

EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD

I. ¿Qué es la Evaluación de la Conformidad?	2
II. Organizaciones que pueden acceder al servicio.....	3
III. Beneficios y ventajas de la evaluación de la conformidad	3
IV. Procedimiento de evaluación de la conformidad.....	4
V. Tarifas de evaluación de la conformidad (2017).....	8
VI. Evaluadores.....	8
VII. Declaración de imparcialidad y confidencialidad	9
VIII. Quejas y apelaciones.....	10
IX. Motivos para la pérdida del nivel de conformidad obtenido.....	10
X. Comunicación	12
XI. Información accesible al público.....	12

La [norma SGE 21 de Forética](#) es el primer estándar europeo que permite a empresas y organizaciones integrar la Responsabilidad Social (en adelante, RSE) en su estrategia y gestión, así como obtener la certificación de un Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable a través de auditorías de tercera parte con entidades de certificación reconocidas por Forética.

Adicionalmente ofrece una modalidad alternativa de revisión de la adecuación de la organización con los requisitos de la norma, la **evaluación de la conformidad**. En el presente documento se concretan las características, beneficios y utilidad de este proceso.

I. ¿Qué es la Evaluación de la Conformidad?

Es una revisión del nivel de utilización y adecuación de la empresa u organización de los aspectos indicados por la norma SGE 21. El proceso de evaluación de la conformidad lo lleva a cabo Forética a través de profesionales homologados para ello según las siguientes consideraciones:

- Es una **revisión documental** de la información proporcionada por la empresa y de evidencias obtenidas a través de la información pública de dicha entidad.
- Incluye las **9 áreas de gestión** que considera la SGE 21: gobierno de la organización, personas que integran la organización, clientes, proveedores y cadena de suministro, entorno social, entorno ambiental, inversores, competencia y administraciones públicas.
- No implica un análisis exhaustivo de todos y cada uno de los requisitos de la norma, pero sí permite tener una primera **aproximación del grado de desarrollo** de la RSE en la organización, tomando como referencia este estándar internacional.

Si las organizaciones requieren de un proceso de evaluación más detallado, exhaustivo y presencial, el proceso de certificación a través una entidad de certificación, es la opción más adecuada.

II. Organizaciones que pueden acceder al servicio

Cualquier tipo de organización puede someterse a un proceso de evaluación de la conformidad, independientemente de su naturaleza (empresas privadas o públicas, organizaciones sin ánimo de lucro o instituciones académicas, entre otras), tamaño (empresas grandes, pymes o micropymes) o localización, igual que ocurre en el caso de la certificación por tercera parte.

No obstante, es importante considerar que las empresas y organizaciones que quieran acceder a este servicio deben garantizar de antemano estar en situación de solvencia financiera, no inmersas en procesos penales y no implicadas en controversias que puedan afectar al sistema de gestión ética y socialmente responsable (como concursos de acreedores, expedientes de regulación de empleo (ERE), accidentes ambientales severos, entre otros), que conocen el proceso y sus resultados y que asumen que la falta de veracidad o fidelidad de la información facilitada puede originar la suspensión o retirada de la conformidad.

III. Beneficios y ventajas de la evaluación de la conformidad

Forética cree firmemente en la importancia de **visibilizar y poner en valor externamente** el trabajo que las organizaciones están haciendo en materia de RSE, especialmente aquellas que emplean la SGE 21 como estándar de referencia para sistematizar la RSE.

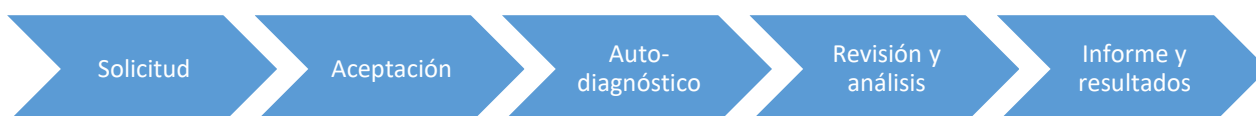
La **certificación externa** conlleva un proceso riguroso y exhaustivo con auditorías anuales in situ por parte de entidades de certificación y la intervención de un Comité de Certificación. El proceso culmina con la obtención de un certificado que acredita que el Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable de la organización cumple los requisitos planteados por la SGE 21. Esta opción es especialmente interesante para aquellas organizaciones con un propósito de mejora continua a través de los sistemas de gestión y para las que la obtención de una certificación en la norma SGE 21 es un elemento de diferenciación y de reconocimiento.

