

SGE 21

Sistema de Gestió Ètica i Socialment Responsable





SGE 21. Sistema de Gestió Ètica i Socialment Responsable

Autor: **Forética**

Juny 2017

ISBN: **978-84-697-4155-9** © Forética té reservats tots els drets del contingut d'aquest document i té reservats tots els drets de traducció i/o reproducció total o parcial de la publicació per qualsevol mitjà, que ha de realitzar-se citant sempre l'organització com a font.

Forética ha emprat pràctiques que respecten el medi ambient en l'elaboració d'aquest document, que ha estat imprès en paper ecològic, certificat PEFC i amb tinta lliure de clor.

A Forética assumim i reflectim el nostre compromís social i ambiental.

LIDERATGE RESPONSABLE

Editat per Forética
c/ Almagro, 12 – 3^a planta – 28010 (Madrid)
www.foretica.org

Sobre Forética:

Forética es l'associació d'empreses i professionals de la responsabilitat social empresarial / sostenibilitat líder a Espanya i Llatinoamèrica, que té com a missió fomentar la integració dels aspectes socials, ambientals i de bon govern en l'estratègia i gestió d'empreses i organitzacions.

Forética és propietària de la Norma SGE 21, primer sistema de gestió de la responsabilitat social que permet, de manera voluntària, assolir una certificació.

Índex

1. INTRODUCCIÓ	1		
2. OBJECTE	2		
3. ÀMBIT	3		
4. DOCUMENTS DE REFERÈNCIA	4		
5. DESCRIPCIÓ	5		
6. ÀREES DE GESTIÓ	6		
6.1. GOVERN DE L'ORGANITZACIÓ	7		
6.1.1. Política de responsabilitat social			
6.1.2. Codi de conducta			
6.1.3. Comitè de responsabilitat social			
6.1.4. Responsable de gestió ètica/responsabilitat social			
6.1.5. Gestió de riscos			
6.1.6. Pla de responsabilitat social			
6.1.7. Relació i diàleg amb els grups d'interès			
6.1.8. Política anticorrupció			
6.1.9. Auditoria interna			
6.1.10. Revisió per la direcció i millora contínua			
6.1.11. Divulgació d'informació no financera			
6.2. PERSONES QUE INTEGREN L'ORGANITZACIÓ	13		
6.2.1. Drets humans			
6.2.2. Igualtat d'oportunitats i no discriminació			
6.2.3. Gestió de la diversitat i inclusió			
6.2.4. Conciliació de la vida personal, familiar i laboral			
6.2.5. Disseny i estructura de l'organització			
6.2.6. Seguiment del clima laboral			
6.2.7. Salut i benestar en el treball			
6.2.8. Formació i promoció de l'ocupabilitat			
6.2.9. Reestructuració responsable			
6.3. CLIENTS	16		
6.3.1. Innovació responsable			
6.3.2. Qualitat i excel·lència			
6.3.3. Informació responsable de productes i serveis			
6.3.4. Accés a productes i serveis			
6.3.5. Publicitat i màrqueting responsable			
6.3.6. Consum responsable			
6.4. PROVEÏDORS I CADENA DE SUBMINISTRAMENT	19		
6.4.1. Compres responsables			
6.4.2. Sistema d'avaluació			
6.4.3. Homologació de proveïdors			
6.4.4. Promoció de bones pràctiques, mesures de suport i millora			
6.5. ENTORN SOCIAL I IMPACTE EN LA COMUNITAT	20		
6.5.1. Mesurament i avaluació de l'impacte social			
6.5.2. Inversió en la comunitat			
6.6. ENTORN AMBIENTAL	21		
6.6.1. Identificació d'activitats i impactes ambientals			
6.6.2. Programa de gestió ambiental			
6.6.3. Pla de riscos ambientals			
6.6.4. Estratègia envers el canvi climàtic			
6.7. INVERSORS	23		
6.7.1. Bon govern, propietat i gestió			
6.7.2. Transparència de la informació			
6.8. COMPETÈNCIA	24		
6.8.1. Competència lleial			
6.8.2. Cooperació i aliances			
6.9. ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES	25		
6.9.1. Compliment de la legislació i normativa			
6.9.2. Fiscalitat responsable			
6.9.3. Col·laboració i aliances público-privades			

1. Introducció

La Gestió Ètica i Socialment Responsable constitueix una resposta de les organitzacions als reptes de transparència, integritat i sostenibilitat, entesa aquesta última en el seu triple vessant: econòmic, ambiental i social. A més, la responsabilitat social (RSE), és un dels principals atributs de les organitzacions competitives al segle XXI. Dues dècades després de la primera edició de la norma l'any 2000, la SGE 21 es consolida com una eina de referència internacional per a la gestió dels aspectes extra financers de les organitzacions. Durant aquest període, la gestió de la sostenibilitat i la responsabilitat social no ha fet sinó incrementar en importància. La casuística generada i el refinament de l'anàlisi Ambiental, Social i de Bon Govern (ASG), han mostrat amb nitidesa que la RSE és un gran indicador de qualitat de la gestió de les organitzacions i un gran facilitador de l'èxit empresarial.

