SGE 21

Sistema de Gestión Ética, Sostenible y Responsable

forética

SGE 21. Sistema de Gestión Ética, Sostenible y Responsable
Autor: **Forética**
Octubre 2024
ISBN: 978-84-09-65412-3

Copyright: © Forética es la propietaria del contenido de este documento y tiene reservados todos los derechos de traducción y/o reorganización total o parcial de la publicación por cualquier medio, que ha de realizarse citando siempre a la organización como fuente. Forética ha desarrollado este documento únicamente en formato digital como parte de su compromiso de reducción de la utilización de papel. Antes de imprimirlo, asegúrese de que es necesario hacerlo. Protejamos el medio ambiente

---

Editado por Forética
c/ Almagro, 12 – 3ª planta – 28010 (Madrid)
www.foretica.org

Sobre Forética:
Forética es la organización referente en sostenibilidad empresarial en España. Su misión es integrar los aspectos ambientales, sociales y de buen gobierno en la estrategia y gestión de empresas y organizaciones. Actualmente está formada por más de 200 socios. Forética es el representante del World Business Council for Sustainable Development (WBCSD) en España y lidera el Consejo Empresarial Español para el Desarrollo Sostenible, compuesto por Presidentes y CEOs de las principales empresas españolas. Además, en Europa, Forética es partner nacional de CSR Europe, y forma parte del Consejo Estatal de RSE en España. Forética nació en el año 1999. Posteriormente lanzó la Norma SGE 21, primer Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable que permite, de manera voluntaria, alcanzar una certificación.

Índice

1. INTRODUCCIÓN **04**

2. OBJETO **05**

3. ÁMBITO **06**

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA **07**

5. DESCRIPCIÓN **09**

6. ÁREAS DE GESTIÓN **10**

6.1. GOBIERNO DE LA ORGANIZACIÓN 11

6.1.1. Política de sostenibilidad
6.1.2. Código de conducta
6.1.3. Modelo de gobernanza
6.1.4. Responsable del Sistema de Gestión
6.1.5. Estrategia de sostenibilidad
6.1.6. Gestión de riesgos
6.1.7. Relación y diálogo con los grupos de interés
6.1.8. Debida diligencia
6.1.9. Política anticorrupción
6.1.10. Divulgación de información de sostenibilidad
6.1.11. Auditoría interna
6.1.12. Revisión por la dirección y mejora continua

6.2. PERSONAS QUE INTEGRAN LA ORGANIZACIÓN 18

6.2.1. Derechos humanos
6.2.2. Igualdad de oportunidades y no discriminación
6.2.3. Gestión de la diversidad e inclusión
6.2.4. Conciliación de la vida personal, familiar y laboral
6.2.5. Diseño y estructura de la organización
6.2.6. Seguimiento del clima laboral
6.2.7. Salud y bienestar en el trabajo
6.2.8. Formación y fomento de la empleabilidad
6.2.9. Reestructuración responsable

6.3. CLIENTES 22

6.3.1. Innovación sostenible
6.3.2. Calidad y excelencia
6.3.3. Información responsable de productos y servicios
6.3.4. Acceso a productos y servicios
6.3.5. Publicidad y marketing responsable
6.3.6. Consumo sostenible

6.4. PROVEEDORES Y CADENA DE SUMINISTRO 25

6.4.1. Compras responsables
6.4.2. Sistema de evaluación
6.4.3. Homologación de proveedores
6.4.4. Fomento de buenas prácticas, medidas de apoyo y mejora

6.5. ENTORNO SOCIAL E IMPACTO EN LA COMUNIDAD 26

6.5.1. Medición y gestión del impacto social
6.5.2. Inversión en la comunidad

6.6. ENTORNO AMBIENTAL 27

6.6.1. Identificación de aspectos e impactos ambientales
6.6.2. Programa de gestión ambiental
6.6.3. Estrategia frente al cambio climático
6.6.4. Estrategia de conservación y restauración de la naturaleza