El proceso de **evaluación de la conformidad**, por su parte, se plantea como una alternativa útil y que da respuesta a las necesidades de otro tipo de empresas y organizaciones que desean -por el momento- **conocer y desarrollar la integración de la RSE en sus estrategias y estructuras** sin la obtención de un certificado. Al ser una opción menos intensiva en tiempos de revisión, es un **proceso más ágil** que puede

ser interesante para entidades de gran tamaño, con complejidades organizativas o en mercados/sectores en los que aún no se exigen este tipo de certificaciones pero que están decididas a avanzar en la gestión ética y socialmente responsable.

Además, las organizaciones grandes, especialmente las empresas, con una creciente **demanda de transparencia y reporting** tanto a nivel nacional como internacional, pueden encontrar en la evaluación de la conformidad una base de actuación que facilite este reporting, especialmente a través de los estándares internacionalmente aceptados para la elaboración de memorias de sostenibilidad como Global Reporting Initiative.

IV. Procedimiento de evaluación de la conformidad



1. Solicitud: la organización solicita a Forética la realización del proceso de evaluación de la conformidad. Para ello ha de cumplimentar el [Formulario de solicitud de evaluación de la conformidad](#) disponible a través de la página web de Forética. Forética tramita la solicitud y facilita a la entidad solicitante la planificación del proceso.

Este documento de solicitud incluye una Declaración Responsable, por la cual la entidad firmante conoce y acepta el proceso de evaluación de la conformidad según la SGE 21 de Forética y garantiza:

- Estar en situación de solvencia financiera para hacer frente al pago de los costes del proceso.
- Estar al corriente de sus obligaciones fiscales y frente a la Seguridad Social.
- No estar inmersos en ningún proceso penal a nivel de la dirección, los administradores y la propia persona jurídica. En caso de existir dicho procedimiento, la entidad está obligada a comunicar a Forética la existencia del mismo. En este caso Forética en el plazo máximo de un mes comunicará su decisión acerca de la admisión de la solicitud de evaluación de la conformidad.
- No estar inmerso en alguna controversia que pueda afectar al resultado del proceso, por ejemplo, concurso de acreedores, ERE, accidentes

ambientales severos ocurridos en los últimos dos años, o cualquier otro que considere relevante. En caso de existir alguna de estas circunstancias, la entidad está obligada a comunicar a Forética los detalles de la misma. Forética, en el plazo máximo de un mes, comunicará su decisión acerca de la admisión de la solicitud de evaluación de la conformidad.

- Que es consciente de que la realización de la evaluación de la conformidad, y su pago correspondiente, no asegura la obtención de la conformidad ya que esto dependerá de los resultados obtenidos. Por tanto, tiene la obligación de hacer frente al pago del servicio de evaluación independientemente del resultado.
- Que la falta de veracidad o fidelidad de la información facilitada por la empresa puede originar la suspensión o retirada de la conformidad.

2. Aceptación: En el momento en que se acepta la realización del proceso, Forética procede a la facturación del 50% inicial del importe correspondiente, según las tarifas establecidas y facilita a la organización el documento de trabajo en base al cuál se llevará a cabo el proceso de evaluación de la conformidad.

3. Autodiagnóstico: La organización debe cumplimentar todos los campos habilitados en la herramienta de autodiagnóstico facilitada por Forética. La información suministrada puede complementarse con la documentación interna de la organización sobre cada una de las temáticas y áreas de gestión de la norma o la referencia a información pública que la organización crea importante facilitar. Forética puede requerir adicionalmente determinada información que considere relevante para la evaluación de los requisitos de la norma SGE 21.