Forética, des de la seva responsabilitat com a entitat propietària i de custòdia de la SGE 21, realitza una important tasca de recerca i depuració de la norma per adaptar-la als estàndards més exigents i de consens dins del panorama internacional. En aquesta darrera versió, s'han procedit a incorporar els últims desenvolupaments a nivell de bon govern, integritat i prevenció de la corrupció en les organitzacions. A més, la norma s'ha sotmès a una rigorosa anàlisi comparativa dels requisits exigits pels índexs de sos-

tenibilitat, les exigències en la cadena de subministrament, la integració d'aspectes de drets humans, la protecció de la biodiversitat, així com la lluita contra el canvi climàtic.

Aquesta nova versió facilita, d'una banda, implantar una cultura de gestió ètica i responsabilitat social compartida i, d'altra banda, incloure un major èmfasi en el seguiment dels riscos ASG. Per últim, també facilita l'adequació de les operacions de l'organització per a la millora dels impactes socials i ambientals dels seus productes i serveis.

Com a sistema flexible, permet la seva adaptació a qualsevol tipus d'organització, ja sigui una empresa gran o una pime, de titularitat pública o privada, o una entitat del tercer sector. La possibilitat de certificació externa és un element addicional de credibilitat envers els grups d'interès prioritari de l'organització.

Forética, propietària de la Norma d'Empresa SGE 21, té el seu origen l'any 1999, quan un nodrit grup de directius i líders d'opinió es qüestionen de quina manera poden posar en valor una cultura d'empresa basada en la responsabilitat de totes les persones que la formen, envers el conjunt de la societat i l'entorn. D'aquesta manera, es crea un fòrum multidisciplinari, Forética, en el qual tots els seus socis (representants d'empreses, acadèmics i ONG) col·laboren en la promoció d'una gestió responsable.

Aquest document recull el primer Sistema de Gestió Ètica i Socialment Responsable europeu que permet, de manera voluntària, assolir una certificació. Des de la seva primera publicació l'any 2000, s'han succeït quatre processos de revisió (2002, 2005, 2008 i 2017) amb l'objectiu d'alinear l'estàndard amb les tendències internacionals en la matèria.

2. Objecte

La SGE 21 desenvolupa els requisits que permeten establir, implantar i avaluar en les organitzacions el Sistema de Gestió Ètica i Socialment Responsable proposat per Forética.

Implantar aquest sistema suposa per la direcció de l'organització un convenciment de la seva capacitat de generar un lideratge responsable.

Adicionalment, requereix un compromís que demostrï almenys tres elements essencials. En primer lloc, la seva integració en l'estratègia i processos de l'organització. En segon lloc, l'impuls del diàleg i el coneixement de les expectatives dels grups de interès. Per últim, la promoció de la transparència i la comunicació.

L'avaluació del compliment d'aquesta Norma implica adquirir voluntàriament un compromís amb la sostenibilitat en matèria econòmica, social i ambiental. A més, suposa aplicar els valors ètics, demostrar-los i mantenir-los. Aquesta avaluació pot realitzar-se de dues maneres:

1) Certificació del sistema de gestió. El procés de certificació es duu a terme exclusivament a través d'entitats de certificació homologades per Forética en cicles de certificació de tres anys (auditoria inicial el primer any i auditories de seguiment en els dos anys posteriors). L'entitat que supera les auditories rep un certificat que així ho acredita en nom de l'entitat certificadora que ha realitzat l'auditoria i Forética.

2) Avaluació de la conformitat Avaluació per part de Forética del nivell d'aplicació dels requisits de la Norma en una organització, a través d'una revisió documental i recollida d'evidències a partir de la informació pública de l'entitat. A través d'aquest procés, s'obté una validació de l'ús de la metodologia de gestió que planteja la Norma, en un moment determinat.

3. Àmbit

La present Norma permet establir un **Sistema de Gestió Ètica i Socialment Responsable** en les organitzacions. Es pot aplicar a l'organització en general, o bé es pot limitar l'abast d'aplicació a determinades unitats de negoci, regions o seus, sempre que es pugui evidenciar el compliment de tots els requisits recollits en el punt sis del present document, sense ser possible l'exclusió de ningun d'ells.

El **Sistema de Gestió Ètica i Socialment Responsable** ha de ser contemplat com una part del sistema de gestió de l'organització, sent, per tant, compatible i integrable amb els sistemes de gestió de qualitat, medi ambient, prevenció de riscos laborals, compliment normatiu i innovació, entre d'altres.

