



Universidad del País Vasco Euskal Herriko Unibertsitatea

Escuela Universitaria de Estudios Empresariales
de Donostia – San Sebastián

TRABAJO DE FIN DE GRADO

**Iniciativas en materia de
Responsabilidad Social y Desarrollo
Sostenible: la norma SGE21**

Autor: Beatriz Lobelle Mayo

Director: Igor Álvarez Etxeberria

2015- 2016

ÍNDICE

0. Antecedentes y motivos	3
0.1 Objetivos del TFG	3
0.2 Situación actual	3
0.3 Elección del tema.....	3
0.4 Metodología empleada	3
0.5 Estructura del proyecto	3
1. Introducción y clasificación de los distintos modelos y normas	5
2. Prácticas de gestión	9
2.1 Norma SGE 21	9
2.1.1 Concepto e introducción.....	9
2.1.2 Descripción	10
2.1.3 Certificación.....	20
2.1.4 Ventajas	24
2.2 Norma ISO 26000.....	25
2.2.1 Concepto e introducción.....	25
2.2.2 Descripción	26
2.2.3 Certificación.....	31
2.2.4 Ventajas	31
3. Normas de auditoría	33
3.1 Norma AA1000	33
3.1.1 Concepto e introducción.....	33
3.1.2 Descripción	33
3.1.3 Ventajas	38
4. Comparativa de las normas.....	39
5. Memorias de sostenibilidad	41
5.1 Global Reporting Initiative	41
5.1.1 Concepto e introducción.....	41
5.1.2 Descripción	42
5.1.3 Ventajas	51
6. Análisis de la RSC en las empresas con memoria GRI	52
6.1 La RSC en España	52
6.2 Análisis de la información contenida en las memorias GRI de las empresas españolas	53

7. Conclusiones.....	59
8. Bibliografía	60
9. Anexos	62
Anexo 1.....	62
Anexo 2.....	65
Anexo 3.....	68

0. ANTECEDENTES Y MOTIVOS

0.1 Objetivos del TFG

Hemos optado por estudiar la situación actual de las iniciativas en materia de Responsabilidad Social Corporativa dentro del territorio Español.

Más concretamente vamos a estudiar la Norma de Empresa SGE 21 (Forética) y ver qué otro tipo de iniciativas hay para poder compararlas. De esta manera, podremos saber cuál es la utilidad que tienen en las empresas españolas.

0.2 Situación actual

La Responsabilidad Social Corporativa está en auge actualmente, bien sea por voluntad de los empresarios o por la necesidad que tienen de adaptarse para poder competir nacional e internacionalmente. En los últimos años han surgido muchas iniciativas en esta materia, y las podremos ver en el desarrollo de este proyecto.

0.3 Elección del tema

La razón para la elección del tema del proyecto es básicamente el interés personal sobre la Responsabilidad Social Corporativa. Durante los años de estudio de la carrera apareció varias veces el tema pero nunca de una manera demasiado específica en alguna asignatura, por lo que es una buena manera de profundizar en la materia y llegar a conocerla realmente.

0.4 Metodología empleada

La metodología empleada para la obtención de la información necesaria para la realización del trabajo de fin de grado ha sido a través de la observación y de la búsqueda bibliográfica, en las cuales se ha tenido que recabar distinta información acerca de los apartados a tratar. Hay que mencionar que hay poca información sobre el tema y es necesario ser insistente para que las entidades especializadas en Responsabilidad Social Corporativa faciliten la información.

Para realizar la parte empírica del trabajo hemos realizado un análisis gráfico, utilizando información proveniente de distintas entidades especializadas en el ámbito de la sostenibilidad en las organizaciones.

0.5 Estructura del proyecto

El proyecto se divide en cinco apartados con sus correspondientes subapartados: prácticas de gestión, normas de auditoría, comparativa de las normas, memorias de sostenibilidad y análisis de la RSC en las empresas con memoria GRI.

En el apartado prácticas de gestión, analizaremos las normas SGE 21 e ISO 26000. Lo haremos explicando el concepto e introducción, la descripción de la norma, la certificación y por último las ventajas.

El siguiente apartado sería el de normas de auditoría, en el que analizaremos la norma AA1000 mediante su concepto e introducción, la descripción de la norma y las ventajas.

En el apartado comparativa de las normas, realizaremos la comparación de las normas SGE 21, ISO 26000 y AA1000 a través de una tabla y su posterior comentario.

Seguiremos con el apartado memorias de sostenibilidad, en el cual hemos escogido la más significativa que es la del Global Reporting Initiative. Analizaremos el GRI igual que hicimos con las normas anteriores, mediante el concepto e introducción, la descripción y sus correspondientes ventajas.

Por último, está el apartado del análisis de la Responsabilidad Social Corporativa en las empresas con memoria GRI. En este apartado, hemos realizado una pequeña introducción comentando la situación de la RSC en España y después procedemos con el análisis de la información contenida en las memorias GRI de las empresas españolas.

1. INTRODUCCIÓN Y CLASIFICACIÓN DE LOS DISTINTOS MODELOS Y NORMAS

Hoy en día es imposible que entendamos el concepto de la empresa sin que vaya unido a la idea de Responsabilidad Social Corporativa. Ya no podemos ver la empresa únicamente como forma de conseguir un beneficio futuro por parte de los accionistas; ha evolucionado, comprometida para trabajar por el desarrollo de la sociedad y la sostenibilidad del medioambiente.

Dado que la empresa adquiere un compromiso con la sociedad, está conectada con numerosos grupos de interés o stakeholders (Rodríguez, Melle, & Sastre, 2007). Estos son individuos o colectivos a los que les afectan las acciones de la empresa y que tienen algún interés sobre ella. La conexión con los stakeholders implica satisfacer en cierta medida sus necesidades, por ello nace la preocupación de hacerles llegar información respecto al comportamiento de la organización.

Debemos destacar la función que tiene la información en las políticas de Responsabilidad Social Corporativa. Si la información se trata conforme al compromiso adquirido con los stakeholders y además estos pueden acceder a la misma, implica una mayor transparencia por parte de la empresa. El propósito de la información de RSC es darla a conocer en el exterior, facilitar los datos a terceros sobre el impacto de las dimensiones económica, social y medioambiental de la empresa, como consecuencia de su relación con los distintos grupos de interés. El tipo de información se denomina Triple Cuenta de Resultados (Elkington, 1997) o Informe de Sostenibilidad entre otros, acepción adoptada por el Global Reporting Initiative. Es en este Informe o Memoria de Sostenibilidad en lo que vamos a centrar el presente trabajo.

Una memoria de sostenibilidad se comprende como un medio para transmitir los impactos de sostenibilidad positivos y negativos, y para plasmar información influenciable en la política de la empresa, su estrategia y sus operaciones de manera continua (Lizcano & Moneva, 2003). Se utiliza como herramienta para medir, divulgar y rendir cuentas con los grupos de interés internos y externos relacionados con el desempeño de la empresa, en referencia al desarrollo sostenible. (Lizcano & Moneva, 2003)

Hay tres propósitos principales por los cuales las organizaciones elaboran las memorias de sostenibilidad. En primer lugar, comparar y valorar el cumplimiento en materia de sostenibilidad relativa a leyes, normas, códigos, pautas de actuación y proyectos voluntarios. Por otra parte, exponer como una organización contribuye a las expectativas establecidas a favor del desarrollo sostenible. Y por último cotejar las prácticas de una organización y entre las diferentes organizaciones a lo largo del tiempo.

Aunque hay varios modelos de memorias de sostenibilidad, la más utilizada es la impulsada por el Global Reporting Initiative. Lo que nos proponemos es, tomando como referencia la Norma de Empresa SGE 21, analizar las diferentes dimensiones de esta y otro tipo de normas e iniciativas que ayudan a fomentar la sostenibilidad.

Cada vez hay más iniciativas políticas vinculadas a fomentar mecanismos o prácticas que beneficien la sostenibilidad, en concreto la sostenibilidad del medioambiente.

"Con objeto de presentar un marco de estrategias de RSC, la Comisión Europea publica en abril de 2003 el documento Mapping Instruments for Corporate Social Responsibility, donde recoge los principales informes de trabajo elaborados por distintas organizaciones internacionales." (Álvarez, 2009, pág. 681)

Teniendo en cuenta las diferentes formas que pueden tomar los mecanismos de ayuda a la sostenibilidad, vamos a hacer una clasificación a grandes rasgos desde el punto de vista contable. Así, distinguiremos:

- Prácticas de gestión.
- Normas de auditoría.
- Memorias de sostenibilidad.

Las iniciativas o normas que analizaremos en los siguientes apartados de este trabajo se clasifican dentro de los tres grupos que hemos mencionado, por este motivo es importante que sepamos en qué consiste cada uno de ellos.

- Prácticas de gestión

Dentro de este apartado introduciremos dos modelos o ejemplos de iniciativas que están relacionadas con la gestión de la organización. En primer lugar, encontramos las iniciativas que se vinculan con la creación de unos principios normativos para la gestión. Y en segundo lugar, tenemos los mecanismos o prácticas de gestión, que derivan de la creación de los principios normativos.

Es en este grupo donde vamos a introducir las dos primeras normas que analizaremos: la Norma de Empresa SGE 21 y la ISO 26000. Es importante mencionar que la SGE 21 se trata de una norma certificable mientras que la ISO 26000 procura unas directrices para la responsabilidad social, pero al no fijar unos requisitos no es una norma de certificación. Por lo tanto, es con este rasgo con el que podemos distinguir claramente el concepto teórico o de creación de unos principios normativos con el lado práctico de la gestión.

- Normas de auditoría

En este segundo apartado están incluidas las normas que tienen como propósito verificar la información.

Dentro de este grupo se encuentra la tercera norma a analizar, la Norma AA1000. La característica más significativa de esta norma es que busca determinar las prácticas preferibles en auditoría social, registro contable y publicación de informes, haciendo alusión a la relación con los stakeholders.

- Memorias de sostenibilidad

Como ya señalamos en la introducción del presente trabajo, las memorias de sostenibilidad son una herramienta imprescindible para asegurar que las

organizaciones y los stakeholders puedan tener la información necesaria para conservar las herramientas que destacan la sostenibilidad.

Asimismo, indicamos la especial importancia que tiene la memoria impulsada por el Global Reporting Initiative, y será por ello la que analizaremos como ejemplo de este último apartado.

- Otros elementos de medición de la RSC

Se cree que en la actualidad contamos con doscientas veinticinco normas o principios de Responsabilidad Social Corporativa. Está claro que no todas estas normas cuentan con el mismo grado de difusión e importancia. De esta cantidad de normas y principios nace la necesidad de homogeneizar y reducir el número de propuestas sintetizándolas en una sola; aunque muchas de las iniciativas seguirán siendo aplicadas por las organizaciones.

En la siguiente tabla vamos a mencionar brevemente alguna de las iniciativas que están empleando las organizaciones a nivel mundial para demostrar sus prácticas en sostenibilidad.

Tabla 1. Otras iniciativas de RSC

Nombre de la iniciativa	Descripción del contenido
Caux Round Table Principles for Business (www.cauxroundtable.org)	<ul style="list-style-type: none"> - Responsabilidades de la organización. - Impacto social, económico y ambiental de la organización. - Comportamiento de la organización. - Respeto de la normativa, legislación y medioambiente. - Fomento del comercio multilateral. <p>Evitar prácticas deplorables.</p>
Global Sullivan Principles	<ul style="list-style-type: none"> - Respeto de los Derechos Humanos. - Trabajo conjunto con gobiernos y comunidades para mejorar la calidad de vida. - Promover y respetar la igualdad de oportunidades, derecho de asociación, formación continua y condiciones seguras de trabajo.

OECD Guidelines for Multinational Enterprises	<ul style="list-style-type: none"> - Las multinacionales deben contribuir al progreso social, económico y medioambiental. - Respetar los derechos humanos y fomentar la creación de capital humano en los países en los que actúa. - Asegurar la transparencia, y abstenerse de acciones discriminatorias. <p>Fomentar la aplicación de estas normas por sus socios.</p>
ONU Global Compact	<ul style="list-style-type: none"> - Respetar y fomentar los derechos humanos, sobre todo, en lo referente a los trabajadores y al medioambiente.
CERES Principles	<ul style="list-style-type: none"> - Proteger la biosfera. - Uso responsable de los recursos naturales. - Reducción de los residuos. - Recuperación del medioambiente. - Conservar la energía.
Fair Labour Association Charter Agreement.	<ul style="list-style-type: none"> - Promover unas condiciones de trabajo seguras. - Fijación del salario mínimo y horas máximas de trabajo. - Fomentar la libertad de asociación y sindicatos. - Evitar el acoso, discriminación y el maltrato.

Fuente: tabla de elaboración propia.

Aparte de las iniciativas que hemos recogido en la tabla, también encontramos los denominados índices bursátiles éticos, sostenibles o socialmente responsables. Se trata de índices que han recibido un filtro ético e incorporan a las empresas que destacan por tener un mejor comportamiento social y medioambiental. Es decir, se incluyen empresas con buenos resultados económicos y sociales. Los principales índices que hemos encontrado durante la realización del presente trabajo son Domini Social Index y el Dow Jones Sustainability Index.

2. PRÁCTICAS DE GESTIÓN

En este apartado vamos a analizar las dos normas que consideramos más significativas dentro de las iniciativas que forman parte de las prácticas de gestión en el ámbito de la Responsabilidad Social Corporativa.

2.1 Norma SGE 21

2.1.1 Concepto e introducción

La Norma pertenece a Forética, que empezó en el año 1999 en la ciudad de Barcelona. Fue entonces cuando un numeroso grupo de directivos y líderes de opinión debatieron cuál sería la forma adecuada de conseguir que la cultura de la organización se fundamentase en la responsabilidad y la sostenibilidad. Partiendo de esta idea, un numeroso grupo de profesionales, organizaciones, eruditos y ONG formaron un foro multidisciplinar, el mencionado Forética, para cooperar en el impulso de la gestión responsable. Fruto de esta alianza nace la Norma de Empresa SGE 21, documento que sustenta el Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable pionero en Europa, y haciendo posible voluntariamente obtener una certificación. (Forética, 2008)

La Norma de SGE 21 vio la luz en octubre del año 2000, ha sido revisada en tres ocasiones y actualmente está en vigor la edición de 2008. Esta última versión se establece como una actualización en consenso con los requisitos demandados por la norma. Asimismo, implica una adecuación a los principios de Gestión Ética y Responsabilidad Social que las organizaciones y diferentes grupos de interés han aceptado como piezas fundamentales para una gestión responsable.

Debido al cambio en la forma de entender la empresa, las organizaciones líderes en sus sectores han realizado mejoras en su forma de gestión. Han incorporado en sus prácticas mecanismos que les ayuden a saber cuáles son las motivaciones de los stakeholders y puedan actuar en consecuencia.

"La Gestión Ética y Socialmente Responsable es voluntaria. No obstante, requiere un compromiso que demuestre al menos tres elementos esenciales. En primer lugar, su integración en la estrategia y procesos de la organización. En segundo lugar, el impulso del diálogo y el conocimiento de las expectativas de los grupos de interés. Por último, el fomento de la transparencia y la comunicación." (Forética, 2008)

Siguiendo esta línea, el aumento de la demanda de mecanismos e instrumentos que posibiliten una unión entre la gestión y los valores de la empresa, han dado pie a que la Norma SGE 21 sea un medio flexible, idóneo para promover cambios y ajustarse a la nueva idea de organización.

Como ya hemos mencionado, la Norma SGE 21 hace posible implantar un Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable en las empresas.

Se puede emplear de distintas maneras, implicando a la organización bien de forma universal o a unidades de negocio concretas. Cuando analicemos los distintos apartados de la norma veremos cómo puede ser posible.

Este sistema tiene que considerarse como una pieza del plan de gestión de la entidad, por ello, tiene que poder ser compaginado y completado con los sistemas de calidad, medioambiente, prevención de riesgos laborales...

2.1.2 Descripción

A continuación, vamos a describir globalmente cómo se compone la Norma SGE 21.

La Norma consta de seis capítulos (Forética, 2008). Los primeros cinco capítulos definen los precedentes y los rasgos generales del documento, mientras que en el sexto se exponen los requerimientos de la Norma. La importancia de este último capítulo es clara, puesto que en él se apoyarán la instauración y la auditoría de la entidad a evaluar.

El capítulo seis se segrega en nueve áreas de gestión que constituyen las condiciones a tener en cuenta para demostrar las evidencias de su establecimiento.

