre egiten ahalegindu behar dira; izan ere, dimentsio bakar bati aurre egiten dion erakundeak, adibidez ingurumena, ez ditu gizarte erantzukizun sozialaren helburuak beteko, funtsezko izango baita horretarako gainerako dimentsioei begiratzea, bai epe luze eta bai ertaineko estrategiak sortuz. Egia baita enpresen gizarte erantzukizunaren ideia oso loturik dagoela kudeaketa jarrai baten ideiarekin, non helbururik garrantzitsuena enpresaren bizirautea den (AECA, 2004).

Honekin lotuta, epe laburrera irabaziak optimizatzea helburu bakartzat duen jarduera espekulatibo batek, definizioz ez luke enpresen gizarte erantzukizunaren ekintza batek eskatzen duena beteko. Horretarako beharrezkoa izango litzateke epe ertain eta luzerako helburuetan pentsatzea, enpresen gizarte erantzukizunen estrategiek enpresa-proiektuen bideragarritasuna epe luzera ziurtatzeko, inguru sozial eta ingurumenarekin erlazio bat sustatuz. Azken finean enpresen gizarte erantzukizun estrategien helburua erakundea bere gizarte jatorrian egituraturik dagoela ziurtatzea baita, eta ez balore tekniko-ekonomikoetan (AECA, 2004).

7.3.3. ENPRESEN GIZARTE ERANTZUKIZUNA ETA BALIO SORRERA

Funtsezko jomuga ez da akzionisten balioa sorrera izango (errenta ekonomikoa). Erantzukizun soziala erakundearen balio eta kulturaren osagarri gisa, interes talde guztientzat modu orekatu batean balioa sortzen ahalegintzen da.

Aipatutako balio sorkuntza hurrengo formula bidez laburtuko litzateke:

1. Irudia: Balio sorrera



(Iturria: Nik egin informazioa Rodriguez Fernandez, 2007)

Bezeroen kasuan erositako produktu eta zerbitzuetan jasotako balioaren eta eskuratzean ordaindutako prezioaren arteko aldea izango da. Produktuen kasuan, ostera, soberakina enpresak ordaindutako prezioaren eta dagokion interes taldeak jasandako aukera kostuaren diferentzia izango da (Rodríguez Fernández, 2007).

Balio sorrera handia sortzeak abantaila batzuk luzatuko dizkio enpresari, baina puntu honetan funtsezkoa da erantzukizun hau eskubide sozialen araudi edo ingurumen-arauak betetzearen ordezkotzat ez hartzea. Enpresen erantzukizun soziala arautegi legala betetzetik eta epe laburreko emaitza ekonomikoak lortzetik baino haratago doa; izan ere, enpresaren erabaki eta eginkizun guztietan eragina izango duen planteamendu estrategiko bat da, lehiakideetatik

bereiziz eta lehiakortasunari dagokionez abantaila iraunkorrak lortzen lagunduz (AECA, 2004). Azken finean balioa sortuz, enpresa barruan zein kanpoan hobariak eskuratuz:

2. Irudia: EGE-ren eraginak

KANPOAN	BARRUAN
<ul style="list-style-type: none"> - Oraingo bezeroak gehiago erakartzea, hauen leialtasuna lortuz eta harreman bizkor eta zuzenak edukiz. - Bezeroen asebetetze handiagoa, zerbitzu gehiagoz hornituz. - Inguruarekiko harremana hobetzea (komunikazio estrategia berriak, baliabideen erakarpena...). - Hirugarrenen konfiantza indartzea. - Korporazio irudia edo ospea hobetzea. - Ospe handiagoa lortzea. - Posizioa eta markaren bereizketa. - Izaera profesionaleko aukera hobeen eskaintza. - Gizartean duen eragina handitzea, gizarte arazo larrien murrizketan lagunduz. - Publizitate kaltegarria, boikotak eta irudi publiko kaltetua ekiditea. - Auzien eta zigorren arriskua murriztea. - Partaide guztiekin harreman zintzoagoak mantentzea. - Sindikatu eta herri administrazioekiko harremanak hobetzea. - Publizitateko deskontuak lortzea. - Produktu berriak merkaturatzeko laguntza lortzea. - Kontsumitzaileen erosketa-erabakietan eragina duten iritzi-sortzaileak eskuratzea. - Merkatuko segmentu berrien sartzea. - Inbertsio etikoak erakartzea. - Inbertsio etikoen indizeetan sartzea (burtsakoak izan ala ez). 	<ul style="list-style-type: none"> - Langileen leialtasuna eta konpromisoa lortzea, hauen moralak eta motibazioa hobetuz, enpresaren misio eta ikuspegiekin bat egiten dutelako. - Profesionalak erakartzea eta mantentzea. - Laneko giroa hobetzea, eta ondorioz produktibitate eta kalitatean hobekuntzak lortuz. - Interes taldeekiko harreman hobetzea. - Lehiakortasun abantailen lorpena, desberdintze faktorea dela eta. - Salmenta eta irabazien gehikuntza. - Eragiketa kostuak murriztea. - Enpresen soldata handiagoa. - Barruko komunikazioa hobetzea. - Ezbeharrei egokiago erantzun. - Erabaki prozesua aurreratzea. - Arrisku handiagoen onarpena, hauen kudeaketa sustatzea eta hauek kontrolatzea. - Zehaztutako korporazio-kultura sustatzea. - Merkataritza estrategia berritzaileak garatzeko saiakuntzak egitea. - Zerga murriztapenak lortzea. - Akziodunei balio erantsia eskaintzea eta hauen konfiantza haztea.

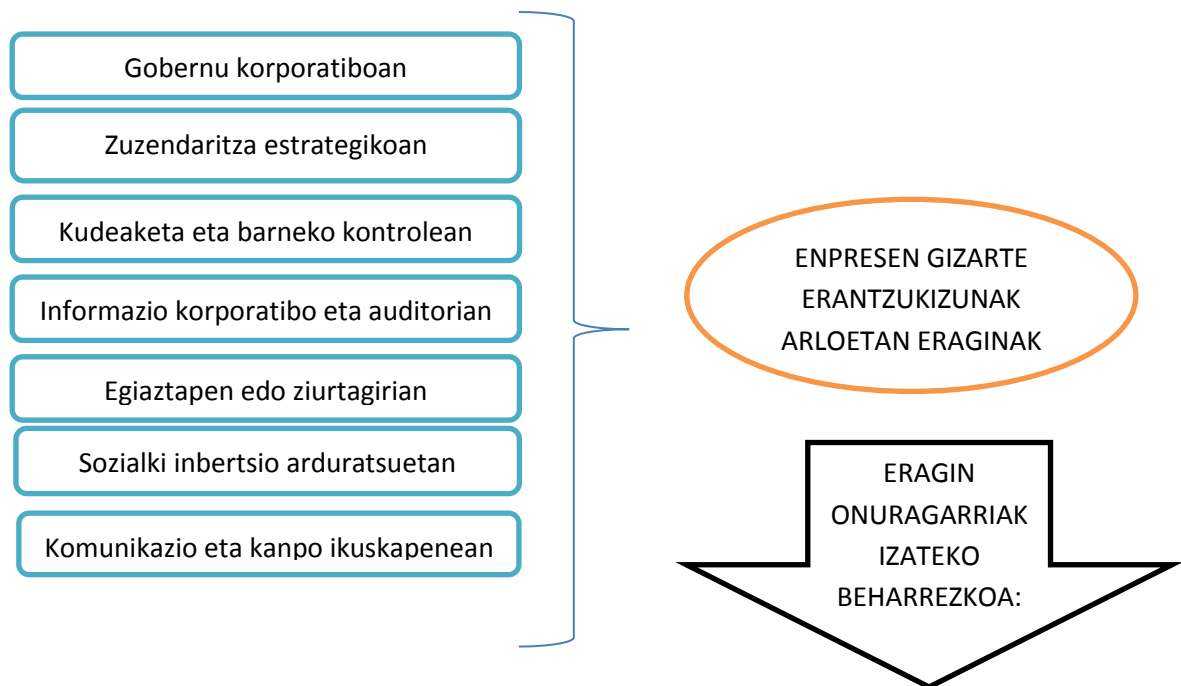
(Iturria: Nik egina, Xertatu 2013-tik eraldatuta)

Hala ere argi utzi behar da enpresa ez dela iraunkortasun maila bat eskainiz taulan aipatutako hobariak lortzera mugatu behar, beharrezkoa dela hau prozesu gisa ulertzea (Moneva, 2007). Iraunkortasunaren testuinguruan materialtasuna ez dela erakundean eragin finantzario garrantzitsuak dituzten garapen jasagarriaren aspektuetara bakarrik mugatzen (AECA, 2004).

Lehenago aipatu bezala prozesu edo planteamendu estrategiko hau zuzendaritza edo kudeaketari gehitzean eraginak sortzen ditu enpresaren alderdi eta arlo funtzional guztietan, baina sortutako eragin horiek onuragarriak izateko zuzendaritza, kudeaketa, estrategiak, informazioa eta sozialki erantzule den kontrola elementu sendoz hornitu beharra dago. Honi esker posible izango baita gizarte erantzukizunaren garapen eta ezarpen handi eta azkarragoa

erakundeetan; hala ere, lorpen hauen erdiesteko enpresen gizarte erantzukizunak jarraian aipatutako diren puntuak baimendu beharko ditu:

3. Irudia: EGE-eran eraginak eta garapenerako beharrezkoa.



1.- ENPRESEN GIZARTE ERANTZUKIZUNAK ONDORENGOA BAIMENTZEA

- Enpresaren barne prozesuetan hobekuntzak barneratzea, maila guztietan, ekonomia, gizarte eta ingurumeneko aspektuak kontsideratzen dituen kudeaketa sistema integral batekin eta interes talde desberdinek aldarrikatzen dituzten beharrak kontuan hartuz.
- Enpresaren lehiakortasun abantailak indartzea: ospe edo famaren sendotzea, bezeroaren fideltasuna, kalitate eta produktibitatearen gehikuntza, gaitasunak erakartzeko eta gordetzeko ahalmena eta baliabide finantzarioak erakartzeko gaitasuna.
- Enpresak ekonomia, gizarte edo ingurumen arloan burututako eginkizunen erabateko informazio fidagarria eskaintzea, interes talde guztientzat baliagarria dena.
- Enpresaren integrazio naturala bultzatu bere inguruneari dagokionez, garapen iraunkorren oinarritutako enpresa ereduak onartuz eta gainera gizarte, ingurumen eta enpresen testuinguruen arteko erlazio sorrera posible eginez.
- Enpresaren garapen ekonomikoa, irabaziak sortuz.

2.- ALOR DESBERDINAK ELEMENTU SENDOZ HORNITZEA

- Enpresa oinarri kontzeptual finkoz hornitzeko.
- Zuzendaritza prozesuetan, kudeaketan eta enpresen informazioan berrikuntza eta hobekuntzak lortzeko, beti ere beraien eginkizunean ekonomia, gizartea eta ingurumena kontutan izango dituztelarik eta interes taldeen beharrak asebetez.
- Zuzendari, langile, aditu akademiko, analista, aholkulari, inbertitzaile, gizarte-eragile, informazio egile, arautzaile, kontrolatzaile publiko zein pribatuen... artean adostasun oinarri bat ezartzeko.
- Sozialki arduratsuak diren portaerak zuzentzeko, kudeatzeko, neurtzeko edota banatzeko erabili daitezkeen instrumentuen aplikazio edo diseinuan gida moduan funtzionatzeko.
- Enpresen erantzukizunaren informazio ulerkuntzan laguntzeko, bai ekonomiari, gizarteari edo ingurumenari dagokionez, konparagarritasuna indartzeko eta arauen sorkuntzan laguntzeko.
- Enpresen erantzukizun sozialaren praktikei sinesgarritasuna eta gardentasuna eskaintzeko.
- Enpresen gizarte erantzukizun eta emaitza ekonomikoen arteko erlazioaren azterketari bultzada handiagoa emateko.
- Enpresek sozialki kanpo eragin arduratsuk sortzeko.
- Enpresen gizarte erantzukizunari dagokionez informazio eta esperientzien elkarbanatzea sustatzeko.

(Iturria: Nik egina informazioa AECA, 2004)

Puntu hauez gain **gardentasuna** da enpresa gizarte erantzukizunaren oinarritzko atala, erakundeak burututako jarrera sozialari buruz eskainitako informazioa. Izan ere, gardentasun gutxiko enpresek ez dituzte ez gizarte erantzukizunaren kontzeptua ezta helburuak jarraitzen. Interes taldeekin sortutako harremanak derrigortu egiten du enpresa bere jarduerarekiko transparentea izatera, eta horretarako interes talde edo stakeholders-ek prozesuan duten konpromiso eta esku-hartzea islatzera (AECA, 2004).

7.3.4. APLIKAZIOA ETA GOBERNU KORPORATIBOAREN GARRANTZIA

Aipagarria da enpresen gizarte erantzukizuna mota guztietako enpresetan dela aplikagarria, enpresa txiki, handi edo ertain izan, honen ezaugarriak edozein direlarik. Pertsona fisiko zein juridiko izan, publiko zein pribatu, irabazi asmoak izan zein ez izan edota nekazaritza, industria edo zerbitzuetara dedikatu (AECA, 2004), enpresak kontzeptua bera baldintzetara egokituz posible izango du honen garapena aurrera eramatea.

Egia da enpresa txiki eta ertainek, nahiz eta ekonomian pisu garrantzitsua izan (enpresa munduaren %95-a gutxi gorabehera), egitura malguagoa izan eta hornitzaile edo produkzio-prozesu osoan zehar parte hartu, zailtasun handiagoak aurkitu dituzte enpresen gizarte erantzukizuna aplikatzeko orduan: bizi duten zor maila kreditu eskasia dela eta, interes mota eta berme baldintzak handiagoak eta inbertsioak burutzeko eta lanpostuak sortzeko aurkitzen dituzten zailtasuna direla eta (Aguado i Hernández, 2013). Hala ere, honen aurka maila

lokalean duten parte-hartzeak, sentsibilizazio handiagoak eta praktika onuragarrien zabalkundeak laguntza handiagoa izateak erantzukizuna mota hau enpresen artean sustatzea eragin du (Aguado i Henrández, 2013).

Baina orain arte aipatutako guztia ezinezkoa litzateke enpresen erabakietan parte hartze eraginkorra izango duen gobernu korporatibo bat ezarri gabe; non lortutako emaitzak aztertu eta ulertzea funtsekoa izango den.

Gobernu korporatiboari buruz esan beharra dago, honen praktika on bat aurrera eramateko, printzipio orokor aipagarrienetariko batzuk ondorengoak direla (Rodríguez Fernández, 2007):

- Enpresaren misio, balore, estrategia, gobernu, kudeaketa politika, sistema eragile edota ordainketa irizpideetan erantzukizun sozial korporatiboa ezartzea, interes talde guztiak barnean sartuz.
- Interes taldeen identifikazioa, non zuzeneko partaideek inbertsio espezifikoak egiten dituzten eta hauen esku-hartzea garrantzitsua izango da enpresaren biziraute, lehiakortasun edo epe luzeko ospearentzako; era berean, arriskuak onartzen dituzte. Zeharkako parte- hartzaileek, ordea, kanpo eragin positibo zein negatiboak jasaten dituzte, aurrez zuzeneko inbertsio boluntario bat egin gabe.
- Administrazioaren erantzukizuna, interes taldeentzat modu jasagarrien epe luzerako balioa sortzea.
- Administrazioaile eta kudeatzaileen betebeharra interes talde desberdinen eskaera eta beharrak zaindu, kudeatu eta adostasun bat bilatzeko.
- Organizazio, zuzendaritza eta kudeaketa tresnen erabilpena stakeholderes-ekin komunikazioa edukitzeko eta hauen partaidetza indartzeko.
- Iruzurrak eta manipulazioak alde batera utzi eta sortutako balioa edo aberastasuna negoziatio justu baten bidez banatzea, ekarpen, gastu edo arriskuen arabera.
- Banaketa orekatua, talde bakoitzak burututako ekarpena gutxienez bueltan jasoz.
- Kanpo-efektu negatiboek hirugarrenen gainean eraginak izatea saihesteko ahalegina.
- Gardentasuna eta kontuak ematea, enpresaren gaineko informazioa adierazgarria fidagarritasunez eta une egokian ezagutzea.

8. ENPRESEN GIZARTE ERANTZUKIZUN EKIMENAK

Enpresen gizarte erantzukizunaren inguruan hainbat eta hainbat ekimen aurrera eraman dituzte erakunde desberdinek, bakoitza kudeaketa, estrategia edota komunikazio bezalako arloetan zentratuz.

Hala ere, sortutako arau eta printzipio guzti horiek ez dute eragin eta zabalkuntza berdina izan enpresengan. Ekimen horien artean ezagunenetakoa dira:

- “Normalizatorako Nazioarteko Erakundea” (ISO) enpresaren barne kudeaketan gizarte erantzukizuna barneratzeko.
- “Munduko Ituna” enpresek gizarte erantzukizunaren kontzeptua beraien estrategia eta printzipioetan barneratzeko.