4. Documents de referència

En el procés de revisió i actualització del text de la norma SGE 21, s'ha realitzat una rigorosa anàlisi comparativa de la mateixa amb els documents i marcs de referència globals en responsabilitat social corporativa i sostenibilitat, entre d'altres els següents:

- *Objectius de Desenvolupament Sostenible*. Organització de les Nacions Unides (ONU). 2015. [Link](#).
- *Estratègia renovada de la UE pel període 2011-2014 sobre la responsabilitat social de les empreses*. Comissió Europea (CE). 2011. [Link](#).
- *Línies Directrius de l'OCDE per a Empreses Multinacionals*. Organització per a la Cooperació i el Desenvolupament Econòmic (OCDE). 2011. [Link](#).
- *Pacte Mundial de les Nacions Unides*. Organització de les Nacions Unides (ONU). 1999. [Link](#).
- *Declaració Tripartita de Principis sobre les empreses multinacionals i la política social*. Oficina Internacional del Treball (OIT). 2006. [Link](#).
- *Principis Rectors sobre les empreses i els drets humans: posada en pràctica del marc de les Nacions Unides per "protegir, respectar i remeiar"*. Organització de les Nacions Unides (ONU). 2011. [Link](#).
- *Codi de conducta de la BSCI*. Business Social Compliance Initiative (BSCI). 2014. [Link](#).
- *G4. Guia per a l'elaboració de memòries de sostenibilitat. Principis i continguts bàsics*. Global Reporting Initiative (GRI). 2013. [Link](#).
- *Marc Internacional de l'informe integrat*. International Integrated Reporting Council (IIRC). 2014. [Link](#).
- *Sustainability Accounting Standards*. Sustainability Accounting Standards Board (SASB). 2013. [Link](#).
- *Requisits per a la inclusió en l'Índex FTSE4Good*. Financial Times Stock Exchange (FTSE). 2016. [Link](#).
- *Mesurant intangibles. Metodologia d'avaluació de la sostenibilitat corporativa per al Dow Jones Sustainability Index*. RobecoSAM's Corporate Sustainability. 2015. [Link](#).
- *ISO 9001:2015. Sistemes de gestió de la qualitat. Requisits*. International Organization for Standardization (ISO). 2015. [Link](#).
- *ISO 14001:2015. Sistemes de gestió ambiental. Requisits amb orientació per al seu ús*. International Organization for Standardization (ISO). 2015. [Link](#).
- *ISO 19011:2011. Directrius per a l'auditoria dels sistemes de gestió*. International Organization for Standardization (ISO). 2011. [Link](#).
- *ISO 26000:2010. Guia de responsabilitat social*. International Organization for Standardization (ISO). 2010. [Link](#).
- *SA8000:2014. Social Accountability International (SAI)*. 2014. [Link](#).
- *OHSAS 18001:2007. Sistemes de gestió de la seguretat i salut en el treball*. British Standards Institution (BSI). 2007. [Link](#).

5. Descripció

La norma està composta de sis capítols. Els cinc primers expliquen els antecedents i els aspectes generals del document, sent el capítol sis el que desenvolupa els requisits de la Norma, i per tant el capítol en què es basarà tant la implantació com l'auditoria de l'organització a avaluar.

Aquest capítol es desglossa en nou àrees de gestió, que estableixen els requisits que es consideren adequats per demostrar les evidències de la seva implantació.

Les normes tècniques estan en constant procés de revisió en funció de l'estat de l'art i de l'experiència acumulada en la seva utilització. Amb més raó encara aquesta Norma, per ser la primera que s'ha elaborat per avaluar la Gestió Ètica i RSE, està sotmesa a un procés de revisió i millora contínua.

La seva estructura en àrees de gestió facilitarà la incorporació de nous valors ètics que siguin més representatius de la realitat en cada moment, d'acord amb el pensament i les circumstàncies socials del seu temps.

6. Àrees de gestió

6.1. GOVERN DE L'ORGANITZACIÓ	14
6.2. PERSONES QUE INTEGREN L'ORGANITZACIÓ	19
6.3 CLIENTS	22
6.4. PROVEÏDORS I CADENA DE SUBMINISTRAMENT	25
6.5. ENTORN SOCIAL I IMPACTE EN LA COMUNITAT	26
6.6. ENTORN AMBIENTAL	27
6.7. INVERSORS	29
6.8. COMPETÈNCIA	30
6.9. ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES	31

6.1. GOVERN DE L'ORGANITZACIÓ

6.1.1. POLÍTICA DE RESPONSABILITAT SOCIAL

L'organització ha de definir i mantenir una Política de Responsabilitat Social. Aquesta política ha de:

- a) Incloure el compromís d'integrar els aspectes socials, ambientals, ètics i de bon govern en les seves operacions i estratègia, amb l'objectiu de maximitzar l'impacte positiu en els seus grups d'interès.
- b) Estar aprovada pel màxim òrgan responsable de l'organització.
- c) Ser comunicada a totes les persones que treballen per l'organització i en nom d'ella.
- d) Estar a disposició pública.