6.7. INVERSORES 29

6.7.1. Buen gobierno
6.7.2. Marco de financiación sostenible
6.7.3. Transparencia de la información

6.8. COMPETENCIA 30

6.8.1. Competencia leal
6.8.2. Cooperación y alianzas

6.9. ADMINISTRACIONES PÚBLICAS 31

6.9.1. Cumplimiento de la legislación y normativa
6.9.2. Fiscalidad responsable
6.9.3. Colaboración y alianzas público-privadas

1.Introducción

La gestión ética constituye una respuesta de las organizaciones a los retos de transparencia, integridad y sostenibilidad, entendida esta última en su triple vertiente: ambiental, social y de buen gobierno. Además, la sostenibilidad corporativa es uno de los principales atributos de las organizaciones competitivas. Desde la publicación de la primera versión de la SGE 21 en el año 2000, la sostenibilidad no ha hecho sino incrementar en importancia. La casuística generada y el refinamiento del análisis de los aspectos ambientales, sociales y de buen gobierno, han permitido apreciar con nitidez que la sostenibilidad corporativa es un gran indicador de la capacidad de integración en las organizaciones de los retos sociales y ambientales actuales, y junto con una gestión ética y responsable es un gran generador de oportunidades y facilitador del éxito empresarial.

Forética, desde su responsabilidad como propietario y custodio de la SGE 21, realiza una importante labor de investigación y de depuración de la norma para adaptarla a los estándares más exigentes y de consenso dentro del panorama internacional. En esta última versión se ha llevado a cabo un riguroso análisis comparativo de la norma frente a los requisitos más exigentes de reguladores, inversores y agentes sociales en materia de sostenibilidad, incorporando actualizaciones respecto a la robustez de los modelos de gobernanza, la protección de los derechos humanos y los requisitos de debida diligencia en la cadena de proveedores, la protección de la naturaleza, la adopción de modelos de economía circular, una exigencia mayor en la lucha contra el cambio climático y el impacto en la sostenibilidad de las nuevas tecnologías como la Inteligencia Artificial, entre otros.

Como sistema flexible, permite su adaptación a cualquier tipo de organización, sean empresas grandes o pymes, de titularidad pública o privada o entidades del tercer sector, entre otras. La posibilidad de certificación externa será un elemento adicional de credibilidad ante los grupos de interés prioritarios de la organización.

Forética, propietaria de la Norma de Empresa SGE 21, tiene su origen en 1999, cuando un nutrido grupo de directivos y líderes de opinión se cuestionan de qué manera pueden poner en valor una cultura de empresa basada en la responsabilidad de todas las personas que la forman, frente al conjunto de la sociedad y el entorno. De esta manera, se crea un foro multidisciplinar, Forética, donde todos sus socios colaboran en el fomento de una gestión ética y responsable.

Este documento soporta el primer Sistema de Gestión Ética, Sostenible y Responsable europeo que permite, de manera voluntaria, alcanzar una certificación. Desde su primera publicación en el año 2000, se han sucedido cinco procesos de revisión (2002, 2005, 2008, 2016 y 2024) con el objeto de alinear el estándar con las tendencias internacionales en la materia.

2.Objeto

La SGE 21 desarrolla los requisitos que permiten establecer, implantar y evaluar en las organizaciones el Sistema de Gestión Ética, Sostenible y Responsable propuesto por Forética.

Implantar este sistema supone para la dirección de la organización un convencimiento de su capacidad de generar un liderazgo responsable.

Además, requiere un compromiso que demuestre al menos tres elementos esenciales. En primer lugar, su integración en la estrategia generando valor a largo plazo y en los procesos de la organización. En segundo lugar, el impulso del diálogo y respuesta a las expectativas de los grupos de interés, cubriendo los asuntos de sostenibilidad materiales en cada caso. Por último, el fomento de la transparencia y la rendición de cuentas.

La evaluación del cumplimiento de esta Norma implica adquirir voluntariamente un compromiso ambiental, social y de buena gobernanza. Además, supone aplicar los valores éticos y de responsabilidad, demostrarlos y mantenerlos. Esta evaluación puede hacerse de dos formas:

1. **Certificación del Sistema de Gestión.** El proceso de certificación se lleva a cabo exclusivamente a través de entidades auditoras autorizadas por Forética en ciclos de certificación de tres años (auditoría inicial el primer año y auditorías de seguimiento anuales en los dos años posteriores). La organización que supera las auditorías recibe un certificado que así lo acredita.