Forética pone a disposición de las empresas y organizaciones interesadas la opción de sustituir la cumplimentación del cuestionario y envío de la información correspondiente, por la dedicación de una jornada de trabajo de un especialista de Forética para la realización de entrevistas con los responsables de la empresa para la recopilación de dicha información (consultar tarifas).

Forética asegura en todo caso la **confidencialidad** de la información obtenida en el desarrollo de sus actividades con el cliente, siendo empleada única y exclusivamente para este servicio (ver apartado VII del presente documento)

4. Revisión y análisis: Forética evalúa la información y documentación proporcionada por la entidad. Se consideran cinco áreas en las que se clasifican los requisitos: (1) gobierno de la organización, (2) personas que integran la organización, (3) clientes, (4) proveedores y cadena de suministro y (5) relación con el entorno y otros grupos de interés (entorno social, entorno ambiental, inversores, competencia y administraciones públicas). En base a la metodología de evaluación establecida por Forética (que contempla aspectos críticos - requisitos obligatorios - y ponderaciones), se obtiene una puntuación global y una puntuación por áreas.

La **conformidad en el proceso de evaluación** se obtiene cuando se cumplen los siguientes requisitos:

- La puntuación final obtenida sea de al menos **60 puntos sobre 100** en global.
- Para cada área de gestión se obtenga un mínimo de **50 puntos sobre 100**.
- Todos los **aspectos críticos** hayan sido cubiertos.

5. Informe y resultados: Forética, tras la evaluación de la documentación, elabora un informe de resultados que plasma el **nivel de conformidad**, en el momento del análisis, con los aspectos establecidos por la norma, con un desglose por áreas de gestión.

En la siguiente tabla se presentan los niveles de conformidad según la puntuación obtenida en la evaluación:

NIVEL	PUNTUACIÓN
Básico	Desde 60 hasta 70 puntos
Avanzado	Desde 71 hasta 80 puntos
Superior	Desde 81 hasta 90 puntos
Líder	Desde 91 hasta 100 puntos

El informe de resultados incluye las **conclusiones de la revisión** de la documentación remitida por la entidad y de la revisión de fuentes públicas, así como las

recomendaciones o ámbitos de mejora correspondientes, además de la **puntuación (total y por áreas) y categoría obtenida**.

Forética dispone de un **plazo de 1 mes** desde su recepción para la revisión de la documentación facilitada por la organización y la elaboración del informe correspondiente.

El informe de la evaluación con el resultado obtenido se entrega a la entidad previo pago del 50% restante del importe correspondiente.

¿Qué ocurre si la entidad no supera la puntuación mínima?

En caso de que la organización no supere la puntuación mínima exigida (al menos 60 puntos sobre 100), se establece un **periodo de 6 meses** dentro del cual la entidad tiene la oportunidad de incorporar las mejoras necesarias para volver a someterse al proceso de evaluación de la conformidad. Si la entidad solicita la revisión en dicho periodo de tiempo, tan sólo será necesaria la revisión de los puntos de mejora detectados, volviendo al paso 3 de este proceso.

La entidad solicitante deberá abonar en este momento el 50% restante y un sobrecoste del 40% del precio inicial por la ampliación del servicio.

Forética elaborará un nuevo con los resultados de la nueva revisión.

Las entidades dispondrán de **dos oportunidades adicionales a la inicial** (un total de tres) para el proceso de evaluación de la conformidad, separadas en periodos de máximo seis meses. Si no se obtiene la puntuación mínima requerida en las dos oportunidades, la entidad deberá comenzar nuevamente el proceso.

Los resultados obtenidos en el proceso de evaluación de la conformidad son **válidos durante un periodo de 2 años** desde la fecha de firma del informe. Transcurridos los dos años será necesario que la entidad actualice su situación, iniciándose de nuevo el proceso, con un **descuento del 30%** sobre las tarifas aplicables en el momento.