Los métodos y normas que forman parte de la SGE 21 son continuamente revisadas por diferentes expertos según la experiencia que van adquiriendo con su utilización. Al tratarse de una Norma pionera, se asegura su revisión y mejora continua.

Como está desglosada en áreas de gestión, facilita la adhesión de distintos valores éticos más significativos y así puede ser mucho más objetiva y flexible ante los cambios sociales.

Anteriormente mencionamos la segregación del capítulo seis de la Norma en 9 áreas de gestión, por lo tanto, vamos a analizarlas a continuación. Para tener una visión más global de estas nueve áreas vamos a visualizarlas todas antes de comenzar a mencionarlas individualmente.

Gráfico 1. Áreas de gestión



Fuente: elaboración propia basada en la página web de SGE 21 de Forética.

1. ALTA DIRECCIÓN

Para poder realizar sus labores, la Alta Dirección se vale de:

- Objetivos e indicadores

La Alta Dirección dispondrá un Plan de Responsabilidad Social con metas cuantificables, equiparables y comprobables. Asimismo, se fijarán algunos identificadores para asegurar y valorar que el Plan se cumple, como poco anualmente.

- Diálogo con los grupos de interés

La Alta Dirección expondrá un modelo escrito que marque las pautas del trato y comunicación con los stakeholders. Con este propósito se fijarán modelos para reconocer y catalogar los grupos de stakeholders, se aclararán las maneras de manifestar sus expectativas, y cómo fijar y darles preferencia a los planes de trato y comunicación.

- Seguridad de la información

La empresa avalará la solidez de la información manejada y/o dominada por sus stakeholders tanto desde el principio como al final de su relación.

A la Alta Dirección se le atribuyen las siguientes obligaciones:

- Cumplimiento de la legislación y la normativa

El adquirir un compromiso con la Gestión Ética y Socialmente Responsable implica superar las disposiciones de la legislación. La Alta Dirección debe asegurar la búsqueda y el control de los requerimientos legales que influyan a su trabajo. Esto comprende la legislación y la normativa que sea particular de su sector, entorno local, ambiental, social y laboral donde actúe la empresa. Por este motivo, la empresa tendrá actualizada e identificada la legislación y la normativa que se aplica.

- Política de Gestión Ética y Responsabilidad Social

La Alta Dirección tiene como misión definir y mantener en la empresa una Política de Gestión Ética y Responsabilidad Social, que:

- Esté disponible para todos los trabajadores de la organización y aquellos que la representan.
- Esté disponible para el público en general.
- Que comprenda el compromiso adquirido voluntariamente de incluir, tanto en su estrategia como en su gestión, los aspectos sociales, laborales, éticos y ambientales que vayan más allá de lo impuesto por la ley.
- Esté autorizada y firmada por el sumo responsable de la entidad.

- Código de Conducta

Los miembros de la Alta Dirección realizarán un Código de Conducta, que:

- Compartirán con todos los trabajadores y representantes de la organización.
- Podrá estar disponible para sus stakeholders.
- Tendrá la obligación de ser propio de la empresa y estar acorde con sus valores.
- Determinará las vías para solventar cualquier duda, sugerencia o denuncia.
- Implantará las medidas sancionadoras en caso de falta.

La Alta Dirección dispondrá aquellos mecanismos que favorezcan la realización, verificación, interpretación y cumplimiento de este Código de Conducta.

- Comité de Gestión Ética y Responsabilidad Social

La Alta Dirección fundará un Comité de Gestión Ética y Responsabilidad Social de naturaleza informativa.

- Lo elegirá el sumo responsable de la entidad y lo compondrán las personas que este nombre. Deberá representar a todas las áreas de gestión de la empresa y puede admitir a expertos externos.
- Garantizará los medios (humanos, materiales y financieros) que respalden que el Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable se instaure, asiente y conserva en un modo eficiente de acuerdo con la estrategia y los objetivos de la organización.
- Autorizará un modelo de trato y comunicación con los stakeholders.
- Controlará los proyectos e ideas relacionados con la Responsabilidad Social, que se dirigirán asegurando el cumplimiento de sus distintos fines.
- Determinará las contingencias legales, sociales, laborales y ambientales que puedan perjudicar a la entidad.
- Sugerirá a la Dirección recomendaciones, proyectos y proposiciones para mejorar.
- Contraerá la tarea de comprobar y analizar la Política de Gestión Ética y Responsabilidad Social y el Código de Conducta.
- Estará al tanto de los resultados que pueda tener en el sistema de gestión algún cambio en la estructura de la empresa.
- Deberá congregarse al menos semestralmente.

- Responsable de Gestión Ética/Responsabilidad Social

La Alta Dirección designará un responsable de Gestión de Ética/ Responsabilidad Social que gozará de las siguientes tareas: se protegerá el desempeño, la búsqueda y la regulación del Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable. Esto comprende la Política de Gestión Ética y Responsabilidad Social y el Código de Conducta. Se organizará el Comité de Gestión Ética y Responsabilidad Social. Se mostrará al Comité su proposición de iniciativas de Responsabilidad Social, su modelo de trato y comunicación con los stakeholders, y las posibles contingencias legales, sociales y ambientales. Y se informará bien a la Dirección, al Comité de Gestión Ética y Responsabilidad Social, y a cada responsable de las áreas de gestión, sobre las ideas que estime importantes para el desempeño de las metas y objetivos.

- Política anticorrupción

La Alta Dirección instalará una política de carácter público para combatir la corrupción. Implantará:

- Normas para eliminar prácticas como el soborno o la extorsión.
- Pautas que regulen la manera de emitir y recibir regalos y atenciones.
- Medios para localizar e impedir los conflictos de intereses.
- Claridad en las aportaciones a los partidos políticos.
- Dispositivos de información para los trabajadores ante acciones inciertas.
- Mecanismos de acusación ante la corrupción.

Para el seguimiento y evaluación, la empresa efectuará cada año auditorías internas del plan de Gestión Ética y Socialmente Responsable para constatar el adecuado empleo del plan y su acondicionamiento a las formalidades de esta norma.

Para conseguirlo se fijarán los cometidos, normas de auditoría, procedimientos y magnitudes que aseguren la objetividad e imparcialidad de las conclusiones. Por otra parte, se registrarán los desvíos manifestados y se tomarán medidas para rectificarlos. Y por último se realizará un informe de auditoría que reúna los resultados y se pondrá en manos del Comité de Gestión Ética y Responsabilidad Social.

- Revisión por la Dirección y mejora continua

La Alta Dirección comprobará el Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable como mínimo cada año, con el fin de reforzar su acondicionamiento y eficacia. Esto se llevará a cabo con indicadores de seguimiento y realización de planes de perfeccionamiento continuos. Para la comprobación se utilizará la siguiente información:

- Política de Gestión Ética y Responsabilidad Social.
- Código de Conducta.
- Estructura y acciones del Comité de Gestión Ética y Responsabilidad Social.
- Plan de Responsabilidad Social.
- Objetivos e indicadores.
- Modelo de trato y comunicación con los stakeholders.
- Informes de auditoría.
- Acciones correctivas y provisionales puestas en movimiento.

- Informe de Responsabilidad Social y comunicación

La Alta Dirección exhibirá, con una periodicidad de dos años, el informe del estado de la Responsabilidad Social en su empresa. Este informe o memoria (como ya la habíamos denominado en la introducción):

Contendrá los rasgos de la organización, la estrategia y la dirección de la Responsabilidad Social, los dispositivos de comunicación con los stakeholders y los indicadores económicos, sociales y ambientales a grandes rasgos. Y por otra parte, será de dominio público.

2. CLIENTES

- Investigación, desarrollo e innovación responsable

La empresa tiene que ofrecer bienes y servicios responsables y competitivos, para conseguirlo, instaurará un acuerdo constante con la Investigación, el Desarrollo y la Innovación (I+D+i). Lo logrará englobando en la fabricación del producto o proyecto del servicio principios éticos, laborales, sociales y ambientales.

- Principios de calidad

Las normas de calidad, ya sea en la distribución del producto como en la asistencia del servicio, deben ser parte de la cultura de la organización con el propósito de obtener el mayor agrado de los clientes o consumidores.

La empresa efectuará valoraciones de la satisfacción del consumidor, examinando los efectos y realizando medidas de mejora pertinentes.

- Buenas prácticas en las relaciones comerciales

La entidad mostrará siempre una información transparente e íntegra de su propuesta comercial. Para lograrlo necesitará lo siguiente:

- Identificar incuestionablemente el producto o servicio y la propuesta comercial.
- El contrato, que contenga el precio, las condiciones de pago y la entrega.
- Garantía y servicio posventa, cuando esto sea necesario.
- La estructura claramente identificada ante posibles reclamaciones de los clientes, que abarque las causas, el trato mostrado y la respuesta.

- Seguridad del producto o servicio

La empresa protegerá la seguridad del producto o servicio que distribuye a los consumidores. Esto lo conseguirá comprobando que se disponen las definiciones técnicas del producto o servicio, conteniendo las de salud, seguridad y medioambiente, y estipulando el uso y mantenimiento. Toda esta información deberá ser facilitada a los consumidores. Si se mostrasen desperfectos en el diseño, fabricación o distribución posteriores al momento de

la venta, se comunicará inmediatamente y se tomarán disposiciones para su reposición.

- Accesibilidad

La organización deberá promover la accesibilidad a nivel global en sus productos, servicios y emplazamientos, a través del reconocimiento, puesta en marcha y búsqueda de acciones específicas.

- Publicidad responsable

La empresa fijará unas reglas y prácticas de publicidad responsable que serán reconocidas por el Comité de Gestión Ética y Responsabilidad Social y todos los departamentos a cuales les conciernen. Todos los miembros estarán informados de las consecuencias que traería el quebrantamiento de las reglas.

El reglamento y las prácticas se emplearán a su vez en el proceso de atraer a los clientes.

3. PROVEEDORES

- Compras responsables

Será responsabilidad de la empresa concretar sus normas en cuestión de compra responsable. Los realizarán teniendo en cuenta los aspectos éticos, laborales, sociales y ambientales que estimen apropiados y que sean compatibles con los requerimientos legales.

- Sistema de diagnóstico y evaluación

La organización implantará un sistema de evaluación y organización de los proveedores en función de los niveles de riesgo que haya.

Por otra parte, la empresa constituirá un método para valorar los proveedores fundamentándose en los criterios de compras responsables que hemos mencionado en apartados anteriores. Estos criterios tendrán en cuenta todos los niveles de riesgo de los proveedores.

- Fomento de buenas prácticas, medidas de apoyo y mejora

En la manera en que le sea posible, la empresa cooperará con sus proveedores para progresar continuamente en sus resultados, conseguidos previamente en el proceso de evaluación y diagnóstico.

4. PERSONAS QUE INTEGRAN LA ORGANIZACIÓN

- Derechos Humanos

La organización demostrará que lleva un registro, seguimiento y cumplimiento de los Derechos Humanos con los miembros que la componen. Sobre todo prestarán atención a los que tienen relación con la actividad empresarial, por

ejemplo: derecho de asociación, libertad de sindicación, derecho a la negociación colectiva, derechos de la infancia y la juventud, suprimir la explotación infantil y trabajos forzados y derecho a condiciones de empleo justas y satisfactorias.

- Gestión de la diversidad

Los diferentes perfiles de pluralidad que concurren en la empresa serán reconocidos por esta. Se les dará preferencia a sus necesidades y exigencias, para ello la organización fijará planes de acción para respaldar la gestión responsable de la mencionada pluralidad.

- Igualdad de oportunidades y no discriminación

La organización protegerá el Principio de Igualdad de Oportunidades, más concretamente para acceder a los puestos de trabajo, la formación, el avance profesional y la remuneración.

También se asegurará que no haya discriminación por razones de género, raza o etnia, religión, discapacidad, edad y orientación sexual, cultura, etc. Comprobará explícitamente que sus trabajadores no sean receptores de comportamientos odiosos con la intención de vulnerar la dignidad o establecer un ambiente de trabajo intimidatorio, humillante o insultante.

- Conciliación de la vida personal, familiar y laboral

La empresa favorecerá la conciliación de la vida personal, familiar y laboral de sus trabajadores, a través de políticas dinámicas. También documentará los frutos que den dichas políticas (Forética, 2008).

- Seguridad y salud laboral

La organización fomentará dispositivos que aseguren la seguridad y salud en su ocupación, estos se incorporarán en las diferentes áreas de gestión de la empresa. A su vez, se comprometerá en materia de prevención de riesgos laborales.

- Descripción del puesto de trabajo

La empresa deberá tener al día y a disposición de los trabajadores los detalles de cada puesto de trabajo. Serán descritas las condiciones del puesto, sus competencias y la jerarquía por un lado, y los sistemas de evaluación del trabajo por el otro.

- Formación y fomento de la empleabilidad

Será obligatorio valorar periódicamente las exigencias de formación de la plantilla, y fijar los proyectos oportunos con el fin de que los trabajadores

actualicen y perfeccionen sus habilidades, siempre en sintonía con los objetivos de la empresa.

- Seguimiento del clima laboral

La entidad deberá analizar el clima laboral con al menos una periodicidad de tres años, estudiará sus efectos e impulsará objetivos para mejorar.

- Reestructuración responsable

Si se llevase a cabo una reorganización, la empresa tendrá presentes las exigencias, intereses y solicitudes de los trabajadores afectados, disminuyendo siempre que le sea posible el impacto negativo que conlleva.

- Canal de resolución de conflictos

La empresa habilitará los medios apropiados para que toda la plantilla destine sus sugerencias, quejas o denuncias relativas a la Gestión Ética y Socialmente Responsable de la misma. Se conservarán documentos tanto de las entradas y las disposiciones para cada dictamen, como su utilidad.

5. ENTORNO SOCIAL

- Evaluación y seguimiento de los impactos

La organización estará al tanto del alcance que tienen sus labores en los entornos sociales en los que actúa. Para lograrlo, deberá determinar los impactos sociales, positivos y negativos, de sus funciones y llevará a cabo las disposiciones convenientes para enriquecer su aportación a la sociedad.

- Transparencia con el entorno

La empresa protegerá la transparencia con la que actúa en relación con su entorno social, facilitará las vías de comunicación y cooperación con los stakeholders.

- Acción social

Si la empresa llevase a cabo acciones solidarias o de acción social, lo proyectará anualmente en un informe determinándolas. Este informe, contendrá las conclusiones alcanzadas teniendo en cuenta la relevancia económica o social de las mismas.

6. ENTORNO AMBIENTAL

- Prevención de la contaminación y estrategia frente al cambio climático

La empresa se implicará públicamente para eludir la contaminación que pueda ser ocasionada debido a sus actuaciones y/o productos. Contendrá estrategias

para luchar contra el cambio climático y para modernizar periódicamente sus prácticas ambientales en beneficio del desarrollo sostenible.

-Identificación de actividades e impactos

La organización determinará, registrará y examinará los rasgos de sus funciones, productos y servicios que ocasionen o puedan ocasionar impactos sobre el medioambiente.

- Programa de gestión ambiental

La empresa creará un plan de gestión que contenga propósitos y metas ponderables, acordes con su responsabilidad ambiental en sus plantas o centros de trabajo, con la finalidad de disminuir los impactos causados por sus actividades.

El plan se controlará cada año y cuando se originen cambios en la empresa que afecten a la identificación actual.

- Plan de riesgos

La organización implantará un programa con el fin de evaluar, prevenir y gestionar los peligros medioambientales que estén vinculados a su actividad y para paliar los impactos desfavorables en su entorno.

El programa contendrá registros de incidentes, percances y situaciones de emergencia, y las correspondientes medidas llevadas a cabo para subsanarlos y evitarlos.

El plan se controlará cada año y cuando se originen cambios en la empresa que afecten a la identificación actual.

- Comunicación ambiental

La empresa hará comunicados, con al menos una periodicidad de dos años, teniendo en cuenta los criterios ambientales vinculados a su actividad.

7. INVERSORES

- Buen Gobierno

En cuanto a la relación con sus inversores, la empresa se regirá por los principios de transparencia, lealtad y creación de valor de manera sostenible. Con este fin, concretará un reglamento de relaciones con los inversores, Código de Buen Gobierno, que les hará llegar a los mismos.

En este reglamento, la empresa deberá definir por lo menos los siguientes principios: Los vínculos entre propiedad y gestión de la entidad, la composición de la información periódica que les hará llegar a los inversores, la periodicidad de dicha información y los medios con los que cuenta el inversor para requerir información cuando lo estime conveniente.

- Transparencia de la información

Las Cuentas Anuales de la organización serán públicas y accesibles para cualquier interesado.