- “Global Reporting Initiative” (GRI) enpresek abian duten erantzukizuna hirugarrenei helarazteko.

Jarraian hauen azalpen orokor bat ematen ahaleginduko naiz, bakoitza zentratzen den arloa argi utziz eta ideiak desberdinduz. Hala ere, “Global Reporting Initiative” (GRI) ekimenean jarriko dut arreta, sakontasun handiagoz jorratuz eta jasangarritasun txostenen komunikazioak izandako eboluzioa azpimarratuz.

8.1. NORMALIZAZIORAKO NAZIOARTEKO ERAKUNDEA (ISO)

1947-ko otsailaren 23-an, Bigarren Mundu Gerra amaitu bezain laster, sortutako erakunde honek merkatu, gobernu eta gizartearen beharrezko arauak identifikatu eta hauek garatzen ditu (ISO eta ONUDI, 2015). Funtzio garratzitsuen produktu eta segurtasun arauen estandarizazioa da, nazioarte mailako enpresa eta erakunde guztientzat. Normalizaziorako nazioarteko erakunde honek garatutako arauak borondatezkoak izango dira eta gizarte enpresen erantzukizuna horrela definitzen dute: erakunde batek bere barne kudeaketan ezartzen duen erantzukizuna hartutako erabaki eta burututako jarduerak gizartean eta ingurunean sortutako eraginengatik, gardentasun eta jarrera etiko batekin non (Nueva Norma ISO 26000, 2010):

- Garapen iraunkorrean, osasunean eta gizarte-ongizatean lagunduz.
- Interes taldeen itxaropenak kontuan izanez.
- Dagokion legeak betez eta koherente jokatu.
- Erakunde guztian integratuz eta burututako harreman guztietan praktikara eramanez.

Erakundeak enpresaren barne kudeaketan gizarte erantzukizuna barneratzeko sortutako arauak aztertzen baditugu guztietatik arruntenak eta nazioarte mailako erakundeetan eragin handiena izan dutenak ondorengoak dira (ISO, 2015):

ISO 9001: Kalitatezko kudeaketa sistema baten baldintzez dihardu, erakundeak bezeroen nahien arabera funtzionatzen duela frogatuz eta hauen beharrak hobetzeko baldintzak betez.

ISO 9004: Aipatutako kalitatezko kudeaketa sistema horretan efizientzia eta efikazia mantentzeko. Erakundearen jardura eta bezeroen beharizana hobetzea bilatzen du.

ISO 19011: Kalitate nahiz ingurumenaren barne auditoria gauzatzeko bidea erakusten du.

ISO 14000: Erakundeak ingurumen arauak errespetatuz lan egiten duela baieztatzen du. Airearen kalitatea, ura eta lurra kontrolatzeko hainbat arau biltzen ditu, enpresaren jarduerak ingurumenean dituen ondorioak direla eta.

ISO 14001: Ingurumen kudeaketa sistema baten baldintzak dira. Erakundeek lurralde bakoitzean ingurumen arloan finkatutako lege edo arauak betetzeaz arduratzen da.

ISO 14004: Ingurumen kudeaketa sistema bat ezartzeko, inplementatzeko, mantentzeko eta hobetzeko laguntza eskaintzen du, baita gainerako sistemekin koordinazioa.

ISO 18000: Osasun sistemen eta segurtasun araua.

ISO 18001: Segurtasun eta osasun kudeaketa sistema.

ISO 16600: Arau honen helburua enpresek ikerkuntza, garapen eta berrikuntzan burututako inbertsioak optimizatzea da, errendimendu handiena ateratzea.

ISO 26000: Parametroak finkatzen ditu gizarte erantzukizunerako, erakundeei honi dagokion egitura ezartzen, mantentzen eta hobetzen lagunduz, akzionista eta interes taldeak zainduz.

ISO 2800: Hornitzaile katearen kudeaketarako estandarra, ondasun eta horniduren ematean, zoritxarreko gertakarien arriskua gutxitzea bilatuz eta ekintza honen arintasuna eta bizkortasuna erraztuz.

8.2. MUNDUKO ITUNA (MI)

Nazio Batuen Erakundearen tresna bat da 1999. urtean sortua globalizazioaren dimentsio sozialen begirunea jarriz. Itun honek enpresei eskatzen die giza eskubideen, lan-arauen, ingurumen eta ustelkeriaren aurkako arloetan dauden balioak hartzea, indartzea eta aldarrikatzea, dagokion eragin-esparruan. Herritartasun korporatibo global bat sortu nahi zen komunikazio soziala bultzatuz, betiere enpresaren interesak, gizarte zibilaren balio eta eskaerekin bateratuz (United Nations. Global Compact, 2015).

Munduko Itun honetara lotzen den enpresak boluntarioki hartzen du bere estrategia eta aktibitatean 10 printzipioak ezartzeko konpromisoa, baita gizarteari kontuak emateko konpromisoa, publizitatearekin eta gardentasunez (Andreu Pinillos eta Fernández Fernández, 2011).

Ituna osatuko duten 10 printzipioak ondorengoak dira:

4. Irudia: MI-ren 10 printzipioak.

GIZA ESKUBIDEAK

- * Giza eskubideen babesean laguntzea eta errespetatzea.
- * Giza eskubideen urraketaren konplize ez izatea.

USTELKERIA

- * Bai enpresa eta bai erakundeei ustelkeriaren kontra lan egin beharko dute honen eragin guztiak kontuan hartuz, estortsioa eta eroskeria honen barnean sartuz.

INGURUMENA

- * Enpresek ingurumenarentzat mesedegarria izango den prebentziozko planteamendu bat mantendu beharko dute.
- * Enpresak ingurumen erantzukizuna sustatzeko ekimenak burutu beharko ditu.
- * Enpresek ingurumenarekin begirunez jokatzeko duten teknologien garapen eta hedapenean lagunduko dute.

LAN – EREMUAN

- * Elkarte eta sindikatuen askatasun printzipioak onartzea, negoziaketa kolektiboaren eskubideekin batera.
- * Nahitaezko eta derrigorrezko lana ezabatu.
- * Nolanahiko haurren lana deuseztatu.
- * Lanpostuei dagokienez bereizketak bertan behera utzi.

(Iturria: Nik egina, United Nations. Global Compact, 2015 web atariko informazioaz lagunduta)

8.3. “GLOBAL REPORTING INITIATIVE” (GRI)

Enpresen gizarte erantzukizun kudeaketa ez da gauza puntual gisa ulertu behar, baizik eta enpresaren nukleoko osagai garrantzitsu bat bezala. Horregatik ezinbestekoa da orain arte ez bezala, emaitza ekonomikoez gain, enpresaren politika, balore, erronka eta aurrerapenen berri ematea, barne-komunikazio (langile, akziodun...) eta kanpo-komunikazio (bezero...) baten bidez. Hau dela medio enpresek memoria ekonomikoak osatzean aspektu sozial eta ingurumen-aspektuei buruzko informazioa gehitzea ohizkoa bilakatu da.

8.3.1. ENPRESEN GIZARTE ERANTZUKIZUN TXOSTENAK

Funtsezkoa da enpresak garapen iraunkorrean izan duen ekarpena islatzeko gai den dibulgazio tresna bat garatzea.

Jasangarritasun memoriak dira horretarako tresna, enpresak komunikatu nahi duen guztia bertan islatzen baita. Txosten hauen jomuga interes taldeei erakundeak garapen iraunkorrekiko duen konpromisoa komunikatzea da, erdietsitako lorpenekin batera, jarduera ekonomiko, sozial eta ingurumen-jardueretako emaitzak zehaztuz (Moneva, 2007). Txostenaren elaborazioarekin interes taldeak enpresaren barne direla transmititu nahi da, enpresek erabakiak hartzeko orduan hauen behar eta itxaropenak kontuan dituztela ziurtatuz; beraz, iraunkortasun informazioaren elementurik garrantzitsuena stakeholders-en parte-hartzea da gardentasun elementu gisa. Horretarako txostena prestatzea, planifikatzea, baloratzea, informatzea eta ahal den neurrian hobetzea beharrezkoa izango da, baina bertako informazioa ez da edukiak definitzen dituen arauetan oinarriturik egon behar, interes taldeen eskaeretan baizik (Moneva eta Ortas, 2009). Esan beharra dago txosten hauen publikaziorako interes talde horien konfiantza izatea funtsezko faktorea izango dela.

Informazio emango duen enpresak, ekarpen positibo zein negatiboen berri emanez, garapen iraunkorreko jardueretan irudi orekatu eta zentzuzkoa sortuko du (Moneva eta Ortas, 2009). Gainera txosten edo memoria hauek kudeaketa sistema berrien integrazioa ere eragin dezakete epe ertain eta laburrera begira, lehiakortasun abantailak eskaini eta enpresaren irudia hobetzen ere lagundu dezakete enpresen gizarte erantzukizun alorrean burututako praktikak direla eta. Konfiantza sortzen dute eta ondorioz etengabe aurreratzen doan lotura bat komunitatearekin. Honetaz gain, landutako estrategiak egokiak izanez gero, eta hauek aurrera eramanez, lehenago aipatu dudan legez lehiakortasun abantailak erdietsiko dituzte.

Hasiera batean txostenak argitaratzen zituztenen gehiengoa tamaina handiko eta burtsan kotizatzen zuten enpresak izan arren, geroz eta enpresa txiki eta ertain gehiago dira ekintza honetara lotzeko pizgarriak aurkitzen dituztenak. GRI-ren baliabideen eskaintza “High 5” izan da maila handi batean erruduna, enpresa txiki hauen parte-hartzea bultzatu duena (Moneva eta Ortas, 2009).

Arazo ekologiko larrien inguruan izandako arduraren ondorioz ingurumenarekin sentikorrenak diren enpresa kimiko edo energetikoak (elektrizitatea, gasa edo petrolioa) bezalako erakundeak izan ziren borondatez ingurumen txostenak lantzen eta urteko kontuetan informazioa hau gehitzen lehenak, defentsa mekanismo edo interes taldeen eskaeren erantzun

gisa. Valdezek 1989. urtean proposatutako hamar printzipioak dira horren isla, bertan enpresaren borondatezko konpromisoak biltzen baititu (Moneva, 2007):

- Biosferaren babesa: lurra, ura, airea edota gizakia kutsatuko duten edozein isurketa minimizatuz edo desagerraraziz. Berotegi efektua, ozono geruzaren estutzea, euri azidoa edo kutsadura atmosferikoa bezalako prozesuetan parte-hartzea ekidinez.
- Baliabide naturalen erabilpen iraunkorra: baliabide ez-berriztagarrien erabilpen efiziente eta zaintza handiko erabilpen batekin.
- Hondakinen kudeaketa eta murrizpena: hondakinen kudeaketaz arduratzea hauek birziklatuz, hondakin toxiko eta arriskutsuen isurketa saihestuz...
- Kontserbazio energetikoa: enpresaren beharrak asetzeko energia berriztagarrien erabilpena bultzatu.
- Arrisku murrizketa: ingurumen, osasun edota langile eta gizartearen babesari dagokienez; horretarako teknologia erabiliz.
- Produktu eta zerbitzu seguruak: bezeroek eskainitako zerbitzu eta produktuek ingurumenean sortutako eraginen berri izango dute.
- Kalteen konpentsazioa.
- Informazio publikoa: bai langile eta bai publikoak berri izango dute enpresak aurrera eramandako ekintzena, ingurumenean kalteak sortu dituztenena edota arriskutsuak direnak osasun edo segurtasunerako.
- Gerentziaren konpromisoa: baliabideen kudeaketen konpromisoa hartzen dute, printzipio hauen praktiken eta baita ingurumen arloko arazoek eztabaidarako presidenteorde baten sorrerarena.
- Ebaluazioa eta aldizkako txostena: Urtero txosten bat argitaratuko dute bertan lege eta arauen betetze eta printzipioen jarraipen berri emanez.

Sektore sentikorrenez gain gainerako sektoreetan ere nabarmendu zen mugimendu hau. Finantza arloko enpresak, banketxeek adibidez, toki onean aurkitzen dira gainerako sektoreekiko. Baina hala ere sektore ekonomikoko elektronika, telekomunikazio eta eraikuntza bezalako jardueretan jasangarritasun txostenen argitalpenetan igoera handia antzeman zen (Moneva eta Ortas, 2009).

Hala ere orokorrean, oso enpresa gutxi izan ziren praktikan printzipio hauetara lotu zirenak eta globalizazioak, eko-eraginkortasunaren eraginak (baliabideen kontsumoan, hondakinen produkzioan eta poluzioan murrizpena) eta konparagarritasun eta fidagarritasun beharrak prozesu baten garapena premiazkoa egin zuten (Moneva, 2007).

Honi erantzuna eman nahian 1997. urtean "Global Reporting Initiative" sortu zen CERES (Coalition for Environmentally Responsible Economies) y UNEP (United Nations Environmental Programme) ekimen bezala (Moneva, 2007). Eta lehenago adierazi bezala azken hogeitun urteetan, nabarmen ugari arren iraunkortasunari buruzko txostenen argitalpena, "Global reporting Initiative" (GRI) erakundeek argitaratutako Iraunkortasunari buruzko txostenak egiteko gida izan da horren faktore garrantzitsuenetako bat.

8.3.2. GIDA DESBERDINAK

Gaur egun nazioarteko hainbat estandar onartu dira jasangarritasun memoriaren elaboraziorako. Horien artean “Global Reporting Initiative” (GRI) erakundearen komunikazio ekimena dago, jasangarritasun txostenen lanketa sustatzeko lehen marko global estandarizatua sortu zuten, ekonomia, ingurumen eta gizarteko jarduerak neurtu eta hauen berri eman nahi zuten enpresentzako (Andreu Pinillos eta Fernández Fernández, 2001).

Erakundeak lehenbizi lortu nahi zuena ingurumen politikak enpresaren egoera finantzarioaren gardentasun maila berdina lortzea zen, garatutako printzipio, ezaugarri eta adierazle desberdinak txostenean aplikatuz (De la Cuesta González, 2005).

Ekimen honen ondorio gisa erakundeek kudeaketa-jarduerak eta beren informazioak ardatz izango ditu (Moneva, 2007):

- Ekonomia garapen harmonikoa ingurumen, ekonomia eta gizartearekin, eta baita leiala erakundearen agente ekonomikoekin.
- Ingurumen onuragarri eta orekatua utziko du etorkizunerako eta ingurune naturala produkzioa faktore bat baino zerbait gehiago dela kontsideratuko da
- Enpresa gaur egungo eta etorkizuneko garapen sozialaren erantzule da, horretarako desberdintasun sozialak saihestu eta murriztu beharko ditu, burututako jardueren kudeaketan ustelkeria bezalako portaera gaitzesgarriak ezabatu.

Baina “Global Reporting Initiative” (GRI) ekimenak eboluzio, berrikuntza, hobekuntza eta egunerapen asko jasan ditu urteetan zehar.