2. **Evaluación de la conformidad.** Evaluación por parte de Forética del nivel de aplicación de los requisitos de la Norma en una organización a través de una revisión documental y recogida de evidencias en la información pública de dicha entidad. A través de este proceso se obtiene una validación del uso de la metodología de gestión que plantea la Norma en un momento determinado.

3. Ámbito

La presente Norma permite establecer un sistema de gestión ética, sostenible y responsable en las organizaciones. Puede aplicarse tanto a la organización en general como limitar el alcance a determinadas unidades de negocio, regiones o sedes, siempre que se pueda evidenciar el cumplimiento de todos los requisitos recogidos en el punto seis del presente documento, sin ser posible la exclusión de ninguno de ellos. En cualquier caso, no será posible llevar cabo certificaciones parciales en una ubicación, planta u oficina específica (por ejemplo, para actividades concretas dentro del alcance global de la organización).

El Sistema de Gestión Ética, Sostenible y Responsable debe ser contemplado como una parte del sistema de gestión de la organización siendo, por tanto, compatible e integrable con los sistemas de gestión de la calidad, medio ambiente, prevención de riesgos laborales, cumplimiento normativo o innovación, entre otros.

4. Documentos de referencia

En el proceso de revisión y actualización del texto de la norma SGE 21, se ha realizado un riguroso análisis comparativo de la misma frente a los documentos y marcos de referencia globales en Gestión Ética, Sostenible y Responsable, destacando entre otros los siguientes:

- Objetivos de Desarrollo Sostenible. Naciones Unidas (ONU). 2015.
- Acuerdo de París. Naciones Unidas (ONU). 2015.
- Marco Mundial de Biodiversidad de Kunming-Montreal. Naciones Unidas (ONU). 2023.
- Principios Rectores sobre las empresas y los derechos humanos: puesta en práctica del marco de las Naciones Unidas para "proteger, respetar y remediar". Naciones Unidas (ONU). 2011.
- Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Naciones Unidas (ONU). 1999.
- Declaración tripartita de principios sobre las empresas multinacionales y la política social. Organización Internacional del Trabajo (OIT). 2006.
- Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales sobre Conducta Empresarial Responsable. Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE). 2023.
- Pacto Verde Europeo. Comisión Europea. 2019.
- Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo sobre diligencia debida de las empresas en materia de sostenibilidad. Unión Europea (UE). 2024.
- Directiva de Reporte de Información Corporativa de Sostenibilidad (CSRD). Unión Europea (UE). 2022.
- ESRS: Reglamento delegado de los Estándares de Reporte de Sostenibilidad. Unión Europea (UE). 2023.
- Código de buen gobierno de las sociedades cotizadas. Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV). 2020.
- Estándares GRI. Iniciativa de Reporte Global (GRI). 2024.
- International Sustainability Standards Board (ISSB). IFRS Foundation. 2022.
- Vision 2050: Time to Transform. World Business Council for Sustainable Development (WBCSD). 2021.
- Task Force on Climate-related Financial Disclosures. TCFD. 2021.

- Taskforce on Nature-related Financial Disclosures. TNFD. 2023.
- SBTi's Corporate Net-Zero Standard. Science Based Targets initiative (SBTi). 2024.
- Natural Capital Protocol. Capitals Coalition. 2021.
- ETI Code. Ethical Trading initiative (ETI). 2015.
- Greenhouse Gas Protocol. World Resources Institute (WRI) y World Business Council for Sustainable Development (WBCSD). 2001.
- SA8000:2014. Social Accountability International (SAI). 2023 (en revision).
- ISO 37301:2021 Sistemas de Gestión de Compliance. International Organization for Standardization (ISO). 2021.
- ISO 14064:2018. Gases de efecto invernadero. International Organization for Standardization (ISO). 2018.
- ISO 19011:2018. Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión. International Organization for Standardization (ISO). 2018.
- ISO 45001:2018. Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo. International Organization for Standardization (ISO). 2018.
- ISO 20400:2017. Directrices para compras sostenibles. International Organization for Standardization (ISO). 2017.
- ISO 9001:2015. Sistemas de gestión de la calidad. International Organization for Standardization (ISO). 2015.
- ISO 14001:2015. Sistemas de gestión ambiental. Requisitos con orientación para su uso. International Organization for Standardization (ISO). 2015.
- ISO 26000:2010. Guía de responsabilidad social. International Organization for Standardization (ISO). 2010.