8. COMPETENCIA

- Competencia leal

La empresa tendrá consideración por los derechos de posesión de sus rivales, promoviendo pactos entre las partes o normas de intervención, para poder sentenciar en caso de tener desavenencias. Por otra parte, la empresa no puede actuar ilegalmente para conseguir información sobre sus competidores. Se conservará un registro al día que contenga las denuncias y demandas efectuadas por los competidores.

Asimismo, la empresa no divulgará información falsa o parcial que obstaculice a sus competidores.

- Cooperación y alianzas

La organización promoverá la afiliación a asociaciones y debates de intereses comunes, que sean beneficiosos para reunirse con sus rivales e intercambiar experiencias.

9. ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

Se constituirán las vías de comunicación y debate que la empresa estime apropiadas con las Administraciones con las que tenga trato. De esta manera, favorecerán el avance de una cultura de Gestión Ética y Socialmente Responsable dentro de la sociedad donde efectúa sus operaciones.

En la actualidad la Norma de Empresa SGE 21 es un modelo afianzado. La cantidad de empresas que está apostando por este método como procedimiento para gestionarse de manera sostenible está creciendo cada vez más. Desde sus inicios, la Norma SGE 21 se entendió como una herramienta flexible y amoldable según las diferentes necesidades de cada organización. Estas dos cualidades son evidentes gracias a las diferentes oportunidades y aplicaciones que nos enseña su sistema de gestión.

A grandes rasgos destacaríamos las siguientes cualidades:

- Flexibilidad

La norma está capacitada para adaptarse o ajustarse a las organizaciones sin tener en cuenta el modelo, bien pueden ser pymes o multinacionales.

- Compatible

La Norma SGE 21 se asocia a la perspectiva de los métodos de gestión de la calidad que han resultado ser muy eficientes en cuanto a integrar componentes difíciles de definir y cuantificar. Por ello, el sistema SGE 21 es compaginable con normas como las ISO 9001 e ISO 14001. Asimismo, posibilita auditorías conjuntas con el ahorro de costes que conlleva.

- Fuente de información

Aparte de ser un método seguro para determinar normas y cotejar su realización, los sistemas de gestión nos aportan mucha información. Toda esta información es la que suministra al cuadro de mando integral. A su vez, da forma a los registros y organiza la información que sea necesaria, resumiendo el desarrollo de realizar memorias de sostenibilidad.

2.1.3 Certificación

A continuación, podemos ver en qué consiste gráficamente el proceso de certificación de la Norma SGE 21, que iremos detallando punto por punto.

Gráfico 2. Proceso de certificación



Fuente: elaboración propia basada en la página web de SGE 21 de Forética.

1. Solicitud de certificación

La organización tiene dos vías de actuación para solicitar la certificación. Puede hacérsela llegar a Forética directamente, o mediante una entidad certificadora a la cual le ha solicitado ese servicio previamente.

Forética estudiará todas las peticiones de información y/o certificación, sin obstaculizar el acceso a la información a ninguno de los solicitantes.

La organización que se preocupe por obtener la certificación de su Sistema de Gestión Ética y Socialmente responsable de acuerdo con la Norma SGE 21 tendrá que remitir a Forética un formulario de Solicitud de Certificación en el que se especifica la información básica de la empresa: el número de empleados, los números de centros de trabajo y tipo, el sector o actividad que desarrolla y otros sistemas de Gestión implantados o certificados.

En el Anexo 1, se puede ver el formulario tipo para solicitar la certificación de la misma.

2. Elaboración de la Oferta y Plan de Auditoría

Forética realizará la oferta que obtendrá el cliente (directamente o a través de la empresa que se encargará de la auditoría).

Las jornadas se conceden dependiendo de las características de la empresa, que están determinadas en el formulario de solicitud de certificación (número de empleados, número de centros, tipo y sector de actividad y existencia de otros sistemas de gestión).

Forética fijará tarifas semejantes, y con ellas trabajarán todas las empresas certificadoras miembro, siguiendo el Compromiso de Respeto que, previamente, han firmado.

Cuando se aprueba la oferta para la auditoría, se definirá el Plan de Auditoría en el cual se constituirán, entre otros aspectos, las fechas de auditoría y el equipo de auditores (personal autorizado por Forética para auditar SGE 21). Todos estos datos tienen que ser conocidos tanto por la organización a auditar como por Forética.

3. Fase I: Revisión documental

Al proceso de auditoría se le da comienzo revisando la documentación del Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable del cliente. La revisión se hará en las oficinas de la entidad certificadora por parte del equipo auditor nombrado para realizar la auditoría. En base del volumen y naturaleza de los documentos y estando el cliente conforme o a su propia petición, se podrá hacer la revisión en sus instalaciones. Si se da el caso, se le habrá informado antes de los gastos que corresponden en el Plan de Auditoría.

La revisión de los documentos de la empresa cliente se hará según las condiciones de la Norma SGE 21, usando una lista de verificación de la documentación y en función de la legislación y reglamentos aplicables. También se podrá pedir al cliente que proporcione una lista de referencias cruzadas entre la documentación y la norma aplicable.

Durante este proceso, el equipo auditor que realiza la revisión puede disponer preguntas adicionales para hacerlas durante la auditoría "in situ".

4. Fase II: Auditoría *in situ*

La auditoría *in situ* comienza con una reunión de apertura, a la que asiste la dirección de la organización y la preside el auditor jefe. En la mencionada reunión se actuará cerrando las No Conformidades surgidas en la revisión documental, si las hubiese, después de haber corregido la documentación indicada. Posteriormente, se le dará el visto bueno al programa de auditoría y el equipo auditor aceptará, dentro de las posibilidades, los cambios propuestos por el cliente respecto a la indisponibilidad de personal o de las instalaciones.

Mientras se lleva a cabo la auditoría, el equipo de auditores analizará y consultará al personal de la empresa para asegurar el nivel de entendimiento y cumplimiento de los procedimientos. Se investigarán las pruebas objetivas de los documentos y registros para constatar que se ejecutan, bien las políticas y los procedimientos como la norma aplicable del Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable.

La aprobación o no aprobación de los procedimientos del cliente y de la norma aplicable, la registrarán los auditores y todas las observaciones que consideren (errores insignificantes, aislados o potenciales).

Las no conformidades que se encuentren, se le harán saber al responsable de la organización al momento, y así evitar futuros imprevistos si se abriesen Solicitudes de Acciones Correctoras. La empresa tendrá un plazo determinado, cuando finalice la auditoría, para arreglar las no conformidades detectadas.

5. Informe de Auditoría y Cierre de no conformidades

Cuando finaliza la auditoría, y con la mayor rapidez posible, el auditor jefe o un miembro del equipo auditor realizarán un informe de auditoría que contenga las observaciones, desviaciones y no conformidades manifestadas en la auditoría.

La organización, por su parte, realizará las medidas correctivas apropiadas para rectificar los incumplimientos encontrados durante la auditoría. Se notificarán las medidas a la entidad certificadora y será esta la que decida su capacidad de cumplir con los requisitos de la SGE 21.

Si la entidad certificadora autoriza las medidas correctoras, esta enviará a Forética el informe de auditoría unido a las medidas aplicadas por la organización en cada una de las no conformidades.

En caso contrario, si la entidad certificadora no está satisfecha, podría ser necesario realizar una auditoría extraordinaria.

6. Comité de Certificación

Una vez que Forética recibe el informe de auditoría y la resolución de las no conformidades, se reúne al Comité de Certificación de Forética. Este comité es el encargado de tomar la decisión de emitir, o no, el certificado a la correspondiente organización.

El Reglamento de Régimen Interior de Forética contiene la composición del Comité de Certificación. Es la siguiente:

- Presidente de Forética o persona en la que delegue (actuará como presidente).
- Socio experto en la materia.
- Un representante de la entidad certificadora que haya actuado (este tendrá voz pero no voto).
- Un representante de otra entidad certificadora miembro.
- Un representante de una ONG.
- Los responsables de Forética de las áreas técnica y científica (uno de ellos actuará como secretario).

Si el Comité de Certificación esta conforme, Forética emite el Certificado de Gestión Ética y Socialmente Responsable. Cuando se concede el certificado, tendrá un plazo de validez de tres años. Durante estos tres años, el sistema será revisado a través de auditorías con una periodicidad anual. Así, se asegura que siguen en vigor las condiciones que permitieron la concesión de la certificación.

7. Emisión y Registro del Certificado

El número de Certificado se concederá conforme a la siguiente codificación XX/YY en la cual XX es un número correlativo de certificado e YY es el año en el que se concede el certificado.

El Certificado procura la siguiente información: el nombre completo e instalación de la organización certificada. El alcance de la certificación concedida. El período de validez, indicando la fecha de concesión y caducidad. El sello de certificación de Forética. Y por último el sello de certificación de la entidad certificadora.

Gráfico 3. Ciclo de certificación



Fuente: elaboración propia basada en la página web de SGE 21 de Forética.

Año 0: Auditoría inicial o de certificación.

Se comprueba la implantación del Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable puntualizado en la documentación de la empresa conforme a la norma SGE 21.

Si se supera la auditoría, se otorga el certificado al Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable.

Años 1 y 2: Auditorías de Seguimiento (I y II).

Se efectuarán auditorías de seguimiento, de periodicidad anual, con la intención de constatar que perduran las condiciones que permitieron la concesión del certificado.

Año 3: Auditoría de Renovación o Recertificación.

Como ya hemos mencionado anteriormente, el certificado tiene una duración de tres años desde su fecha de emisión. Antes de que finalice el plazo es obligatorio realizar una auditoría de renovación que tenga las mismas características que la inicial.

Después de realizar esta auditoría, se otorga un nuevo certificado para los siguientes tres años.

2.1.4 Ventajas

Obtener la certificación de la Responsabilidad Social y Ética según la norma SGE 21 puede originar las siguientes ventajas:

- La certificación impulsa la demostración a los diferentes stakeholders del compromiso real de la empresa con la gestión de la RSE.
- Sostener la certificación, pasando anualmente las auditorías externas establecidas, ayuda a mejorar periódicamente los procesos y actividades de la empresa y también la responsabilidad, motivación y compromiso de los equipos.
- La certificación desarrolla el rendimiento global, reduce la desconfianza y abre las oportunidades de mercado.
- Reduce los riesgos en las operaciones y actividades de la empresa.
- Ser parte de un grupo de empresas precursoras de la RSE en la estrategia y la gestión de la organización beneficia el liderazgo y la reputación en la RSE.
- Atracción, fidelización y conservación de clientes, proveedores, empleados e inversores.
- Reforzar la imagen de la empresa, colaborando a vincular a la marca con la gestión ética y la RSE.

La Norma de Empresa SGE 21 presenta ventajas relevantes, como ya hemos podido intuir de la información anterior, si escogemos gestionar una organización de forma sostenible. Vamos a mencionar seis ventajas que podemos concluir habiendo analizado tanto sus áreas de gestión como sus características:

1. Hace que la gestión de la organización sea más sólida. Integra los fundamentos de la Responsabilidad Social de los marcos de referencia vigentes: La Comisión Europea (órgano ejecutivo de la UE), el Pacto

Mundial (Forética, 2008), la Organización Internacional del Trabajo y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico.

2. Se completa de forma sencilla con otros sistemas de gestión. Es posible integrarlo con los sistemas de gestión de calidad, medio ambiente o prevención de riesgos laborales de la empresa.

3. Se consiguen diferentes indicadores. Simplifica la creación de información para disponer los indicadores de Responsabilidad Social, por parte del cuadro de mando de la empresa, y también la realización de memorias de sostenibilidad.

4. Reflexión y cambio organizacional. Favorece, en cualquier tipo de empresa, el integrar una cultura responsable en todo su conjunto. Ayuda a que la empresa mejore su reputación, tanto interna como externa, posicionándose como una compañía responsable, innovadora y sostenible.

5. Creador de confianza. Cada vez es mayor el reconocimiento que le otorgan las empresas que utilizan esta norma y las instituciones que respaldan su uso.

6. Aporta credibilidad. Hace posible una auditoría de manera independiente y eso es un aval ante las partes interesadas

2.2 Norma ISO 26000

2.2.1 Concepto e introducción

ISO son las siglas de la Organización Internacional de Estandarización. Cuenta como miembros con 163 organismos nacionales de normalización de países de distintas características. Ya sean grandes o pequeños, industrializados, en desarrollo o en transición de todas las regiones del mundo. ISO tiene en su haber más de 18.400 normas que proporcionan a las empresas, el gobierno y la sociedad en general unas herramientas útiles en las tres dimensiones del desarrollo sostenible: económica, ambiental y social. (ISO, 2010)

Las normas ISO son aportaciones positivas para el mundo en el que vivimos. Favorecen el comercio, la divulgación del conocimiento, la transmisión de los avances innovadores en tecnología y distribuyen prácticas de buena gestión y valoración de conformidades.

Las normas ISO dan soluciones y obtienen beneficios para muchos sectores de actividad, comprendida la agricultura, construcción, ingeniería mecánica, fabricación, distribución, transporte, dispositivos médicos, información y tecnologías de comunicación, medioambiente, energía, gestión de la calidad, evaluación de conformidades y servicios.

ISO confecciona solo normas que sean una clara necesidad en el mercado. Esta labor la realizan personas competentes en la materia que vienen directamente de los sectores industriales, técnico y de negocios, que previamente han reconocido la necesidad de una norma y que después la emplearán. A estos expertos que hemos señalado se les pueden añadir otros con conocimientos de importancia, por ejemplo representantes de organismos gubernamentales, laboratorios de prueba, asociaciones de consumidores y academia, y organizaciones internacionales gubernamentales como no gubernamentales.

Una Norma Internacional ISO simboliza una conformidad mundial sobre el estado de la cuestión en el tema de esa norma.

Esta Norma Internacional es el fruto de un grupo de trabajo que se constituyó en el año 2004 con el propósito de elaborar un documento que ejerciera de guía para incorporar la Responsabilidad Social dentro del seno de la gestión empresarial.

Anteriormente hemos señalado que es de aplicación voluntaria y sobre todo no certificable, pero debe:

- Favorecer que las empresas gestionen su Responsabilidad Social.
- Ofrecer una guía que haga posible esa Responsabilidad Social, que ayude a identificar a los stakeholders y refuerce la confianza que aportan los informes.
- Resaltar los progresos, mejoras y resultados derivados de la práctica de la Responsabilidad Social.
- Aumentar la confianza en la organización.
- Ser compatible con otras disposiciones internacionales y Normas ISO.
- No mermar la autoridad de los gobiernos para plantear la Responsabilidad Social en las organizaciones.
- Impulsar una terminología común en el ámbito de la Responsabilidad Social.
- Mejorar el conocimiento y conciencia del concepto de Responsabilidad Social y lo que este implica.

2.2.2 Descripción

ISO 26000 ofrece una guía para cualquier tipo de organización, da igual su tamaño o ubicación, sobre:

- Conceptos, términos y definiciones que tengan relación con la responsabilidad social.
- Antecedentes, tendencias y características de la responsabilidad social.
- Principios y prácticas relacionadas con la responsabilidad social.
- Materias fundamentales y asuntos de responsabilidad social.

- Integración, implementación y promoción de una actitud socialmente responsable de toda la organización y a través de sus políticas y prácticas dentro de su área de influencia.
- Identificación e involucramiento con las partes interesadas.
- Comunicación de los compromisos, el desempeño y otra información relacionada con la responsabilidad social.

La norma ISO 26000 procura apoyar a las organizaciones a colaborar en favor del desarrollo sostenible (ISO, 2010). Su finalidad es promover que las organizaciones hagan más que cumplir la ley, admitiendo que el cumplimiento de la ley es una obligación importante para cualquier organización y fundamental en su práctica de la responsabilidad social. Se busca impulsar un entendimiento común en el ámbito de la responsabilidad social y añadir otras herramientas y proyectos relacionados con la responsabilidad social, sin reemplazarlos.

En la aplicación de la Norma ISO 26000:2010 se recomienda que la organización tenga en cuenta la diversidad social, ambiental, legal, cultural, política y organizacional, y las desigualdades en las condiciones económicas, cuando sean acordes con la normativa internacional de comportamiento.

ISO 26000 aborda siete materias esenciales de la responsabilidad social definidas en la norma, las iremos mencionando una por una a continuación.

1. Objeto y campo de aplicación

Concreta el objeto y el campo de acción de esta Norma Internacional y determina algunas limitaciones y conclusiones.

2. Términos y definiciones

Identifica y facilita el significado de las expresiones clave que son de vital importancia para entender la responsabilidad social y para utilizar esta Norma Internacional.

