



Herramienta de autoevaluación en materia de RSC v.3.2



**Cambra de Comerç
Mallorca**



**Govern
de les Illes Balears**

Conselleria de Treball i Formació
Direcció General de
Responsabilitat Social Corporativa



O'Gayar Co.

O'GAYAR CONSULTING

RESULTADOS Y RESPONSABILIDAD

4 de marzo de 2011

VERSIÓN 3 – REVISIÓN 2

Guía del informe de autoevaluación de la herramienta CSRObservatory

Introducción.

Las empresas empiezan a ser sensibles a una nueva forma de gestión para conseguir perdurar en el tiempo, gracias a comportarse de una forma responsable. La sostenibilidad en todos los sentidos y el balance positivo en la triple cuenta de resultados (económica, social, medioambiental) convertirán a esta nueva forma de hacer negocios en un pilar básico de su estrategia competitiva, sea la naturaleza del negocio que sea.

El proceso para implementar la Responsabilidad Social (RS), y el cambio a un nuevo modelo de gestión de forma responsable, comienza con el análisis de la situación actual en la empresa. Para ayudar en esta evaluación inicial, hemos desarrollado una herramienta gratuita con metodología on-line y muy detallada, que sirve a las empresas para introducirse de forma sencilla en materia de Responsabilidad Social. El sistema de autoevaluación CSRObservatory ayuda, por una parte, a identificar y priorizar los Grupos de Interés o "Stakeholders" y, por otra, a evaluar las prácticas de gestión en las dimensiones:

1. Gobierno corporativo.
2. Social.
3. Económica.
4. Medioambiental.

El uso de esta herramienta es de carácter totalmente voluntario, y su aplicación no exime a las empresas del cumplimiento de las disposiciones legales vigentes aplicables. CSRObservatory es una aplicación desarrollada por O'Gayar Consulting para ayudar a las empresas a evaluarse en materia de RS, mostrando las áreas de mejora y permitiendo a las empresas definir sus propios indicadores de seguimiento en materia de RS, para poder verificar la eficacia de las acciones implantadas. También facilitará a los organismos, a través de los que se distribuye la herramienta, la labor estadística y de detección de oportunidades de actuación con las empresas de su entorno.

Esperamos que el uso de la aplicación facilite el conocimiento y trabajo conjunto entre dichas empresas y organismos en pro del tejido empresarial y social.

Desde O'Gayar Consulting pensamos que la empresa debe adaptarse al cambio de forma innovadora, a través de un proceso de mejora continua y con un modelo empresarial comprometido con el desarrollo sostenible. Por ello, una vez determinada la situación actual de la empresa, bien la Cámara de Comercio o el organismo a través del cual se distribuya la herramienta, bien O'Gayar Consulting o ambos conjuntamente, pueden poner a disposición de la empresa, que así lo desee, el desarrollo de un plan personalizado para implementar, en cada realidad organizativa, las medidas necesarias en materia de RS. Un plan que desgranará un conjunto de actuaciones para desplegar e integrar los conceptos y principios de la Responsabilidad Social Empresarial de forma sencilla y rentable en la estrategia, decisiones, operaciones y actuaciones de las empresas.

Definición del marco de actuación: RSC y Sostenibilidad.

Responsabilidad Social Corporativa y Sostenibilidad son dos términos que en los últimos años se han utilizado ampliamente para identificar una nueva relación entre la sociedad, las organizaciones y el medioambiente, pero que son susceptibles de ser malinterpretados o usados incorrectamente.

Con objeto de determinar el marco de actuación de la herramienta Autoevaluación CSR, es importante establecer una definición de los conceptos de Responsabilidad Social, y de Sostenibilidad, que sea compartido por todos los participantes en este proyecto.

Crear un marco conceptual único, nos ayudará a poder explicar y elaborar, con mayor coherencia, el resto de los contenidos y a usar y compartir un lenguaje común entre los diferentes actores que intervengan.

El concepto de Responsabilidad Social Corporativa.

Para la definición del concepto de RSC, tomemos la definición del Foro de Expertos en Responsabilidad Social, liderado por el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales:

“La Responsabilidad Social de una Organización es, además del cumplimiento estricto de las obligaciones legales vigentes, la integración voluntaria en su gobierno y vigentes, gestión, en su estrategia, políticas y procedimientos, de las preocupaciones sociales, laborales, medioambientales y de respeto a los derechos humanos que surgen de la relación y el diálogo transparentes con sus grupos de interés, responsabilizándose así de las consecuencias y los impactos que se derivan de sus acciones.”

Por tanto, la Responsabilidad Social de las organizaciones, hace referencia al compromiso voluntario que adquiere una organización, en relación a sus grupos de interés, asumiendo las consecuencias, actuales y futuras, que sus comportamientos tienen sobre estos y su entorno.

El concepto de Sostenibilidad.

El concepto de Sostenibilidad, a pesar de no contar aún con una acepción oficial en el diccionario de la RAE, se deriva del adjetivo sostenible, y en el ámbito de la Responsabilidad Corporativa hace referencia a **“la capacidad de un proceso de mantenerse por sí mismo”**, o de una forma más amplia, **“de sostenerse en el tiempo”**.

El término de Sostenibilidad está estrechamente ligado al concepto de Desarrollo Sostenible, que es definido como **“el desarrollo que satisface las necesidades presentes sin poner en peligro la capacidad de las futuras generaciones de satisfacer sus propias necesidades”**.

Por tanto, podemos considerar que el “desarrollo sostenible” en sus tres ámbitos, el social, económico y medioambiental, lo que persigue es la Sostenibilidad.