V. Tarifas de evaluación de la conformidad (2017)

Las tarifas establecidas para el proceso de evaluación de la conformidad en 2017 son las siguientes:

Evaluación inicial (año 1)	SOCIOS(*) (IVA no incluido)	NO SOCIOS (IVA no incluido)
Empresas y organizaciones grandes (más de 250 empleados y 100 millones de € facturación)	2.100 €	3.200 €
Empresas (pymes) y organizaciones de tamaño pequeño (menos de 250 empleados y 100 millones de € facturación)	900 €	1.400 €
Reevaluación (**)	SOCIOS (*) (IVA no incluido)	NO SOCIOS (IVA no incluido)
Empresas y organizaciones grandes (más de 250 empleados y 100 millones de € de facturación)	1.500€	2.300 €
Empresas (pymes) y organizaciones de tamaño pequeño (menos de 250 empleados y 100 millones de € de facturación)	700 €	1.100 €

(*) *Los socios promotores de Forética tendrán un descuento adicional del 15% sobre el importe. Se aplicará un descuento del 25% sobre dichas tarifas en países no OCDE.*

(**) *Se considera reevaluación a todas aquellas evaluaciones que se lleven a cabo en los dos años inmediatamente posteriores a la evaluación inicial.*

Nota importante:

- ✓ Las presentes tarifas están **sujetas a revisión anual** por parte de Forética.
- ✓ El pago correspondiente a la evaluación no asegura en ningún caso la obtención del reconocimiento. La facturación se llevará a cabo según se ha indicado en el proceso.

VI. Evaluadores

Forética **es la única entidad** que puede desarrollar el proceso de evaluación de la conformidad y, como propietaria de la norma SGE 21, elaborar el informe de resultados con la indicación del nivel de conformidad obtenido.

Forética podrá formar y homologar a **profesionales externos** (auditores de sistemas de gestión, de memorias de RSE o consultores, entre otros perfiles) en el proceso de

evaluación de la conformidad, permitiendo que estos puedan apoyar o bien llevar a cabo el proceso.

Forética será, en cualquier caso, quien **valide los resultados finales**.

VII. Declaración de imparcialidad y confidencialidad

Forética reconoce la importancia de mantener la independencia y la imparcialidad, gestionar los conflictos de interés que pudieran surgir y asegurar la objetividad en el proceso de evaluación de la conformidad. Para ello, tanto los evaluadores como Forética deberán:

- Identificar y analizar las fuentes potenciales de conflicto de interés para determinar en qué casos no debe ofrecer o proporcionar sus servicios de evaluación de la conformidad.
- Los evaluadores y expertos técnicos propios y externos firmarán un acuerdo de confidencialidad y no difusión que obliga a declarar, antes de hacerse cargo de la evaluación, cualquier conflicto de interés y mantener la necesaria confidencialidad.

Concretamente, no podrán participar en el proceso de evaluación de la conformidad de una organización quienes:

- Tengan o hayan tenido relación laboral con la dicha entidad en los dos últimos años.
- Tengan familiares en primer o segundo grado ocupando puestos directivos en dicha entidad.

Por otro lado, Forética y los evaluadores que participen en el proceso de evaluación de la conformidad mantendrán la confidencialidad de la información obtenida en el desarrollo de sus actividades con el cliente.

Ninguna información es revelada a terceras partes, salvo cuando existan requisitos específicos de publicidad o comunicación en los esquemas correspondientes.

Cuando Forética o los evaluadores que participan en el proceso de evaluación de la conformidad se vean requeridas legalmente a proporcionar información, informará previamente al cliente o persona afectada, salvo que esto esté prohibido por ley.

VIII. Quejas y apelaciones

Forética dispone de los cauces para el tratamiento de quejas (sobre el servicio prestado por Forética o por los colaboradores de Forética en el proceso) y apelaciones (respecto a decisiones tomadas por Forética) que pudieran ser formuladas. Ambos se canalizan a través del canal ético de la organización, cuya dirección de correo electrónico es canaletico@foretica.es.

Para ello Forética,

- Facilitará la recepción por cualquier medio escrito de quejas y apelaciones, requiriendo una clara exposición de los hechos e identificación de los emisores.
- Acusará recibo de las mismas.
- Se trasladarán a la Dirección General y Dirección Técnica de Forética para evaluar su viabilidad y proceder a su tratamiento.
- Informará a los implicados, requerirá una respuesta del reclamado y realizará las investigaciones oportunas.
- En el caso de apelaciones o quejas sobre la evaluación de la conformidad llevada a cabo, la decisión se limitará al nivel de conformidad obtenido en la evaluación.
- El resultado de la investigación será puesto en conocimiento de la organización evaluada y, en su caso, del reclamante.