3. Comprender la responsabilidad social

Especifica los factores determinantes y las circunstancias que han contribuido en el desarrollo de la responsabilidad social y que siguen influyendo en su naturaleza y práctica. Igualmente, pormenoriza el propio concepto de responsabilidad social, lo que simboliza y cómo se aplica a las organizaciones. El capítulo contiene directrices para las pequeñas y medianas empresas sobre el uso de esta norma.

4. Principios de la responsabilidad social

Introduce y describe los principios de la responsabilidad social.

4.1 Generalidades

4.2 Rendición de cuentas

4.3 Transparencia

4.4 Comportamiento ético

4.5 Respeto a los intereses de las partes interesadas

5. Reconocer la responsabilidad social e involucrarse con las partes interesadas

Plantea dos prácticas de la responsabilidad social: que la organización reconozca su responsabilidad social; y que determinen y se relacionen con sus partes interesadas. Aporta orientación sobre cómo se tienen que relacionar la organización, sus stakeholders y la sociedad, sobre reconocer las materias fundamentales y las tareas de responsabilidad social, y sobre el área de influencia de una organización.

6. Orientación sobre materias fundamentales de la responsabilidad social

Describe las materias más importantes que tienen relación con la responsabilidad social y sus asuntos asociados. De cada materia importante se facilita información sobre: su alcance, la relación que tiene con la responsabilidad social, los principios y las consideraciones relacionadas, y las acciones y expectativas relacionadas.

6.1 Generalidades

6.2 Gobernanza de la organización

6.3 Derechos Humanos

6.4 Prácticas laborales

6.5 El medioambiente

7. Orientación sobre la integración de la responsabilidad social en toda la organización

Ofrece pautas de cómo poner en práctica la responsabilidad social en una empresa. Contiene pautas relativas a: cómo comprende una organización la responsabilidad social, cómo integrarla en toda la empresa, la forma de comunicar la idea de responsabilidad social, el incremento de la credibilidad de la empresa con su práctica, la revisión del progreso y mejora del rendimiento y el análisis de las iniciativas voluntarias en esta materia.

7.1 Generalidades

7.2 Relación de las características de una organización con la responsabilidad social

- 7.3 Comprender la responsabilidad social de una organización
- 7.4 Prácticas para integrar la responsabilidad social en una organización
- 7.5 Comunicación sobre la responsabilidad social
- 7.6 Aumentar la credibilidad en materia de responsabilidad social
- 7.7 Revisión y mejora de las acciones y prácticas de una organización en materia de la responsabilidad social

Esta guía determina el objetivo de la Responsabilidad Social como la contribución al desarrollo sostenible. La organización se responsabiliza del impacto que causan sus decisiones en la sociedad y el medioambiente, mediante un comportamiento ético y transparente que:

Coopere con el desarrollo sostenible, conteniendo la salud y el bienestar de la sociedad. Tenga en cuenta las expectativas de sus stakeholders. Cumpla con la legislación aplicable y sea compatible con la normativa internacional de comportamiento. Y esté incorporada en toda la organización y se lleve a cabo en sus relaciones.

Estos son los siete principios fundamentales de la Responsabilidad Social conforme a la ISO 26000:

- Rendición de cuentas. Una organización tiene que rendir cuentas por sus impactos en la sociedad, la economía y el medioambiente.
- Transparencia. Una organización tiene la responsabilidad de ser clara con las decisiones y actividades que influyen en la sociedad y en el medioambiente.
- Comportamiento ético. Una organización debe tener un comportamiento ético fundamentado en los valores de la honestidad, equidad e integridad.
- Respeto a los intereses de los stakeholders. Una organización tiene que respetar, considerar y dar respuesta a los intereses de sus stakeholders.
- Respetar la legalidad. Una organización debe aceptar que el respeto al principio de legalidad es obligatorio.
- Respeto a la normativa internacional de comportamiento. Una organización tiene que respetar las normativas internacionales, pero obedeciendo siempre al principio de legalidad.
- Respeto a los derechos humanos. Una organización debe respetar los derechos humanos y aceptar tanto su relevancia como su universalidad.

Asimismo, las siete materias fundamentales y asuntos de Responsabilidad Social según la ISO 26000 son:

1. Gobernanza de la organización

Es el elemento fundamental para hacer posible que una organización responda por los impactos de sus decisiones y de sus actividades, y para incorporar la Responsabilidad Social en toda la organización y en todas sus relaciones con el exterior.

2. Derechos humanos

Una organización tiene el deber de respetar los derechos humanos, incluso dentro de su área de influencia.

3. Prácticas laborales

Las prácticas laborales de una organización abarcan todas las políticas y prácticas vinculadas al trabajo que se desarrolla dentro, por o en nombre de la propia organización, incluido el trabajo subcontratado.

4. Medioambiente

Una organización debería incluir la gestión de la sostenibilidad rotundamente dentro de la Responsabilidad Social.

5. Prácticas justas de operación

El comportamiento ético es una materia trascendental por parte de la organización en sus actividades con el resto de las organizaciones.

6. Asuntos de consumidores

Las organizaciones que ofrecen bienes y servicios a los consumidores, así como a otros clientes, tienen responsabilidades con ellos.

7. Participación activa y desarrollo de la comunidad

Las organizaciones deben tener relación con las comunidades en las que actúan, y de esta forma colaborar con el desarrollo de la comunidad.

Gráfico 4. Materias fundamentales de la RSC



Fuente: elaboración propia basada en la página web de ISO.

2.2.3 Certificación

Es importante destacar que la ISO 26000 no es una norma de sistema de gestión. No es apropiada, ni busca ser apta para la idea de certificación, o uso regulatorio o contractual. Cualquiera de las ofertas de certificación o petición para adquirir una certificación que se ajuste a la norma ISO 26000 se estimaría una alteración del cometido e intención de esta Norma Internacional y una mala utilización de la misma. Como ISO 26000 no tiene requisitos, no hay certificación que constituya una demostración de conformidad respecto a esta Norma Internacional.

2.2.4 Ventajas

A continuación, vamos a indicar los beneficios que tiene la Responsabilidad Social en una organización según la Norma Internacional ISO 26000.

- Potenciar una toma de decisiones más razonada, apoyada en una mejor comprensión de las expectativas de la sociedad, las oportunidades relacionadas a la Responsabilidad Social (incluyendo una mejor gestión de los riesgos legales) y los riesgos que tendría no ser socialmente responsables.
- Desarrollar las prácticas de gestión del riesgo de la organización.
- Mejorar la reputación de la organización y promover una mayor confianza pública.
- Respaldar la licencia social de la organización para operar.
- Generar innovación.
- Mejorar la competitividad de la organización, incluyendo el acceso al financiamiento y la situación de socio preferente.
- Aumentar la lealtad, el involucramiento, la participación y la moral de los empleados.
- Mejorar la salud y la seguridad de los trabajadores, sin discriminación.
- Impacto positivo en la capacidad de la organización para contratar, motivar y conservar a sus empleados.
- Lograr ahorros derivados del incremento en la productividad y la eficacia de los recursos, el descenso del consumo de energía y agua, la reducción de residuos y la recuperación de subproductos valiosos.
- Mejorar la fiabilidad y equidad de las transacciones a través de la colaboración con una política responsable, la competencia justa y la falta de corrupción.
- Impedir o por lo menos reducir los enfrentamientos potenciales con los consumidores sobre productos o servicios.

Ya sea la imagen que se tenga de las prácticas de una organización en lo que a la responsabilidad social le concierne, como su práctica real puede contribuir, entre otras cosas en:

- Ventajas competitivas.
- Reputación.
- Capacidad para captar y conservar a trabajadores o miembros de la organización, clientes o usuarios.
- Prolongar la motivación, compromiso y productividad de los empleados.
- Percepción de los inversionistas, propietarios, donantes, patrocinadores y comunidad financiera en general.
- Relación con empresas, gobiernos, medios de comunicación, proveedores, organizaciones pares, clientes y la comunidad donde opera la empresa.

3. NORMAS DE AUDITORÍA

Aunque hay más normas y nuestro objetivo no es una descripción de los diferentes modelos, creemos importante para una mejor comprensión de este trabajo mencionar la norma más importante de auditoría.

3.1 Norma AA1000

3.1.1 Concepto e introducción

AccountAbility es una organización líder globalmente que provee soluciones innovadoras a los desafíos más críticos relacionados con la Responsabilidad Social Corporativa y el desarrollo sostenible.

Desde 1995 han ayudado a organizaciones, ONG y gobiernos a incorporar soluciones éticas, medioambientales, sociales y de gestión dentro de su propio sistema de empresa.

La misión de AccountAbility es promover la responsabilidad a favor del desarrollo sostenible. Al ser una institución a la cabeza en el ámbito internacional, facilita instrumentos y estándares objetivos para garantizar la responsabilidad empresarial; brinda desarrollo y certificaciones profesionales; y realiza investigaciones innovadoras.

La institución sigue un modelo de gobernabilidad que implica a las distintas partes interesadas. Esto hace posible la participación directa de miembros individuales y colectivos del mundo empresarial, o de organizaciones a nivel social o públicas de los diferentes países. (AccountAbility, 2008)

3.1.2 Descripción

La norma AA1000 de AccountAbility es una iniciativa pionera que presenta un estándar sin derechos de propiedad y de libre acceso que, abarca completamente aspectos vinculados a las memorias de sostenibilidad y a los resultados obtenidos por la organización (AccountAbility, 2008). Para su preparación se han tenido en cuenta las tendencias actuales en el ámbito financiero, medioambiental y de calidad. También se han integrado materias clave procedentes de la reciente práctica de la gestión de la Responsabilidad Social, así como de la elaboración de informes.

Aún así, la versión actual de la norma AA1000 simboliza un pequeño paso en el amplio camino de la práctica.

Las actualizaciones y guías de las normas progresarán con los resultados cosechados de la puesta en práctica y otras pruebas importantes que mejoren la credibilidad del nuevo concepto de Responsabilidad Social Corporativa.

Podemos decir, que la Norma AA1000 es un modelo de mejora continua que propone aumentar la calidad de la información mediante el compromiso con los stakeholders. Es una norma estándar enfocada en la rendición de cuentas para asegurar la calidad de la contabilidad, auditoría e informes sociales y éticos. Para poder cumplir con lo que hemos mencionado, la Norma AA1000 contiene principios y procedimientos que abarcan los siguientes procesos:

- Planificación.
- Contabilidad, auditoría e informe.

- Fijación del proceso.
- Involucración de los stakeholders.

Es este último punto el que tiene mayor trascendencia en la norma, la gestión y la participación de los stakeholders en las relaciones con la organización. Para ello propone algunos métodos: entrevistas, talleres, seminarios, reuniones públicas, cuestionarios y diversas técnicas para desarrollar el proceso de comprensión e integrar las exigencias de los stakeholders.

Los principios de AccountAbility AA1000

Son tres los Principios de AccountAbility AA1000, y uno de ellos es un principio básico.

El Principio Básico de Inclusividad

El Principio de Relevancia

El Principio de Capacidad de Respuesta

El principio básico de Inclusividad es indispensable para lograr los de Relevancia y Capacidad de Respuesta. Mediante la unión de estos tres principios se obtiene la buena gestión de la Responsabilidad Social Corporativa.

La inclusividad es el inicio para definir la relevancia. El procedimiento de relevancia especifica los temas que son más importantes para la empresa y sus stakeholders. Por último, la capacidad de respuesta alude a las decisiones, acciones y desempeño conectados a aquellos asuntos importantes.

- Principio Básico de Inclusividad

- Principio

La organización tiene que ser inclusiva.

- Definición

Una vez que la organización acepta la responsabilidad sobre aquellos en los que genera impacto y los que lo tienen sobre ella, la inclusividad alude a la implicación de sus stakeholders en el desarrollo y consecución de una solución responsable y estratégica hacia la sostenibilidad.

- Explicación

La inclusividad va más allá de ser un proceso de participación con los stakeholders. Es un compromiso de responsabilidad que se adquiere con aquellos sobre los que la empresa ocasiona un impacto y con los que ocasionan un impacto en la empresa, que posibilita su participación para determinar asuntos y encontrar soluciones. Es decir, conlleva colaboración a todos los niveles.

El principio de Inclusividad no acarrea que la organización deba hacer todo lo que los stakeholders demanden, ni que pierda la responsabilidad sobre sus decisiones.

Es un proceso definido, que aporte una relación completa y equilibrada, que origine estrategias, planes, acciones y resultados que atiendan y en respuesta a los asuntos e impactos de manera responsable.

Una organización tendrá que intentar comprender de manera exhaustiva cuáles son sus stakeholders y entender de manera clara y equilibrada cuáles son sus necesidades y preocupaciones, así como la manera de implicarse con ellos.

El modo en el que una organización se compromete con sus stakeholders, obedecerá a las capacidades de ambas partes y a la madurez de la relación que haya entre ellos.

- Criterios

La organización se asociará al principio de inclusividad cuando se cumpla lo siguiente:

1. Decide ser responsable con aquellos sobre los que tiene un impacto o generan un impacto sobre la organización.
2. Tengan en práctica un sistema de participación de los stakeholders con las siguientes características: este aplicado e integrado en toda la organización de manera continua.
3. Que posea o pueda acceder a los medios fundamentales para poner en marcha un sistema de participación de los stakeholders.
4. El acuerdo con los stakeholders origine la colaboración de los mismos en el desarrollo y logro de una solución responsable y estratégica hacia la sostenibilidad.

- Principio de Relevancia

- Principio

La organización tendrá que identificar sus asuntos relevantes.

- Definición

Radica en precisar la relevancia e importancia de un asunto para la organización y los stakeholders.

Un asunto relevante es una materia que afectará en las decisiones, acciones y desempeño de una empresa o de sus stakeholders.

- Explicación

Para poder adoptar buenas decisiones y acciones, la organización y los stakeholders, deben conocer qué materias son relevantes en la ejecución de la sostenibilidad en la organización.

Para saber qué es lo relevante, se necesita llevar a cabo un proceso de determinación de relevancia. Este proceso tendrá que diseñarse para confirmar que se integra y posteriormente se analiza la información en profundidad. La información deberá ser adicional a la financiera.

Como fuentes informativas se tendrá en cuenta la información aportada por los stakeholders.

El espacio de tiempo que incluirá la información será el corto, medio y largo plazo.

Cuando se analice la información, se tendrán en cuenta los factores que impulsen la sostenibilidad y se estudiarán las necesidades, preocupaciones y expectativas tanto de la organización como de los stakeholders. Siempre será la organización la última responsable para determinar los asuntos relevantes.

Una organización perfeccionará un entendimiento exhaustivo de su relación de sostenibilidad y de cuáles son sus asuntos relevantes, aparte de otros asuntos que, aunque no sean relevantes para la organización, aún requieren una respuesta y un entendimiento claro y equilibrado, además de una justificación, para aquellos para quienes si son relevantes.

La delimitación de los asuntos relevantes variará con el paso del tiempo, irá acorde a su madurez y mejora de comprensión.

- Criterios

Una organización se asociará al principio de relevancia cuando:

1. Tenga en práctica un proceso de determinación de la relevancia con las siguientes características: esté aplicado e integrado en toda la organización de manera continua.
2. Tenga en práctica, o pueda acceder, a las competencias y recursos indispensables para poner en marcha un proceso que especifique la relevancia.
3. El proceso de especificación de la relevancia, dé una comprensión total y equilibrada de los asuntos de sostenibilidad más importantes y fije un orden de prioridad.

- Principio de la Capacidad de Respuesta

- Principio

La organización tiene que dar respuesta a los asuntos de los stakeholders que repercutan en su desempeño.

- Definición

Este principio es la réplica de la organización a los temas de los stakeholders que repercuten en su ejercicio en materia de sostenibilidad. Se pone en práctica a través de decisiones, acciones y desempeño, también mediante la relación con los stakeholders.

- Explicación

La Capacidad de Respuesta pone en evidencia la forma de responder de una organización a sus stakeholders y su responsabilidad ante ellos. Esto englobará la instauración de políticas, objetivos y metas, estructura de gobierno, sistemas y procesos de gestión, planes de acción, compromiso con los stakeholders, medición y control del desempeño o aseguramiento. Es importante mencionar que los stakeholders contribuyen a la mejora de las respuestas.

Como las respuestas dependen de los recursos disponibles de la organización, es necesario que estén debidamente priorizados.

El cometido de una organización será buscar la cantidad de recursos apropiada para aportar respuestas.