Es importante recalcar que el desarrollo sostenible no se circunscribe sólo al ámbito “ecológico” o “medioambiental”, sino que necesita los otros dos pilares: el social y el económico, para que se produzca.

Como hemos comprobado, los conceptos de Responsabilidad Social, Sostenibilidad, y Desarrollo Sostenible, no son equiparables entre sí, pero si están relacionados entre ellos. Cuando hablamos de organizaciones, la Responsabilidad Social es el camino, que incluye las acciones, valores y comportamientos, que nos conduce a la Sostenibilidad. En definitiva, la Responsabilidad Social es el medio y la Sostenibilidad el fin que perseguimos.

Objetivo de la aplicación de autoevaluación CSRObservatory.



Es una aplicación desarrollada por O'Gayar Consulting para ayudar a las pymes a autoevaluarse en materia de RSC, mostrando sus puntos fuertes, las áreas de mejora y permitiendo a las empresas definir sus propios indicadores de seguimiento en materia de RSC para poder verificar la eficacia de las acciones implantadas. También facilita a la Cámara de Comercio, u organismo similar a través del cual se distribuya la herramienta, la labor de detectar las oportunidades de actuación con las pymes de su entorno.

El objetivo último de la aplicación es facilitar el conocimiento y trabajo conjunto entre las pymes y los organismos intermedios en pro del tejido empresarial y social.

Los objetivos generales del Proyecto son:

1. Ayudar a las pymes a diagnosticar su situación actual en materia de RSC poniendo de relieve los aspectos básicos de una estrategia de negocio responsable.
2. Integrar en su sistema de gestión los principios de la responsabilidad social mediante un conjunto de actuaciones centrales de Responsabilidad Social Empresarial.
3. Establecer una nueva plataforma de diálogo entre los organismos intermedios y la realidad empresarial con tal de distinguir continuamente las necesidades de ayuda o colaboración en el proceso de adaptación de su actual modelo de gestión a uno responsable: social y medioambientalmente.

Los objetivos específicos son:

1. Identificar, priorizar y dialogar con los Grupos de Interés, sistematizando los canales de diálogo.
2. Explicitar los comportamientos y compromisos que adquiere la empresa en relación a sus Grupos de Interés.
3. Extender el compromiso de responsabilidad social a las pymes e implicarse con la comunidad y el tejido social.
4. Fomentar y sistematizar los canales de diálogo.

Almacenamiento y uso de la información.

La aplicación ha sido desarrollada en Java © J2EE, para facilitar el acceso a todos los usuarios. Mediante una interfaz gráfica, sencilla y accesible eliminamos las posibles barreras a las empresas y las personas.

Los datos suministrados por las empresas son almacenados en una base de datos Oracle ©, propiedad de O'Gayar Consulting y almacenada en su servidor al efecto sito en su CPD del Polígono Fuente del Jarro, en Paterna (Valencia), respetando en todo momento las restricciones contempladas en la LOPD para preservar la seguridad de la información. Esta información será accesible en todo momento para la empresa que se haya registrado como usuaria y sólo para ella.

En cualquier momento, la empresa podrá solicitar la modificación o cancelación de sus registros en la base de datos.

Dado el carácter gratuito de uso de la herramienta, está prohibida su utilización para fines distintos de la autoevaluación por parte de la empresa. Queda expresamente prohibido su uso con fines comerciales, sin permiso previo de su propietario. La publicidad o distribución a terceros de los informes obtenidos, fuera del ámbito de la empresa que se autoevalúa, sin permiso previo del propietario de la aplicación, está igualmente prohibida y protegida por derechos de autor.

Una misma empresa podrá evaluarse tantas veces como desee, para conocer sus progresos y en qué áreas necesita seguir mejorando. El uso indiscriminado de esta posibilidad, puede comportar la denegación de acceso a la aplicación. Los informes emitidos por la herramienta para la empresa son gratuitos y con único destino para la empresa registrada. El falso registro o suplantación de la identidad de una empresa está prohibido y puede ser perseguible judicialmente.

A partir de los datos almacenados por las empresas, los organismos intermedios únicamente recibirán estadísticas sobre aspectos relacionados en materia de Responsabilidad Social tales como áreas de mejora, situación sectorial, ámbitos de aplicación de la RSE, deficiencias generalizadas, necesidades concretas de actuación, comparativas entre sectores y/o provincias, etc. Los organismos intermedios no pueden tener acceso a los datos individualizados de las empresas registradas, respetando así lo establecido en la LOPD.

El desarrollo de la autoevaluación.

El cuestionario de la herramienta de autoevaluación CSRObservatory, está adaptado al esquema de indicadores que el GRI (Global Reporting Initiative) propone para el desarrollo de memorias de sostenibilidad. Construirlo de esta forma, podrá permitir a las empresas autoevaluarse en torno a los principios de la guía G3.

Elaborar un Reporte o Memoria bajo el marco GRI G3, no sólo puede permitir a las organizaciones mostrar al público sus acciones socialmente responsables, si no que le guía sobre los aspectos de gestión en los que debe de reflexionar.

Por ello, la herramienta se constituye como un punto de partida, mostrando según los criterios internacionales lo que cualquier empresa (sin tener en cuenta su naturaleza o tamaño) debería de mejorar para optimizar su desempeño en la triple cuenta de resultados. La herramienta permite ajustar el foco de evaluación en los puntos clave que, después, den lugar a la revisión de estrategias y planes de acción a futuro bajo la perspectiva de la mejora continua.

Determinar la situación de la organización en referencia a esos principios, le permitirá recoger la información necesaria para en un futuro construir un informe de sostenibilidad bajo parámetros internacionales.