6.1.2. CODI DE CONDUCTA

L'organització ha d'elaborar un Codi de Conducta, el qual ha de:

- a) Ser específic i coherent amb els seus valors i desenvolupar i concretar la Política de Responsabilitat Social.
- b) Ser aprovat pel màxim òrgan responsable de l'organització.
- c) Definir el canal o les vies adequades per resoldre dubtes, queixes, reclamacions, denúncies o suggeriments sobre aspectes relacionats amb la Gestió Ètica i Socialment Responsable de l'organització. Aquest canal ha de garantir l'absència de represàlies en el seu ús, així com el seguiment de les incidències que es registrin.
- d) Establir mesures sancionadores aplicables en cas d'incompliment.
- e) Ser conegut i comprès per les persones que treballen per l'organització i en nom d'ella.

L'organització ha de definir els mecanismes que facilitin la revisió, actualització i compliment d'aquest codi.

6.1.3. COMITÈ DE RESPONSABILITAT SOCIAL

L'organització ha d'establir un Comitè de Responsabilitat Social, de caràcter consultiu, que:

- a) Sigui nomenat pel màxim òrgan responsable de l'organització i integrat per les persones que aquest designi, havent de ser representatiu de les àrees de gestió de l'organització i podent incorporar experts externs.
- b) Asseguri els recursos (humans, materials i financers) per garantir que el Sistema de Gestió Ètica i Socialment Responsable s'estableix, implanta i manté de forma eficaç alineat amb l'estratègia i objectius de l'organització.
- c) Defineixi el model de relació i diàleg amb els grups d'interès.
- d) Vetlli i garanteixi que el pla de RSE i les seves accions responen als aspectes materials i contribueixen a mitigar els riscos ambientals, socials i de bon govern (ASG) identificats per l'organització. A més, ha de supervisar l'execució i el grau d'assoliment dels objectius i fites.
- e) Assessori la Direcció sobre oportunitats de mercat o operacionals relacionades amb els aspectes ASG.
- f) Assumeixi la responsabilitat de la revisió i la interpretació de la Política de Responsabilitat Social i el Codi de Conducta.
- g) Estigui informat de les conseqüències pel Sistema de Gestió de qualsevol canvi en l'estructura de l'organització.
- h) Es reuneixi com a mínim semestralment.
- i) Estableixi mecanismes de comunicació amb el màxim òrgan responsable de l'organització, així com amb les comissions que tinguin competència en aspectes ASG, quan sigui el cas.

6.1.4. RESPONSABLE DE GESTIÓ ÈTICA/RESPONSABILITAT SOCIAL

L'organització ha de nomenar un responsable del Sistema de Gestió Ètica i Socialment Responsable, assegurant els aspectes següents:

- a) Que compti amb les competències i coneixements necessaris en matèria de gestió dels aspectes ASG.
- b) Que conegui les implicacions i impactes ASG de l'activitat de l'organització.
- c) Que vetlli per la implantació, compliment, seguiment i avaluació del Sistema de Gestió Ètica i Socialment Responsable, coordinant el Comitè de Responsabilitat Social.

6.1.5. GESTIÓ DE RISCOS

L'organització ha de dur a terme una identificació, anàlisi i categorització dels principals riscos ASG que l'afecten, que serà revisada anualment. A més, ha de dissenyar i desenvolupar un pla de mitigació d'aquests riscos i mesurar l'eficàcia de les accions iniciades.

6.1.6. PLA DE RESPONSABILITAT SOCIAL

L'organització ha d'elaborar un Pla de Responsabilitat Social amb objectius ASG mesurables, comparables i verificables.

Aquest pla ha d'incorporar una identificació de responsabilitats, terminis d'execució i recursos aplicables, així com els indicadors de seguiment corresponents. Anualment s'ha d'avaluar el compliment del pla.

6.1.7. RELACIÓ I DIÀLEG AMB ELS GRUPS D'INTERÈS

L'organització ha d'analitzar els impactes positius i negatius produïts per la seva activitat envers els seus grups d'interès, mirant de maximitzar el valor generat per als mateixos. Per aquest motiu, ha de:

- a) Identificar i classificar els grups d'interès.
- b) Adoptar una metodologia per detectar les seves expectatives.
- c) Dissenyar i prioritzar els plans d'acció i comunicació amb els mateixos.
- d) Mantenir evidències dels resultats de les accions iniciades.

6.1.8. 6.1.8. POLÍTICA ANTICORRUPCIÓ

L'organització ha de definir una política de lluita contra la corrupció que inclogui, entre d'altres:

- a) Mesures per a l'eradicació de pràctiques com el suborn o l'extorsió.
- b) Criteris per a l'emissió i recepció de regals i atencions.
- c) Vies per a la detecció i limitació dels conflictes d'interessos.
- d) Mecanismes de consulta del personal envers accions dubtoses.
- e) Mecanismes de denúncia contra la corrupció.

L'organització ha de garantir que totes les persones amb capacitat de decisió coneixen i entenen la Política. S'han de mantenir evidències de les accions empreses en cas d'incompliment.