5.Descripción

La Norma está compuesta por seis capítulos. Los cinco primeros explican los antecedentes y los aspectos generales del documento, siendo el capítulo seis el que desarrolla los requisitos de la Norma, y por lo tanto en el que se basará tanto la implantación como la auditoría de la organización a evaluar.

Dicho capítulo se desglosa a su vez en nueve áreas de gestión que establecen los requisitos que se consideran adecuados para demostrar las evidencias de su implantación.

Las normas técnicas están en constante proceso de revisión según el estado del arte y de la experiencia acumulada en su utilización. Con más razón esta Norma, por ser la primera que se ha elaborado para evaluar la Gestión Ética, Sostenible y Responsable, está sujeta a un proceso de revisión y mejora continua.

Su estructura en áreas de gestión facilitará la incorporación de nuevos valores éticos que sean más representativos de la realidad, de acuerdo con el pensamiento y circunstancias sociales de su tiempo.

6. Áreas de gestión

6.1. GOBIERNO DE LA ORGANIZACIÓN

6.2. PERSONAS QUE INTEGRAN LA ORGANIZACIÓN

6.3. CLIENTES

6.4. PROVEEDORES Y CADENA DE SUMINISTRO

6.5. ENTORNO SOCIAL E IMPACTO EN LA COMUNIDAD

6.6. ENTORNO AMBIENTAL

6.7. INVERSORES

6.8. COMPETENCIA

6.9. ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

6.1. GOBIERNO DE LA ORGANIZACIÓN

6.1.1. POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD

La organización debe definir y mantener una política de sostenibilidad. Dicha Política debe:

a. Incluir el compromiso de integrar los aspectos sociales, ambientales, éticos y de buen gobierno en sus operaciones y estrategia con el objetivo de maximizar el impacto positivo en sus grupos de interés.

b. Estar aprobada por el Órgano de Gobierno de la organización.

c. Ser comunicada a todas las personas que trabajan para la organización y en nombre de ella.

d. Estar a disposición pública.

La organización ha de definir los mecanismos que faciliten la revisión, actualización y cumplimiento de esta Política.

6.1.2. CÓDIGO DE CONDUCTA

La organización ha de elaborar un código de conducta, el cual debe:

a. Ser específico y coherente con sus valores y desarrollar y concretar la Política de sostenibilidad.

b. Ser aprobado por el Órgano de Gobierno de la organización.

c. Definir el canal o las vías adecuadas para resolver dudas, quejas, reclamaciones, denuncias o sugerencias sobre aspectos relacionados con la gestión ética y de sostenibilidad de la organización. Dicho canal ha de contar con los mecanismos necesarios para garantizar el anonimato, la ausencia de represalias en su uso y el seguimiento de las incidencias que se registren.

d. Establecer medidas sancionadoras aplicables en caso de incumplimiento.

e. Ser conocido y comprendido por las personas que trabajan para la organización y en nombre de ella.

La organización ha de definir los mecanismos que faciliten la revisión, actualización y cumplimiento de este Código.

6.1.3. MODELO DE GOBERNANZA

El Órgano de Gobierno de la organización tiene la responsabilidad indelegable de impulsar y supervisar las acciones y la gestión en materia de sostenibilidad. Para ello establecerá un modelo de gobernanza que identificará los aspectos clave como la designación de responsabilidades, la provisión de recursos y la coordinación de las distintas áreas involucradas en la gestión.