Los principios, sobre los que el sistema de autoevaluación CSRObservatory construye su cuestionario, ayudan a la organización en la selección de los temas relevantes sobre los cuales informar según los criterios G3. También informa sobre aquellos indicadores y recomendaciones de actuación según cada elemento evaluado.

Responder el cuestionario, una vez descargada la aplicación y su respuesta on-line seguramente requiera de la participación de distintas personas de la organización. La herramienta tiene prevista esta posibilidad, pudiendo varios usuarios registrar la información por departamentos, secciones, ubicaciones, etc. Las consultas cruzadas, y el traspaso de información entre las distintas áreas de la organización, es un ejercicio que ha demostrado lograr involucrar a todos los niveles de la empresa en una temática particular, mejorando la comunicación interna. En este caso concreto, permitirá compartir y focalizar información sobre un tema, en muchos casos novedoso, para algunos integrantes de la empresa que decidan o sean invitados a colaborar en la autoevaluación.

La experiencia indica que el proceso de recopilación de información, para responder a este tipo de cuestionarios, permite reflexionar y visualizar fortalezas y debilidades que a veces la propia empresa desconocía, pudiendo de esta forma reaccionar de forma preventiva o correctiva.

La inclusión de información relativa a la Responsabilidad Social de la empresa es una práctica que viene ganando terreno a nivel internacional, en particular entre las grandes empresas.

Queda pues pendiente su implantación dentro del seno de las pymes, dado que peso específico dentro de la economía y del número de trabajadores empleados. La transparencia en la información que la empresa da de sí misma y su reputación en materia de RSC cada vez es más valorada por distintos públicos interesados: 'stakeholders' tales como clientes, consumidores, inversores, comunidad, etc. Y dicha señal de transparencia, compromiso y fortaleza acaba mejorando la imagen de la empresa.

La información que se recopile y se genere en el proceso de responder el cuestionario, así como el informe de resultados que la empresa obtendrá después de autoevaluarse, será de gran utilidad para aquellas organizaciones que quieran comenzar a incluir información sobre su desarrollo de la Responsabilidad Social Empresarial en sus Memorias anuales, Reportes, etc.

Agradecemos cualquier sugerencia para mejorar esta herramienta, así como para elaborar nuevos informes, incorporar datos y/o desarrollar distintas actuaciones en materia de RSC que apunten a un mayor beneficio para las empresas, los organismos intermedios y por tanto, para toda la sociedad y nosotros mismos.

Beneficios de la autoevaluación.

Los beneficios del uso y desarrollo de la herramienta de autoevaluación recaerán tanto en el organismo intermedio que facilita la herramienta, como en las propias empresas que la utilicen de la siguiente forma:

A las empresas que utilicen la herramienta:

1. Evaluar y conocer su grado de sostenibilidad y en un futuro valorar el impacto económico de desarrollar una política económica, social y medioambientalmente responsable.
2. Permitir diferentes ritmos de implantación en función de la madurez de la organización, optimizando recursos.
3. Mejorar la gestión de sus activos intangibles.
4. Desarrollar planes personalizados y ajustados para la integración de la RSC en la gestión organizativa.
5. Estructurar la información necesaria de acuerdo con los requisitos de la GRI G3 para la redacción posterior de memorias o reportes de sostenibilidad.

A los organismos intermedios:

1. Conocer la realidad de la madurez de la implantación de la RSC en las pymes de su ámbito.
2. Poder obtener estadísticas en materia de RSC por sectores, facturación, tamaño empresa por nº trabajadores, etc. Observar las tendencias de los indicadores y conseguir cifras comparativas no sólo entre empresas del mismo sector sino también de distintos ámbitos geográficos o características.
3. Conocer con exactitud qué áreas necesitan ser reforzadas en las pymes y así poder desarrollar acciones concretas, medibles y eficaces.
4. Conseguir una mejor asignación de recursos en materia de RSC.

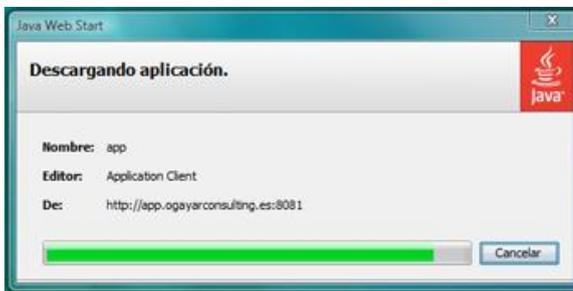
Descripción de la aplicación.

El proceso de carga de la herramienta.

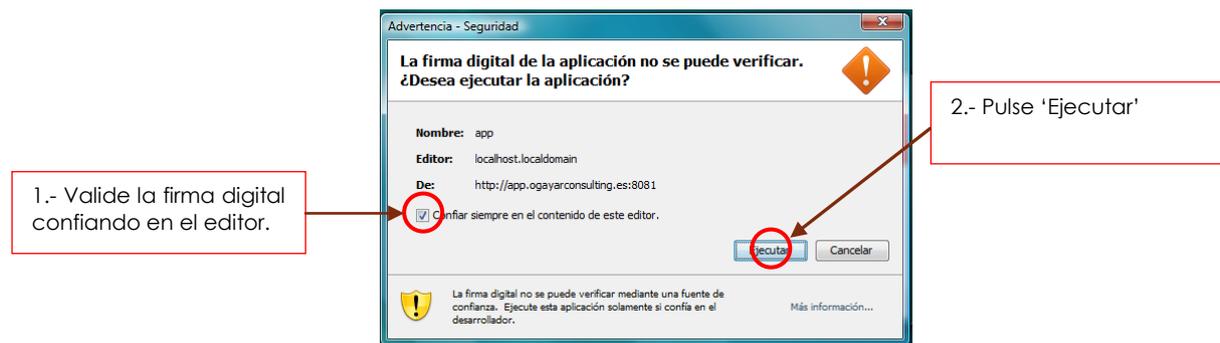
La herramienta es realmente una aplicación de escritorio. Desde O'Gayar Consulting se ha desarrollado esta aplicación según la filosofía SAAS o comúnmente conocida como 'Software como Servicio'. Para eliminar cualquier eventualidad la aplicación se ha desarrollado en Java © J2EE y se ejecuta bajo la máquina virtual de Java distribuida gratuitamente desde la página web de Sun Microsystems. Si usted no tiene instalada la máquina virtual de Java debe descargarla y, dependiendo de la configuración de seguridad de su ordenador, es probable que necesite los permisos de administrador para instalar el software, en tal caso consulte con el administrador o departamento informático de su empresa.