6.1.9. AUDITORIA INTERNA

L'organització ha de realitzar anualment auditories internes del Sistema de Gestió Ètica i Socialment Responsable per comprovar la correcta aplicació i evolució del sistema i la seva adequació als requisits d'aquesta norma. Amb aquesta finalitat, ha de:

- a) Definir en un document el procés d'auditoria detallant, com a mínim, les responsabilitats, criteris d'auditoria, mètodes i abast, que permetin garantir l'objectivitat i imparcialitat dels processos i resultats.
- b) Mantenir, com a mínim, els registres següents:
 - 1. Les desviacions detectades i les accions necessàries per a la seva correcció.
 - 2. Un informe d'auditoria que reculli les conclusions i que ha de ser posat a disposició del Comitè de Responsabilitat Social.

6.1.10. REVISIÓ PER LA DIRECCIÓ I MILLORA CONTÍNUA

El màxim òrgan responsable de l'organització ha de revisar el Sistema de Gestió Ètica i Socialment Responsable almenys anualment per tal d'assegurar-se de la seva adequació i eficàcia, a través d'indicadors de seguiment i de l'elaboració de plans de millora contínua.

La informació d'entrada per a la revisió haurà d'incloure, almenys:

- a) Política de Responsabilitat Social.
- b) Codi de Conducta.
- c) Composició i actuacions del Comitè de Responsabilitat Social.
- d) Pla de Responsabilitat Social.
- e) Gestió de riscos ambientals, socials i de bon govern.
- f) Resultats principals dels processos de diàleg amb grups d'interès.
- g) Informes d'auditoria.
- h) Accions correctives iniciades.
- i) Informe de Responsabilitat Social.

6.1.11. DIVULGACIÓ D'INFORMACIÓ NO FINANCERA

L'organització ha de posar a disposició pública la informació ASG rellevant relativa a la seva activitat, impactes i resultats de les accions dutes a terme a través dels mitjans que tingui al seu abast i garanteixin una màxima transparència.

Periòdicament, l'organització ha de publicar un informe d'acompliment ASG que inclogui, com a mínim, la informació següent:

- a) El perfil de l'organització.
- b) Govern corporatiu i compromisos.
- c) Estratègia i pla RSE (enfocament i resultats).
- d) Principals indicadors ASG.

6.2. PERSONES QUE INTEGREN L'ORGANITZACIÓ

6.2.1. DRETS HUMANS

L'organització ha de respectar els drets humans. Amb aquesta finalitat, ha de dur a terme un control i seguiment del compliment dels mateixos en relació amb les persones que treballen en l'organització i en nom d'ella, així com amb els diferents col·lectius amb què es relaciona en el desenvolupament de la seva activitat. Ha de disposar, en funció de la seva mida i circumstàncies, dels elements següents:

- a) Un compromís públic, i al més alt nivell, d'assumir la seva responsabilitat de respectar els drets humans, com a mínim pel que fa referència a:
 - 1. Drets de la infància i la joventut, entre ells supressió de l'explotació infantil i treballs forçats.
 - 2. Dret d'associació, principalment llibertat de sindicació i dret a la negociació col·lectiva.
 - 3. Dret a unes condicions de treball equitatives i satisfactòries.
- b) Un procediment per identificar, prevenir, mitigar i retre comptes de com planteja el seu impacte sobre els drets humans en totes les seves operacions i activitats.
- c) Uns processos que permetin reparar, tant com sigui possible, les conseqüències negatives sobre els drets humans que hagi provocat o contribuït a provocar.

6.2.2. IGUALTAT D'OPORTUNITATS I NO DISCRIMINACIÓ

L'organització ha de garantir, mitjançant el desplegament de polítiques i procediments, el respecte del Principi d'Igualtat d'Oportunitats, en l'accés als llocs de treball, la formació, el desenvolupament professional i la retribució de totes les persones que treballen en l'organització. Ha de contemplar específicament, segons correspongui, l'absència de discriminació per circumstàncies de gènere, origen racial o ètnic, religió o conviccions, discapacitat, edat, orientació sexual o cultura, entre d'altres. S'han de mantenir evidències de les accions que s'hagin derivat d'aquestes polítiques i procediments, indicant el departament implicat, el responsable de la seva execució, l'objectiu, els resultats obtinguts i la data d'implantació.

6.2.3. GESTIÓ DE LA DIVERSITAT I INCLUSIÓ

L'organització ha de dur a terme una gestió activa de la diversitat. A tal efecte, desenvoluparà les accions següents:

- a) Identificació i anàlisi dels perfils de diversitat.
- b) Identificació de les necessitats i expectatives de cadascun dels perfils.
- c) Definició d'un pla d'acció en funció dels resultats obtinguts.
- d) Seguiment dels resultats de les accions dutes a terme.
- e) Revisió, almenys cada tres anys, del pla d'acció.

L'organització hauria de mirar de fomentar, tant com sigui possible, la incorporació de perfils poc representats en l'organització o amb una participació reduïda en el mercat de treball.