Los recursos serán apropiados cuando hagan posible que la organización alcance sus compromisos adquiridos dentro del tiempo convenido y notificar sus respuestas de manera consistente con los intereses y expectativas de los stakeholders.

El objetivo de este principio es que los stakeholders puedan tomar sus decisiones con la información adecuada.

Una organización abierta, tendrá que dar respuestas a sus asuntos más importantes y a los de sus stakeholders de manera exhaustiva y equilibrada. Aún así, la forma en la que la organización de respuesta a un asunto obedecerá a la madurez del asunto y también a la madurez de la organización.

- Criterios

Una organización incorporará el principio de capacidad de respuesta cuando:

1. Tenga en práctica un proceso para determinar las repuestas idóneas que entre otras cosas este aplicado e integrado en toda la organización de forma continua.

2. Tenga en práctica, o acceso a, facultades y recursos necesarios para llevar a cabo los compromisos adquiridos.

3. Responda íntegramente a todos los asuntos relevantes.

4. Dé respuesta teniendo en cuenta las necesidades, preocupaciones y expectativas de los stakeholders.

5. Responda de manera oportuna.

6. Tenga en práctica un proceso de comunicación a los stakeholders que esté aplicado e integrado en toda la organización de forma continua.

3.1.3 Ventajas

- Concede a la organización una lista de principios reconocidos internacionalmente y de libre acceso para darle forma y estructura al modo de entender, gestionar, administrar, evaluar y comunicar su gestión responsable.
- Está específicamente orientada a organizaciones que desarrollan una aproximación estratégica y responsable a la sostenibilidad.
- Facilita los cimientos para fijar, evaluar y comunicar su gestión responsable.
- Permite a la organización concentrarse en qué es importante para su propia visión y le proporciona un marco para determinar y actuar sobre las oportunidades, así como para resolver el riesgo y los acuerdos no financieros.
- Empuja a la organización a que se implique activamente con sus stakeholders, determine completamente y entienda los aspectos sostenibles que dejarán huella sobre su práctica y emplee esta información para poner en práctica estrategias de negocio y propósitos de actuación responsables.
- Proporciona las nociones para entender y lograr el aseguramiento de la sostenibilidad y el compromiso responsable con los stakeholders.

4. COMPARATIVA DE LAS NORMAS

En el siguiente apartado vamos a plasmar en una tabla lo que en nuestra opinión son los rasgos o aspectos más significativos de las tres normas que hemos analizado hasta ahora en el presente trabajo. Enumeraremos tanto los beneficios como los inconvenientes o cosas que consideramos habría que mejorar de su contenido. También es importante mencionar dentro de que grupo se encuentran con relación al modelo de práctica de gestión. Hay que decir que en los tres casos se trata de normas que han visto la luz hace relativamente poco y que por lo tanto pueden tener todavía muchos aspectos que mejorar a base de la experiencia de las organizaciones que hacen uso de ellas.

Tabla 2. Comparativa de las tres normas

Nombre	Entidad creadora	Año	Modelo	Beneficios	Inconvenientes
Norma SGE 21	Forética	2008	Práctica de gestión	<ul style="list-style-type: none"> - Norma certificable. - Continuidad mediante auditorías externas. - Compatible con las distintas normas de gestión. 	<ul style="list-style-type: none"> - No analiza el impacto del producto o servicio de manera clara.
Norma ISO 26000	Organización Internacional de Estandarización	2010	Práctica de gestión teórica	<ul style="list-style-type: none"> - Fuente internacional de consulta. - Guía completa basada en la normativa y legislación internacional. - Simboliza una conformidad mundial sobre la RSC. 	<ul style="list-style-type: none"> - No es certificable. - No cuenta con indicadores de medida.
Norma AA1000	AccountAbility	2008	Norma de auditoría	<ul style="list-style-type: none"> - Modelo de mejora continua. - Compromiso con los stakeholders. - Auditorías periódicas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Entiende la gestión basándose en los intereses de los stakeholders. - Se ocupa de lo teórico, no cómo llevarlo a la práctica.

Fuente: Tabla de elaboración propia.

A continuación, vamos a hacer balance de las tres normas que hemos analizado hasta ahora.

Como podemos observar en la tabla, las Normas SGE 21 e ISO 26000 son normas de prácticas de gestión y la AA1000 en cambio es una norma de auditoría. A pesar de esta condición de normas de prácticas de gestión, solo una de las dos es certificable, se trata, como podemos ver de la SGE 21. El asunto de la certificación es un factor muy importante a tener en cuenta a la hora de escoger la práctica de gestión adecuada, puesto que proporciona a la organización mayor seguridad con relación a la imagen que da al exterior.

Al tratarse de una certificación, debe asegurarse su continuidad realizando auditorías externas. También hay que mencionar su compatibilidad con las distintas normas de gestión utilizadas en la actualidad por las organizaciones.

El inconveniente que podemos plantear sin embargo, es que no es muy preciso al analizar el impacto del producto o servicio de una organización.

La Norma ISO 26000 por otra parte, es más bien una fuente de consulta internacional. Es de ayuda que sea una guía muy completa que tiene como referencia la normativa y legislación internacional. Por todo esto, es símbolo de conformidad a nivel mundial de la Responsabilidad Social Corporativa.

El punto débil más claro es la falta de certificación que conlleva la ISO 26000. Y por otro lado, que no cuenta con indicadores de medida. Estos son muy importantes porque le permiten a la organización saber cuál es su situación en materia de Responsabilidad Social Corporativa, si ha alcanzado los objetivos que se había marcado y puede compararse con otras organizaciones.

Por último, tenemos la Norma de auditoría AA1000. Se trata de un modelo de mejora continua que como la SGE 21 cuenta con auditorías periódicas. Hay que destacar el hincapié que hace en el compromiso con los stakeholders. Esto también es objeto de discordia puesto que entiende la gestión basándose en los intereses de los stakeholders.

Para terminar, hay que decir que la Norma AA1000 se ocupa meramente del aspecto teórico, no da referencias de cómo llevarlo a la práctica.

5. MEMORIAS DE SOSTENIBILIDAD

Como es un instrumento para revelar a los stakeholders las diferentes iniciativas que se están desarrollando dentro de una organización, todas las normas anteriores, si se dan, deberían de incorporarse dentro de las memorias de sostenibilidad. Actualmente el modelo más utilizado internacionalmente es el del GRI por lo que consideramos importante incluirlo dentro de nuestro trabajo aunque no sea su propósito original.

5.1 Global Reporting Initiative

5.1.1 Concepto e introducción

El GRI es una institución que tiene como propósito fomentar la elaboración de memorias de sostenibilidad con independencia del tipo de organización. El GRI realiza un Marco íntegro para elaborar memorias de sostenibilidad, y su uso se está popularizando por el mundo (GRI, 2013).

Este Marco, que contiene una Guía para la elaboración de Memorias, fija los principios e indicadores de los que las organizaciones pueden valerse para medir y dar a conocer su práctica en los ámbitos económico, social y ambiental. El GRI se implica con la mejora continua y el aumento del uso de las Guías para la elaboración de Memorias, que están al alcance de los usuarios de forma gratuita.

GRI es una organización sin ánimo de lucro formada por diversos stakeholders. Fue fundada conjuntamente por la organización CERES (siglas en inglés para Coalición de Economías Responsables del Medio Ambiente) y el PNUMA (Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente) en el año 1997 en Estados Unidos. Posteriormente en 2002, asentaron sus oficinas en Ámsterdam, lugar en el que se encuentra en la actualidad su Secretaría. Esta organización cuenta también con oficinas regionales en Australia, Brasil, China, India y Estados Unidos; asimismo, cuenta con una red de más de treinta mil contactos en todo el mundo.

Esta organización se centra en una economía global sostenible en la que las organizaciones gestionen de forma responsable su ocupación e impactos económicos, ambientales y sociales, y redacten sus memorias de manera clara. Procuran que la elaboración de memorias de sostenibilidad sea una práctica frecuente facilitando la orientación y ayuda a las organizaciones.

La primera versión de la Guía para la elaboración de Memorias que lanzó el GRI fue en el año 2000. Un año después, y con la ayuda del Comité de Dirección, el CERES separó al GRI como una institución independiente.

La siguiente generación de directrices, que conocemos como G2, la presentaron en 2002 en la Cumbre Mundial sobre el Desarrollo Sostenible que se celebró en Johannesburgo. Pero no fue hasta 2006, con la tercera generación de Directrices G3, que la Guía del GRI se vio impulsada. En su elaboración participaron más de tres mil expertos de todos los campos.

Actualmente contamos con la Guía G4, presentada en 2013, que facilita elaborar los informes de sostenibilidad haciéndolos más breves o resumidos, centrándose en materias realmente importantes. De esta forma, aporta una

mayor transparencia, compromiso y confianza con los stakeholders, creando valor. Por otra parte, favorece que las memorias en sí mismas, colaboren mejorando la gestión de la sostenibilidad en las organizaciones.

5.1.2 Descripción

La cuarta versión de La Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad, G4, expone unos Principios de elaboración de Memorias, unos Contenidos Básicos y un Manual de aplicación para, así, favorecer a las organizaciones la elaboración de memorias de sostenibilidad, sin tener en cuenta su tamaño, sector o ubicación.

Esta Guía es a su vez una referencia a nivel internacional para los que se interesen por la información sobre la perspectiva de gestión, práctica e influencia de las organizaciones en los ámbitos ambiental, social y económico. La Guía ayuda a elaborar cualquier documento en el que se tenga que difundir esa clase de información.

La Guía está estructurada en dos partes:

- Principios de elaboración de Memorias y Contenidos Básicos

En esta primera parte, se exponen los Principios de elaboración de Memorias y los Contenidos Básicos, además de los criterios que las empresas tienen que utilizar para elaborar sus memorias de sostenibilidad de acuerdo con La Guía. Por otra parte, se definen también algunos términos fundamentales.

- Manual de aplicación

Esta parte aclara cómo emplear los Principios de elaboración de Memorias, cómo organizar la información para su posterior explicación y cómo entender los conceptos que se señalan en La Guía. Contiene además alusiones a otras fuentes, un glosario y notas generales sobre la elaboración de memorias sostenibles.

En todo caso, las organizaciones tienen que consultar el Manual de aplicación cuando se dispongan a elaborar una memoria de sostenibilidad.

En este trabajo, solo vamos a analizar en detalle la primera parte de La guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad.

- Principios de elaboración de Memorias

Los Principios de elaboración de Memorias son muy importantes para la transparencia, y por ello, las organizaciones tienen la obligación de aplicarlos a la hora de elaborar sus memorias de sostenibilidad.

El Manual de aplicación resume el proceso que tienen que seguir las organizaciones para poder decidir en armonía con los Principios de elaboración de Memorias.

Podemos clasificar los Principios en dos grupos:

- Principios para determinar el contenido de la memoria

Estos principios determinan qué tiene que contener la memoria tomando como base las actividades, la influencia y las expectativas e intereses de los stakeholders.

- Principios para determinar la calidad de la memoria

Estos otros principios ayudan a mejorar la toma de decisiones a favor de la calidad de la información y de presentarla adecuadamente. Si la información es de calidad favorece que los stakeholders actúen y decidan de manera oportuna.

Cada uno de los principios contiene una definición y una explicación sobre su forma de aplicación y sus correspondientes comprobaciones. Estas comprobaciones son un mero instrumento de autodiagnóstico.

1. Principios para determinar el contenido de la memoria

- Participación de los grupos de interés

La organización debe indicar cuáles son sus stakeholders y mostrar cuál es la respuesta a sus expectativas e intereses.

Dentro de los stakeholders están los que forman parte de la organización y con los que se tienen distintas relaciones.

Las expectativas e intereses de los stakeholders son de referencia para las decisiones que se tendrán en cuenta cuando se elabore la memoria.

Comprobaciones:

- La organización describirá a los stakeholders ante los que se considere vinculado para rendir cuentas.

- El contenido de la memoria se fundamenta en los resultados de la inclusión de los stakeholders que la empresa usa en sus actividades en curso.

- El contenido de la memoria se fundamenta en los resultados de la participación de los stakeholders llevada a cabo para la memoria.

- Los procesos de participación de los stakeholders determinantes en las decisiones sobre la memoria deben ser coherentes con la misma.

- Contexto de sostenibilidad

La memoria tiene que mostrar la práctica de la organización en el contexto más extenso de la sostenibilidad.

Es fundamental que la información sobre las prácticas se muestre en el contexto. Las memorias de sostenibilidad tienen la intención de mostrar la manera en la que una organización ayuda, o lo intenta, a la mejora o empeoramiento de las circunstancias, los avances y las tendencias ambientales, sociales y económicas a todos los niveles. Por ello si la memoria se centra solo en la evolución de la práctica individual, o en la efectividad de la organización, no dará respuesta a esta cuestión.

Comprobaciones:

- La organización muestra la visión que tiene del desarrollo sostenible y usa la información y mediciones a su disposición, en las materias que se exponen en la memoria.
- La organización expone sus prácticas en un contexto amplio de condiciones y objetivos de desarrollo sostenible.
- La organización muestra el impacto y el aporte de sus prácticas en sus diferentes contextos geográficos.
- La memoria detalla el vínculo entre la sostenibilidad y la estrategia de la organización, los riesgos y oportunidades estructurales.

- Materialidad

La memoria debe comprender los Aspectos que:

- muestren las consecuencias económicas, ambientales y sociales más relevantes de la organización; o
- influyan decisivamente en las evaluaciones y decisiones de los stakeholders.

Hay una gran variedad de asuntos que pueden incorporar las organizaciones en sus memorias. Destaca los asuntos que puedan ser importantes porque manifiestan los efectos ambientales, sociales y económicos o porque contribuyen en las decisiones de los stakeholders, y por esto tienen que figurar en la memoria. Por lo tanto, la materialidad de un asunto resuelve si es importante incluirlo en la memoria.

Comprobaciones:

Al especificar los Aspectos Materiales, la organización debe considerar los siguientes factores:

- impactos, peligros y oportunidades vinculados a la sostenibilidad que se puedan calcular razonablemente por parte de instituciones o eruditos en el tema.
- intereses y asuntos primordiales conectados a la práctica de la sostenibilidad e indicadores sugeridos por los stakeholders.

- desafíos y amenazas futuras del sector.
- leyes, reglamentos, acuerdos internacionales que sean influyentes en la estrategia para la organización y stakeholders.
- metas, objetivos, valores, políticas y sistema de gestión de la organización.
- intereses y expectativas razonables de los stakeholders.
- amenazas serias para la organización.
- factores fundamentales que posibilitan el éxito de la organización.
- competencias significativas de la organización y cómo ayudan al desarrollo sostenible.

Fijar prioridades

- La memoria da prioridad a los Aspectos materiales e indicadores.

- Exhaustividad

La memoria de sostenibilidad tiene que abarcar los Aspectos materiales y su cobertura, de manera que queden claros sus impactos a nivel ambiental, social y económico; y a su vez que los stakeholders sean capaces de examinar la práctica de la organización en un periodo de tiempo.

Este principio comprende las dimensiones de alcance, cobertura y tiempo. Asimismo, puede aludir al desempeño de recopilar información y si se expone de una manera razonable y adecuada.

Comprobaciones:

- La memoria de sostenibilidad abarca los impactos tanto dentro como fuera de la organización y la información material según los Principios de materialidad, Contexto de Sostenibilidad y Participación de los stakeholders.
- La memoria contiene información sobre todos los impactos que se den durante el periodo objeto de la misma, y futuros si son previsibles.
- No se excluirá información importante que pueda ser de interés para los stakeholders a la hora de tomar sus decisiones o que pueda generar impactos ambientales, sociales y económicos.

2. Principios para determinar la calidad de la memoria

- Equilibrio

La memoria de sostenibilidad debe mostrar bien los aspectos positivos como los negativos de su práctica de la sostenibilidad en la organización, con el fin de favorecer un análisis claro del desempeño.

A la hora de presentar el contenido, este debe mostrar imparcialidad de la práctica de la empresa. Por ello, tienen que omitir cualquier aspecto que pueda influir indebidamente en las decisiones u opiniones de los lectores.

Comprobaciones:

- La memoria muestra las conclusiones o aspectos positivos y negativos.
- El formato en el que se expone la memoria permite contrastar los aspectos positivos y negativos anualmente.
- La importancia de cada aspecto contenido en la memoria se basa en su materialidad.

- Comparabilidad

La organización debe escoger, recopilar y difundir la información de manera sistemática. Esta debe mostrarse de manera que los stakeholders sean capaces de apreciar la evolución de las prácticas de la organización y compararla con la de otras.