Cuando acceda a la página web de la Cámara de Comercio, u organismo intermedio, y haga clic sobre el icono o texto que indique el acceso a la herramienta, se iniciará el proceso de descarga desde los servidores de O'Gayar Co. Este proceso es automático y tan sólo tendrá que seguir las instrucciones de la pantalla. El tiempo normal de descarga es de unos tres (3) minutos, pero puede variar según las condiciones de la red.

La pantalla que indica el proceso de descarga es la siguiente:



Cuando el proceso de descarga haya finalizado le aparecerá un cuadro de diálogo indicándole que apruebe la firma digital y ejecute la aplicación. Todas las aplicaciones que se ejecutan en nuestros servidores son seguras y puede aprobar la firma digital. Pulse 'Ejecutar'.



A partir de este momento usted podrá acceder a la herramienta. Cada vez que usted ejecute la aplicación el sistema informará y cargará automáticamente cualquier mejora o cambio que se haya realizado en el programa.

En algunos casos, la aplicación o bien no termina de descargarse totalmente o bien no consigue conectar con el servidor. Esto es debido al uso de un firewall, que bloquea los puertos de acceso. Les facilitamos los números de puerto más utilizados por la aplicación, que deberán desbloquearse para poder hacer uso de ella: 8081, 3700, 3820 y 3920.

Cuando acceda a la aplicación verá la siguiente pantalla:



Si es la primera vez que accede deberá darse de alta seleccionando 'Nuevo usuario', en caso contrario introduzca su cuenta de correo y contraseña y pulse 'Acceder'.

Cuando se registre por primera vez rellene los datos que le pide la aplicación y siga las instrucciones de la pantalla. Al finalizar el proceso recibirá un mail de confirmación en la cuenta que haya indicado, pidiéndole que verifique su registro. Esto se hace por motivos de seguridad, evitando así intrusiones no deseadas.

El proceso de registro tan sólo consta de tres sencillos pasos:



Con esto ha finalizado usted el proceso de registro y ya puede acceder a la herramienta.

Utilizando CSRObservatory.

La aplicación ha sido desarrollada con una intención metodológica, práctica y sencilla, que facilite la necesaria evaluación de la situación actual, previa a la implementación de políticas de sostenibilidad. Consta de tres pasos básicos: DATOS, CUESTIONARIO e INFORME.

Datos: registro de los datos de empresa y alta de usuarios/evaluadores.



Es el paso inicial, desde donde cada empresa podrá introducir los datos generales tales como la razón social, CIF, sector, número de empleados, cifra de facturación, etc. El tratamiento posterior de estos datos ofrecerá, a los organismos intermedios, una valiosa información para identificar el estado de situación de las empresas en materia de RSC.

Desde esta pantalla, también se dará de alta un único ADMINISTRADOR por empresa, que a su vez podrá dar de alta tantos evaluadores como desee, obteniendo así distintos puntos de vista sobre aspectos críticos de la organización o la evaluación concreta de los responsables de cada área evaluada.

Como hemos comentado anteriormente el flujo de comunicación interna, que se desarrollará a la hora de buscar la información necesaria para la autoevaluación, generará de por sí el descubrimiento de puntos fuertes y débiles de la compañía en muchos casos **desconocidos hasta el momento.**

Para el desarrollo del diagnóstico final, los datos se tratarán conjuntamente para obtener la puntuación de la pyme en cada aspecto estudiado.

La ponderación obtenida por la empresa en cada apartado se obtiene aplicando la siguiente fórmula matemática:

$$x = \frac{\sum_{j=1}^n \left(\frac{\sum_{i=1}^m P_i}{mP} \right)}{nEv}$$

Siendo:

- ✓ nEv: nº evaluadores de la empresa.
- ✓ mP: nº preguntas del apartado.
- ✓ Pi: puntuación obtenida en cada pregunta por cada evaluador.
- ✓ X: nota final de la empresa en el apartado.

La ventana para anotar la información de la empresa y dar de alta evaluadores es la siguiente:

Listado de evaluadores de la empresa ilimitado, siempre encabezado por el ADMINISTRADOR.

Y se accede desde el botón 'Datos'. Es importante recalcar que tan sólo en Administrador (primera persona en registrarse en la herramienta) encabezará la lista de evaluadores.

Cuestionario y valoración de la empresa en materia de RSC.



La Responsabilidad Social persigue la Sostenibilidad de las Organizaciones, y ésta se consigue alcanzando un equilibrio entre los ámbitos social, económico y medioambiental, esto es:

- ✓ Ser una organización económicamente eficiente
- ✓ Ser socialmente responsables
- ✓ Ser medioambientalmente respetuosa

Las actuaciones que se deriven de la aplicación de CSRObservatory siempre perseguirán conseguir el equilibrio entre estos tres ámbitos. La aplicación cuenta además con una cuarta dimensión, siguiendo el estándar de la estructura del informe GRI G3 que es el Gobierno Corporativo.