5. Irudia: GRI-ren eboluzioa.

URTEA	GERTAERA
1997	GRI sorkuntza CERES eta UNEP-en eskutik, helburua jasangarritasun informazioaren erreferentzia esparru baten garapena.
2000	Jasangarritasun txostenen elaboraziorako lehen gida, informazio finantzarioaren esparru kontzeptualen oinarriturik eta sei printzipioz osaturik: <ul style="list-style-type: none">❖ Informazioa eskaintzen duen erakundea, emandako zerbitzu eta produktuen eragina hasieratik amaiera arte bilduz.❖ Informazio esparrua. Aspektu legalak betez eta ingurune-aspektu eta sozialak integratuz.❖ Informazioa aldia.❖ Funtzionamendu jarraitua. Osasun edo ingurune naturalean etorkizunean izan ditzakeen eraginak kontuan izanez, baita jarduera mugen araudi posibleak ere.❖ Kontserbadorismoa. Produktu eta zerbitzuen bizitza zikloan eragin positibo eta negatiboak identifikatu.❖ Materialtasuna. Gida hau enpresa desberdinen kudeaketa ereduetan aldaketak sortzeko helburuarekin formulatu zen.
2002	Jasangarritasun txostenak lantzeko bigarren gidaren sorkuntza. Finantza kontabilitatea jada ez da erreferentzia eta bere parte-hartzaileengana zuzendutako erakundearen kontu ematearen ereduaren alde egin zen, non gardentasun printzipioa hasierako puntua izango zen, osotasun printzipioarekin batera. Enpresaren harremanak ez ziren eragin zuzenetan oinarritu behar,

	<p>garapen iraunkorrean eragina duten haiek kontuan izanik baizik, zeharkakoak izan arren. Interes taldeekiko komunikazioa jasangarritasun txostenen edukiaren oinarri bihurtu dira eta stakeholders izenekoak informazio prozesuaren partaide izango dira.</p> <p>Jasangarritasun txostenak ondorengo printzipioetan oinarrituko dira:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Interes talde desberdinen barnerapena. ➤ Prozesu global orekatua. ➤ Komunikazio teknologien erabilpen handia. ➤ Gardentasuna. ➤ Efizientzia. ➤ Zuzentasuna. ➤ Zehaztasuna. ➤ Garrantzia. ➤ Jasangarritasunaren testuingurua. ➤ Neutraltasuna. ➤ Konparagarritasuna. ➤ Argitasuna. ➤ Egokitasuna. <p>Informazio hau fidagarria izango zen kanpo egiaztapen baten bidez eta aipatutako printzipioei esker informazioa fidagarria, kalitatezkoa eta eskuragarria izatea ziurtatu nahi da.</p> <p>Azken finean esperientzian oinarritutako bilakaera bat ematen da, baiian bilakaera garrantzitsu bat; izan ere, gida honi esker iraunkortasun txostenek XX. hamarkadako bultzadarik esanguratsuen jasan zuten, ingurumenari buruzko informazioa argitalpenek gora eginez.</p>
2006	<p>Jasangarritasun txostenak betetzeko hirugarren gida G3, gardentasun eta sinesgarritasuna esparru kontzeptualeko giltz direlarik. Iraunkortasun txostenaren edukia eta kalitatea printzipioen erabilpenean oinarritzeko beharra azpimarratzen du. Helburua 2002. urteko gida eguneratzea zen, berrikuntza eta hobekuntzak sartuz. Enpresaren joera, forma juridikoa, tamaina, sektorea, kokapen geografikoa, jarduera esparrua eta informazioan duten esperientzia edozein delarik ere zeharo baliozkoa izango litzateke. G3 gida bi zatitan osatu zen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Memoriaren edukiaren definizioa, estaldura eta kalitatea: erakundearen jasangarritasun txostena oinarritu beharreko printzipioak definitzeko. <ul style="list-style-type: none"> • Erakundeak eman beharreko informazioaren edukia definitzeko printzipioak: materialtasuna, interes taldeen parte-hartzea , iraunkortasunaren testuingurua eta osotasuna. • Memoriaren kalitatea eta aurkezpen egokia ziurtatzeko printzipioak: oreka, konparagarritasuna, zehaztasuna, aldizkakotasuna, argitasuna eta fidagarritasuna. ➤ Funtseko edukia: txostenak bildu beharreko informazioa ezartzeko. <p>Gardentasuna jada ez da printzipio bat, balio edo xede bat baizik, jasangarritasun informazioaren aspektu guztien azpian dagoena; interes taldeek erabakiak hartu ahal izateko eta informazioa jorratzeko erabilitako eragin eta prozesuak, prozedurak eta hipotesiak adierazteko beharrezko gai edo adierazleen informazio osoaren aurkezpena da.</p> <p>Aurreko gidarekiko aldatarik esanguratsuenak txostenaren egiaztapenerako adierazlea baten barnerapena da, sailkapen prozesuan zorrotasun handiagoa sartzeko A, B edo C kategoriaren hizkia har zezaketen, edota A+, B+ eta C+ maila. Aldaketa formalari dagokionez, ordea, profila bi ataletan banandu zen,</p>

	erakundearena eta memoriarena.
2013	<p>Garatutako G4 gida honen funtseko helburua jasangarritasun txostenak estrategikoagoak, sinesgarriagoak eta ulergarriagoak bihurtzea zen, jasangarritasun kudeaketa ardatz nagusi izatea. Horretarako ezinbestekoa da jasangarritasun txostenen edukia laburtzea, gairik garrantzitsuenetan zentratuz eta materialtasunean oinarrituz; aldi berean, gardentasunean, konpromisoan eta interes taldeekiko konfiantzan handiagoan lagunduz; beti ere, balioa sortuz.</p> <p>Guzti honek ez du soilik txostenen prozesua erraztuko, honetaz gain enpresen jasangarritasun gaien kudeaketan tresna boteretsu bilakatuko da eta honekin batera dokumentu garrantzitsua izango da eta interes taldeentzako irakurketa erraztuz.</p> <p>Mintzagaiei dagokienez ere aldaketa batzuk jasan ditu G4 gidak ustelkeria edota aldaketa klimatikoa bezalako gaiak sartuz.</p>

(Iturria: Nik egina, informazioa Moneva, 2007 eta iturri desberdinak)

Laburbilduz Gida guztian arteko konparaketa bat eginez gero, aldaketarik garrantzitsuena dimentsio bakoitzari, ekonomia, gizarte eta ingurumena, emandako kudeaketaren ikuspegia da, aurrerago aipatutako reporting hirukoitza, atal bakoitza kudeatutako moduari buruzko informazioa eskainiz.

6. Irudia: GRI gidaren edukia.

GRI Gidaren edukia			
2000	2002	2006	2013
1. Presidente edo zuzendaritza batzordearen aitortpena.	1. Ikuspegi eta estrategia.	1. Estrategia eta azterketa.	1. Oinarrizko eduki orokorrak.
2. Erakundearen profila.	2. Profila.	2. Erakundearen profila.	- Estrategia eta azterketa.
	-Erakundearen profila	3. Memoria parametroak.	- Erakundearen profila.
	-Memoriaren norainokoa.	- Memoriaren profila.	- Estaldura eta alderdi materialak.
	- Memoriaren profila	- Memoriaren estaldura eta norainokoa.	- Interes taldeen parte-hartzea.
3. Laburpen betearazlea eta adierazle klabeak.	3. Gobernu ekturktura eta kudeaketa sistema-	- GRI edukiaren indizea.	- Memoriaren profila.
4. Ikuspegi eta estrategia.	- Egitura eta gobernua.	- Egiatzena.	- Gobernua.
5. Politikak, antolakuntza eta kudeaketa sistemak.	- Interes taldeekin konpromisoa.	4. Gobernua, konpromisoa eta interes taldeen parte-hartzea.	- Etika eta osotasuna.
- Politikak eta antolakuntza.	- Politika globalak eta kudeaketa sistemak.	- Gobernua.	- Oinarrizko eduki orokor sektorialak.
- Kudeaketa	4. GRI edukiaren	- Kanpo	2. Oinarrizko eduki espezifikoa.
			- Kudeaketa

sistemak.	indizea.	ekimenekin konpromisoa.	ikuspegiari buruzko oinarrizko informazioa.
- Interes taldeekin harremana.		- Interes taldeen parte- hartzea.	- Adierazleak.
6. Jarduera.	5. Jardueraren adierazleak.	6. Kudeaketa ikuspegia eta jarduera adierazleak.	- Oinarrizko eduki espezifikoko sektorialak.

(Iturria: Moneva, 2007tik eraldatuta)

G3 gidak jasan duen aldaketa esanguratsuen egiaztapenari dagokion saila da. Sozialki erantzule diren enpresaren jarduerak egiaztatuak izan beharko dira, sinesgarritasun maila bat izateko; izan ere, jasangarritasunaren piezarik garrantzitsuen baieztatzen denaren egiazkotasuna eta sinesgarritasuna dira. Komunikazio tresna hauen eta hartutako neurri eta estrategien planifikazioa, aurrerapen maila, gauzapena eta emaitzak ebaluatzea garrantzitsua izango da. Hau lortzeko beharrezkoa da kanpo aditu independente baten lankidetzatza. Agente honen zeregina izango da enpresak gizarte erantzukizunaren materialian erdietsitako konpromisoen funtzionamendu egokia balioztatzea.

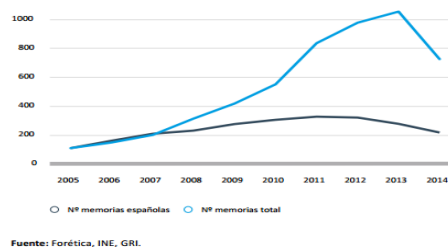
G4 gidaz hitz egiterako, ordea, aipagarria da aldaketa garrantzitsuak eman direla txostenen lanketa prozesuan eta hauen formatuan, ulermena errazagoa eginez. Aipatutako aldaketa horien artean aurkitzen dira (Cembranos, 2013; Williams, 2013 eta iturri desberdinak):

- Materialtasun kontzeptuari garrantzia handiagoa: materialtasun, interes taldeen parte-hartzea, jasangarritasun testuingurua, osotasun eta oreka printzipioak berdinak dira, baina materialtasuna gailenduko da beste guztien aurrean.
- Adierazle nagusi eta gehigarrien arteko bereizketa ezabatuko da.
- Enpresen jasangarritasun txostenetan agertuko diren adierazleen zenbatekoa gutxituko da, enpresak materialtasunaz jo dituen adierazleak agertuko baitira bakarrik; enpresa kudeaketarako eta interes taldeentzako garrantzitsuenak direnak.
- Nahitaezkoa izango da enpresaren alde desberdinak materialtasunaz identifikatzeko erabilitako prozesuari buruz informatzea, hauen norainokoarekin batera. Enpresak azaldu beharko du alderdi bakoitza materialtasunaz jatzeko arrazoiak, zeintzuk diren hau zehazten duten eraginak eta azkenik nola kudeatzen diren eragin horiek eta zeintzuk mekanismo erabiliko diren hau ebaluatzeko.
- Estrategia eta etorkizuneko ekintzetan izango du ikuspuntua.
- Harmonizazio handiagoa izango du Munduko Itunaren printzipioekin.
- Balio katea marko berriaren giltzarria izango da, eragin negatibo guztiak aztertuz.
- Hornikuntza katearen integrazioa.
- Etika, giza eskubide eta lan-praktikei buruzko gaiak pisu handiagoa edukiko dute.
- A, B, C eta A+, B+ eta C+ mailak desagertzen dira. Txostenaren mailak orokor bakarria izango dute, funtsezkoa eta zehatza.
- Kanpo-egiaztapeneko exijentzia maila handituko da. Beharrezkoa izango da egiaztapenaz arduratzen den erakundeak txosteneko adierazle bakoitzarengan burututako prozesua deskribatzea.

Azken finean G4 gidaren aplikazioak erraztasun handiagoa eskainiko die bai enpresa eta bai interes taldeei, eta honetaz gain txostenek balio erantsi handiagoa gehituko die. Horren isla da gida azalatu eta hurrengo urtean (2014. urtean), Forética-k egindako ikerkuntzaren arabera, argitaratutako 3.200 txostenetatik %26-ak G4 gida garatu zuela (Forética, 2015).

7. Irudia: GRI txostenen eboluzioa Espainiaren barruan

Enpresen gizarte erantzukizunari lotuta GRI gida jarraituz txostenak prestatu dituzten enpresek munduan eta Espainian izandako eboluzioa ondorengo grafikoan antzeman daiteke:



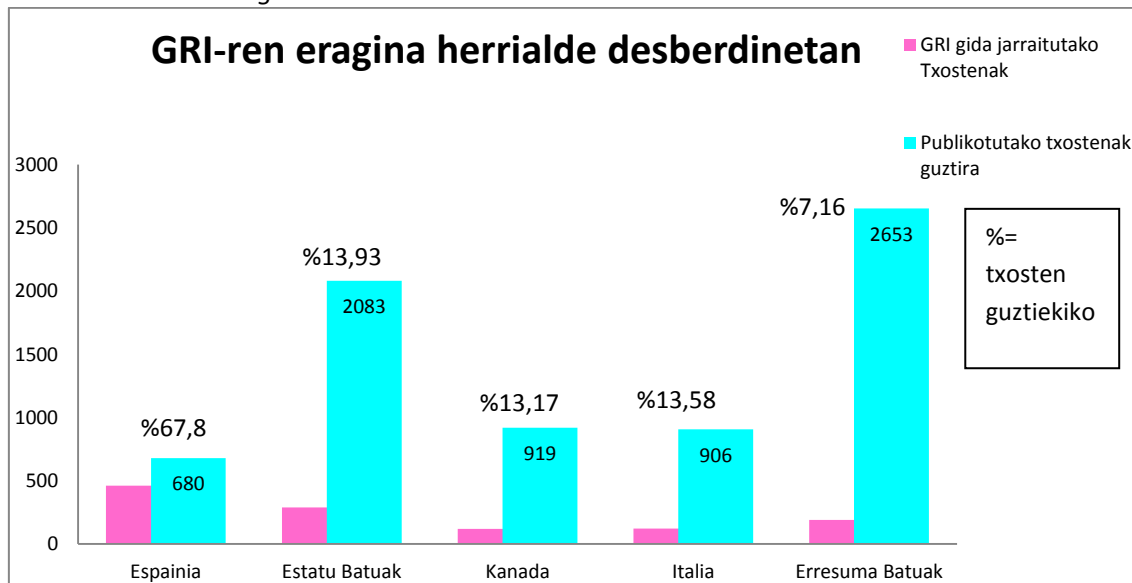
(Iturria: Forética, 2015)

Enpresen gizarte erantzukizunaren azalpen teorikoa eta honen inguruan izandako ekimen desberdinen azalpen teorikoa eman ostean, honen aplikazioari buruz hitz egitea ezinbestekoa izango da, alderdi enpirikoaren garapena aztertzea, aurretiaz azaldutako guztia osatzeko. Horretarako lehenik eta behin Espainian GRI-ren aplikazioak izan duen eboluzioa aztertuko da eta jarraian herrialde horretako bi enpresa aukeratu, eta hauek argitaratutako informazioa puntuz puntu ikertu.

9. ENPRESEN GIZARTE ERANTZUKIZUNA ESPAINIAREN KASUAN

GRI-ren komunikazio ekimenaren azterketa enpirikoa egitean Espainiak gainerako herrialdeen artean gailendu dela nabaritu da. Jasangarritasun txostenen elaborazioan herrialde honetako aitzindariak 2001. urtean ekin zioten eta ordutik, gida hau jarraitu duten enpresa kopurua nabarmen ugartu da herrialde honetan. Ondorengo grafikoan ikusten denez argitaratutako txostenen ia %70-ak gidak adierazitako pausuen ibilbidea jarraitu dute; hori dela, gizartearentzako onuragarria den ondorio honetara iristeko jarraitu beharreko pausuk aurkitu beharko dira.

8. Irudia: GRI-ren eragina herrialde desberdinetan.



(Iturria: Nik egina informazioa Moneva eta Ortas, 2009)

9.1. ENPRESEN GIZARTE ERANTZUKIZUNAK JARRAITUTAKO IBILBIDEA

Hasteko esan beharra dago 1990. urtean eman zituela lehen pausuak enpresen gizarte erantzukizunaren mugimenduak Espainian (Gimeno Tomás, 2012). Pentsamendu aldaketa bat eman zen garai horietan, enpresaren arrakasta jada ez zegoen irabazi ekonomikoaren menpe, ideia hori ezabatzeko lehen urratsak eman ziren. Irabazi horiek lortzeko moduari erreparatu zioten; hau da, elkarbanatutako balio sorkuntza eta epe luzeko konfiantza gisa gauzatzen dena, garapen ekonomiko, sozial eta ingurumen-garapenetik eratorritako arrisku eta aukerak integratu eta kudeatuz. Hala ere aldaketa hau gizartearentzako aldaketa positibo bat izan beharrean, itxurazko portaera baten irudi handiagoa izan liteke.

Hala ere, XXI. mendean zehar herrialdea astindu zuen krisi ekonomikoaren ondoriozko lanpostu galeraren, tratu eta aukeren desberdintasunen aurrean edota bazterkeriaren aurrean zerbait egin beharra zegoen. Honen aurrean Espainiako gobernuak enpresak bultzatu zituen beraien estrategietan enpresarekin loturiko interes talde guztiekin komunikazio kanal desberdinak finkatzera, komunikazioa bultzatzera, kezka etiko, sozial, ingurumen-kezkak, giza eskubideen errespetua edo kontsumitzailearen ardurak buruzagitzan integratuko dituen prozesu baterantz (Ministerio de Empleo y Seguridad Social. Gobierno de España, 2014). Enpresen erantzukizun soziala behar bezala aplikatuz gero herrialdearen egoera ekonomikoari buelta emateko tresna bilakatu zitekeela sinesten zuten, berreskuratze ahalmen hori hobetzen lagunduko zuen tresna bat, herrialdea gizarte eta ekonomia lehiakor, produktibo, jasangarri eta integratzaileago baterantz bideratuko duena.

Prozesu honetan eragin handia izan zuen 2008. urtean sortutako Estatu Enpresa Erantzukizun Sozialeko Batzordeak (CERSE). Honek organo berean gizarte erantzukizunarekin lotutako interes talde desberdinen ordezkariak elkartzeko helburuari erantzun nahi zion, materia horretan eztabaida foro bat garatuz (Comisión Europea. Representación en España. Olcese, 2013). Besteak beste honen helburu ziren (Ministerio de Empleo y Seguridad Social. Gobierno de España, 2014):

- Erantzukizun honekin lotutako enpresa txiki eta ertainetarako orientazio programak.
- Enpresen erantzukizun sozialaren praktikak sustatzeko programa espezifiko baten garapena.
- Neurrien betetzeari dagokienez, adierazleak, emaitzak eta inpaktua finkatzeko lan talde baten sorrera.
- Informazio ez finantzarioa zabaltzen lagunduko duen gida baten sorkuntza.
- Enpresaren jarduera dela eta eraginak jaso ditzaketen interes taldeen identifikazioa erraztea eta sustatzea.