6.2.4. CONCILIACIÓ DE LA VIDA PERSONAL, FAMILIAR I LABORAL

L'organització ha de definir un pla de conciliació de la vida personal, familiar i laboral, en què s'incloguin aquelles accions que millor responguin a les necessitats i expectatives de les persones que treballen per l'organització. S'ha d'informar a totes les persones de l'organització d'aquest pla i mantenir un registre d'utilització i resultats de les accions definides. Com a mínim, cada tres anys s'ha d'actualitzar el pla, en funció dels nivells de satisfacció i ús detectats.

6.2.5. DISSENY I ESTRUCTURA DE L'ORGANITZACIÓ

L'organització ha de mantenir actualitzat un organigrama en què es reflecteixi la seva estructura. L'organització ha d'aportar informació actualitzada a totes les persones sobre les seves funcions, responsabilitats i línies d'autoritat i comunicació, així com sobre els paràmetres d'avaluació del seu compliment, amb l'objectiu de garantir un tracte just i clar.

L'organització s'ha de comprometre a introduir progressivament objectius ambientals, socials i de bon govern (ASG) en aquesta avaluació de l'acompliment.

6.2.6. SEGUIMENT DEL CLIMA LABORAL

L'organització ha de dur a terme una avaluació del clima laboral, com a mínim cada tres anys, analitzant els resultats i iniciant els mecanismes i plans d'acció necessaris per a la seva millora contínua.

6.2.7. SALUD Y BIENESTAR EN EL TRABAJO

L'organització ha de garantir la salut i el benestar de totes les persones que treballen en l'organització o en nom d'ella, raó per la qual ha de:

- a) Dur a terme un diagnòstic de riscos laborals per les instal·lacions i els diferents llocs de treball, incloent els riscos psicosocials.
- b) Implementar les millores necessàries per garantir un lloc de treball segur i saludable a través d'un pla d'acció anual amb objectius concrets.
- c) Donar formació a tots els treballadors i persones que treballen en nom de l'organització sobre els temes d'ergonomia, salut laboral, seguretat i higiene, i hàbits de vida saludable que siguin d'aplicació en cada cas.
- d) Facilitar informació de seguretat de les instal·lacions a les persones que hi desenvolupin alguna activitat.

6.2.8. FORMACIÓ I PROMOCIÓ DE L'OCUPABILITAT

L'organització ha d'avaluar periòdicament les necessitats de formació, establint els programes necessaris per tal que els treballadors actualitzin i desenvolupin les seves competències i coneixements, d'acord amb els objectius generals de l'organització.

6.2.9. REESTRUCTURACIÓ RESPONSABLE

En cas de reestructuració, l'organització ha de tenir en compte les necessitats, interessos i demandes de les parts afectades pel procés, reduint, tant com sigui possible, els impactes negatius associats.

6.3 CLIENTS

6.3.1. INNOVACIÓ RESPONSABLE

L'organització ha de proporcionar productes i serveis responsables i competitius. Amb aquest fi, ha d'incloure, en el disseny i desenvolupament, criteris ambientals, socials i de bon govern (ASG), promovent la innovació responsable.

6.3.2. QUALITAT I EXCEL·LÈNCIA

L'organització ha de garantir que la seva activitat es desenvolupa d'acord amb alts estàndards de qualitat.

Amb aquest fi, l'organització ha de dur a terme les accions següents:

- a) Fer públic el compromís del màxim òrgan responsable en matèria de qualitat.
- b) Lliurar informació a totes les persones que treballen en l'organització i en nom d'ella sobre els principis de qualitat definits, sent necessària formació en aquells perfils que, a causa de la tasca realitzada, tinguin una major incidència en la qualitat del producte o servei subministrat per l'organització.
- c) Realitzar avaluacions de la satisfacció dels clients, analitzar-ne els resultats i elaborar plans d'acció per a la seva millora.
- d) Disposar d'un sistema per admetre, tramitar i registrar reclamacions i incidències, que registri les causes, les respostes i el tractament donat per a la seva resolució. En cas de registrar defectes o errors un cop lliurat el producte o servei, s'ha d'informar al client i dur a terme les mesures de reparació o reposició necessàries.

6.3.3. INFORMACIÓ RESPONSABLE DE PRODUCTES I SERVEIS

L'organització ha de presentar en tot moment una informació clara i honesta dels seus productes i serveis en les comunicacions amb els seus clients. Amb aquest fi, ha de supervisar i garantir que es compleixin els aspectes següents:

- a) Identificació clara i inequívoca del producte o servei.
- b) Oferta comercial, incloent preu complet i condicions tant de pagament com de lliurament.
- c) Especificacions tècniques del producte o servei pel que fa a recomanacions, riscos o impactes sobre la salut, la seguretat i el medi ambient, així com les condicions d'ús i conservació.

6.3.4. ACCÉS A PRODUCTES I SERVEIS

L'organització ha d'analitzar els diferents tipus de clients actuals i potencials, consumidors dels seus productes i usuaris dels seus serveis, amb dos objectius fonamentals:

- a) Detectar i gestionar els elements que dificulten o impedeixen el correcte accés a aquests productes i serveis.
- b) Identificar i gestionar els riscos derivats de l'ús del producte o servei que puguin suposar un impacte no desitjat en públics vulnerables.