En la imagen izquierda se muestran las cinco dimensiones en las que se puede evaluar la empresa y sobre las que recibirá el informe de autoevaluación.

Desde esta pantalla los evaluadores irán introduciendo puntuaciones en materias de Gobierno Corporativo, Stakeholders, Medioambiental, Económica y Social.

Las preguntas a las que se responderán están adaptadas al modelo GRI G3, ampliamente aceptado y tomado como referencia por todos los organismos internacionales de emisión de informes. Dichas preguntas han sido formuladas para adaptarse a la realidad de las pymes, pero sin perder el enfoque y la trazabilidad de los indicadores del GRI G3.

De esta forma, a partir del informe de autoevaluación, a la empresa le será más sencillo elegir los indicadores oportunos y realizar acciones concretas, en su camino hacia la implantación del modelo de sostenibilidad y la elaboración de las memorias de sostenibilidad.

Stakeholders.

Los Grupos de Interés se definen como “todos aquellos grupos que se ven afectados directa o indirectamente por el desarrollo de la actividad empresarial, y por lo tanto, también tienen la capacidad de afectar directa o indirectamente el desarrollo de éstas” (Strategic Management: A Stakeholder Approach, Freeman, 1983), por lo que deberán de ser considerados como un elemento esencial en la planificación estratégica del negocio.

Las empresas socialmente responsables atienden, estudian e intentan satisfacer, en la medida de lo posible, las expectativas de sus stakeholders. La empresa, como actor principal del crecimiento económico de la sociedad, necesita reconocer los elementos determinantes de su entorno de manera que pueda operar eficazmente en éste y además contribuir a la mejora de las condiciones que inciden en su negocio y en la sociedad en general.

Una estrecha relación con los stakeholders y la satisfacción de sus expectativas, es un elemento crítico en el desarrollo de la estrategia de la empresa; de ello depende su evaluación social, la respuesta del mercado y las perspectivas de la empresa. Cuanto más conocidas y previsibles sean esas expectativas, mayores posibilidad tiene la empresa de establecer metas, mejorar sus comportamientos y alinear sus intereses con los de los stakeholders para lograr los niveles deseables de éxito y sostenibilidad a largo plazo.

Definir las expectativas de los stakeholders de forma precisa o sistemática, facilita a la empresa la toma de decisiones, simplifica la resolución de conflictos y fortalece la reputación corporativa o empresarial.

Integrar las expectativas de los stakeholders, con los objetivos de la organización, constituye la columna vertebral de la estrategia y la dirección de la empresa. Por ello, la herramienta evalúa en detalle los siguientes aspectos:

- 1) PERSONAL
- 2) SINDICATOS
- 3) CLIENTES
- 4) GESTORES/ASOCIACIONES PROFESIONALES
- 5) PROVEEDORES
- 6) PARTIDOS POLÍTICOS/CORPORACIÓN
- 7) MEDIOS DE COMUNICACIÓN
- 8) ENTIDADES/ÁREAS LOCALES
- 9) ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

¿Cómo se evalúa la relación de la empresa con sus stakeholders?

La posición relativa de la empresa con respecto a sus grupos de interés se realiza mediante dos parámetros:

- A. **Dependencia** hace referencia a la capacidad que tiene el Grupo de Interés de elegir otra alternativa a la ofrecida por la Organización (Valoración de 1-4).
- B. **Influencia:** define en qué medida el Grupo de Interés tiene poder, autoridad o validez para influir en la organización (p.e. en los servicios que presta o en su funcionamiento) o en la capacidad que tiene ésta de alcanzar sus objetivos y estrategias (Valoración de 1-10).

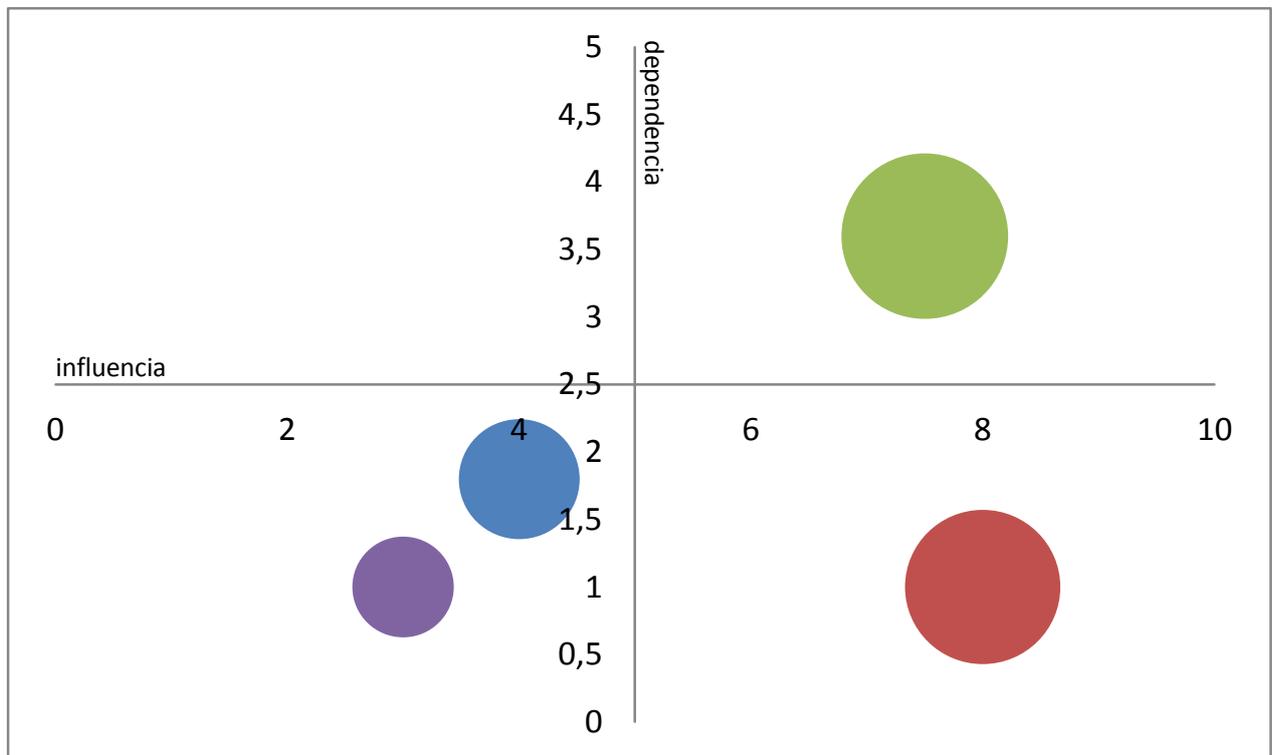
Para evaluar cada uno de los aspectos en el ámbito de stakeholders, simplemente sitúe el cursor sobre la fecha indicadora y desplácela hasta el número del 0 al 4, en el apartado de dependencia, y entre el 0 y el 10, en el de influencia. Siendo 0 ninguna dependencia o influencia y 4 total dependencia y 10 máxima influencia. Haga esta valoración para todos los indicadores.