Asimismo, nombrará un comité, de carácter consultivo, que:

a. Sea representativo de las áreas de gestión de la organización con relación con los asuntos de sostenibilidad y pudiendo incorporar expertos externos.

b. Asegure los recursos (humanos, materiales y financieros) para garantizar que el Sistema de Gestión Ética, Sostenible y Responsable se establece, implanta y mantiene de forma eficaz, alineado con la estrategia y objetivos de la organización.

c. Defina el modelo de relación y diálogo con los grupos de interés.

d. Vele y garantice que la Estrategia de sostenibilidad y sus acciones responden a los aspectos materiales y contribuyen a mitigar los riesgos ambientales, sociales y de buen gobierno identificados por la organización. Además, supervise la ejecución y el grado de cumplimiento de los objetivos y metas.

e. Asesore a la Dirección sobre oportunidades de mercado u operacionales vinculadas a los aspectos ambientales, sociales y de buen gobierno.

f. Asuma la responsabilidad sobre la revisión e interpretación de la Política de sostenibilidad y el Código de conducta.

g. Esté informado de las consecuencias para el Sistema de Gestión de cualquier cambio en la estructura de la organización.

h. Se reúna al menos semestralmente.

i. Establezca mecanismos de comunicación con el Órgano de Gobierno de la organización, así como con las Comisiones que tengan competencia en aspectos ambientales, sociales y de buen gobierno, cuando aplique.

6.1.4. RESPONSABLE DEL SISTEMA DE GESTIÓN

La organización ha de nombrar un responsable del Sistema de Gestión Ética, Sostenible y Responsable, asegurando los siguientes aspectos:

a. Que cuenta con las competencias y conocimientos necesarios en materia de gestión de los aspectos ambientales, sociales y de buen gobierno.

b. Que conoce las implicaciones e impactos ambientales, sociales y de buen gobierno de la actividad de la organización.

c. Que vela por la implantación, cumplimiento, seguimiento y evaluación del Sistema de Gestión Ética, Sostenible y Responsable, coordinando el Comité designado por el órgano de gobierno.

6.1.5. ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD

La organización ha de integrar una estrategia de sostenibilidad que establezca los niveles de ambición y compromiso para los asuntos ambientales, sociales y de gobernanza, así como las líneas de acción en las que trabajar.

Para el desarrollo y ejecución de esta Estrategia, la organización deberá tener en cuenta los siguientes aspectos:

a. En el proceso de definición y revisión de la Estrategia, llevará a cabo un análisis de materialidad incorporando las interdependencias de sostenibilidad y financieras, a partir de la valoración de los impactos, riesgos y oportunidades.

b. Tendrá en consideración el análisis del contexto de la sostenibilidad de la compañía así como los resultados y compromisos de los procesos de escucha y diálogo con los grupos de interés.

c. Presentará objetivos medibles, comparables y verificables, así como los indicadores de seguimiento correspondientes vinculados a los aspectos materiales significativos.

d. Contará con una identificación de responsabilidades, plazos de ejecución y recursos aplicables.

e. Evaluará anualmente el cumplimiento de la Estrategia reportando los principales resultados.

f. Periódicamente, revisará la Estrategia para alinearla y mantenerla actualizada con el desarrollo de la organización y el contexto general.

6.1.6. GESTIÓN DE RIESGOS

La identificación, análisis y categorización de los principales riesgos ambientales, sociales y de buen gobierno que afectan a la organización será revisada anualmente. La organización ha de diseñar y desarrollar un plan de mitigación de dichos riesgos y medir la eficacia de las acciones puestas en marcha.

6.1.7. RELACIÓN Y DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

La organización deberá tratar de maximizar el valor generado por su actividad para sus grupos de interés. Para ello debe:

a. Identificar y clasificar a los grupos de interés y la tipología de relación existente con los mismos.

b. Adoptar una metodología para detectar sus expectativas y, en la medida de lo posible, establecer compromisos acordes a las mismas.

c. Diseñar y priorizar los planes de acción y comunicación con los mismos.

d. Mantener evidencias de los resultados de las acciones puestas en marcha.