Es necesario este principio para ser capaces de analizar el desempeño de la organización. Así, los stakeholders podrán comparar los datos ambientales, sociales y económicos actuales con los anteriores, con los objetivos de la empresa y con los de otras empresas.

Comprobaciones:

- La memoria y la información que expone pueden compararse cada año.
- Las prácticas de la organización pueden contrastarse con las referencias pertinentes.
- Se puede mostrar y analizar cualquier variación importante en la Cobertura, el Alcance y tiempo de la información expuesta en la memoria.
- Cuando se pueda, se aplican por parte de la organización protocolos de selección, valoración y presentación de información generalmente aceptados (como los de La Guía del GRI).
- La memoria de sostenibilidad usa los Contenidos sectoriales de GRI cuando es adecuado.

- Precisión

La información tiene que ser muy rigurosa y detallada para que los stakeholders puedan valorar el desempeño de la organización.

La información referente al rumbo de la gestión y los indicadores económicos, ambientales y sociales pueden manifestarse de distintas maneras, alternando resultados cualitativos y cuantitativos. La precisión se distingue por una lista de características que dependen del tipo de información y del destinatario de la misma.

Comprobaciones:

- La memoria muestra los datos que se han medido.
- Se detallan las técnicas de medición de datos y bases de cálculo empleadas, para que puedan repetirse con resultados semejantes.
- El margen de error de los datos cuantitativos no influye de manera importante en la disposición de los stakeholders para sacar conclusiones adecuadas.
- La memoria muestra qué estimaciones, hipótesis y técnicas se han obtenido y utilizado, o de dónde se puede obtener la información.
- Los resultados cualitativos de la memoria estarán en consonancia con los demás datos y evidencias disponibles.

- Puntualidad

La organización tiene que entregar sus memorias según un calendario estipulado, para que los stakeholders tengan la información y puedan tomar sus decisiones adecuadamente.

Que la información sea útil depende de si llega a los stakeholders en el momento adecuado para que estos la incorporen a sus procesos de toma de decisiones. La puntualidad se aplica tanto a la periodicidad de la emisión de la memoria como a la proximidad a los hechos que describe.

Comprobaciones:

- La información de la memoria se publica siendo reciente correspondiendo al periodo sobre el que se informa.
- La selección y publicación de los datos es razonable con el calendario de elaboración de la memoria.
- La información de la memoria señala de forma clara el periodo al que se hace referencia y a las previas y posteriores actualizaciones.

- Claridad

La organización mostrará la información de forma que los stakeholders puedan acceder a ella y entenderla.

La información tiene que presentarse de manera comprensible para los stakeholders que tengan un conocimiento razonable de la organización y de sus prácticas.

Comprobaciones:

- La memoria incluye la cantidad de información exigida por los stakeholders y eludirá detalles excesivos e innecesarios.
- Los stakeholders encontrarán la información específica sin empeños extraordinarios (con ayuda de índices, mapas, enlaces, etc.).
- La memoria evita tecnicismos, siglas, jerga... que resulten desconocidos para los stakeholders e incluye explicaciones.
- La información estará a disposición de todos los stakeholders, incluidos los que tengan necesidades específicas de accesibilidad.

- **Fiabilidad**

La organización tiene que poder someter a la información y los procesos que se usan con esta, a evaluación y establecimiento de la calidad y la materialidad.

Es importante que los stakeholders conozcan que pueden cotejar la veracidad de la información contenida en la memoria, y conocer cómo se han aplicado los Principios de elaboración de memorias.

Comprobaciones:

- Se especifica cómo se ha verificado la memoria externamente.
- La organización puede reseñar la fuente original de la información contenida en la memoria.
- La organización puede demostrar la fiabilidad de las hipótesis y cálculos realizados.
- Los responsables de la información original han estudiado la fiabilidad de la misma dentro de unos márgenes de error aceptables.

2. Contenidos básicos

Hay dos tipos de Contenidos básicos:

- Contenidos básicos generales.
- Contenidos básicos específicos.

2.1 Contenidos básicos generales

Los Contenidos básicos generales tienen que ver con todas las organizaciones que realizan memorias de sostenibilidad. Dependiendo de las características que tenga cada organización tendrán que reflejar en la memoria una serie determinada de Contenidos básicos generales.

Estos Contenidos básicos generales se dividen en siete apartados que analizaremos a continuación.

- Estrategia y análisis

Los Contenidos de este apartado presentan una imagen general de la sostenibilidad de la empresa, sirve de base para información más detallada a desarrollar en la memoria.

En esta categoría se pueden utilizar datos de otros apartados de la memoria, pero su cometido no es resumir el contenido de esta, sino facilitar la comprensión de cuestiones estratégicas.

- Perfil de la organización

Los Contenidos de esta categoría muestran una imagen general de las características de la organización. Sirven de marco, como los anteriores, para la información más detallada de la memoria.

- Aspectos materiales y cobertura

Estos Contenidos básicos aportan una visión conjunta de los procesos con los cuales la organización ha determinado el Contenido de la memoria, los Aspectos materiales y su Cobertura y la exposición de la información.

- Participación de los stakeholders

Este apartado de contenidos expone una visión conjunta de la participación de los stakeholders en la empresa a lo largo del periodo que se analiza.

No hay que limitar su participación a la derivada de la elaboración de la memoria.

- Perfil de la memoria

Los Contenidos básicos de esta categoría muestran la visión conjunta de la información básica de la memoria, el Índice de contenido GRI y el enfoque relacionado con la verificación externa.

- Gobierno

Estos Contenidos básicos exponen una visión de conjunto de la estructura de Gobierno y su composición. Describen la manera en la que se establece y estructura el órgano anterior de Gobierno para dar apoyo al propósito de la organización, y su relación con las dimensiones económica, ambiental y social.

- Ética e integridad

Los Contenidos básicos de este apartado presentan una visión conjunta de: los valores, principios, estándares y normas de la organización y por otra parte, los mecanismos internos y externos de asesoramiento y de denuncia.

2.2 Contenidos básicos específicos

La Guía dispone los Contenidos básicos específicos en tres categorías: Económica, Medioambiental y Desempeño Social. Esta última se desglosa a su vez en cuatro subcategorías: Prácticas laborales y trabajo digno, Derechos Humanos, Sociedad y Responsabilidad sobre productos.

En cada una de las categorías se manifiestan una serie de Aspectos del GRI. Los datos correspondientes a cada Aspecto material se pueden dar a conocer como Información sobre el enfoque de gestión o mediante Indicadores.

- Información sobre el enfoque de gestión

La información sobre el enfoque de gestión hace posible que la organización explique de qué manera gestiona los efectos económicos, ambientales y sociales relacionados con los Aspectos materiales.

Es la organización quien decide qué Aspectos son materiales mediante la aplicación de los Principios de elaboración de memorias que ya mencionamos en un apartado anterior.

Los Aspectos materiales son los que muestran los impactos económicos, ambientales y sociales más importantes de la organización, y las materias que influirán mucho en las valoraciones y decisiones de los stakeholders.

"La información sobre el enfoque de gestión describe el modo en que la organización identifica, analiza y responde a sus impactos materiales, reales y potenciales, en los ámbitos económico, ambiental y social." (GRI, 2013)

Muestra también un marco en el que se sitúan los indicadores de desempeño.

- Indicadores e información específica sobre el enfoque de gestión

Los indicadores nos proporcionan información sobre las prácticas o los efectos económicos, ambientales y sociales de la organización referentes a sus Aspectos materiales. Cada uno de los Aspectos tiene indicadores y directrices específicos.

Este apartado abarca las directrices para indicadores de cada categoría y aspecto; entre los cuales están los referidos a la Información sobre el enfoque de gestión específica de cada aspecto.

La organización debe anunciar si la información sobre un indicador o la información específica sobre el enfoque de gestión no tiene en cuenta el

límite previamente determinado para un Aspecto material específico en los Contenidos básicos generales.

5.1.3 Ventajas

Redactar una memoria de sostenibilidad abarca la medición, divulgación y rendición de cuentas ante los stakeholders tanto internos como externos que estén relacionados con las prácticas de la organización referidas al desarrollo sostenible. Cuando hablamos de elaborar memorias de sostenibilidad comprende en realidad muchos ámbitos y se considera sinónimo de otros términos utilizados para determinar la información referente al impacto económico, ambiental y social.

Una de las características claras de las memorias de sostenibilidad es que debe proporcionar una imagen clara y razonable de las funciones destinadas a la sostenibilidad por la organización informante, y debe reflejar las contribuciones positivas y negativas.

Las memorias que se elaboran según el criterio y las pautas del GRI muestran los resultados que se han dado en el periodo de información correspondiente, ocupándose de los compromisos, la estrategia y la orientación directiva tomada por la organización.

A continuación, señalamos algunos de los usos de las memorias de sostenibilidad.

- Estudiar, comparar y evaluar la práctica en cuestión de sostenibilidad con referencia a las leyes, normas, códigos, pautas de actuación e iniciativas voluntarias de la empresa.
- Manifestar cómo influye y es influida una organización en las prácticas creadas en cuestión del desarrollo sostenible.
- Contrastar el desempeño de una organización con otras organizaciones a lo largo del tiempo.

6. ANÁLISIS DE LA RSC EN LAS EMPRESAS ESPAÑOLAS CON INFORMES GRI

Si bien nuestro objeto de estudio era la norma SGE 21, la falta de información ha hecho que tengamos que estudiar la norma a través de las memorias de sostenibilidad, en concreto con los informes del GRI.

En este apartado vamos a proceder al análisis de la situación de las empresas españolas en cuestión de normativa en RSC. Como hemos visto en apartados anteriores, hay varias normas de las que pueden hacer uso para enfocar su gestión hacia la sostenibilidad. Pero también hay que decir que las normas SGE 21, ISO 26000 y AA1000 no son las únicas normas para este cometido con las que contamos a nivel mundial. Un análisis es necesario para poder entender cuál es el impacto que tienen estas normas en las empresas, y para saber cuál es en realidad el uso que hacen de ellas las empresas.

6.1 La RSC en España

El interés por la Responsabilidad Social Corporativa es relativamente reciente en España, en los últimos quince años han ido surgiendo experiencias de economía social y solidaria.

Este proceso coincide con la expansión internacional de las organizaciones españolas, por lo tanto, les obliga a conocer el comportamiento que tienen fuera de su país de origen. Sobre todo en materia de derechos humanos en los países en vías de desarrollo a donde trasladan sus actividades económicas muchas organizaciones. Y es que es fuera de España donde las organizaciones del país tienen que competir con otras organizaciones ya preocupadas por su comportamiento sostenible y responsable.

Por estos motivos van naciendo en España iniciativas para impulsar la Responsabilidad Social Corporativa en los ámbitos de normalización y certificación. Algunas de las iniciativas que tienen más importancia dentro de España son las siguientes:

- Código de Gobierno de la Empresa Sostenible (IESE, Fundación Entorno y PwC).
- Norma SGE 21 (Forética).
- Norma UNE (AENOR).

También hay que señalar que empresas, sindicatos, universidades y ONG españolas se han adherido al Pacto Mundial de la ONU sobre responsabilidad.

Siguiendo la línea de lo que acontece en otros países, también los grupos políticos son conscientes de la necesidad que hay de poner un poco de orden en torno a la Responsabilidad Social Corporativa. Se propuso por ejemplo la creación de una Comisión Técnica de Expertos que trabajen dentro del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Esta Comisión tendría como objetivo elaborar un informe sobre la Responsabilidad Social de la Empresa, que sea de ayuda para evaluar y avalar la validez de los elementos que forman parte de ella.

En resumen, podemos decir que la Responsabilidad Social Corporativa despierta interés en España. Cada vez más organizaciones cuentan con departamentos específicos para implantar esta forma de gestión de empresa

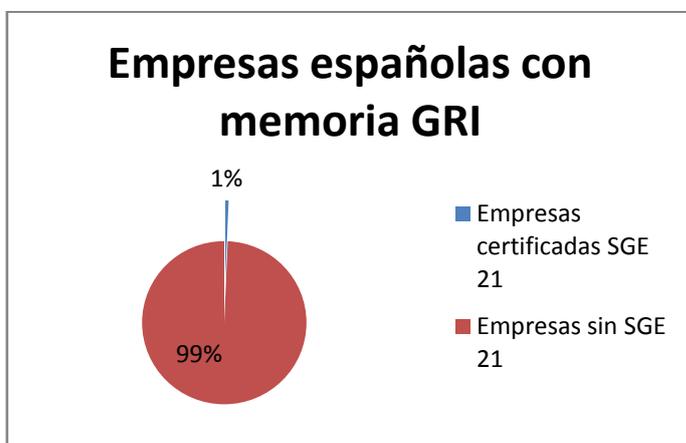
sostenible. Todavía falta mucho por hacer, y hay que tener cautela con los sistemas de normalización y certificación para no relajarse con el asunto.

6.2 Análisis de la información contenida en las memorias GRI de empresas españolas

Teniendo en cuenta todo lo que hemos expuesto hasta ahora, vamos a hacer un análisis gráfico de las empresas españolas que elaboran sus memorias de sostenibilidad según los principios del GRI. Consideramos que es interesante saber qué tipo de iniciativas utilizan las empresas españolas en materia de sostenibilidad, ver si aparecen plasmadas en las memorias de sostenibilidad que realizan y saber qué tipo de empresas elaboran las memorias.

Para realizar este análisis hemos utilizado información proveniente directamente del Global Reporting Initiative y de Forética. El GRI nos proporcionó una lista de empresas españolas que elaboraron sus memorias siguiendo los principios de la entidad en el año 2015, contiene ciento cincuenta y un empresas. El listado está incluido en el Anexo 2 del presente trabajo. Por su parte Forética nos envió un listado de las empresas españolas que tienen la certificación SGE 21 a 31/12/2015, son un total de ciento trece empresas. Este listado también está incluido en el Anexo 3. Cotejando los datos de estos dos listados y comprobando todas las memorias de sostenibilidad realizamos el siguiente análisis.

Gráfico 5. Empresas españolas con memoria GRI



Fuente: gráfico de elaboración propia.

En primer lugar, tenemos un diagrama circular que nos muestra la información de las empresas certificadas con SGE 21 entre las que realizan sus memorias según los criterios del GRI. El origen de los datos es un listado de empresas con memoria GRI en 2015 proporcionado por el Global Reporting Initiative cruzado con la información de otro listado de empresas certificadas con SGE 21 hasta diciembre de 2015 facilitado por Forética.

La fecha de elaboración del gráfico es enero de 2016 y representa en unidades porcentuales el año 2015 de empresas españolas.

El gráfico refleja dos magnitudes distintas, por un lado las empresas certificadas con SGE 21 y las empresas sin la certificación por el otro. Esto lo hace distinguiendo la primera magnitud con el color rojo y la segunda con el color azul.

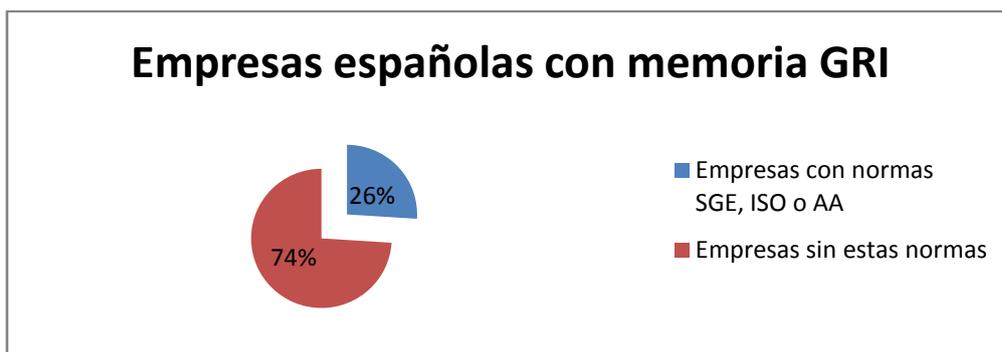
Los datos nos indican que un uno por ciento de las empresas están certificadas con la Norma SGE 21, frente al noventa y nueve por ciento que carece de dicha certificación.

Por tanto, la tendencia general nos muestra que las empresas españolas que realizan sus memorias bajo los criterios del GRI no están certificadas con la Norma SGE 21.

El porcentaje tan poco significativo de empresas que utilizan la Norma SGE 21 se puede deber al uso de otro tipo de iniciativas por parte de las empresas españolas. Como ya hemos mencionado antes, al no disponer de una única norma y certificación a nivel internacional es normal que las organizaciones usen distintas iniciativas para poder desarrollar su gestión sostenible. También hay que decir que solo son ciento trece empresas certificadas en España con la norma SGE 21, por lo tanto, no es nada extraño que el porcentaje de certificación sea tan bajo entre las organizaciones que hacen sus informes con GRI.