Determinar la posición de la empresa en estos términos, nos permite situar a cada grupo de interés en un eje de coordenadas, para poder determinar cuál será la relación de la empresa con ellos y a quiénes irán dirigidas sus actuaciones. A raíz de esa ubicación podremos proponer medidas y acciones para la mejora de la capacidad de la empresa para gestionar activamente las expectativas de sus principales Stakeholders.

La información se completa con un gráfico de eje de coordenadas en el que se sitúan los grupos de interés según la ponderación dada.

Esto permite identificar muy visualmente aquellos grupos de interés que pueden ser decisivos en las acciones a emprender por la empresa. A modo de ejemplo se muestra el siguiente resultado:



La pantalla de introducción de datos del cuestionario.

Cuando entramos a las dimensiones de Gobierno Corporativo, Stakeholders, Medioambiental, Económica o Social se accede a una pantalla en la se muestran las preguntas de cada dimensión agrupadas en aspectos que las unifican.

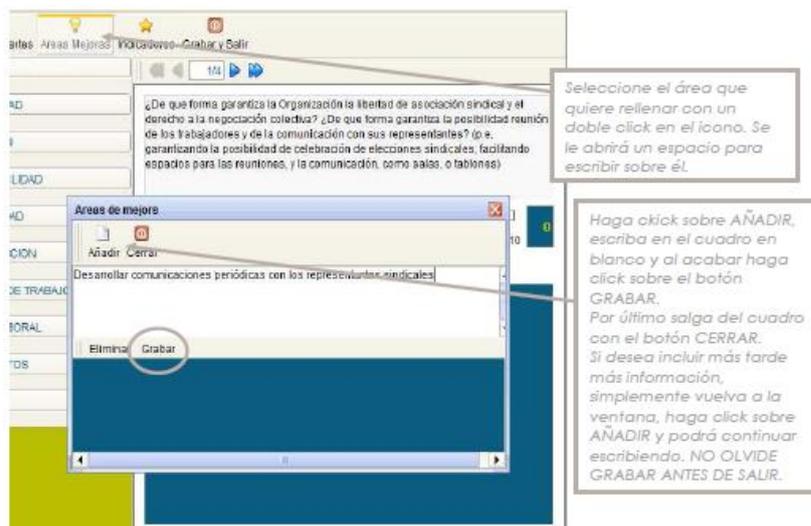
A continuación se muestra esta pantalla:



En todos los ámbitos, la empresa que se autoevalúa puede, y debe en su propio beneficio, desarrollar por escrito los puntos fuertes, áreas de mejora e indicadores con los que cuenta actualmente, desplegando el menú superior de la pantalla:



Al rellenar estos aspectos, con la concreción y transparencia necesarias, la empresa comienza a desarrollar desde la herramienta de autoevaluación su propia memoria de sostenibilidad, puesto que la aplicación recoge y muestra en los informes finales toda la información ampliada. Puede rellenar el apartado que desee, o del que disponga más información de forma independiente, aunque por supuesto, al rellenarlos todos, su autoevaluación será mucho más provechosa y profunda, permitiéndole avanzar a su organización más rápido en el grado de madurez frente a la Responsabilidad Corporativa y Sostenibilidad. A modo de ejemplo:



Gobierno corporativo.

Es el conjunto de relaciones entre los diferentes participantes de la empresa, como accionistas, directores, ejecutivos y empleados, que determina la gestión de la compañía. El gobierno corporativo, comprende una serie de elementos estratégicos, operacionales y administrativos que condicionan el desempeño de las organizaciones. En resumen, podría decirse que es el sistema mediante el cual se dirige y se fortalece el control de una sociedad u organización.

Los dos ejes principales de del gobierno corporativo son:

- a. Compromisos éticos
- b. Transparencia y gobernanza

Dimensión Social.