6.1.8. DEBIDA DILIGENCIA

La organización ha de integrar procedimientos que promuevan la debida diligencia en todas las áreas de operación en relación con la ética empresarial, los derechos humanos, el medio ambiente y la integridad en los negocios. Para ello, la organización deberá:

a. Identificar y evaluar los impactos, positivos y negativos, reales y potenciales producidos por su actividad en relación con su entorno.

b. Integrar los resultados de la evaluación en sus procesos, y adoptar medidas de debida diligencia para la prevención y mitigación de los impactos identificados.

c. Monitorizar y evaluar la eficacia de las medidas implementadas.

d. Desarrollar procesos de reparación para los impactos negativos en los derechos humanos y el medio ambiente.

e. Rendir cuentas sobre los riesgos identificados, los impactos y los procedimientos implantados.

6.1.9. POLÍTICA ANTICORRUPCIÓN

La organización ha de definir una política de lucha contra la corrupción que incluya, entre otras:

a. Medidas para la erradicación de prácticas como el soborno o la extorsión.

b. Criterios de emisión y recepción de regalos y atenciones.

c. Vías para la detección y limitación de los conflictos de intereses.

d. Mecanismos de consulta del personal ante acciones dudosas.

e. Mecanismos anónimos de denuncia contra la corrupción.

La organización debe garantizar que todas las personas con capacidad de decisión conocen y entienden la Política. Se han de mantener evidencias de las acciones emprendidas en caso de incumplimiento.

6.1.10. DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN DE SOSTENIBILIDAD

La organización, anualmente, ha de poner a disposición pública la información ambiental, social y de buen gobierno relevante relativa a su actividad, impactos y resultados de las acciones llevadas a cabo, garantizando la máxima transparencia. Se debe incluir, como mínimo, la siguiente información:

a. El perfil de la organización.

b. Gobierno corporativo y compromisos.

c. Estrategia de sostenibilidad (enfoque y resultados).

d. Análisis de materialidad tanto financiera como de sostenibilidad y resultados.

e. Principales indicadores ambientales, sociales y de buen gobierno.

6.1.11. AUDITORÍA INTERNA

La organización debe realizar anualmente auditorías internas del Sistema de Gestión para comprobar la correcta aplicación y evolución del sistema y su adecuación a los requisitos de esta norma. Para ello debe:

a. Definir en un documento el proceso de auditoría detallando, al menos, las responsabilidades, criterios de auditoría, métodos y alcance que permitan garantizar la objetividad e imparcialidad de los procesos y resultados.

b. Mantener, al menos, los siguientes registros:

   a. Las desviaciones detectadas y las acciones necesarias para su corrección.

   b. Un informe de auditoría que recoja las conclusiones y que debe ser puesto a disposición del Comité designado por el órgano de gobierno.

6.1.12. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN Y MEJORA CONTINUA

El Órgano de Gobierno de la organización debe revisar el Sistema de Gestión, al menos anualmente, para asegurarse de su adecuación y eficacia, a través de indicadores de seguimiento y de la elaboración de planes de mejora continua.

La información de entrada para la revisión será al menos:

a. Política de sostenibilidad.

b. Código de conducta.

c. Revisión del Modelo de gobernanza y de la composición y actuaciones del Comité.

d. Análisis de materialidad de la Estrategia de sostenibilidad.

e. Evolución de las acciones, metas e indicadores de la Estrategia de sostenibilidad.

f. Resultados principales de los procesos de diálogo con grupos de interés.

g. Análisis y evaluación del Procedimiento de debida diligencia.

h. Gestión de riesgos ambientales, sociales y de buen gobierno.

i. Informes de auditoría.

j. Acciones correctivas puestas en marcha.

k. Informe de divulgación de información de sostenibilidad.