Desde que Forética crease la Norma SGE 21 en el año 2008 hasta el 2015 no ha habido una respuesta más favorable por parte de las empresas españolas, que en siete años solo haya ciento trece certificaciones es muy significativo. Por ello, podemos decir que la entidad certificadora tiene aún mucho trabajo por hacer en materia de comunicación, información y fomento de la norma. Es una idea que por ejemplo hicieran sesiones informativas y de formación trabajando conjuntamente con universidades y ayuntamientos para dar a conocer esta norma a los emprendedores.

Gráfico 6. Empresas españolas con memoria GRI



Fuente: gráfico de elaboración propia.

A continuación, tenemos un segundo diagrama circular, que nos da información sobre las empresas con Normas SGE 21, AA1000 o ISO 26000 entre las que utilizan los criterios del GRI.

La procedencia de la información es la misma que en el caso anterior. Por un lado un listado del Global Reporting Initiative y por el otro una lista de Forética con los cuales realizamos un cruce de datos.

La fecha de elaboración de este gráfico es enero de 2016, y nos muestra en unidades porcentuales la situación de las empresas españolas en el año 2015.

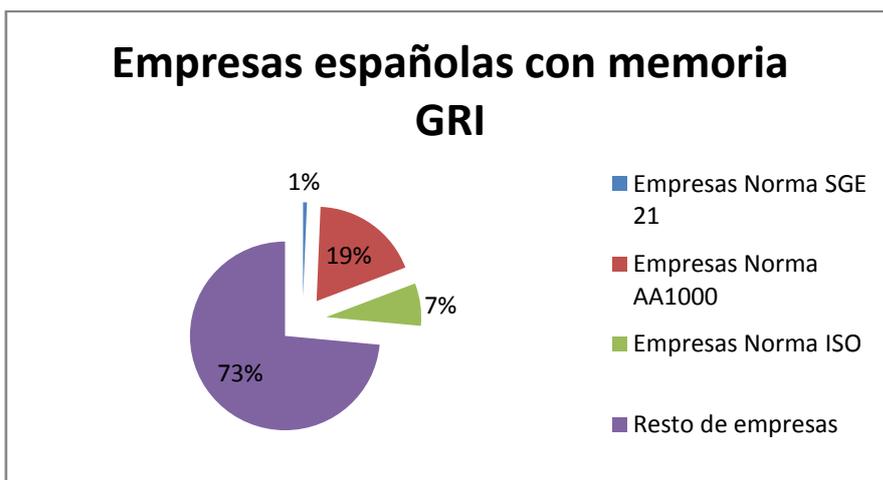
El diagrama circular diferencia dos magnitudes: las empresas que cuentan con normas SGE 21, ISO 26000 o AA1000 en color azul y las empresas sin alguna de las normas SGE 21, ISO 26000 o AA1000 en color rojo.

Los datos nos indican la siguiente situación, el veintiséis por ciento de las empresas españolas que usan GRI para elaborar sus informes cuenta con alguna de las normas SGE 21, ISO 26000 o AA1000 para su gestión. Frente a este porcentaje, el setenta y cuatro por ciento de las empresas que utilizan GRI en España no hacen uso de ninguna de las tres normas mencionadas.

Como consecuencia, la tendencia general que nos indica el gráfico es que las empresas no tienen en cuenta las normas SGE 21, ISO 26000 o AA1000 para incorporarlas a su política de gestión.

Que más de un cuarto de las organizaciones españolas cuenten con alguna de las tres normas que hemos mencionado anteriormente no es nada significativo en este caso, si tenemos en cuenta todas las iniciativas en materia de Responsabilidad Social Corporativa que hay en la actualidad internacionalmente. Seguramente los tres cuartos de organizaciones restantes cuentan con distintas iniciativas, por ejemplo hemos podido ver organizaciones con normas de AENOR entre ellas, en vez de usar las normas SGE 21, ISO 26000 o AA1000. Hasta que no contemos con un proceso de normalización y de certificación en común que puedan utilizar las empresas con independencia de su naturaleza, seguiremos teniendo porcentajes como el que hemos visto.

Gráfico 7. Empresas españolas con memoria GRI



Fuente: gráfico de elaboración propia.

El siguiente gráfico es un diagrama circular también. Este, en cambio, nos indica el desglose de las empresas con normas SGE 21, empresas con norma ISO 26000, empresas con norma AA1000 y empresas sin ninguna de estas normas, entre las que usan los criterios GRI para elaborar sus memorias de sostenibilidad.

La información para la realización del gráfico tiene como origen el propio Global Reporting Initiative y la entidad española Forética, ambas proporcionaron listas de empresas recopiladas por ellos.

Este gráfico se ha elaborado en enero de 2016 y presenta en unidades porcentuales el año 2015 de las empresas españolas de los listados utilizados.

El diagrama circular nos muestra cuatro magnitudes diferenciadas en distintos colores. En primer lugar, tenemos las empresas con norma SGE 21 en color azul. En segundo lugar, están las empresas con la norma AA1000 en color rojo. En tercer lugar están representadas las empresas que utilizan la norma ISO 26000 en color verde. Y en último lugar están representadas las empresas que no utilizan ninguna de las normas mencionadas, en color azul.

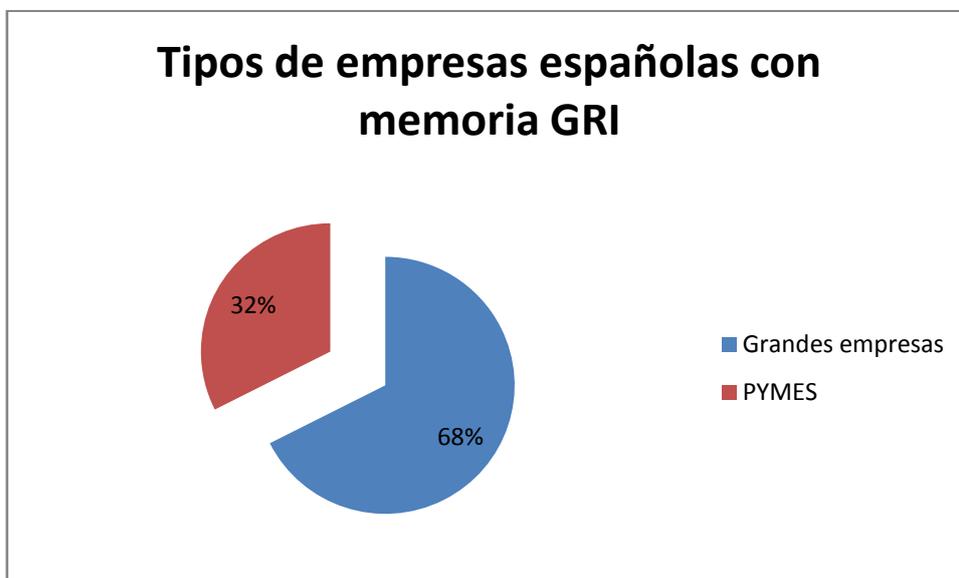
Los datos nos indican que el uno por ciento de las empresas españolas con informe GRI cuentan con la norma SGE 21, como ya hemos podido observar en el primer gráfico a analizar. También nos muestra que el siete por ciento de las empresas con informe GRI en España cuentan con la norma ISO 26000. Pero los porcentajes más significativos de los cuatro son el diecinueve por ciento de las organizaciones con la norma AA1000 y el setenta y tres por ciento de las organizaciones que no utiliza ninguna de las normas.

Por lo tanto, de los datos que acabamos de exponer se deduce que la tendencia general en España es que las empresas que realizan sus informes con las pautas del GRI no cuenten ni con la Norma SGE 21, ni la ISO 26000 ni la AA1000.

En este gráfico podemos ver lo que ocurría en el gráfico B pero con mayor detalle. Los porcentajes de las normas solo consiguen formar un cuarto del total de las empresas con memorias del GRI. Me vuelvo a reiterar en lo que ya hemos visto en los gráficos anteriores, hay demasiadas iniciativas por parte de distintos organismos públicos o privados que lo que fomentan es este caos de certificaciones y normativas. Nos revelan la necesidad de un consenso a nivel internacional, hay que sentarse en la mesa y poner en común todas las ideas para después sintetizarlas. O por otra parte, es necesario que las administraciones públicas se impliquen y tomen cartas en el asunto regulando la normativa en materia de Responsabilidad Social Corporativa. Y a su vez que exigieran responsabilidades a aquellas organizaciones denunciadas por llevar a cabo acciones socialmente no responsables.

De los tres gráficos que hemos analizado está muy claro, la situación que predomina en España es que las empresas no utilicen de forma generalizada las normas de gestión que hemos analizado. Esta situación puede deberse a que estamos todavía en una situación primeriza con respecto a otros países del mundo en cuestión de Responsabilidad Social Corporativa. Por otra parte, al no tener establecida una norma en concreto que englobe de forma homogénea todas las propuestas que hay actualmente en materia de Responsabilidad Social Corporativa, las empresas utilizan según su criterio distintas iniciativas.

Gráfico 8. Tipos de empresas españolas con memoria GRI



Fuente: gráfico de elaboración propia.

Por último, tenemos otro diagrama circular, pero este nos muestra la distribución por tipo de empresa que utilizan GRI en España para realizar sus memorias de sostenibilidad.

Para realizar este gráfico hemos utilizado únicamente el listado de las empresas españolas que realizan sus memorias según los principios del GRI, recopilado por la propia entidad.

La fecha de elaboración de este gráfico es el mes de enero de 2016 y representa en unidades porcentuales el año 2015 de las empresas españolas.

Este diagrama circular refleja dos magnitudes distintas. Por una parte las grandes empresas españolas que utilizan GRI en color azul, y por el otro las PYMES españolas que utilizan GRI en color rojo.

Los datos reflejan que el treinta y dos por ciento de las empresas españolas que elaboran sus memorias según los criterios del GRI son PYMES. Y por el contrario el sesenta y ocho por ciento de las empresas que redactan sus memorias según el GRI son grandes empresas.

Por lo tanto, la tendencia general es que sean las grandes empresas las que elaboren sus memorias siguiendo los criterios del GRI.

Es completamente comprensible que el porcentaje de las empresas grandes sea mayor a la hora de realizar estas memorias de sostenibilidad según los criterios del Global Reporting Initiative. Tenemos que tener en cuenta que es a estas grandes empresas a las que más les interesa realizar sus actividades económicas fuera de su país de origen y por tanto las que tienen que tener en consideración factores como las prácticas sostenibles a la hora de competir con las demás empresas internacionales. Como apuntamos en el apartado de la situación de la responsabilidad social en España, las empresas que sacan fuera sus negocios tienen que competir con otras empresas que ya estaban preocupadas por la sostenibilidad anteriormente. Y por esto deducimos que es importante no solo el incorporar las prácticas en materia de sostenibilidad, si no escoger una normativa que tenga renombre a nivel internacional para poder ponerse a la par del resto de empresas que elaboran sus memorias de sostenibilidad.

Si bien es cierto que el número de PYMES que utilizan el sistema del GRI es significativo, puesto que se trata de más de una cuarta parte de ellas, podemos entender que al realizar sus negocios mayoritariamente en España no tienen tanto en cuenta los beneficios que tendría realizar los informes de sostenibilidad según los criterios del GRI.

7. CONCLUSIONES

Con el análisis de las ideas del presente trabajo podemos deducir que la Responsabilidad Social Corporativa es un desafío para las organizaciones del futuro. Con el tiempo son más las empresas que, ya sea por propia iniciativa o movidas por sus actividades económicas, asumen la responsabilidad social. Son conscientes de que el visto bueno para poder llevar a cabo sus operaciones económicas viene dado por todos aquellos agentes económicos o grupos de interés con los que se relaciona la organización, o como los hemos denominado anteriormente, stakeholders.

En cuanto a las tres normas que hemos analizado, hay que mencionar la importancia que debemos darle a la posibilidad de auditoría y certificación. Por este motivo, la norma SGE 21 y la norma AA1000 son adecuadas para los objetivos que marcan para ellas sus entidades creadoras. Aún así, deberían trabajarse otros aspectos que a nuestro entender les restan cualidades. En el caso de la norma SGE 21 deberían encontrar la forma de analizar mejor los impactos del producto o servicio de una manera más clara. En cuanto a la norma AA1000, no hay que limitar la gestión de la organización al punto de vista de los stakeholders, porque una organización no son solo sus grupos de interés. En el caso de la norma ISO 26000, su no certificación es claramente su punto débil, pero aporta muchos beneficios con los planteamientos teóricos que tiene en relación con una buena gestión sostenible.

En lo que a las memorias de sostenibilidad se refiere, nos ha ayudado a entender lo necesario que es mostrar claramente los impactos que tiene la empresa a cualquier nivel, porque es asombroso a que escala nos pueden llegar a afectar a los individuos, tengamos interés en la organización o no. También creemos que es una buena herramienta práctica que, a través de sus indicadores, permite comparaciones para tomar las mejores decisiones posibles.

La experiencia realizando este trabajo también nos ha demostrado el esfuerzo continuo que hay que hacer para poder recibir información por parte de las entidades públicas o privadas que llevan a cabo iniciativas de Responsabilidad Social Corporativa. Esta razón es la que nos ha llevado a tener que enfocar el trabajo de una manera distinta a la inicialmente planteada. Hemos tenido que analizar la norma SGE 21, entre otras, a través de la única manera que nos ha sido posible, utilizando las memorias de sostenibilidad GRI.

Por último, el trabajo empírico nos ha ofrecido como conclusión la gran cantidad de iniciativas que hay en materia de sostenibilidad. A través de los resultados de los gráficos hemos podido ver que las empresas no tienen un criterio establecido a la hora de elegir qué tipo de normas o modelos utilizan para su gestión. Puesto que no hay una norma generalmente aceptada u homogeneizada internacionalmente, cada empresa decide a su libre albedrío cual es la que utiliza. Este hecho saca a la luz la necesidad de elaborar una única norma internacional con la que todas las empresas se certifiquen y puedan compararse entre sí. De esta manera, se daría una mejor respuesta a los intereses de los stakeholders y se mejorarían los procesos de toma de decisiones tanto interiores como exteriores.

8. BIBLIOGRAFÍA

ACCOUNTABILITY. 2008. AA1000 AccountAbility Principles Standard 2008. Disponible en <http://www.accountability.org/standards/aa1000aps> (consultado en diciembre de 2015).

ÁLVAREZ, I. 2009. Las memorias de sostenibilidad: un instrumento para la gestión de la sostenibilidad. *Revista Española de Financiación y Contabilidad* 38 (144): 677-697.

ÁLVAREZ I., y GARAYAR, A. 2007. Incidencia de la GRI de emisiones en las memorias sostenibles. *Ekonomiaz* (monográfico "Responsabilidad social de la empresa más allá de la sabiduría convencional") 65: 319-341.

ARGANDOÑA, A. 1994. *La ética en la empresa*. Instituto de Estudios Económicos. Madrid.

FORÉTICA. 2008. Norma para la Evaluación de la Gestión Ética y Socialmente Responsable en las organizaciones. Disponible en <http://www.sge21.foretica.org/documents> (consultado en noviembre de 2015).

FORÉTICA. 2008. Presentación SGE 21. Disponible en <http://www.sge21.foretica.org/documents> (consultado en noviembre de 2015).

GRAY, R.; OWEN, D., y ADAMS, C. 1996. *Accounting and Accountability*. Londres: Prentice-Hall Europa.

GRI. 2013. G4 Sustainability Reporting Guidelines. Disponible en <http://www.globalreporting.org/standards> (consultado en noviembre de 2015).

ISO. 2010. Discovering ISO 26000. Disponible en <http://www.iso.org/iso/home/standards> (consultado en diciembre de 2015).

LARRINAGA, C; MONEVA, J.M.; LLENA, F; CARRASCO, F., y CORREA, C. 2002. Accountability and accounting regulation: The case of the Spanish environmental disclosure standard. *European Accounting Review* 11 (4): 723-740.

LIZCANO, J.L., y MONEVA, J.M. 2003. Marco Conceptual de la Responsabilidad Social Corporativa. Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas.

MONEVA, J.M. 2007. El marco de la información sobre responsabilidad social en las organizaciones. *Ekonomiaz* (monográfico "Responsabilidad social de la empresa más allá de la sabiduría convencional") 65: 285-317.

ONU. 2000. Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Disponible en <http://www.unglobalcompact.org> (consultado en enero de 2016).