Tiene en cuenta el impacto de la toma de decisiones en las empresas, sobre la sociedad en general, los individuos de alguna comunidad y el personal que trabaja en esas organizaciones. Incluye todos los factores relacionados con los trabajador@s tales como el empleo, la conciliación, la diversidad, la integración, la formación y con el entorno social donde la organización desarrolla sus operaciones.

Los Indicadores de desempeño social del GRI identifican los principales aspectos del desempeño en relación con los aspectos laborales, los derechos humanos, la sociedad y la responsabilidad sobre productos. Teniendo en cuenta las consideraciones del GRI, los apartados de la evaluación serán los siguientes:

- a. Prácticas laborales
 - i. Empleo
 - ii. Relación empresa/trabajadores
 - iii. Salud y seguridad laboral
 - iv. Formación y Evaluación
 - v. Diversidad e Igualdad de Oportunidades
- b. Derechos Humanos
 - i. Prácticas de Inversión y Abastecimiento
 - ii. No discriminación
 - iii. Libertad de asociación y convenios colectivos
 - iv. Trabajo infantil y forzoso
- c. Sociedad
 - i. Comunidad
 - ii. Corrupción
 - iii. Competencia desleal
- d. Responsabilidad sobre productos
 - i. Salud y seguridad del Cliente
 - ii. Etiquetado de Productos y Servicios
 - iii. Comunicaciones de Marketing
 - iv. Privacidad del Cliente

Dimensión Medioambiental.

La dimensión ambiental de la sostenibilidad se refiere a los impactos de una organización en los sistemas naturales vivos e inertes, incluidos los ecosistemas, el suelo, el aire y el agua. Los indicadores ambientales cubren el desempeño en relación con los flujos de entrada (materiales, energía, agua) y de salida (emisiones, vertidos, residuos). Además, incluyen el desempeño en relación con la biodiversidad, cumplimiento legal ambiental y otros datos relevantes tales como los gastos de naturaleza ambiental o los impactos de productos y servicios o la prestación o producción de los mismos.

Las áreas específicas a estudiar dentro de ámbito medioambiental serán las siguientes:

- a. Materiales
- b. Energía
- c. Biodiversidad
- d. Emisiones, vertidos y residuos
- e. Productos y servicios
- f. Cumplimiento normativo

El método de autoevaluación es el mismo que en el ámbito social. No olvide incluir puntos fuertes, áreas de mejora e indicadores para completar con información más detallada su autoevaluación.

Dimensión Económica.

La dimensión económica de la sostenibilidad afecta al impacto de la organización sobre las condiciones económicas de sus grupos de interés y de los sistemas económicos a nivel local, nacional y mundial. Los Indicadores económicos ilustran:

- ✓ El flujo de capital entre los diferentes grupos de interés.
- ✓ Los principales impactos económicos de la organización sobre el conjunto de la sociedad.

El desempeño financiero es fundamental para comprender a la organización y su propia sostenibilidad. No obstante, esta información suele figurar en los estados financieros de la organización. En cambio, lo que no es tan habitual, y sin embargo es solicitado con frecuencia por los usuarios de las memorias de sostenibilidad, es la contribución de la organización a la sostenibilidad de un sistema económico en su sentido más amplio.

La información sobre el enfoque La Dimensión económica aborda los aspectos relacionados con la ética, la calidad, la capacidad de innovar, la evaluación de la cadena de suministro, o la acción social de las organizaciones.

En este caso, los aspectos concretos serán los siguientes:

- a. Desempeño económico
- b. Presencia en el mercado
- c. Impactos indirectos

Informes: detalle gráfico y explicativo de los resultados del análisis.



Una vez completado el cuestionario, en cada uno de los 4 ámbitos, podrá ver inmediatamente su informe de resultados. La herramienta le permite visualizar un informe para cada ámbito o un informe final que los incluye todos.

En esta pantalla, la empresa tendrá acceso al informe de autoevaluación en materia de RSC para cada una de las materias comentadas anteriormente. La aplicación permite extraer informes individuales por materia agrupados en uno conjunto.

La principal ventaja de poder tener informes individuales es que la empresa puede seguir con mayor detalle su evolución en aspectos concretos. Los resultados contienen un gráfico de matriz de progreso, también conocido como gráfico Redder, para facilitar la visión de las áreas de mejora.

Los informes generales incluirán los 5 apartados evaluados:

1. Relación de la empresa con sus stakeholders (grupos de interés)
2. Evaluación en materia de gobierno corporativo
3. Evaluación en materia de medioambiente.
4. Evaluación en materia económica.
5. Evaluación en materia social.

Dentro de cada apartado se mostrará la siguiente información recogida durante el proceso de autoevaluación:

1. **Matriz de progreso:** es una matriz en la que se indica el grado de madurez de aspectos concretos de la organización por materia. Es un indicativo de las áreas a mejorar y, mediante posteriores autoevaluaciones, puede convertirse en una forma de medir el progreso en la implantación de la RSC.
2. **Análisis de puntos fuertes y debilidades:** durante el proceso de instalación se pueden indicar aquellas acciones que la organización ya está realizando y aquellos aspectos que pueden necesitar ser reforzados. Esta información se mostrará en el informe final a modo de recordatorio para la toma de actuaciones.
3. **Indicadores de seguimiento:** se pueden definir los indicadores que se considerarán necesarios para poder hacer un correcto seguimiento del progreso de la organización en cada aspecto y materia.
4. **Puntuaciones obtenidas** en las preguntas del test junto con la interpretación correspondiente.
5. **Recomendación de actuaciones** a desarrollar por la organización según el grado de madurez mostrado.