Nahiz eta enpresen gizarte erantzukizunak borondatezko eta auto-erregulaziozko eremu propio bezala jokatu, lege eta arau garrantzitsuak garatu dira honen ezarpen egokia lantzeko. Horien artean esanguratsuenak Espainiari dagokionez (Ministerio de Empleo y Seguridad Social. Gobierno de España, 2014) (Comisión Europea. Representación en España. Olcese, 2013):

2002. urtean Adituen Batzorde Teknikoen sorkuntza enpresen erantzukizun sozialaren txostenak lantzeko jomugarekin.

2004 edo 2006. urteko Enpresen Erantzukizun Sozialaren Behatokia garapen ekonomiko eta sozialaren oreka bilatzeko eta enpresa handien sistema eta jokabidea ebaluatzeko.

2005. urtean Parlamentuko azpibatzerdeen lanak enpresen gizarte erantzukizunaren ikerkuntzarako.

2005. urtean enpresen gizarte erantzukizuneko **Adituen Foro** osaketa, materia horretan politikak diseinatzen laguntzeko.

2007. urtean Elkarrizketa Sozialeko Mahai baten sorkuntza enpresen gizarte erantzukizunaren praktika sustatu eta zabaltzeko proposamenak jorratzeko.

2007. urtean gizon eta emakumeen berdintasunerako legea gaitasun eta errendimenduan oinarrituz.

2008. urtean Estatuko Enpresa Erantzukizun Sozialeko Batzordeak (CERSE) sorkuntza.

2011. urtean jasagarritasun ekonomiko baterako joera jarraitzeko baldintza mesedegarriak sortzeko **legea**.

2012. urtean Enpresen Gizarte Erantzukizunaren Plan Nazionala. Autonomia erkidego desberdinetan erantzukizun hau garatzeko erreferente baten beharra planteatzen zuen, lehiakortasun atributu bezala (Europako Batzordearen gomendioekin bat eginez).

2013. urtean Gazte Enplegua bideratzeko estrategia erakunde, autonomo, gazte, enpresario, giza ekonomiako erakundeen... arteko elkarrizketa eta parte-hartze prozesuaren emaitzak islatzen dituen dokumentua. 2014. Urtean 600 erakundek zuten konpromiso honen zigilua.

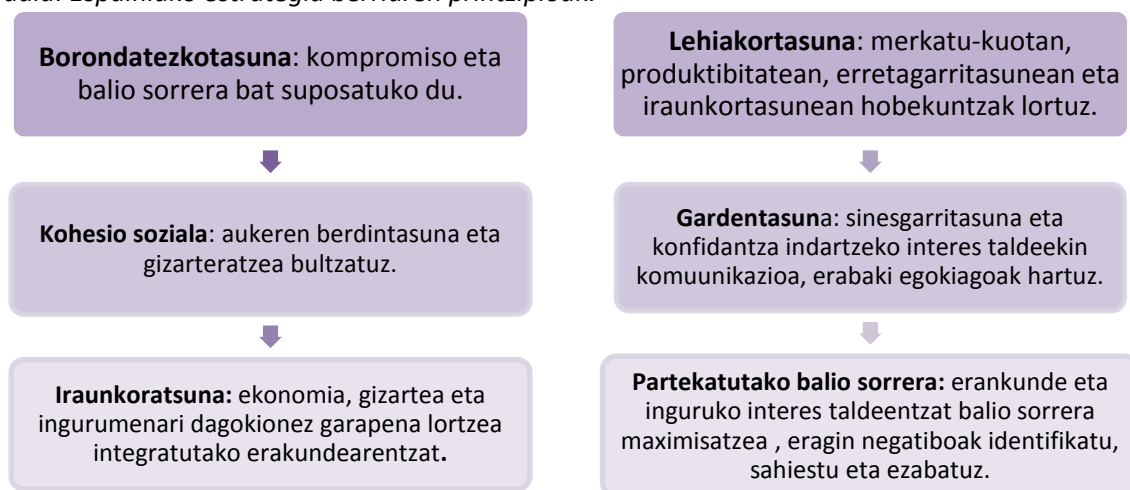
2014-ko uztailaren 29-an eman zen gai honi dagokion azken aldaketa, data horretan onartu zen enpresen gizarte erantzukizun **estrategia berria**. Europar Batasuneko “Estrategia Berriztatua”-ren aholkuei erantzun nahian eta Munduko Itunaren 10 printzipioak integratuz

aurrera eramandako ekintza gisa. Aldakuntza honen helburuak (Ministerio de Empleo y Seguridad Social. Gobierno de España, 2014):

- Enpresen erantzukizun soziala bultzatu eta sustatzea enpresa handi, txiki, publiko eta pribatuetan, gizartearen behar eta ardurei erantzun nahian.
- Enpresen gizarte erantzukizuna identifikatu eta sustatzea lehiakortasun, iraunkortasun, efizientzia eta kohesio sozialaren atributu edo ezaugarri gisa.
- Erantzukizun balioak zabaltzea gizarte osoan zehar eta iraunkortasun kudeaketa modeloak indartzea.
- Erreferentziatzko esparru komun baten sorrera enpresen gizarte erantzukizun materian ekintza desberdinen harmonizazioa bultzatuz.

Ekonomia eta gizarte lehiakor, iraunkor eta integratzaile handiago baterantz bideratzen duen eredu hau honako printzipioek osatuko dute:

9. Irudia: Espainiako estrategia berriaren printzipioak.



(Iturria: Nik egin informazioa, Ministerio de Empleo y Seguridad Social. Gobierno de España, 2014)

Printzipio hauetan oinarriturik eta adierazitako jomugak erdiesteko 60 neurri inguru proposatu zituzten alor desberdinetan. Horien artean esanguratsuenak (Ministerio de Empleo y Seguridad Social. Gobierno de España, 2014):

- Tresna telematiko baten sorrera eta enpresen erantzukizun sozial eta iraunkortasunaren memoria eta txostenen argitalpen prozedura.
- Berrikuntza estrategia, gazte enplegu... zigilu sorrera burututako ekintzen aitorten bezala.
- Giza eskubideei dagokienez gizon eta emakumeen berdintasuna, kalitatezko enpleguaren sorrera eta bizitza pertsonal, familiar eta laboralaren arteko baterakuntza bultzatuko duen kudeaketa sistema arduratsua.
- Hornitzaileen kasuan enpresek fakturak ordaintzeko epeak errespetatuko dituzte eta gizarte eta ingurumen klausulak sarrerak sustatuko dira lizitazio eta jabetza publikoko kontratu-helburuaren gaiari lotuta.

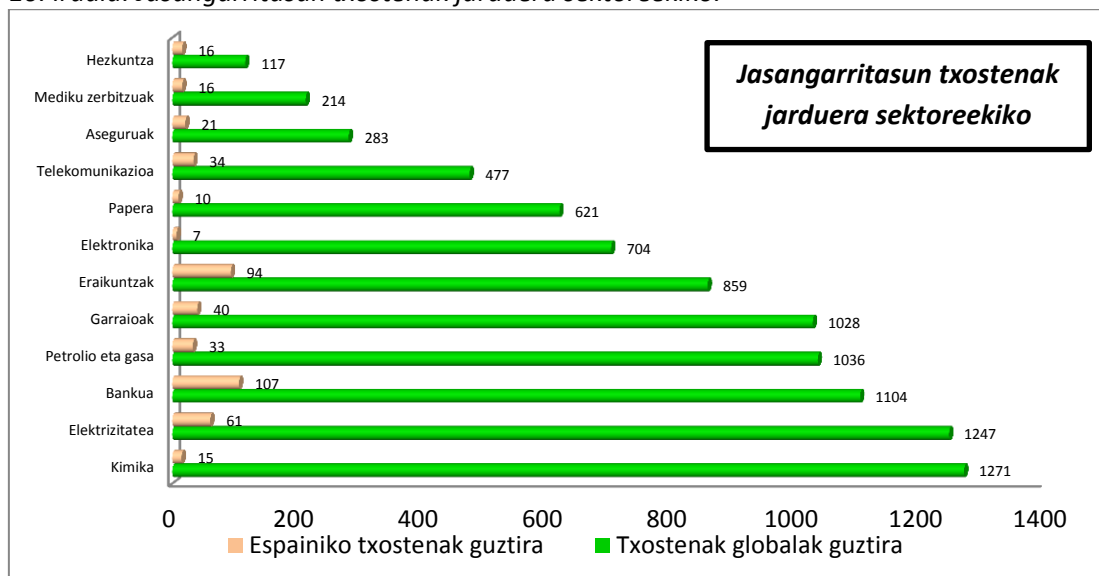
- Ingurumenari dagokionez inguruarekiko errespetua sustatuko dute baliabide naturalen kontrol eta kontsumoa arduratsuan, ingurumen eraginen minimizazioan edota teknologia garbien indartzean ekintzak burutuz.
- Kontsumo arduratsuen ikuspuntutik publizitate engainagarria saihesteko eta errealitatearekin komunikazio estu bat bermatzeko informazio kode baten garapena. Aldi berean komunikazio politikak eta publizitate arduratsua sustatuz.
- Ikerketa, garapen eta berrikuntzan sozialki arduratsuak diren inbertsioak.
- Enpresen gizarte erantzukizunaren integrazioa hezkuntza, prestakuntza eta ikerketan, gizarte ekonomiaren adierazle diren erakundeekin hitzarmenak sortuz, lehenago aipatutako printzipioak zabalduz eta finkatuz.
- Garapenerako lankidetzak, balio-katean zehar giza eskubideen babes eta begirunea.
- Koordinazioa eta parte-hartzea merkatuko baterakuntza lortzeko.

Lege eta aldakuntza hauen ondorio gisa esan daiteke 2009. urtean egindako ikerketa baten arabera, Espainiako enpresa liderren %67-ak jasangarritasun adierazleren batean gutxienez parte-hartzen zutela, %81 burtsan kotizatzen zuten enpresetan (Comisión Europea. Representación en España. Olcese, 2013).

9.2. ENPRESEN GIZARTE ERANTZUKIZUN TXOSTENAK

Iraunkortasun txostenen testuinguruan banketxeen kasuan nabari da lidergo handiena, aurrezki kutxen iraunkortasun txostenen hedapena eta banku handien arrakasta dela eta. Orobat eraikuntza enpresen garrantzia ere azpimarragarria da enpresa elektrikoekin batera. Ondorengo grafikoan antzeman daiteke herrialdeak sektore bakoitzean argitaratutako memoria kopurua, publikatutako txosten global guztiekiko.

10. Irudia: Jasangarritasun txostenak jarduera sektoreekiko.

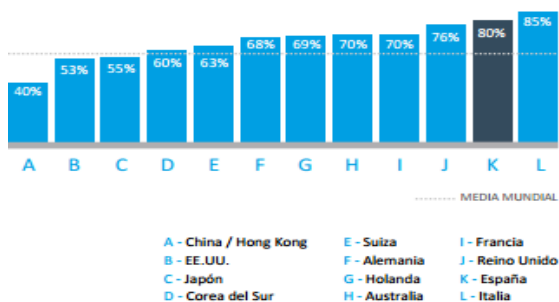


(Iturria: Nik egin informazioa Moneva eta Ortas, 2009)

Egiaztapenari dagokionez Espainiako kasua aztertzen jarraituz gero G3 gidaren sorkuntzatik, 2003 eta 2006 urteen artean, enpresa espainiarrek aurkeztutako jasangarritasunaren inguruko txostenak kalitate gorenekoak izan ziren, gehienak A edo A (+) hizkiarekin kalifikatuak izan

baitziren (Moneva eta Ortas, 2009). Honek argi usten du enpresa espainiarrek bakoitzaren interes talde desberdinekin zuten konpromiso maila -handia.

11. Irudia: Espainiako txostenen kalitatea



Eta badirudi aurton Forética-k ateratako datuen arabera horrela jarraitzen duela eta Espainiako jasangarritasun txostenen kalitatea ez dela jaitsi; izan ere, kalifikazioari dagokionez Europa (5,92) eta mundu mailako (5,23) batz bestekoen gainetik dago 6,13-ko puntuazioa erdietsiz. Italiaren atzetik kokatzen da soilik, munduko batz bestekoa %34 batean gaindituz.

(Iturria: Forética, 20015)

Laburbilduz, aurreko azterketa guztiak, enpresen gizarte erantzukizunak Espainiako herrialdean aurrerapen egokia izan duela ondorioztatzea garamatza, bai gizarte zibilak, enpresa-sareak edota herritarrek eragile aktibo gisa jardun dutelako, energia berriztagarrien aldeko apustua egin dutelako eta enpresek estrategia honen babesa landu dutelako. Herrialdeak bizi duen egoera sozio-ekonomikoa ikusita produktibitate eta sinesgarritasun adierazleetan zentratu direlako, erakundeen eta ondorioz herrialdearen lehiakortasunean eragin positiboak bilatuz. Hala ere, bide luzea du oraindik aurretik erreferentziatzeko marko bateratu bezala funtzionatzeko, erantzukizuna gizartean integraztearen prozesuan sortutako aukerak aprobetxatzeko motor gisa jokatzen.

9.3 JASANGARRITASUN TXOSTENEN AZTERKETA

Jasangarritasun informazioaren komunikazio bultzatzen duen ekimen honen azalpen teorikoa eman eta Espainiaren kasuan izan duen eragina aztertu ondoren, beharrezkoa izango da honen aplikazioaren azterketa egitea. Horretarako 2011. urtean identifikaziorako tresna garrantzitsua bat osatuz GRI ekimenaren barnean aurkitzen den G3 gidaren pausoak jarraitu zituzten eta sektore berdinean diharduten bi enpresen kasua aukeratu dut: Cespa eta Lipasam.

Cespa 1970. urtean sortu zen enpresa talde bat da eta gaur egun Ferrovial-en barruan kokatzen da. Espainia, Portugal, Andorra eta Erresuma Batuko herrialdeetan jarduten du eta ingumen sorta zabala eskaintzen die bai bezero publiko zein pribatuei, zerbitzu industrial, hiri-zerbitzu eta hondakinen tratamendua burutuz.



Lipasam (Limpieza Pública y Protección Ambiental, Sociedad Anónima Municipal) 1986. urtean osatua izan zen Sevilla hiriko garbiketa eta hondakinen kudeaketa hobetzeko xedearekin.



Enpresak izaera desberdinekoak izan arren, bat pribatua eta bestea publikoa delako, aurrera eramaten dituzten ekintzen artean hainbat berdintasun antzeman dira. Jasangarritasuna enpresaren prozesu produktibo eta sail guztietan integratuta dago, beraien printzipioen balore bat da, besteengandik bereizteko indar bat, beraien jardura ulertzeko modu bat. Kudeaketa prozesuetan gardentasun eta langileen osasun eta segurtasunaren alde apustu egiten dute.

lkerkuntza, garapen eta berrikuntzan inbertsioak burutzen dituzte, epe luzeko bikaintasuna ezartzeko, estrategia finkoak sortzeko, lehiakortasun abantailak bilatzeko. Beraien aktibitatean eskuragarri dituzten teknologia hobereenen erabilpena bultzatzen dute ur eta energia kontsumoa murrizteko, sortutako zarata, usain eta gasen isurpena minimizatzeko. Lorpen horiek eskuratzeko ahaleginetan ingurumen alor honetan, kalitatezko kudeaketa sistema batekin, ISO 9001 eta ISO 14001 arauen arabera ziurtaturik daude.

Interes taldeei dagokienez gizartearen nahiak, beharrak edota aurreikuspenak ezagutu eta asebetetzeko komunikazio eta entzumen kanalak ezartzen dituzte: inkestak, arreta zerbitzuak, hezkuntza zerbitzuak, enpresako ateak zabaldu bisita gidatuak eskainiz... Honi esker posible izango da etengabeko aldakuntzan diharduen sektoreran moldatzea eta merkatu eta bezeroen eskaera berriei erantzun azkarra ematea. Elkarre eta erakunde (ONG, ONCE...) desberdinetan parte-hartzen dute, esperientziak partekatu eta sektoreko praktiken hobekuntzez hornitzeko.

Funtsezkotzat jotzen dute etengabeko berrikuntza garatzea, konfiantza lortzeko harremanak sustatu, produktu eta zerbitzuen etengabeko hobekuntzan ahalegindu, honi lotutako kostuak optimizatu. Eskuragarri dauden baliabideen efizientzia bilatuko dute, hiritarren bizi-kalitatea handitu; azken finean, alor guztiak indartuz sektorean erreferentziazko enpresa bilatzeko, betiere ingurumenarekiko errespetua, lan arriskuen prebentzioa eta eskaintako zerbitzuen kalitatea mantenduko dituen jasangarritasun estrategiak zalantzan jarri gabe.