RODRÍGUEZ, J.M.; MELLE, M., y SASTRE, J.M. 2007. Gobierno y Responsabilidad Social de la Empresa. Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas.

UNIÓN EUROPEA. 2000. Libro blanco sobre responsabilidad ambiental. Comisión Europea. Bruselas.

9. ANEXOS

Anexo 1. Formulario para la solicitud de la certificación de la norma SGE 21.

SOLICITUD DE OFERTA PARA LA CERTIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN ÉTICA Y SOCIALMENTE RESPONSABLE SEGÚN LA SGE 21:2008

Para poder elaborar una oferta de certificación que se ajuste a las características de su organización precisamos disponer de los datos que se solicitan en este formulario.

TODA LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA SERÁ TRATADA CONFIDENCIALMENTE. El cumplimentar esta solicitud NO supone el compromiso de contratar nuestros servicios.

DATOS DE LA EMPRESA

Razón social:					
Domicilio social:					
C.I.F.:					
Tel.:					
Fax.					
Persona de contacto:					
E-mail:					
Nº de centros a certificar:					
Nº de empleados:	Fijos		Eventuales		Subcontratados
Nº de turnos:					
Sector al que pertenece:					
¿La organización es socia de Forética?					

SISTEMAS DE GESTIÓN

¿Dispone de algún otro Sistema de Gestión implantado? SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> (en caso afirmativo complete la siguiente tabla)				
ÁREA	NORMA DE REFERENCIA	Nº CENTROS	FECHA DE CERTIFICACIÓN	¿ESTÁ CERTIFICADO? (en caso afirmativo indique la entidad certificadora)
Calidad				
Medio Ambiente				
Prevención de Riesgos Laborales				
I+D+i				

Otras (especificar) (p.ej.: SA 8000, EFR, ISO 270001 o UNE 170001)				
--	--	--	--	--

ALCANCE (actividad que desarrolla la organización y es objeto de la certificación. Será el texto propuesto para el certificado en el momento de su emisión)

--

CENTROS A CERTIFICAR (Rellenar en caso de varios emplazamientos / multi-site / certificaciones de grupo)

NOMBRE	DIRECCIÓN	ACTIVIDAD	EMPLEADOS	TURNOS

DATOS RELEVANTES Por favor, complete esta información en la medida de lo posible

<u>DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES</u> de la empresa (Descripción completa de las actividades principales, productos y/o servicios)			
Emplazamientos Temporales / OBRAS	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	En caso afirmativo, por favor adjunte un listado
Procesos Principales			
Principales clientes/sectores			
Materias Primas Utilizadas			
Actividades gestionadas fuera del centro			
Actividades subcontratadas			
Principales impactos ambientales			
Otra información de interés			

AUDITORÍA LEGAL PRL

Servicio de Prevención	Ajeno <input type="checkbox"/>	Propio <input type="checkbox"/>	Indicar las especialidades asumidas internamente: <input type="checkbox"/> Vigilancia de la Salud <input type="checkbox"/> Seguridad <input type="checkbox"/> Higiene <input type="checkbox"/> Ergonomía
	Mixto <input type="checkbox"/>		
Actividad dentro del Anexo I (RD 39/97)	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	En caso afirmativo, indicar cuál(es) Actividad(es):

ENTIDAD DE CERTIFICACIÓN (elija la entidad de certificación con la que desee trabajar)

APPLUS CTC <input type="checkbox"/>	BUREAU VERITAS CERTIFICATION <input type="checkbox"/>	DET NORSKE VERITAS BUSINESS ASSURANCE
EQA ESPAÑA <input type="checkbox"/>	ESPAÑA <input type="checkbox"/>	
GLOBAL SPAIN, S.L. <input type="checkbox"/>	ICDQ <input type="checkbox"/>	INTERTEK <input type="checkbox"/>
SERVICIO DE CERTIFICACIÓN DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE MADRID <input type="checkbox"/>	SGS ICS IBÉRICA <input type="checkbox"/>	OCA CERT
	INTERNACIONAL <input type="checkbox"/>	TÜV

FIRMA AUTORIZADA (es indispensable completar la siguiente información)

Nombre		FIRMA Y SELLO:
Cargo		
e-mail		
Teléfono contacto		
Fecha deseada de Auditoría:		

De acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, le informamos de que sus datos personales pasarán a formar parte de un fichero, cuyo responsable es FORÉTICA con domicilio social en c/ Zorrilla Nº 11, 1º Izq., 28014 Madrid. La finalidad de este fichero es llevar a cabo la gestión y control de la relación comercial con nuestros clientes. Si lo desea podrá ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición dirigiéndose por escrito a la dirección señalada, adjuntando una fotocopia de su DNI.

Anexo 2. Listado de empresas españolas con memoria GRI en el año 2015.
Fuente: GRI.

1	Abeinsa
2	Abengoa
3	Abengoa Bioenergía
4	Abengoa Solar
5	Abengoa Water
6	Abertis
7	Accenture Spain
8	Acciona
9	Acerinox
10	ACTIVA MUTUA
11	AECA
12	AGBAR
13	AGREDA AUTOMÓVIL S. A.
14	AGUAS DE ALBACETE
15	Aguas de Murcia
16	AIRFARM
17	Amadeus
18	APFSC
19	ASEPEYO
20	ASPAPEL
21	Atresmedia
22	Autoridad Portuaria de Castellón
23	AXA España
24	B:SM
25	BALEÀRIA
26	Banco Sabadell
27	Banco Santander - Spain
28	BANKIA
29	Bankinter
30	BBVA (Banco Bilbao Vizcaya Argentaria)
31	BMN
32	Bolsas & Mercados
33	CaixaBank
34	CAIXABANK CONSUMER FINANCE
35	Caja Laboral
36	Canal de Isabel II (CYII)
37	Catalana Occidente

38	CEMEX Latam Holdings S.A.
39	CEPSA
40	CESPA
41	CLH
42	Coca-Cola Iberian Partners
43	COFIDES
44	COLEGIO OFICIAL DE ECONOMISTAS DE ARAGON
45	CONGALSA S.L.
46	Consejo General de Colegios Oficiales de Farmacéuticos de España
47	Consorti Hospitalari De Vic
48	Consum
49	DALLANT
50	Deloitte Spain
51	DIA
52	DKV Seguros
53	Ebro
54	Ecoembes
55	EDP Renovaveis, S.A.
56	EDP Spain
57	Elecnor
58	Empresa Municipal de Aguas de Gijón
59	Empresa Municipal de Transportes (EMT)
60	Enagas S.A.
61	Endesa
62	ESADE Business School
63	ESTEVE
64	FCC Aqualia
65	FEAPS Comunidad Valenciana
66	Ferrovial S.A.
67	Fluidra
68	Fomento de Construcciones Y Contratas (FCC)
69	Forética

70	Fraternidad Muprespa
71	Fremap Mutua de Accidentes de Trabajo
72	FULTON SERVICIOS INTEGRALES, S.A.
73	Fundació Ramón Noguera
74	Fundación Focus-Abengoa
75	Gamesa
76	Gas Natural SDG
77	GENERAL MOTORS ESPAÑA
78	Gestamp
79	Gestamp Biomass
80	Gestamp Solar
81	Gestamp Wind
82	GM España
83	Gonvarri Steel Services
84	GRI Renewable Industries
85	Grupo ACS
86	Grupo Amma
87	Grupo Antolín
88	Grupo Banco Popular
89	Grupo Cooperativo Cajamar
90	Grupo Correos
91	Grupo EULEN
92	GRUPO HERMANOS MARTIN
93	GRUPO MARWEN CALSAN
94	Grupo TRAGSA
95	Grupo Unión Fenosa Gas
96	GS Inima Environment
97	Heineken Spain
98	HOSPITALES UNIVERSITARIOS VIRGEN MACARENA - VIRGEN DEL ROCIO
99	IBERCAJA BANCO, S.A.U
100	Iberdrola
101	IBERIA AIRLINES OF SPAIN
102	Iberpapel Gestión, S.A.
103	Inditex
104	Indra

105	Institut Català d'Oncologia
106	Instituto de Crédito Oficial (ICO)
107	INTERPYME S.L.P.
108	ISDEFE (Ingeniería de Sistemas para la Defensa de España)
109	ITP (Industria de Turbo Propulsores)
110	Javierre S.L.
111	Kutxabank
112	La Farga Group
113	Leroy Merlin España
114	Línea Directa
115	Mahou-San Miguel Group
116	Mango Group
117	Mapfre
118	MAS Business - Managing A Sustainable Business
119	MAT Holding
120	Mediaset España Comunicación
121	Meliá Hotels International
122	Mutua Universal
123	NEINVER
124	NH Hoteles
125	OHL Group
126	Parc d'atraccions Tibidabo
127	Prisa
128	Promic
129	PROMOCAIXA
130	Prosegur
131	Realia
132	Red Eléctrica de España
133	Redyser Transporte
134	REPARALIA
135	Repsol
136	Sacyr Vallehermoso
137	Sanitas
138	Santalucía
139	SAR Residencial y Asistencial SAU
140	SegurCaixa Adeslas
141	SIG AUS
142	SIGRE

143	Suara Cooperativa
144	TÉCNICAS REUNIDAS (TRSA)
145	Telefónica
146	TERSA
147	Unicaja

148	Unión de Mutuas
149	University of Cantabria
150	VEIASA - Verificaciones Industriales de Andalucía, S.A.
151	Vodafone España

Anexo 3. Listado de empresas certificadas con SGE 21 a 31/12/2015. Fuente: Forética.

1	ABYMATIC SISTEMAS, S.L. (Grupo Sabico)
2	ACCIÓN CONTRA EL HAMBRE
3	ACEFAT, A.I.E.
4	AMER E HIJOS, S.A.
5	ANISER FACILITY SERVICES, S.L.U. (GRUPO EUROFIRMS)
6	APAREJADORES MADRID
7	APROMONTES
8	AQUAMBIENTE, SERVICIOS PARA EL SECTOR DEL AGUA, S.A.U.
9	BICOLAN ETT SA (Grupo Sabico)
10	BIEFFE MEDITAL, S.A.
11	BONTERRA IBERICA
12	BPS GROUP
13	CALVIÀ 2000, S.A.
14	CAN CET - CENTRE D'INSERCIÓ SOCIO-LABORAL, S.L.
15	CATSER, S.L.
16	CC VENTANAL DE LA SIERRA (IMMOCHAN)
17	CELER SOLUCIONES, S.L.
18	CENTRAL DE LIMPIEZA EL ESPEJO JUSTO VILLAREAL, S.L. (Grupo Sabico)
19	CENTRE ESPECIAL MINUSVAL, S.L.
20	CENTRO COMERCIAL ZENIA BOULEVARD
21	CLN INCORPORA CEE, S.L.
22	CLN SERVICIOS INTEGRALES, S.L.
23	COFARES COOPERATIVA FARMACÉUTICA ESPAÑOLA
24	CONSORCI DEL TRANSPORT SANITARI REGIÓ DE GIRONA
25	CONSORCIO DE SERVICIOS, S.A.
26	COOPERATIVA INDUSTRIAL DE ÓPTICA SOCIEDAD COOPERATIVA (CIONE)
27	CORPORACIÓN GRUPO NORTE
28	CRC OBRAS Y SERVICIOS S.L.
29	CRODA IBÉRICA, S.A. - MEVISA SITE
30	DOMICILIA GRUPO NORTE, S.L.
31	EAS TECNO SYSTEM, S.L.
32	ECLAT LIMPIEZA, S.A. (Grupo Sabico)
33	ELIMCO SOLUCIONES INTEGRALES, S.A.
34	EMPRESA DE BLAS Y CIA, S.L.
35	EMPRESA LD, S.L.
36	EMPRESA MARTIN, S.A.
37	EMPRESA RUIZ, S.A.
38	EUROFIRMS EMPRESA DE TRABALHO TEMPORARIO, L.D.A.
39	EUROFIRMS ETT, S.L.U.
40	EUROFIRMS FUNDACIÓN PRIVADA
41	EUROFIRMS TALENT, S.L.U.
42	EUROFIRMS, PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS, L.D.A.
43	EXTREMADURA AVANTE, S.L.U.

44	FORÉTICA
45	FORMAR Y SELECCIONAR, S.L.
46	FORMAR-SE CANARIAS, S.L.
47	FORMAR-SE TRAINING, S.L.
48	FORSEL CONSULTING, S.L. (GRUPO NORTE)
49	FRUITS DE PONENT, S.C.C.L.
50	FUNDACIÓ PRIVADA ILERSIS
51	FUNDACIÓN CORRESPONSABLES
52	FUNDACIÓN GRUPO NORTE
53	FUNDACIÓN INFORM
54	FUNDACIÓN PARA LA ATENCIÓN INTEGRAL DEL MENOR (FAIM)
55	FUNDACION PICARRAL
56	FUNDACIÓN PRIVADA VALLÈS ORIENTAL
57	FUNDACIÓN SAN JOSÉ ETXE-ALAI
58	GARBIALDI, S.A.
59	GRAMEIMPULS, S.A.
60	GRUPO CLN
61	GRUPO DKV SEGUROS
62	GRUPO FORMAR-SE
63	GRUPO NORTE FACILITY, S.A.
64	GRUPO NORTE OUTSOURCING SERVICIOS INTEGRALES, S.L.
65	GRUPO NORTE RECURSOS HUMANOS Empresa de Trabajo Temporal, S.A.
66	GRUPO NORTE SOLUCIONES DE SEGURIDAD
67	GRUPO NORTE SOLUCIONES DE SERVICIOS AUXILIARES, S.L.
68	GRUPO SABICO
69	GRUPO SEGUR
70	HOSPITAL MONCLOA, S.A.
71	HOSPITAL PLATÓ
72	IMMOCHAN ESPAÑA, S.A.
73	INSURCOL, LTDA
74	INTEGRACIÓN Y LIMPIEZA LINTE CENTRO ESPECIAL DE EMPLEO, S.L. (GRUPO NORTE)
75	INTEGRACIÓN Y LIMPIEZA LINTE MADRID CENTRO ESPECIAL DE EMPLEO, S.L. (GRUPO NORTE)
76	KAIRÓS, SOCIEDAD COOPERATIVA DE INICIATIVA SOCIAL
77	LABORATORIOS BAXTER, S.L.
78	L'ARCA DEL MARESME, EMPRESA INSERCIÓ, S.L.L
79	LD EMPRESA DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN CATALUNYA, S.L.
80	LD EMPRESA DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN, S.A.
81	LES ROCHES
82	LIMCAMAR, S.L.
83	LIMPIEZAS CRESPO, S.A.
84	LINTE VALENCIA CENTRO ESPECIAL DE EMPLEO, S.L. (GRUPO NORTE)
85	MAHECO, S.A.
86	MANTYLIM, S.A.
87	MEDIA RESPONSABLE, S.L.
88	MELCHOR MASCARÓ, S.A.
89	MENDEZ PRO-TEC, S.A.

90	METRO BILBAO, S.A.
91	MONTAJES ELÉCTRICOS NERVIÓN S.A.
92	OPEN MS SERVICIOS Y RECURSOS HUMANOS, S.L.
93	PAGO DE CARRAOVEJAS, S.A.
94	PAISAJES DEL SUR
95	POMPAS FÚNEBRES DE MANACOR, S.A.
96	PROSEÑOR, CORREDURÍA DE SEGUROS, S.L. (GRUPO NORTE)
97	PUENTES Y CALZADAS INFRAESTRUCTURAS, S.L.U.
98	RESIDENCIA SAN JOSE DE LA MONTAÑA
99	ROIG OBRES SERVEIS I MEDI AMBIENT, S.A.
100	SABICO SEGURIDAD, S.A. (Grupo Sabico)
101	SABICO SERVICIOS AUXILIARES, S.L. (Grupo Sabico)
102	SANOFI - AVENTIS, S.A.
103	SBC OUTSOURCING S.L. (Grupo Sabico)
104	SECURITAS PERÚ
105	SEGUR CONTROL, S.A.
106	SEGUR FUEGO, S.L.
107	SEGUR IBÉRICA, S.A.
108	SERVEIS FUNERARIS DE BARCELONA, S.A.
109	SERVICIOS AUXILIARES GESTIÓN DE NEGOCIOS SA (Grupo Sabico)
110	SERVIMIL, S.A.
111	SILICIA COMUNICACIÓN, SA (Grupo Sabico)
112	SUSTAINABLE AGRO SOLUTIONS, S.A.
113	VIAS Y OBRAS PÚBLICAS, S.A.