En funció d'aquesta identificació, s'ha de definir, implementar i donar seguiment a accions concretes encaminades a millorar l'accés dels clients a aquests productes i serveis.

6.3.5. PUBLICITAT I MÀRQUETING RESPONSABLE

L'organització ha d'establir els principis que han de guiar les seves accions de publicitat i màrqueting pel que fa a la promoció dels productes o serveis. Aquests principis han de considerar, com a mínim, els aspectes següents:

- a) Protecció de públics vulnerables.
- b) Obtenció i custòdia responsable de dades personals.
- c) Criteris responsables de selecció d'elements de màrqueting, inclosos els materials i el desenvolupament d'esdeveniments.
- d) Relació amb els mitjans de comunicació.
- e) Llenguatge i to de les comunicacions.

En cas d'incompliment d'aquests principis, s'han de mantenir evidències del tipus d'incompliment, l'abast del mateix i l'acció duta a terme per resoldre'l.

6.3.6. CONSUM RESPONSABLE

L'organització ha de dur a terme accions de sensibilització amb els clients quant a l'ús i consum responsable dels seus productes o serveis o qualsevol altre aspecte relacionat amb la sostenibilitat del sector en què s'opera. S'han de mantenir evidències de les accions dutes a terme, el seu abast, objectiu i impactes assolits.

6.4. PROVEÏDORS I CADENA DE SUBMINISTRAMENT

6.4.1. COMPRES RESPONSABLES

L'organització ha de definir els seus criteris de compra responsable en funció de les millors pràctiques socials, ambientals i de bon govern (ASG) que estiguin al seu abast i que superin els requisits legals aplicables.

6.4.2. SISTEMA D'AVUACIÓ

L'organització ha de dur a terme una avaluació i classificació dels seus proveïdors en funció del nivell de rellevància que aquests tinguin per l'activitat de l'organització. Aquesta classificació ha de determinar les actuacions a dur a terme en matèria de seguiment i control de proveïdors.

6.4.3. HOMOLOGACIÓ DE PROVEÏDORS

L'organització ha de desenvolupar una anàlisi i homologació de proveïdors aplicant els criteris de compres responsables establerts, segons els resultats de l'avaluació i classificació dels mateixos. S'ha de mantenir un document que reculli la metodologia d'homologació definida.

6.4.4. PROMOCIÓ DE BONES PRÀCTIQUES, MESURES DE SUPORT I MILLORA

L'organització ha de traslladar als seus proveïdors, de manera transparent, els seus compromisos i expectatives sobre la seva relació comercial.

Així mateix, l'organització ha de col·laborar amb els seus proveïdors en la promoció del seu coneixement i la millora dels seus processos en matèria de responsabilitat social.

6.5. ENTORN SOCIAL I IMPACTE EN LA COMUNITAT

6.5.1. MESURAMENT I AVALUACIÓ DE L'IMPACTE SOCIAL

L'organització ha de tenir en compte les repercussions que tenen els seus processos de negoci, projectes i activitats, en les comunitats en què opera. Amb aquest fi, ha d'identificar i avaluar els seus impactes socials, tant positius com negatius, actuals i potencials, desenvolupant plans d'acció i mesures concretes per a cadascun d'ells.

Aquesta identificació i avaluació s'ha de revisar anualment i sempre que es produeixin canvis significatius en l'organització.

6.5.2. INVERSIÓ EN LA COMUNITAT

L'organització s'hauria d'involucrar, en la mesura de les seves possibilitats, en el desenvolupament d'accions socials i solidàries, considerant, de manera prioritària, la comunitat en què opera.

Aquestes accions han d'estar alineades amb la seva visió estratègica i els valors de l'organització i s'hauria de procurar aconseguir la participació dels treballadors a través d'accions de voluntariat, entre d'altres iniciatives.

En cas que l'organització realitzi accions d'inversió en la comunitat, s'ha d'informar al Comitè de Responsabilitat Social sobre els seus resultats, d'acord amb l'impacte social, ambiental i econòmic de les mateixes, com a mínim un cop l'any.

6.6. ENTORN AMBIENTAL

6.6.1. IDENTIFICACIÓ D'ACTIVITATS I IMPACTES AMBIENTALS

L'organització ha de tenir en compte l'impacte que els seus processos, activitats, productes i serveis causen o poden causar sobre el medi ambient en què aquesta opera, considerant la seva cadena de subministrament.

Amb aquest fi, l'organització ha d'identificar i avaluar aquells aspectes associats a la seva operativa, així com els seus impactes significatius sobre el medi ambient, amb l'objectiu de gestionar-los i minimitzar-los. Entre els aspectes ambientals, tant directes com indirectes, que podran identificar-se s'inclouen:

- a) Consum de matèries primeres, aigua i energia, entre d'altres.
- b) Generació de residus.
- c) Emissions de gasos d'efecte hivernacle (GEH), altres gasos contaminants i partícules, entre d'altres.
- d) Emissions acústiques.
- e) Abocaments sobre l'aigua o el sòl.
- f) Afeccions a la biodiversitat i als espais naturals.