Jomuga guztien lorpenean laguntzeko ondorengo taulan ikusgarri dauden adierazleak garatu dituzte; nahiz eta hiru alorretan eskuragarri dauden adierazle guztiak ez burutu, bi enpresen artean mota askotako berdintasun eta desberdintasunak antzeman daitezke honen inguruan:

12. Irudia: Adierazleen konparaketa.

EKONOMIA ADIERAZLEAK	CESPA	LIPASAM
EC1: Sortutako eta banatutako balio ekonomiko zuzena, sarrerak, jarduera gastuak, langileei ordainsariak, dohaintza eta komunitateko beste inbertsio batzuk, banatu gabeko irabaziak eta kapital-hornitzaile eta gobernuari egindako ordainketak.	✓	✓
EC3: Irabazi sozialen programak direla eta, erakundearen betebeharren estaldura.		✓
EC4: Gobernutik jasotako laguntza-finantzaziorik esanguratsuenak.	✓	
INGURUMEN ADIERAZLEAK		
EN1: Erabilitako materialak, pisu edo bolumenagatik.	✓	✓
EN2: Erabilitako baliozko materialaren portzentajea.	✓	✓
EN3: Zuzeneko energia kontsumoa.	✓	✓
EN6: Energia kontsumoan efizienteak diren eta energia berriztagarrian oinarriturik dauden produktu eta zerbitzuak eskaintzeko ekimena.	✓	✓
EN8: Hartutako ur kopurua.	✓	✓
EN16: Negutegi efektuko gasen igorpen zuzena nahiz zeharkakoa (pisutan).	✓	✓
EN18: Negutegi efektuko gasen isurpena murrizteko ekintzak.	✓	✓
EN21: Hondakin-uraren isurpena, izaera eta erabileraren arabera.	✓	
EN22: Sortutako hondakin kopurua erabilitako mota edo metodoaren arabera.	✓	✓
EN23: Nahitaez isurketan zenbateko eta bolumen esanguratsuenak.	✓	
EN28: Isun garrantzitsuenen kostua eta diruzkoak ez diren zigorrak	✓	

ingurumen arauak ez betetzeagatik.		
EN30: Ingurumeneko gastu eta inbertsio motak.	✓	
ADIERAZLE SOZIALAK		
❖ LAN-PRAKTIKEN BETETZE ETA LANEKO ETIKAREN ADIERAZLEAK.		
LA1: Langileen sailkapena lanpostu, kontratu eta lurraldearen arabera.	✓	✓
LA2: Langile kopurua, batez besteko langileen errotazioa, adin, sexu eta lurraldearen arabera taldekatuz.	✓	✓
LA3: Lanaldi osoa burutzen duten langileentzako irabaziak, aldi baterako langile edo ordu kopuru gutxiago lan egiten duten langileei eskaintzen ez zaiena, jarduera nagusiaren arabera sailkatuz.		✓
LA4: Hitzarmen kolektibo batek babestutako langileen ehunekoa.	✓	
LA6: Osasun eta segurtasun batzorde batek ordezkatzeko dituen langileen ehunekoa, laneko osasun eta segurtasun programei buruz aholkatu eta hauen kontrolean laguntzeko ezarriak.		✓
LA7: Absentismo tasak, gaixotasun profesionalak, galdutako egunak eta lanarekin erlazionatutako biktima kopurua lurraldearen arabera.	✓	✓
LA8: Langile, hauen familia eta gaixotasun larriei lotuta daudenentzako hezkuntza, heziketa, aholkularitza, prebentzio eta arriskuen kontrolei buruzko programak.		✓
LA9: Sindikatuekin formalki adostutako osasun eta segurtasun gaiak.		
LA10: Kategorien arabera urtean langile bakoitzaren prestakuntza orduen batez bestekoa.	✓	✓
LA11: Gaitasunen kudeaketa eta heziketa jarraitu baten programak, langileen lanpostuen sorkuntza sustatu eta karrera profesionalaren amaierako kudeaketa sendotuko dituenak.		✓
LA12: Jarduera eta garapen profesionalaren ohiko egiaztapen batera lotuta dauden langileen kopurua.		✓
LA13: Gobernu korporatibo eta langileen organoen antolaketa, sexu, adinaren... arabera bereiziz.	✓	✓
❖ GIZA ESKUBIDEAK BETETZEKO ADIERAZLEAK		
HR4: Diskriminazio gertakarien zenbatekoa eta hartutako neurriak.	✓	
HR6: Haur esplotazio gertakarien arriskua sorraraziko dituzten jardueren identifikazioa eta hauen eliminazioan parte-hartzeko hartutako neurriak.	✓	
HR7: Derrigorrezko edo behartutako lanen arriskua identifikatzeko eragiketak eta hauek ezabatzeko hartutako neurriak.	✓	
HR9: Indigenen eskubideak urratutako gertakarien zenbatekoa eta honi emandako erantzuna.	✓	
❖ EKINTZA SOZIALEN ADIERAZLEAK		
SO1: Jarduerak gizartean sortutako eragina ebaluatzeko eta kudeatzeko programa eta praktiken izaera, norainokoa eta eraginkortasuna.	✓	
SO5: Politika publikoen aurrean duten jarrera eta hauen garapenean eta "lobbying" jardueretan duten parte-hartzea.	✓	
❖ 32PRODUKTUEN GAINEKO ERANTZUKIZUN EKINTZEN ADIERAZLEAK		
PR2: Legeak ez betetzetik edo osasunean eragina duten produktuetatik sortutako jazoerak, emaitzen arabera banatuz.		✓
PR3: Indarrean dauden prozedura, arau eta legeen arabera produktu eta zerbitzuen gainean eman beharreko informazio mota, eta informazio eskakizunetara loturik dauden produktu eta zerbitzuen portzentajea.	✓	✓
PR4: Produktu eta zerbitzuen etiketatu eta informazioari dagozkion borondatezko kodigo eta arauen ez betetzearen zenbatekoa, emaitzen		✓

arabera banatuz.		
PR5: Bezeroaren asebetetzearen gaineko praktikak, honen inguruan egindako ikerkuntzaren emaitzekin.		✓
PR6: Marketin komunikazioan aipatutako borondatezko kodigo eta legeak betetzeko programak, publizitatea eta bestelako ekintzak barne.		✓
PR8: Bezeroen datu pertsonalen azalratzeari eta pribatutasunari dagokionez, behar bezala arazoituta kexen zenbatekoa guztira.		✓
PR9: Hornikuntza eta produktu eta zerbitzuen erabilpenari dagokionez legeak ez betetzeagatik isun garrantzitsuenen kostua.	✓	✓

(Iturria: Nik egina, informazioa Cespa eta Lipasam-en Jasangarritasun txostenak)

Jarraian adierazle hauen artean antzemandako berdintasun eta desberdintasun azpimarragarrienak zerrendatuko ditut. Izan ere, nahiz eta bi enpresek sektore berdinean burutzen duten jarduera, jasangarritasuna buruz eskainitako informazioan adierazle desberdinak garatzen dituzte:

✓ **EKONOMIA ADIERAZLEAK**

EC1: Enpresak bere interes taldeentzako balio sortzeko moduari buruz hitz egiten du eta lantzen ari garen gai honetan hauen presentziak duen garrantzia dela medio, bi enpresek eskaintzen dute puntu honi buruzko informazioa. Banatutako eta sortutako balioaren artean desberdintasunak aurkitzea ohikoa izango da, enpresa gehienek kasuan ez dutelako urtean zehar lotutako balio erantsi guztia interes taldeen artean banatzen soldata, dibidendu... bezala.

❖ **CESPA:** Cespa-ak 2011. urtean eskainitako zerbitzuei esker lortutako zenbatekoak jaitziera bat jasan du 1.170.757.6051-etik.137.722.621-era. Baina murrizketa honen arazoa bilatzeko orduan desadostasun bat nabari da; izan ere, negozioa zifraren zenbatekoa jaitzi arren, lehengaien edo ustiapen gastuen zenbatekoa hazi egin da %6,10-ean, eta printzipioz kontsumo handiago bat irabazi handiago batekin lotuta joan beharko litzateke. Datu hauek eskainitako zerbitzuen truke eskatutako zenbatekoa edo prezioa merkatu delakoren seinale izan daiteke, berdina eskaintzen zuten prezio txikiagoan edo eskainitako zerbitzu lerroa zabaldu dute prezio berdinen truke. 2011. ekitaldian aurreko urtearekiko ordaindutako zerga kopurua gutxitu egin da, beraz honek ere ez du negozio zifraren txikitzea azaltzeko balio. Bai ordea ondorengo arrazoiak; izan ere, 2011. urtean lehen aldiz gizarte ekintzei buruzko proiektuak finantzatzeko inbertitutako zenbatekoari buruzko datuak jarri ditu eskuragarri. Aurten 886.745 € inbertitu dira mota honetako ekintzetan. Espainian diharduten langileen nominen zenbatekoa igoa eginda 492.939.610 eurotik 496.338.689-ra, normala plantila osatzen duten langile kopurua hazi egin dela kontuan hartuta.

❖ **LIPASAM:** Sevillako enpresa honen kontabilitatea Cespa-ren desberdina izango da, kontabilitate publikoaren eta pribatuaren artean desberdintasun ugari antzeman daitezkeelako. LIPASAM-en datu ekonomikoei buruz esangai dago hainbat urte jarraian galerak izan ondoren, aurtengo helburua oreka ekonomiko eta finantzarioa berreskuratzea zela eta badirudi helburu orokorra behintzat erdietsi dutela, balantze ekonomikoak 8,2 milioi euroko irabaziaz erakusten baititu. Zerbitzuen salmentatik lortutako irabazi propioen zenbatekoa %4,5 batean igo da, 4,5 milioi euroko

irabazietara iritsiz. Pertsonalaren gastua murrizteko helburua hobetu da eta enpresako gastuen partida garrantzitsuena izaten jarraitzen duen arren, %9 jaitea lortu dute. Datu hauetatik bi suposaketa posible antzeman ditut; izan ere, langileria kopuru igo baldin bada, bertara bideratutako gastua ere hazi egin beharko litzateke, baina ez da enpresa honen kasua; beraz, langile bakoitzaren batez besteko soldata gutxitu denaren sintoma izan daiteke edota aurtun jubilatutako direnen soldata kontratazio berriena baino handiagoa zela, antzinasuna dela eta. Ustiapen gastuei buruz, ordea, esan beharra dago 10,8 milioi inguruan mantendu direla.

✓ **INGURUMEN ADIERAZLEAK**

EN18: Negutegi efektuko gasak dira aldaketa klimatikoa bultzatzen ari diren eragile nagusienak; hori dela medio, hauen isurpen minimoaren alde egitea ezinbestekoa da. Helburu honen lorpena bultzatzeko enpresak hainbat ekintza eraman ditzake aurrea: energiaren ikuspuntutik eraginkorrak diren material, zerbitzu edo produkzio instalazioak kontu handiz hautatu... Aipatutako ekintza horiek bezalakoek produktu eta zerbitzuen bitzita zikloa eraginkorragoa ahalbidetuko dute.

- ❖ CESPAS: Epe ertain eta laburrera begira energia baliabideen agortzea gerta daiteke; hori dela eta, iturri desberdineko energia moduak bilatzea energia jasangarritasuna garatzeko ezinbesteko estrategia izango da enpresa honetan. Modu horiei dagokienez zabortegetan bukatzen duten hondakinei probetxua ateratzean aukera bat ikusi dute, etengabe produzitzen ari den zabor edo hondakinak energia berriztagarria sortzeko lehengai bilakatuz. Hondakinen balioztatze energetikoaren lehentasuna eliminazioaren gaitetik. Honen irudi da, Cespa-k aurrera eramandako "Energy From Waste" proiektua, gaur eguneko edota etorkizunean sor daitezkeen hondakin-korronteen kudeaketaz arduratuz. Adierazitako proiektu honi eta beste hainbati esker (Leamox, Nimox, Bioetanol, CSR, Recumor, Catacom, Toolbox, Resagmare, 3K, Recipur...) 2010. urtearekiko %9,42 batean hazi du negutegi efektuko gasen isurpen saihestea, %10,2-an igo da zabortegetatik lortutako biogasaren ondorioz sortutako energia elektrikoaren kantitatea, %5,87-tik %7,63-ra iritsi da biodiesel, gas natural... bezalako energia alternatiboarekin funtzionatutako makinaren zenbatekoa eta sailkapen plantaren automatizazioari esker %17 bateko igoera erdietsi dute berreskuratutako material kopuruari dagokionez. Gaur egungo datuen arabera urtean 900.000 tona karbono dioxidoaren isurpena ekiditen dute atmosferara, urte batean 650.000 kotxeren zirkulazioa baztertzearen baliokidea izango litzatekeen kopurua. 2011. urtean lehen aldiz, kanpoko erakunde bat izan da karbono dioxido aztertaren egiaztapen prozesuaz arduratu dena.

Cespa-n jakitun dira hondakinen kudeaketa adimentsu, eraginkor eta arduratsuen garrantziaz, eta proiektu hauekin ingurumen politikei jarraipena ematen die; aldi berean, negozioaren garapena jasangarritasun estrategien bultzapenarekin bat eginez, hondakinen tratamendu prozesua egokitzu eta optimizatu.

- ❖ LIPASAM: Enpresa honen sorreratik funtsezko helburuetako bat izan da bere kudeaketa kalitatean hobekuntzak barnatzea, gizarteko beharretara egokituz eta merkatuan erabilgarri dauden teknika egokienak erabiliz. Ingurumenaren babesaren

etengabeko berrikuntza honetan, negutegi efektua bultzatzen duten gasen emisio murriztea ezinbestekoa izango da. Honi dagokionez LIPASAM-ek urtero dokumentu baten biltzen ditu identifikatutako eta ebaluatutako ingurumen aspektuak, hurrengo ekitaldian hauek sortutako oinazea ezabatu edo gutxitzeko jomugarekin. 2011. urtean: paperaren kontsumoari dagokionez birziklatutako paperaren erabilera bultzatzen dute, erabilitakoaren %97,3-a birziklatutako izanez (aurreko urtean baino %4,4 gehiago). Honek eragin positiboa izango du ingurumenean, zuhaitzen suntsitzea eragozten dutelako eta hauek jarduera desberdinetan isurtzen den karbono dioxidoa garbituko dutelako. Erregaien kontsumoari buruz aipagarria da %0,56 batean murriztu dela eta isuritako karbono dioxido kopurua %3,3 batean. Honen arrazoiak izan daitezke: ibilgailu kopurua 15 unitatetan murriztu dela agian edota erregaien kontsumoak ingurumenean dituen eragin negatiboa gutxitu nahian biodieselaren erabilera bultzatu dutelako. Hori argi nabari da hurrengo datuan; izan ere, aurreko urtean baino %18,4 gehiago erabili dute ingurumenarentzako onuragarriago den erregai mota hau. Honetaz gain hondakinen deskonposizioak sortutako bai metano edo karbono dioxidoaren emisioak murrizteko aukerak bilatu zituzten, berotegi efektua behingoz ezabatzeko. Aurrerago aipatu bezala hauen tratamendua bultzatuz energia sortzea posible da eta horregatik LIPASAM-ek urtean bildutako 300.000 hondakin tona inguru hondakinen tratamendu zentrora garraiatzen ditu.

Laburbilduz enpresaren jardueran ingurumenean sortutako eraginen eboluzio positibo bat antzematen da, eraginen gutxitzea eman delako. Gainera ingurumenaren babesaren aldeko kalitatezko kudeaketa indartuko du enpresak garatu duen energia berriztagarrien kontsumoak, eguzki-energia termiko edo plaka fotovoltaikoen bidez.

EN22: Enpresak sortutako hondakin kantitatearen murrizketa batek prozesu eta produktibitatearen eraginkortasunean hobekuntza potentzialak sor ditzake, finantziarioki material, prozesu eta isurkinen kostuen gutxipenean parte-hartuz. Hondakinen norakoari buruzko informazioak enpresek zabortegei eta ingurumenaren gaineko eraginei dagokienez dauden aukera desberdinak kudeatutako graduari buruz jakinarazten du. Adibidez birziklapenak edota zabortegietara lekualdatzeak mota ezberdineko ingurumen eragin eta hondakin efektuak sortuko dituzte. Honi dagokionez hondakinen minimizazioa bultzatzen duten estrategiek berrerabilpen edo birziklatzearen garrantzia azpimarratzen dute bestelako berreskurapen tratamenduen gainetik.