IX. Motivos para la pérdida del nivel de conformidad obtenido

Veracidad de la información

El proceso de evaluación de la conformidad se basa en la información suministrada por la entidad que se somete al proceso. Es por ello que el conocimiento de la **falta de veracidad o fidelidad de la información facilitada** por la organización podrá originar una modificación en los resultados del proceso de evaluación.

Cambios en el cliente

La entidad evaluada deberá informar debidamente a Forética de cualquier cambio significativo o situación extraordinaria que impacte en los elementos considerados en el proceso de evaluación de la conformidad tanto antes de comenzar con el proceso de evaluación como tras la aceptación de la evaluación y durante el proceso de evaluación y, por supuesto, después de recibir el resultado, durante su periodo de vigencia.

Entre los cambios o situaciones a reportar, destacan:

- Cambio en la condición legal, comercial, de organización o de propiedad.
- Cambios importantes en los procesos, productos o servicios ofrecidos por la organización.
- Cualquier otra modificación relevante de la organización

Con dicha información, será Forética quien determine si los cambios requieren de actuaciones específicas o de la modificación de los resultados del proceso de evaluación. La no notificación de los cambios puede dar lugar a la pérdida del nivel de conformidad obtenido.

Otros motivos

En los siguientes casos también se procederá a revisar los resultados del proceso de evaluación, pudiendo ser modificados los resultados obtenidos y perdiendo así el nivel de conformidad obtenido:

- Si se produce cualquier infracción de las condiciones contractuales, del propio Proceso de Evaluación de la Conformidad.
- En el caso de incumplimiento del Proceso de Evaluación de la conformidad, en el caso de que no se dé cumplimiento a las obligaciones financieras establecidas para cada una de las fases del proceso de evaluación de la conformidad.
- Se producen cambios significativos en la organización que afectan a los aspectos vinculados a la gestión ética y socialmente responsable.
- No se notifican los cambios significativos producidos en la organización.
- Si se produce un mal uso en la comunicación de los resultados obtenidos en el proceso de evaluación de la conformidad y no se corrigen con las rectificaciones oportunas.
- En circunstancias excepcionales que pudieran suponer un riesgo para la reputación de Forética.
- A petición del cliente

Forética puede decidir retirar del registro de entidades que han superado de manera satisfactoria el proceso de evaluación de la conformidad si se dan las situaciones anteriormente citadas, avisando a la entidad implicada por escrito.

A partir de ese momento la entidad no podrá comunicar externamente los resultados obtenidos en el proceso de evaluación de la conformidad y no se efectuará reembolso alguno.

El cliente tiene derecho de apelación.

X. Comunicación

Las organizaciones que superen de manera satisfactoria el proceso de evaluación de la conformidad según la norma SGE 21, obteniendo una puntuación igual o superior a 60 puntos, con un mínimo de 50 puntos por área de gestión y todos los aspectos críticos cubiertos, podrán hacer público su resultado a través de los canales que consideren oportunos, teniendo en cuenta los siguientes asuntos:

- En todos los casos debe figurar el nombre de Forética como entidad que realiza la evaluación y emite el informe de resultados.
- Debe cuidarse el evitar confusión respecto al alcance y significado de los resultados obtenidos.

XI. Información accesible al público

Forética proporcionará, previa solicitud, la información relativa al proceso de evaluación de la conformidad y será comunicada a todas las organizaciones en el momento de solicitud del proceso.

Forética mantendrá y tendrá accesible al público (a través de la página web de Forética) una lista de las organizaciones que han superado de manera satisfactoria el proceso de evaluación de la conformidad.

Forética proporcionará, a solicitud de cualquier parte, los medios para confirmar la validez de una evaluación de la conformidad dada.

Forética podrá publicitar las evaluaciones de la conformidad realizadas. Si el cliente no desea que se haga publicidad del proceso superado deberá comunicarlo a Forética antes de la finalización del mismo.