Al ser un informe de autoevaluación, será importante tener siempre en cuenta que la información contenida y la validez de las puntuaciones dependen directamente de la sinceridad, y ajuste a la realidad, con que se respondan las cuestiones del test.

Después de cada análisis de los resultados obtenidos en cada apartado, el informe ofrece una pequeña matriz en la que visualizar las principales medidas o actitudes a desarrollar por parte de la empresa para alcanzar un mayor grado de madurez en la implantación de la RSC.

El informe se genera como un archivo pdf que usted podrá almacenar en su ordenador, la extensión media del informe está en una media de entre cincuenta (50) y setenta (70) páginas, así que le recomendamos consultarlo en pantalla y no imprimirlo salvo que sea necesario.

Ejemplo dimensión Medio Ambiente:

Actuación Propuesta	Descripción
Seguimiento y control de los objetivos e indicadores derivados de los aspectos e impactos medioambientales	Tras la realización de un análisis de los principales impactos y aspectos medioambientales derivados de las actividades e instalaciones de la organización, se establecen objetivos e indicadores que reflejan el compromiso del Servicio con esta dimensión y sus oportunidades de mejora. El desarrollo de las actuaciones en materia medioambiental, deberá ser coherente con ese primer análisis.
Desarrollar una Política/ Protocolo explícita de Medioambiente	Desarrollar el compromiso explícito del Servicio con el medioambiente que, en el caso del departamento de Calidad y Modernización, será a través de la integración en el Manual de Buenas Prácticas de una clara estrategia medioambiental que contemple la visión, misión y valores del Servicio en relación a esta dimensión.
Comunicación de la política/protocolo medioambiental y del Manual de Buenas Prácticas de forma interna y externa	Una vez elaborada la política medioambiental y el Manual de Buenas Prácticas del propio Servicio, es necesario darlos a conocer entre el personal interno y hacia el exterior a través de talleres, reuniones informativas y campañas de sensibilización entre los usuarios. Se identificarán los canales y soportes más idóneos para transmitir esta información entre los principales grupos de interés del Servicio, quedando esta actuación sujeta al Comité de Calidad del Servicio.
Establecer criterios y/o exigencias medioambientales en la compra de productos y servicios, así como el impulso de esta medida en el Servicio	Introducir criterios medioambientales en los procesos de compra menor que son sobre los que tiene competencia el Servicio. Puesto que se trata de actuaciones puntuales, el inicio de esta propuesta coincidirá con el próximo proceso de compra en el que tengan capacidad de decisión.

Ejemplo dimensión Social:

		Nivel de Influencia de los Grupos de Interés	
		Bajo	Alto
Grado de dependencia de los Grupos de Interés respecto a la Organización	Alto	Tratamiento adecuado Cumplir con los compromisos adquiridos con estos Grupos de Interés según las políticas de la organización, la legislación aplicable, los requisitos de servicios fijados; tratar de mantener a los Grupos de Interés satisfechos dentro de los límites de una relación costo-beneficio equilibrada.	Amenaza u oportunidad estratégica Invertir en los procesos de relación para comprender las inquietudes, necesidades y expectativas, y desarrollar soluciones.
	Bajo	Baja prioridad Ofrecer acceso a los canales generales de información y retroalimentación.	Mantener la participación e información Asegurando un equilibrio entre las inquietudes de los Grupos de Interés de alto nivel de influencia, y las personas afectadas por las decisiones.

Estos resultados serán excelentes indicadores del grado de madurez de la compañía, así como de su capacidad de desarrollo en las diferentes dimensiones de la Responsabilidad Social Corporativa o Empresarial. En cualquier caso, para una interpretación eficaz y para la planificación de los siguientes pasos a tomar en la empresa en la materia, debería de tenerse en cuenta que la RSC es un concepto dinámico y en constante desarrollo, en tanto que es:

- ✓ integral, es decir, abarca a un conjunto complejo de dimensiones de la empresa.
- ✓ gradual, puesto que se presenta como un camino de excelencia a seguir.
- ✓ proporcional, ya que la expectativa de su ejercicio y aplicación tiene una relación directa con el tamaño de la empresa y su correspondiente poder o capacidad de influencia en el mercado.

De todos modos, la RSC es aplicable a cualquier empresa en tanto que los mercados son cada vez más competitivos y las organizaciones han visto en la RSC una oportunidad de diferenciarse y crear ventajas competitivas. La RSC se mueve en el ámbito de lo voluntario y de la competitividad.

La RSC es una oportunidad para que la empresa conozca mejor el entorno con el que se relaciona, y responda adecuada y rápidamente a los cambios que se vienen produciendo en la sociedad. Por otro lado, la RSC es una eficaz herramienta de minimización del riesgo social, ambiental y reputacional de la empresa y punto de partida es la evaluación, para después construir de forma sostenible una estrategia global que integre la triple cuenta de resultados en la forma de gestionar la organización y que vele por la sostenibilidad económica, social y medioambiental de su negocio a largo plazo.

Datos de contacto:

Javier Hernanz

Gerente rea de RSC y Comunicaci3n

jhernanz@ogayarconsulting.com

M3vil: + 34 687 696 279

O'Gayar Consulting SL

www.ogayarconsulting.com

Tel: +34 963 225 733

Tel: +34 871 948 644

Oficinas de O'Gayar Consulting

Valencia

C/ Cotanda n2 Pta 14

jhernanz@ogayarconsulting.com

Palma de Mallorca

C/ Can Maçanet n4 Entlo. 3

jjmogayar@ogayarconsulting.com

Madrid

Pza. Doctor Weiler, 17

mtortosa@ogayarconsulting.com

Paterna (Valencia)

Polígono Fuente del Jarro

ingenieria@ogayarconsulting.com