- ❖ CESP: Cespa-k garapen teknologikoaren, hondakinen balioztatzearen eta birziklapena maximizatzen duten hautazko aplikazioaren alde jokatzen dute ikerketa + garapen + berrikuntza arloan inbertsioak burutuz, hondakinen kudeaketak ingurumenean sortzen dituen ondorioak leuntzeko. Zuzendaritza industrial eta tratamendu zuzendaritza elkartu ziren, gurutzaketa honetatik sortutako sinergiak aprobeatzeko eta mota guztietako tratamendu instalazioetan apustu egiteko, birziklapen prozesu desberdinak eta materialen berreskurapena azpimarratuz. Argi dauka hondakinen kudeaketaren larritasun zentroa balio katearen hasierara mugitu dela, birziklapen edota aurre tratamendura, tratamendu finalaren aurretik (zabortegeiak) dauden prozesu guztiak lehenetsiz.

Aurretik aipatu bezala enpresa honek Espainiaz gain beste herrialde batzuetan ere jarduten du. Espainiari dagokionez ez du urtean zehar bildutako, kudeatutako,

isuritako eta tratatutako hondakin arriskutsuen gaineko informaziorik eskaintzen, ezta erraustutako hondakin kantitateari buruz, ez baititu aplikatzen; bai, ordea, bildutako osasun hondakinei buruz. Hauei buruz esan beharra dago, jaitsiera bat izan duela aurreko urtearekiko, iaz 8.033 hondakin tratatu baitziren, eta 2011. urtean 7.698 besterik ez. Isuritako etxeko hondakin edota arriskutsuak ez diren hondakin industrialen zenbatekoa ere murriztu egin da, jasotako hondakin inerteen kantitatearekin batera edota zaborra banatzen duten plantetan edo konpostategietan bildutako hondakinekin batera; %39,78, %4,85, %51,29 %1,98 eta %6,85 batean hurrenez hurren. Badirudi enpresak garatutako kontzientziazio kanpainak beraien fruitua eman dutela, aurtengo datuen arabera gizarteak hondakin gutxiago sorrarazi dituelako. Biometanizazio bidez jorratu diren hondakinen zenbatekoen kasuan, ordea, igoera bat ikusi da %8,73-koa, transferentzi zentroetan jasotako hondakinekin batera %26,98 igo baita. Emaitza hauek beharbada kudeaketan sailkapen egokiago bat ematearen aztarna izan daitezke; izan ere, transferentzi zentroetan jasotako hondakinekin selekzio, klasifikazio eta garbiketa lanak egiten dira, prozesu hauei esker salmentarako produktuak eskuratuz. Zentro hauei esker bildutako materialaren berrerabilpena bultzatzen da, eta hori ekarpen positiboa da ikuspuntu guztietatik. Biometanizazio bidez landutako hondakinen igoera ere ingurumenarentzat onuragarria izango da, bertako hondakinekin baliatuz gauza desberdinak erdiestea posible delako: zati bat berrerabilpenerako, beste bat konposta egiteko eta elektrizitatea produzitzeko ere baliagarria izango da gas metanoa motor ahaltsu batzuetan errez.

Honetaz gain ingurumenaren kudeaketa eta sistema komunitario bateko parte hartze boluntarioaren isla den EMAS (CE) 1221/2009 erregistroa berriro dutela aipatzen du.

- ❖ LIPASAM: Hondakinen sorrera ingurumen arazo garrantzitsu bat da, ez bakarrik honen eliminazio edo tratamenduak sortzen duen arazoengatik, baizik eta berriztagarriak ez diren zenbait lehengaien erauzketa eta erabilerara daraman eraginkorra ez den kontsumo baten errealitatea begi bistan uzten duelako. Hau dela medio enpresa honek ere argi dauka hondakinak jatorriaren arabera sailkatzeak daukan garrantziaz, ondoren datorren tratamendua errazten duelako, birziklapen edo erabilera erraztuz. Arrazoa hau dela eta ikuspuntu ekonomiko, sozial eta funtzionamendu edo ingurumen ikuspegi batetik kudeaketa egokiena ezartzen du ondoren aipatzen diren bezalako ekintzak garatuz: azken urteetan bilketa selektiboaren zenbatekoa hazten joan den arren, 2011. urtean hazkuntza horrek geldialdi bat jasan du bildutako guztiaren %15,5 suposatu duelako (aurreko urteko datua %16,6). Enpresak egun herrialdea astintzen ari den egoera ekonomikoari ematen dio errua, honen ondorioz hondakin gutxiago sortu direla esanez, eta kartoi edo metala bezalako hondakinak ez direla bilketa zirkuitura iristen arrazoituz. Puntu Garbiak deritze etxeko hondakin bereziak pilatzen dituzten instalazioei; hauei dagokionez 2010. urtean baino %15,5 hondakin gehiago eraman dira hauen maneian espezialistak diren kudeatzaileengana (aurtengo datua 20.188 tona, 19.857 tona aurreko urtearekiko), tratamendu zentroetara eraman beharrean birziklapena bultzatuz. Birziklatzeko eskaintzen dituen zerbitzuen artean aurkitzen dira papera/kartoa, kristala, bestelako edukiontzi arinak, erabilitako landare olio, arropak, pilak, altzari edo lanabesak edo hondakin berezi eta arriskutsuen bilketa. Landutakoari dagokionez aipagarria da urte honetan ingurumen auditoreen

ebaluaketa zorrotz bat pasatu ondoren LIPASAM-en Puntu Garbiek lortutako EMAS III (Europar araudiaren 1221/2009 ziurtagiria), hondakinen kalitatezko kudeaketan izandako kontrolaren adierazle.

EN30: CESPAs adierazle hau hondakin eta isurpenen tratamenduan, prebentzio kostuetan eta ingurumen kudeaketan zentratzen da. Erakundeak ingurumenaren babesean gauzatutako gastu guztiak dira ingurumen alderdi, inpaktu eta arriskuei aurre egiteko, hauek gutxitzeko, kontrolatzeko eta informazioa biltzeko. Puntu honetan lortutako datu eta informazioari esker posible izango da ingurumen ekintzen eraginkortasun mailari buruzko analisia egitea, bere jarduera hobetzeko baliabideen erabilpenari dagokienez. Honi buruz enpresak honek 117.058.909 € inbertitu ditu ingurumenaren babesen, kalitate eta ingurumen departamenduko sistemetara inbertsioak bideratuz, aurreko urtea baino %47,26 gehiago. Datu horrek argi uste du enpresak ingurumenaren babeseratik duen arduraren indarra areagotu dela, burutzen duen jarduerak sortutako eragin edo inpaktuak minimizatzeko nahia gizartearen onurarako. Inbertsio igoera hori batez ere instalazio efizienteagoetan eman da %22,06-ko igoera jasan duelako: nekazaritza material eta kudeaketan berrikuntzak sartu dituzte, hainbat egokitze eta hobekuntza hondakinen ustiapenean, sail desberdinen automatizazioa, ur hondakinak lantzen diren araztegi berrikuntzak, konpostategi edo biometanizazio plantako ekipoen egokitzapena (plantan berreskuratutako materia organikoaz hornituz urtean 2,3 milioi kWh produzitzeko), energiaren aldetik eta ingurugiroarentzako eraginkorragoa den ibilgailuen flota berria, lurpeko bilketa selektiborako 500 puntu ezarriz, sistema mekanizatuz... Puntu honetan azpimarragarria da kudeatzen dituen tratamendu instalazioen auditoria teknikoak gauzatzen dituela ingurumen arriskuak identifikatu eta saihesteko helburuarekin, eta gainera Cespa-ren fakturazioaren %84-a ISO 9001 eta ISO 14001 arauen arabera egiaztatua dagoela.

Etengabeko hobekuntza jarraitu bat oinarri izanez NEO (Normalización hacia la Excelencia Operacional) izeneko proiektu estrategikoaren garapena era jorratu dute hiri-zerbitzuen gainean ezagutza eta praktika egokienak xurgatzeko eta honi lotutako kostuen optimizazio erdiesteko. Errendimendu handiko ekipu baten sorkuntzan datza ezarritako kudeaketa prozesuen analisirako, eragiketen kudeaketarako software espezifiko baten ezarpena, barne komunikazio kanal batekin, enpresan zehar modu bizkor batean ezagutzak zabaltzeko.



Inbertsio mota hauez gain, bestelako inbertsioak ere burutu ditu gai honetan, ingurumen sentsibilizazio eta kontzientziak ekar ditzakeen irabazien jakitun delako. Kanpaina eta barne komunikazioak: kudeaketa sistemen berri emanez, kontsumo arduratsuak eta birziklapenak sor ditzakeen hobarien berri emanez, hondakinak sortzeak dituen arazoez ohartaraziz edota beharrezko informazioa eskainiz.

Cespa-k momentuko teknologia eraginkor eta berritzaileen alde apustu egiten duela argi usten du jasagarritasun txostenean, instalazioen modernizazio eta automatizazioaren alde, eta horren irudi dira burututako inbertsioak. LIPASAM-en kasuan, ostera, jorratutako ingurumen adierazlearen garapenik ez egin arren, datu interesgarriak ageri dira memorian honekin lotuta. Sevillako enpresarentzat ezinbestekoa da ingurumenaren zainketan eragin handienak sortzen dituzte gizakien parte hartzea bultzatzea eta hauek kontzientziatzea. Horregatik hauen konpromiso aktiboa lortzeko eta hauen jarreran aldaketa bat bultzatu nahian, Cespa-ak bezala,

hainbat kanpaina eta kolaborazio eraman ditu aurrera, ekintza hauetara bideratutako aurrekontuaren zenbatekoa %0,70 batetik %0,82-ra igaroz: hezkuntza zerbitzuak eskainiz...

✓ **LAN PRAKTIKO ETA LAN ETIKOAREN ADIERAZLEAK**

LA1: Adierazle honek enpresaren estrategia aurrera eramateko giza baliabideak nola egituraturik dauden erakusten du, eskulanaren erabilpen optimoa eta eskuragarri duten talentuaren ustiapena bultzatuz. Enplegu egonkorraren eta erakundeak eskaintzen dituen irabazi sozialen mailaren adierazle da. Langileriaren zenbatekoak jasaten dituen hazkuntza edo gutxitzeak enpresak garapen ekonomikoan eta langileriaren iraunkortasunean duen ekarpena ikusteko funtsezko elementua da.

- ❖ CESPA: 2011. urtean langileriaren %73,41-ak osatzen zuen langile iraunkorren zenbatekoa eta %26,59-ak aldi baterakoa. Aurreko urteekiko %3,72 eta %0,85-eko igoera jasan du langile finkoen zenbatekoak, 2009 eta 2010. urteetan hurrenez hurren, eta hau ekarpen positibo bat izango da herrialdearen garapenerako. Enpresako 14.959 langileetatik %11,99-k 30 urte baino gutxiago ditu, %63,53-ak 31 eta 50 urte bitartean, %24,41-a 51 eta 65 urteen tartean kokatzen dira eta, azkenik, %0,07-ak 65 urte baino gehiago ditu. Zenbateko hauek gutxi gorabehera berdin mantendu dira azken hiru urteetan; nahiz eta gora beheraren bat antzeman, ez da egitura aldaketa aipagarririk ikusi. Cespa-k lan mundurako sarrera errazten die prestakuntza akademikoa amaitzeaz dauden profesional eta ikasleei bekadun edo praktika gisa enpresan barneratuz. Aurton adibidez 70 profesional kualifikatu eta 75 bekadun sartu dira famili honetara, kontratua bukatzean hauen %20-a enpresaren langileria gehituz hitzarmenak sinatuz.

Praktikak bertan burutu dituzten ikasleen puntuazioa 9,14 batetik 8,33 batera jaitsi arren, ikasleen %95-ak baino gehiago etorkizuneko planetan pozik parte hartuko zutela aitortu dute, bertan lortutako ezagutza eta kontzeptu berriek, talde-lana, lankideengandik jasotako tratua ona, lan-giro ona eta jasotako esperientzia profesionala azpimarratuz.

Honetaz gain hainbat kolaboraziotan era parte hartu du, lan mundura langile berriak barneratuz, horien artean SUMA'T, La Caixa, Irabazi asmorik gabeko erakundeak, "Fundación Entreculturas" edo Adecco aurkitzen dira, DBH bukatu ez duten gazteei lanpostu bateko gaitasun eta aspektu orokorrak eskuratzeko, ezgaitasunen bat dutenei kontratu bat luzatuz hauen bizi kalitatean hobetuz eta integrazio sozial eta laborala bultzatuz edota hirugarren munduaren garapena bultzatzeko inbertsioak eginez.

- ❖ LIPASAM: Sevillako enpresaren kasuan langileriaren batez bestekoaren zenbateko igo egin da aurreko urtearekiko 1.557-tik 1.571 langilera. Hauetatik %87,65-ak langile iraunkorren postua osatzen dute eta %12,35-ak aldi baterakoa. Aipatzekoa da langileek momentu oro dutela libre geratutako den edo sortutako lanpostuen eta bakoitzerako beharrezkoak diren bertuteen berri. Gainera aurton enpresaz kanpoko aholkulari batek langile eta lanpostuen arteko erlazioa ikertu du. Hau horrela, aurton 44 kontratu egin dira, eta Cespa-k bezala erakundeekin kolaborazioan, kasu honetan AISOL-ekin, bazterkeria arriskuan zeuden 15 pertsonen kontratazioa erraztu du.

Enpresa honek bestelako ekintzen artean istripuen segurua, ezgaituei laguntzak, defentsa judiziala, hezkuntza laguntzak, mediku zerbitzuak, aholkularitza... bezalako zerbitzu sozialak eskaintzen ditu.

Aurton 23 langilek parte hartu dute ACOGIDA programan, enpresan berriak diren langileen integrazioa, prestakuntza eta orientazioa bultzatzen dituen programan eta momentu oro erabilgarri dagoen langileen arreta zerbitzura egindako deien kopurua handituz joan da, langileek dituzten arazo, zalantza, eskaera edo kontsultak argitzeko.

LA4: CESPAn Hitzarmen edo negoziaketa kolektiboak interes taldeekiko konpromisoa erakusteko adierazle bat da eta egitura instituzionalen eraikuntzan eta gizarte egonkor bat lortzeko lagungarria izan daiteke; hori dela eta, CespA-ren langileen %100-a dago honi lotuta, aurreko urteetan gertatu bezala.

LIPASAM-en kasuan, ordea, ez da adierazle honen garapenaren inguruko informaziorik eskaintzen.

LA7: Adierazle honek segurtasun eta osasunean enpresak hartutako neurrien berri ematen du, batez ere ezbeharren gertaera saihesteko, eta honekin lotuta langileekiko lotura eta hauen jarrera indartu eta produktibitate hazkuntza bat erdiesteko. Enpresak istripu laboralen prebentzioaren eginbeharrekin duen konpromisoa islatzen du azken finean.

- ❖ CESPAn CespA-k azken bost urteetan laneko istripuen prebentzioen emozio-kudeaketa jorratu du, langileak honen ezarpenaren garrantziaz ohartaraziz, horrela azken bost urteetan istripuen zenbatekoa erdira jaitea lortu da eta 2011. urtean otsailetik abendura bitartean ez da ezbehar kasurik antzeman. Honen inguruan hainbat kanpaina jarri ditu martxan azken urteetan: “Minutu bateko txalo zaparrada” (2007), “Eskerrik asko lanean zure burua zaintzeagatik” (2008), “Gaur zugatik, bihar nigatik” (2009) eta “Gelditu istripuak. Jarri zure 5 zentzumenak” (2010 eta 2011). Kanpaina hauen eskutik prebentzio kultura berria sortu da ezagutu-kontrolatu eta konzientziatu-sentsibilizatu loturetan oinarrituz.

Urte honetan zehar langileen segurtasun eta osasuna hobetzeko neurriak indartzen jarraitu dute, hauen heziketarekin batera, bai lantokiko giroan edo istripuen ratioan hobekuntzak lortuz. Hala era, badirudi neurriek hauek ez dutela fruiturik eman aurton, istripuen tasa %98,53 batean igo delako. Hala ere, istripu kopuruen igoera ez da urtean gaixotasun profesional edo laneko istripuengatik galdutako egun kopuruan islatu, 40.605-tik 36.133 egunera jaitsi delako. Adierazle honi lotutako ratioetan igoera bakarra nabari da istripuen ondoriozko baja gertaeren maiztasun tasari dagokionez 44,14-tik 45,76-ra igoz. Normalena istripu kopurua galdutako egun kopuruarekin proportzionala izatea da, bai enpresa honetan ez da horrela gertatu. Emaiza hau istripuen larritasun maila txikiagotu delako izan daiteke edota egun langileek bizi duten egoeraren sintoma ere izan daiteke. Kaleratzeko beldurra sentitzen dutelako, lan baldintzak okerrera joanez baja hartzeko askatasuna mehatxatua ikusten dutelako, egoera ekonomikoagatik beraien burua presionatuta nabari dutelako. Agian hau dela eta langileak baldintza okerretan joaten dira ondorioz lanera istripu kopurua haziz. Enpresak honen aurrean zerbait egin beharko luke, egoera hauek kontrolatuz; zerbait

gertatu dela argi dagoelako nahiz eta enpresa honetan arrisku laboralen prebentzio kudeaketa sistema OHSAS 18001 arauen arabera egiaztatua dagoen.