La identificació d'aspectes i impactes ambientals s'ha de revisar anualment i sempre que es produeixin canvis significatius en l'organització que puguin afectar els seus resultats.

6.6.2. PROGRAMA DE GESTIÓ AMBIENTAL

L'organització ha d'establir un programa de gestió ambiental operatiu i específic per als seus centres de treball, alineat i coherent amb el compromís ambiental de l'organització i el seu pla de RSE.

Aquest programa ha d'incloure objectius i fites mesurables, que permetin dur a terme un seguiment adequat dels aspectes, i prevenir i gestionar els impactes en l'entorn produïts per les seves activitats i processos.

Aquest programa s'ha de revisar anualment i sempre que es produeixin canvis en l'organització que poguessin afectar la identificació vigent.

6.6.3. PLA DE RISCOS AMBIENTALS

L'organització ha de disposar d'un pla de contingències ambientals que permeti avaluar, prevenir i gestionar a nivell operatiu les possibles situacions d'emergència ambiental, incidents i accidents potencials associats a la seva activitat.

S'han de mantenir registres d'aquests esdeveniments, i de les mesures iniciades per a la seva correcció i prevenció, així com per a la reducció dels seus impactes i efectes adversos en l'entorn.

6.6.4. ESTRATÈGIA ENVERS EL CANVI CLIMÀTIC

L'organització s'ha de comprometre de manera específica amb la lluita contra el canvi climàtic. Amb aquest fi, ha de definir una estratègia, adequada als aspectes i impactes significatius identificats per l'organització, a través de la qual s'iniciïn accions concretes de reducció d'emissions de GEH. S'han de mantenir evidències dels resultats obtinguts.

6.7. INVERSORS

6.7.1. BON GOVERN, PROPIETAT I GESTIÓ

La relació de l'organització amb els seus inversors ha de seguir els principis rectors de transparència, lleialtat i creació de valor de forma sostenible. Amb aquest fi, ha de formalitzar un protocol de relacions amb inversors o Codi de Bon Govern, que ha de ser posat a la disposició dels mateixos.

En aquest protocol, l'organització ha de definir almenys els elements següents:

- a) Les relacions entre propietat i gestió de l'organització.
- b) El contingut de la informació periòdica que es posarà a la disposició dels inversors.
- c) La freqüència d'aquesta informació.
- d) Les vies posades a la disposició de l'inversor per sol·licitar i rebre informació en qualsevol moment.

6.7.2. TRANSPARÈNCIA DE LA INFORMACIÓ

L'organització ha de fer públics i accessibles els seus comptes anuals.

6.8. COMPETÈNCIA

6.8.1. COMPETÈNCIA LLEIAL

L'organització ha de respectar els drets de propietat dels seus competidors, no utilitzar accions indegudes per obtenir informació sobre ells i no difondre informació falsejada o tendenciosa en la seva contra. En cas de diferències o disputes en aquest sentit, s'hauria de fomentar recórrer a acords entre les parts o fórmules d'arbitratge com a via de resolució. L'organització ha de mantenir evidències de les denúncies i requeriments específics relacionats amb qüestions de competència i el tractament donat en cada cas.

6.8.2. COOPERACIÓ I ALIANCES

L'organització ha de fomentar la incorporació a associacions i fòrums d'interès comú, que serveixin de punt de trobada amb els seus competidors, d'intercanvi d'experiències i de vies de col·laboració conjunta per promoure millors estàndards de gestió responsable i lideratge empresarial en el foment del desenvolupament sostenible. L'organització ha de mantenir evidències de les accions principals dutes a terme, indicant l'interlocutor o departament encarregat de liderar la relació, així com els resultats o impactes aconseguits.

6.9. ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES

6.9.1. COMPLIMENT DE LA LEGISLACIÓ I NORMATIVA

L'organització ha de garantir el seguiment i control dels requisits legals rellevants que afecten la seva activitat, incloent la legislació i normativa que sigui específica del seu sector, entorn local, ambiental, social i laboral allà on operi. Amb aquest fi, l'organització ha de mantenir actualitzada la identificació de la legislació i normativa aplicable, establint un sistema de compliment i prevenció de delits.

6.9.2. FISCALITAT RESPONSABLE

L'organització ha de fer públic un desglossament dels impostos satisfets, relacionant-lo amb el volum d'activitat desenvolupat en el país on aquesta operi.

6.9.3. COL·LABORACIÓ I ALIANCES PÚBLICO-PRIVADES

L'organització ha de mantenir els canals de comunicació i diàleg que consideri convenient amb les Administracions Públiques amb què es relacioni, amb la finalitat de cooperar en el desenvolupament d'aliances público-privades que fomentin una cultura de Gestió Ètica i Responsabilitat Social en la comunitat en què opera.



www.foretica.org/sge21

Twitter: @SGE21