Absentismo ratioan %16,78 jaitsiera erdietsi dute aurrez azaldutakoagatik, edota posiblea da gertaera hau langileek enpresarekiko duten lotura edo identifikazio maila indartzearen ondorioa izatea.

- ❖ LIPASAM: Enpresa honen absentismo maila %6,70 batetik %5,75-era murriztu da aurreko urtearekiko. Jaitsiera hau produktibitatearen joera positibo eta langilearen jarrerarekin zerikusia izango du; izan ere, 2011. urtean zehar hainbat neurri hartu ditu adierazle honi dagokionez: medikuaren hitzorduen bizkortzea eta lanpostuen egokitzapena, ezinduen zaintzeaz arduratzen diren medikuen gaineko ikerketa burutu dute minusbaliotasun-deklarazioan azkartzeko, eta honetaz gain, absentismo maila altua duten langileen gaineko azterketa egin dute honen zergatia ezagutzeko helburuarekin. Langileen segurtasun eta osasunari buruz langile guztien ordezkariak osatutako organo bat da. Lan baldintzetan helburuak lortzeko xedearekin batzorde hau 6 aldiz bildu da aurton, baita teknikoei laguntzeko jardueretan sortutako arriskuen ebaluatze prozesuetan. 2011. urtean 712 ekintza garatu ditu lan arriskuen prebentzioan; horien artean teknikoen segurtasun bitak, instalazio eta ekipoen segurtasun hobekuntzak, segurtasun seinaleak... Honek bere emaitzak izan ditu istripuen larritasun tasa 2,49-tik 2,22-ra pasatu delako eta ondorioz hartutako baja kopurua %11,73 batean murriztuz. Honen eragina nabari da urtean lanean galdutako ordu kopuruan 2.577,90 ordutan murriztuz, %6,40 batean, gaixotasunen absentismoa %20,95-ean, aldi baterako ezintasunen zenbatekoa %4,40-an eta istripuen maiztasun tasa 99 egunetik 80 egunera gutxitu da. Ehuneko beharakada guzti hauek zentzua daukate; izan ere, aurreko urtearekiko %6,74 lan-istripu gutxiago gertatu dira.

LA10: Giza kapitala mantentzeko eta hobekuntzak erdiesteko beharrezkoa da heziketa langileen ezagutza berrietara zabaltzea. Gainera ekintza hauek erakundearen garapenerako funtsezko pieza dira eraginak helaraziz enpresako prozesu desberdin guztietara, aldi berean, garapen pertsonalaren motibazioan parte-hartuz.

- ❖ CESPAS: Hezkuntza eta langileen garapenean duen konpromisoa mantenduz enpresa honek Espainian 2.258 kurtso eman ditu, aurreko urtearekiko %40-ko igoera izanez. Igoera honen arrazoia barneko heziketan emandako eta erregistratutako hazkuntzari dagokio, korporazio unibertsitatean eskainitako prestakuntzarekin batera; izan ere, langile bakoitzak urtean gutxienez bi hezkuntza ekintzetan parte-hartzea proposatu baita. Hala ere aipagarria da urte honetan eskainitako kurtso kopurua 1.560-tik 2.258-ra igo arren (hori langileen heziketan erabiltzen den nominen ehunekoan nabaritu da %0,30 batetik %0,32-ra igoz), 2011. urtean zehar batez beste langile bakoitzari eskainitako ordu kopurua txikiagotu dela 17,50-tik 15,88 ordura; hau da, batez beste 1,62 ordu gutxiago eskaini dira langile bakoitzeko. Langile bakoitzak ordu gutxiago jasotzearen arrazoia langile talde bakoitzak langilerian duen ehunekoarengatik gertatu daiteke, eskainitako prestakuntza horretan hezitako 12.257 pertsonetatik %85,98 langileak direlako, %13,09 teknikariak eta %0,94, ostera, zuzendariak. Urte honetan Cespa-k langileek laneko klimari eta garapen pertsonalari buruz duten iritzia ezagutzeko asmoz inkesta bat eraman du aurrera. Inkestan langileen %80-ko

parte hartzea lortu zuten 14 puntuko igoera erdietsiz. Lortutako emaitzek azaleratu zuten asebetetze orokorra %84-koa izan zela, positiboki baloratuz: “Orokorrean pozik nago enpresa honetan lan egiteaz”, “Enpresak serio hartzen ditu segurtasun eta osasunaren gaineko erabakiak” edo “Aktiboki nire garapena onartzen dute”. Gainera iritzi hauek indartuko ditu langileen garapen profesionalaren kudeaketa errazteko ezarritako BRIDGE tresna informatiko berriak, langileen datu profesional, akademiko, ebaluazio edo erabilgarritasun geografikoaren informazioa integrazteko ezinbestekoa.

LIPASAM: Enpresa langileen errendimendu edota garapen profesional egokienaz hornitzeko LIPASAM-entzat funtsezko izango da langileek jarduerarako beharrezkoak diren trebetasun eta teknika ezagutzea. Hau posible egiteko aurtun eskaintako prestakuntza jarduerak 43 kurtsoetik 107 eskaintzera pasatu dira prestakuntza tekniko eta zuzendaritza trebetasunetan zentratuz.. Hala ere, 64 kurtso gehiago eta 411 langile gehiago prestatu arren, badirudi aurtengo jarduerak iazkoak baino motz edo espezifikagoak izan direla, 9.983 ordu eskaintzetik 6.484 bakarrik eskaintzera igaro direlako. Datu hauetatik ondoriozta daiteke langile bakoitzak batez beste hartutako hezkuntza orduen kopurua murriztu egin dela aurreko urteekiko, kurtso kopurua handituz joan arren. Eta nire suposaketa da kurtso hauen ordu kopuru gehiena enpresaren kudeaketaz arduratzen diren langileetara zuzendu dela, hauek zuzendaritzarako abileziez hornitu daitezkeen. Kurtso hauen eraginkortasuna, produktibitate maila mantentzeko, etengabeko hobekuntza estrategiak ezartzeko, garapen aukerak eskaintzeko eta langileen errendimendu eta lan potentzialaren neurketa baimentzeko lortutako emaitzen eta jokaera profesionalaren ebaluatze eta balorazioa egiten dute.

Garapen pertsonalaren motibazioa sustatzeko edota enpresak eta langileen arteko lotura indartzeko eta hauek enpresarekiko identifikatuago sentitzeko 2011. urtean 7 langileren lana zoriondu da aitormen eskutitzen bidez eta 78 langileei omenaldia egin die enpresan izandako ibilbidea eskertuz.

✓ **GIZA ESKUBIDE ADIERAZLEAK**

HR4: CESPAs Indize honi dagokionez ez da aldaketarik egon aurreko bi urteekiko, urte hauetan zehar ez baita arraza, kolore, sexu, erlijio, iritzi politiko... interes taldeen diskriminazio gertaera edo ekintza legalik izan, ezta komentario edo ekintza desagokirik; beraz, momentuz ez du neurririk hartu behar izan honen aurrean. Hori bai gertaera hauek saihesteko eta lantokian hobekuntzak lortzeko ahaleginak handiak egin ditu: gizartean aurki daitezkeen kolektibo desberdinen normalizazioa bultzatu du, guztientzako aukera berdintasuna sustatu, errespetuaren balio eta printzipioak zabaldu ditu, estrategietan berdintasun eta osotasuna barneratu, emakume eta gizonezkoen berdintasuna exijitu, inguru laboral zein gizartean barnerapen eskubideen errespetua bultzatu du, kultur aniztasunaren barnerapena eskaintzen dituen hobarien jakintza zabaldu du, giza talde baztertuen aldeko diskriminazio kasurik ez gertatzeko prestakuntza, sustapen eta garapenak...

Aipatutako puntu guztiak enpresan zehar komunikatzea funtsezkoa izango da Cespas-entzako bai talde kultura bat gartzeko edota langileen motibazioa indartzeko.

Giza eskubideen alor honetan, **HR**, aipagarria da Sevillako Lipasam enpresak ikergai dagoen jasangarritasun txostenean ez duela diskriminazio ezta eskubide urraketari buruzko informaziorik edo adierazlerik izendatzen; beraz, ezinezkoa izan da horrelako gertaerarik gertatu den baieztatzea. Hori bai egia da hainbat aipamen egiten dituela berdintasunari (aukeraketa prozesu guztietan hau ziurtatuz, gizon eta emakumeen tratu berdinen alde berdintasun plan bat sortuz eta honen inguruan proposamen desberdinak emanez, ikertuz eta ebaluatuz) eta diskriminazioari buruz (ez du langileen partetik lan, ingurumen arau edo arau fiskalen urratzea dela eta zigorrik jaso), baina daturik eskuragarri utzi gabe.

✓ **EKINTZA SOZIALEN ADIERAZLEAK**

SO1: CESPAs: Jarduerak sortutako eragin posible eta errealean kudeaketarako funtsezko elementua da hauen ebaluazio eta planifikazioa. Horretarako Cespa-k karbonoak sortutako kaltearen kalkulua egiten du eta honekin batera, 2009. urtetik hondakinen tratamenduan burutzen dituen jarduera berrien eta honen instalazioen ikerketa eta analisia egiten du, bai sozialki eta bai ingurugiroari dagokionez, bateragarritasuna ziurtatzeko. Gainera kudeatzen dituen instalazioen ingurumen-auditoria teknikoak burutzen ditu, ingurumen arriskuak hauteman eta neurriak hartzeko. Behin jarduera bukatzean instalazio bakoitzaren itxierarako beharrezko baldintzak betetzeak arduratzen da. Honetaz gain, ingurumen sentsibilizazioa interes taldeetara zabaltzeko (administrazio publikoak, familia-taldeei, langileei, eskolei..) eta hauen parte-hartzea sustatzeko hainbat kanpaina eta barne komunikazio eraman ditu aurrera.

Adierazgarria da Lipasam-ek ez duela ekintza sozialei dagokienez adierazle bakar bat ere garatzen, ez baitute honi buruzko informaziorik eskaini argitaratutako txostenean.

✓ **PRODUKTUEN GAINKO ERANTZUKIZUN EKINTZEN ADIERAZLEAK**

PR5: LIPASAM: Epe luzeko arrakasta izateko ezinbesteko puntua da bezeroen asebetetzea, honek mota askotako informazioa eskainiko diolako enpresari: alde batetik, enpresak zein gradutan hartzen dituen interes talde desberdinen beharrak kontuan, eta bestetik, barne informazioa luzatu diezaioke enpresari, bezeroekiko erlazioan sortutako proposamen motei buruz. Hau horrela Sevillako enpresa honentzat beharrezkoa da ea eguneroko aktibitatearen bidez bezeroen asebetetze maila handitzea lortzen duten jakitea, kontsulta eta inkesta desberdinak garatzea hau ezagutu eta bezeroenganako erlazioa indartzeko. 2011. urtean 1.200 telefono inkesta egin zituzten bezeroen artean eskainitako zerbitzu desberdinei buruz galdetuz. Honi esker zerbitzu eta jardueren artean baloratuenak ondorengoak izan zirela ezagutu zen: altzari eta tresnen bilketa (7,56), Puntu Garbiak (7,43), zerbitzu bereziak (7,40), bilketa selektiboa (6,95), hondakinen bilketa (6,90) eta hondakin pneumatikoen bilketa (6,06). Beste alde batetik Puntu Garbien erabiltzaileen artean 401 entrebista egin ziren asebetetze maila ezagutzeko. Lortutako emaitzen arabera hauen asebetetze tasa 0,02 puntutan jaitsi da aurreko urtearekiko, 8,29 puntutik 8,27-ra. Hazkunde iraunkorraren garapenean duen parte hartzea, irekitze ordutegia, hondakinez desegiteko konponbideak eta instalazioen erosotasuna izan dira Puntu Garbien aspekturik baloratuenak; eta nahiz eta puntuazioan lortutako beharakada esanguratsua ez izan, emaitzen ebaluazio sakon bat egin beharko lukete zer gertatu den ikertzeko, arazoa konponduz 10 bat bilatzeko jomugarekin

Puntu honetan aipagarria da bezeroen behar, kezka, eskaera edota kexen berri izateko telefono bat dutela erabilgarri, 2010. urtearekiko telefono deien kopurua %5,3 batean igoz (47.757 dei aurton).

Cespa-ren kasuan langileen iritziak ezagutzeko inkestak desberdinak garatu dituen arren, bezeroekiko komunikazio edo interakzioari dagokienez aipamen bakarra egiten du, bezeroen asebetetze maila neurtzeko kanpainei buruz hain zuzen. 2011. urtean enpresak igorritako faktura eta eskaeretan lelo desberdinak erantsi zituzten bezeroek eskatzen zituzten alderdiei erantzuna eman nahian. Horretarako ondorengo esaldiak erabili zituzten: “Cespa-k jasangarritasun txostena argitaratu du. Kontsultatu www.cespa-es orrialdean” edo “Cespa aldaketa klimatikoarekin lotuta. Negutegi efektuko gasen igorpen murrizketa helburu”. Eraitzen arabera %54,7-ak interesa zuen txostena jasotzeko eta %45,7-ak enpresen instalazioak ezagutzeko (2010-ean %48,8 eta %43,3). Bezeroen behar eta itxaropenen buruzko informazioa eskuratu ondoren aurton jasangarritasun txostenen 834 eredu argitaratu ziren eta 26.000 pertsonen enpresaren ate irekien politika eta bisita gidatuetan parte hartu zuten.

Hondakinen kudeaketaz arduratzen diren bi enpresa hauen jasangarritasun txostena goitik behera irakurri ondoren, eta lehenagoko azterketa enpirikoan adierazi bezala antzekotasun aurkitu arren, irakurleari informazioa ahalbideratzeko moduan ezberdintasunak ugari izan direla aitortu behar da. Lipasam-en adierazlearen azterketa egiterakoan zailtasunak aurkitu dira; izan ere, nire uste apalean enpresak argitaratutako memorian informazioa nahasi xamar ageri da, ekonomia, gizartea eta ingurumenarekin lotutako ideien aipamenak saltoka aipatuz, ordena bat jarraitu beharrean. Adierazgarria da baita, ekonomiari buruz orokorki hitz egiten dutela. Zentzu horretan, beraz, Cespa-ak jarraitutako egitura irakurgarriagoa dela esan daiteke, erosoagoa irakurtzeko, hiru atalak argi bereizten dituelako eta azpi-puntuez baliatzen delako.

Adierazlearen garapenei buruz Cespa-k jarraitutako sistemari interesgarriago deritzot, zerikusia duten datu guztiak taula batean ageri direlako, testu osoa datuz bete beharrean. Honetaz gain, honen inguruan, aipagarria da Lipasam-ek ez duela giza eskubide ez ekintza sozialen inguruko adierazlearen garapenik aurrera eramaten, egia da testuan zehar aipamenak egiten dituela baina irakurlearentzako daturik eskuragarri utzi gabe. Cespa-ren kasuan, ordea, produktuen gaineko adierazleetan aurkitzen dugu urritasuna, ekonomian edo ingurumen arloan landu dituenekin konparatuz gero.

Orokorrean bai batak zein besteak arrakasta erdietsiz erreferentziazko zentro bilakatzeko bezeroak mimatzea ezinbestekoa izan arren, ez dute ahaztu behar lorpen hori langileen bidez bakarrik dela posible. Hori dela medio, langileen itxaropenak edota hauek enpresan lortu nahi dutena ezagutzen ahalegintzeari indar handiagoa eman beharko liokete, ahal den neurrian lortutako emaitzak enpresaren estrategietan barneratzeko, langileen poztasuna bilatzeko eta istripuen kopuruak gora egin beharrean zerora murriztuz hobezinezko segurtasuna ziurtatzeko.

Laburbilduz enpresen konparaketa bat egiten baldin bada Cespa-k eskainitako informazioak “kalitate” handiagoa duela esan daiteke, baina agian izaera desberdineko enpresak direlako izan daiteke, edota bien nazioarteko zabalkuntzak zerikusirik ez duelako, Lipasam ez delako Sevillako kaleetatik jardutetik irteten.

10. ONDORIOAK

Irakurritako artikulua desberdinetatik ondoriozta daiteke egun gizartea astintzen ari den egoera sozio-laboral eta krisi ekonomikoa, enpresa askorentzat gizarte erantzukizunari lotutako politiken garapenean, aurrerapauso bat emateko estimulu bezala funtzionatu duela, oztopo bat izatetik urrun. Erantzukizun hau arau edo legeak betetzeaz baino haratago joan arren, eta kontzeptuaren inguruan onartutako printzipio, kontzeptu, gida edo objektibo globalik gaur egun existitu ez arren, ekimen ugari eraman dira aurrera honen garapen eta ezarpena enpresetan bultzatzeko, eta badirudi bere fruitua eman dutela, enpresen erantzukizun sozialak hedapen maila altua erdietsi duelako.

Hori bai, gaur egungo egoera ekonomikoak sortutako mesfidantza munduan (ustelkeria kasuak, “black” txartelak, eskandalu finantzarioak, neurritz kanpoko praktika laboralak, esplotazioa, Nóos kasua...) garrantzitsua izango da erantzukizun honi lotutako praktika errealak burutzen dituen enpresak identifikatzea. Honekin esan nahi dudana da, enpresa askok erantzukizun honen garapena gizarteari irudi arduratsu bat transmititzeko egiten dutela, sor daitekeen publizitate negatiboa saihestu eta honen bidez kapitala lortzeko bide gisa erabili dezaketela. Akzionisten interesa arriskuan ikustean ekimen hau atzera botako dutela sinesten da, edota stakeholders baten interesekin gatazkan sartzean bukatutzat joko dutela. Irabazietan oinarritutako ideiak bizirik jarraitzen duelakoan nago, baztertu gabe, eta nabarmendu den filosofia ondorengoa dela: **irabazi ekonomikoak bermatzeko** arlo desberdinetan bestelako portaera bat garatzea, edo gutxienez portaera egokia zabaltzen ari direlakoaren ideia helaraztea. Enpresen ardura bakarra merkatuan posizioa ez galtzea da, bertan mantentzea, eta horretarako irabaziak lortzea ezinbestekoa da, edo emaitza ekonomiko orekatu bat gutxienez. Ideia bat argi dago, enpresa txiki, ertain zein handi baten biziraupena ezin dela irabazi gabe ziurtatu eta hori lorgarri izateko estrategia desberdinetara itsatsi behar dela, desberdintasuna bilatu, lehiakortasun abantailak erdietsi; baina beti zintzotasunez jokatzuz.

Egia izan arren enpresen erantzukizun sozialaren aplikazioak enpresengan duela abiapuntua; hau da, ezinbestekoa dela hau enpresengandik onartua izatea, gainerako interes taldeek, horien artean langile, kontsumitzaile, bezero, hornitzaile edota inbertitzaileek besteak beste, rol garrantzitsua izango dute lan-baldintza, ingurumen edo giza eskubideen arloan, enpresa sozialki arduratsuak diren ekintzak burutzera estutuz.

Aurtengo Forética-ren txostenean irakurgarri dago 2017. urterako Europar Batasuneko 6.000 enpresa handientzat derrigorrezkoa izango dela informazio ez finantzarioa eskuragarri ustea, hau publiko egitea. Adibide hau bezalako ekimenen beharra dago, bidezko merkataritza pausoak jarraitzearena eta enpresa ertain eta txikiei edota administrazio publikoetan erantzukizun hau garatzearen garrantzia sustatzearena (era berean ahal den neurrian baliabide urriak dituzten enpresei gizarte erantzukizun garapena aurrera eramateko laguntzak eskaintzea beharrezkotzat jotz).

Baina kontu izan behar da sektore desberdinetako enpresen komunikazioak aniztasun handia sortu baitu gida, adierazle, jokabide eta planifikazio prozesuetan. Eta gezurra badirudi ere, enpresen gizarte erantzukizunaren gain azaldutako bibliografia eta portaera zabalen ostean, oraindik ez dago oso argi bere edukia eta zalantzak sortzen dira benetan lortu nahi denarekin.

Gainera ekimen guztiak boluntarioak direnez, ez dago kontrolik, ezta hartutako konpromisoa ez betetzeagatik zigorrik. Hau dela eta, kontsumitzaile zein langileei segurtasuna eskainiko dien zuzenbide edo arau juridikoen eskaera argi geratu da. Kodigo unibertsal baten beharra, kalitatezko legeen beharra, hauen ezagutza, ulerkuntza eta aplikazioa bultzatuko dituen legeen premia, trebetasun kontzeptual, estrategiko eta taktikoz hornituko dituen adierazle estandarrentz gidatuz. Dударik gabe errealitatea makillatuko ez duen analisi eta ebaluazio jarrai batez lagundurik agente sozioekonomiko guztien koordinazio eta parte hartzearekin desorekei erantzun egokiena emanez. Iruzurrik gerta ez dadin enpresei gardentasuna eskatzen zaie, gizarteari beharrezko informazio eta elementuak eskaintzea enpresen jokabidea baloratzeko. Baina funtsezkoa izango da gardentasun horren gaineko kontrol bat aurrera eramatea, hornikuntza kate guztiak goitik behera, puntuz puntu ikertzea, iruzurra behin betiko ezabatuz baliabide material, natural eta giza baliabideen erabilera orekatu, justu eta iraunkor baterantz aurreratzeko.

Jokabide horri buruzko balorazio edo ikerkuntza bat egiteko beharrezkoa da irakurleari kalitatezko informazioa eskaintzea, honek irakurketa eroso batez goza dezan. Egia da lanean zehar GRI-k argitaratutako G3 gida jarraitu duten bi enpresa bakarrik aztertu ditudala eta beraz, ezin dudala honi buruzko ondorio orokorrik atera. Baina txosten horietan oinarrituz, bai bati, zein besteari, hobekuntza batzuk gomendatuko nizkioke kalitatezko informazioa erdietsi nahian. Lipasam-en kasuan eskainitako informazioaren egitura berrikustea beharrezkotzat jotzen dut, erantzukizun sozialeko hiru atalak, ekonomia, gizarte eta ingurumena, ondo eta argi bereiziz. Cespa-ri dagokionez, ordea, adierazle desberdinak taula baten antolatzea ideia bikaina izan arren, adierazle horiek testuarekin gehiago lotu beharko lituzke. Adierazle horri buruzko informazioa garatzen den orrialdea aipatuz adibidez. Izan ere, taulan zenbaki desberdin pilo bat ikusteak ez du ezer argi usten, ez du enpresak erdietsitako zifra hori zer dela eta lortu duen arrazoitzen.

Hala ere aipagarria da, XXI. mendean jasangarritasun txostenetan Munduko Itunak bezalako ekimen batek adierazitakoa betetzea eta irakurtzea derrigorrezkoa izan beharko litzatekeela, eta ez boluntario edo hautazkoa. Ez du beste munduko ezer eskatzen eta jarduten duten herrialdearen garapenari bultzada pixka bat emateko baliagarria izan daiteke. Horregatik 10 printzipio orokor horien jarraipena ez garatzea lotsagarria izango litzateke. Puntu honetan erabakietan parte hartze eraginkorra izango duen gobernu korporatibo zabaltzailearen beharra izango da, horretarako hau osatuko dutenen prestakuntza eta kontzientziazio maila haztea beharrezkoa izanez.

Enpresak inteligentea izan behar du, adimentsua zentsu honetan: bai aukera eta arriskuen identifikatzen azkarra, elkarrekintzako eredu bat ezarriko duena, komunikazio kanal desberdinetan parte hartzen duten kideak elkarren artean elikatzeko baliagarri dena. Enpresak onartutako egitura, gaitasun, etika eta interes taldeetara egokien moldatzen den eredura itsatsiz, erantzukizun zintzo, progresibo eta integratzailea garatuz. Estrategia bat garatzeko enpresak jarraian aipatutako galdera diferenteei erantzun beharko die: Zeintzuk dira enpresan barneratutako balio garrantzitsuenak? Langileek balio horiekin bat egiten dute? Nortzuk jasango dituzte ekimen honen eraginak? Zer da enpresak jasangarritasunaren garapenarekin erdietsi nahi duen helburua?...

Bukatzeko azpimarratu nahi dut Liburu Berdean irakurri bezala: **funsezkoa da gizarte erantzukizuna inbertsio gisa ikustea** eta ez beste edonolako gastu bat bezala, marketin ekintza edo motibazio ekonomiko bat izatetik urrun, kalitatezko kudeaketa bat aurrera eramanez. Epe luzera begira balioa sortzeko helburua jarraituz, ingurumen eta gizarte inpaktu positiboak sortu etorkizuneko belaunaldiak kontuan hartuz, eta ez gaur egun bezala, etengabe kontsumoa bultzatuz epe laburreko etekinean bakarrik ikuspuntua izanez. Egungo esfortzua etorkizuneko arrakasta edo sariaren giltza izan daitekeelako, modu batera edo bestera denok irabazten irten gaitzkeen giltz baliotsu bat.

11. BIBLIOGRAFIA

AECA (2004): Marco conceptual de la responsabilidad Corporativa. Documento AECA ZK. 1 Responsabilidad Social Corporativa.

Aguado i Hernández, J. A., Universitat de València (2013): La responsabilidad social corporativa y el desarrollo local: una aproximación en tiempos de crisis. Revista de ciencias sociales. ISSN: 1989-3469. Prismasocial – ZK. 10, 119 – 156 orrialdeak.

Andreu Pinillos, A. eta Fernández, J.L. (2011): De la RSC a la sostenibilidad corporativa: una evolución necesaria para la creación de valor. http://gacconsultores.com/novedades/FICHA_16032015154525.pdf

B. Vazquez, A. (2015): Estrategia Europea para la RSE 2011 – 2014 logros, resultados y retos futuros. <http://agorarsc.org/estrategia-europea-para-la-rse-2011-2014-logros-resultados-y-retos-futuros/> [Sarrera 2015/05/11-n]

Bizkaiko Foru Aldundia (2003): KESak enpresengan duen garrantzia. [http://www.xertatu.net/fitxategiak/dokumentuak/up/WEB%20RSC%20\(4.1%20Alcance\)eus.pdf](http://www.xertatu.net/fitxategiak/dokumentuak/up/WEB%20RSC%20(4.1%20Alcance)eus.pdf) . RSC Bizkaia Web. AGIRIAK. WEB RSC (4.1 Alcance). Doc

Cembranos, E. (2013): Las Novedades de la versión G4 de GRI. <http://www.erreese.com/responsabilidad-social/las-novedades-de-la-version-g4-de-gri/> [Sarrera 2015/04/27-an]

Cespa (2010): Memoria de sostenibilidad 2010.

Cespa (2011): Memoria de sostenibilidad 2011.

Comisión Europea (2001): Libro Verde. Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas. <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=CELEX:52001DC0366> . COM (2001) 366 final.

Comisión Europea (2010): Europa 2020. Una estrategia para un crecimiento inteligente, sostenible e integrador. <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=CELEX:52010DC2020> . COM (2010) 2020 final.

Comisión Europea (2011): Comunicación de la comisión al Parlamento Europeo, al consejo al comité económico y social europeo y al comité de las regiones. Estrategia renovada de la UE para 2011 – 2014 sobre la responsabilidad social de las empresas. <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/ALL/?uri=CELEX:52011DC0681>. COM (2011) 0681 final.

Comisión Europea. Representación en España. Olcese, A. (2013): Informe sobre la responsabilidad social de la empresa. Una propuesta para Europa. <http://ec.europa.eu/spain/pdf/informe-responsabilidad-social.pdf>

Corporate Excellence. Centre for reputation leadership. (2011): Asuntos Públicos. Nueva estrategia europea de RSE.

[file:///C:/Users/beep/Downloads/I10%20Nueva%20estrategia%20de%20Europa%20de%20RSE%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/beep/Downloads/I10%20Nueva%20estrategia%20de%20Europa%20de%20RSE%20(1).pdf). Insights. Documentos de estrategia I10/2011.

De la Cuesta González, M. (2005): La responsabilidad social corporativa o responsabilidad social de la empresa.

<http://www.hegoa.ehu.es/congreso/bilbo/doku/bat/responsabilidadsocialcorporativa.pdf>

Ekonomia alternatibo eta solidarioari buruzko jardunaldiak.

Escuela de organización industrial (2014): Los Beneficios de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) para las empresas. <http://www.eoi.es/blogs/embacon/2014/02/03/los-beneficios-de-la-responsabilidad-social-empresarial-rse-para-las-empresas/> [Sarrera 2014/04/28-an]

Escuela de organización industrial (2014): Responsabilidad Social Empresarial: Un beneficio para todos. <http://www.eoi.es/blogs/mintecon/2014/04/12/responsabilidad-social-empresarial-un-beneficio-para-todos/> [Sarrera 2015/04/28-an].

Galán, J. I. eta Sáenz de Miera, A. (2012): Reflexiones sobre la responsabilidad social corporativa en el siglo XXI. Aquilafuente, 179. Ediciones universidad Salamanca.

Gimeno Tomás, M. (2012). Responsabilidad social corporativa en las administraciones públicas: análisis y propuesta de mejora en el ayuntamiento de Catarroja. <http://hdl.handle.net/10251/17839>

Global Reporting Initiative (2013): G4 Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad. <https://www.globalreporting.org/resourcelibrary/Spanish-G4-Part-Two.pdf>

Global Reporting Initiative (2013): G4 Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad. <https://www.globalreporting.org/resourcelibrary/Spanish-G4-Part-one.pdf>

Global Reporting Initiative (2013): Principales conclusiones de la nueva versión G4 del GRI. <http://masrsc.com/post/52231648983/conclusiones-version-g4-gri> [Sarrera 2015/04/27-an]

Gutierrez U. C. (2010): Las 10 razones de por qué las empresas deben gestionar la RSE. <http://www.guioteca.com/rse/las-10-razones-de-por-que-las-empresas-deben-gestionar-la-rse/> [Sarrera 2015/04/28-an]

Forética (2015): Informe Forética 2015 sobre el estado de la RSC en España. Ciudadano consciente, empresa sostenible. http://foretica.org/informe_foretica_2015.pdf

ISO (2015): International Organization for Standardization. <http://www.iso.org/iso/home.html> [Sarrera 2015/04/15]

ISO eta ONUDI (2015): Progresar rápidamente. Organismos Nacionales de Normalización en Países en Desarrollo. Organización Internacional para la Normalización (ISO). http://www.iso.org/iso/fast_forward-es.pdf

Jauregui, R. (2014): Responsabilidad Social Corporativa ¿Una experiencia frustrada? http://economia.elpais.com/economia/2014/11/13/actualidad/1415915651_828767.html [Sarrera 07/04/2015-ean]

Lipasam, Ayuntamiento de Sevilla (2010): Memoria de sostenibilidad. http://www.lipasam.es/fileadmin/editores/pdf/memoria_2010/20110706_MEMORIA_RSE_2010_.pdf

Lipasam, Ayuntamiento de Sevilla (2011): Memoria de sostenibilidad. <http://www.lipasam.es/index.php?id=16>

Ministerio de empleo y seguridad social. Gobierno de España (2014): Estrategia Española de Responsabilidad Social de las Empresas. http://www.empleo.gob.es/es/sec_trabajo/RSE.pdf

Moneva Abadía, J.M. (2007): El marco de la información sobre responsabilidad social de las organizaciones. *Ekonomiaz*, ZK. 65, 2. hiruhilekoa , 284 – 317 orrialdeak.

Moneva J.M. eta Ortas E. (2009): Desarrollo sostenible e información corporativa. Evolución y situación actual. 139 - 154 orrialdeak. Universida de Zaragoza.

Nueva Norma ISO 26000 (2010): “Guía de Responsabilidad Social”. <http://www.globalstd.com/pdf/rs-iso26000-2010.pdf>

Pascual, R. (2014): La RSC es la gran vencedora de la crisis. <http://www.capital.es/2014/01/11/la-rsc-es-la-gran-vencedora-de-la-crisis/> . [Sarrera 2015/03/17-an]

Pérez Pineda, F. (2010): ¿Qué significa y porque es importante incorporar la Sostenibilidad en los Negocios? <http://www.incae.edu/ES/blog/2010/07/19/%C2%BFque-significa-y-por-que-es-importante-incorporar-la-sostenibilidad-en-los-negocios-primera-parte/> . [Sarrera 2015/03/17-an]

Rodriguez Fernandez, J.M. (2003): El gobierno de la empresa: un enfoque alternativo. Ed. Akal Economía Actual, Madrid.

Rodriguez Fernandez, J.M. (2007): Responsabilidad social corporativa y análisis económico: práctica frente a teoría. *Ekonomiaz*, ZK. 65, 2. hiruhilekoa, 12 – 49 orrialdeak.

Rubio Guerrero, Germán (2014): Responsabilidad social empresarial: praxis u utopía. *Revista de ciencias sociales*, 245 – 275 orrialdeak.

United Nations. Global Compact (2015): <https://www.unglobalcompact.org/what-is-gc/mission/principles> . [Sarrera 2015/04/15]

Williams, C. (2013): 10 Cosas que Debes Saber Acerca de GRI 4. Forética. [file:///C:/Users/beep/Downloads/cecilia_williams_10_cosas_que_debes_saber_acerca_de_gri_g4%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/beep/Downloads/cecilia_williams_10_cosas_que_debes_saber_acerca_de_gri_g4%20(3).pdf)

Xertatu Web (2013): Bizkaiko enpresen gizarte erantzukizuna. www.xertatu.net [Sarrera 2015/04/01-ean]