6.2. PERSONAS QUE INTEGRAN LA ORGANIZACIÓN

6.2.1. DERECHOS HUMANOS

La organización debe respetar los derechos humanos y establecer los mecanismos necesarios para garantizar un proceso de debida diligencia efectivo. Para ello ha de llevar a cabo un control y seguimiento del cumplimiento de los mismos en relación con las personas que trabajan en la organización y en nombre de ella, así como con los distintos colectivos con los que se relaciona en el desempeño de su actividad. Debe disponer, en función de su tamaño y circunstancias, de los siguientes elementos:

a. Un compromiso público, y al más alto nivel, de asumir su responsabilidad de respetar los derechos humanos, al menos en lo que respecta a:

1. Derechos de la infancia y la juventud, entre ellos supresión de la explotación infantil y trabajos forzados.
2. Derecho de asociación, principalmente libertad de sindicación y derecho a la negociación colectiva.
3. Derecho a unas condiciones de empleo equitativas y satisfactorias.

b. Un procedimiento para identificar, prevenir, mitigar y rendir cuentas de cómo aborda su impacto sobre los derechos humanos en todas sus operaciones y actividades.

c. Unos procesos que permitan reparar, en la medida de lo posible, las consecuencias negativas sobre los derechos humanos que hayan provocado o contribuido a provocar.

6.2.2. IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y NO DISCRIMINACIÓN

La organización ha de garantizar, mediante el despliegue de políticas y procedimientos, el respeto del Principio de Igualdad de Oportunidades, en el acceso a los puestos de trabajo, la formación, el desarrollo profesional, las condiciones laborales, y la retribución de todas las personas que trabajan en la organización.

Debe contemplar específicamente, según corresponda, la ausencia de discriminación por circunstancias de género, origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad, orientación sexual o cultura, entre otras.

Se han de mantener evidencias de las acciones que se hayan derivado de dichas políticas y procedimientos, indicando el departamento implicado, el responsable de su ejecución, el objetivo, los resultados obtenidos y la fecha de implantación.

6.2.3. GESTIÓN DE LA DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

La organización debe llevar a cabo una gestión activa de la diversidad, para ello desarrollará las siguientes acciones:

a. Identificación y análisis de los perfiles de diversidad.

b. Identificación de las necesidades y expectativas de cada uno de ellos.

c. Definición de un plan de acción en función de los resultados obtenidos.

d. Seguimiento de los resultados de las acciones llevadas a cabo.

e. Revisión, al menos cada tres años, del Plan de acción.

La organización tratará de fomentar la incorporación de perfiles poco representados o con una reducida participación en el mercado de trabajo.

6.2.4. CONCILIACIÓN DE LA VIDA PERSONAL, FAMILIAR Y LABORAL

La organización debe definir un plan de conciliación de la vida personal, familiar y laboral, para ello deberá:

a. Incluir aquellas acciones que mejor respondan a las necesidades y expectativas de las personas que trabajan para la organización.

b. Mantener un registro de los resultados de las acciones puestas en marcha.

c. Informar a todas las personas de la organización.

d. Actualizar, al menos cada tres años, en función de los niveles de satisfacción y uso detectados.

6.2.5. DISEÑO Y ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN

La organización ha de mantener actualizado un organigrama en el que se refleje su estructura. La organización debe aportar información actualizada a todas las personas sobre sus funciones, responsabilidades y líneas de reporte, así como los parámetros de evaluación de su desempeño con el objetivo de garantizar un trato justo y claro.

La organización se ha de comprometer a incluir objetivos ambientales, sociales y de buen gobierno en la evaluación del desempeño en los perfiles en los que esto sea posible e importante para el desarrollo del Sistema de Gestión.

6.2.6. SEGUIMIENTO DEL CLIMA LABORAL

La organización debe llevar a cabo una evaluación del clima laboral, al menos cada dos años, analizando los resultados y poniendo en marcha los mecanismos y planes de acción necesarios para su mejora continua.

6.2.7. SALUD Y BIENESTAR EN EL TRABAJO

La organización debe garantizar la salud y bienestar de todas las personas que trabajan en la organización o en nombre de ella, para ello debe:

a. Llevar a cabo un diagnóstico de riesgos laborales de las instalaciones y los distintos puestos de trabajo, incluyendo los riesgos psicosociales.

b. Implementar las mejoras necesarias para garantizar un lugar de trabajo seguro y saludable a través de un plan de acción anual con objetivos concretos.

c. Dar formación a todos los empleados y personas que trabajen en nombre de la organización sobre ergonomía, salud laboral, salud mental, seguridad e higiene, y hábitos de vida saludable que sean de aplicación en cada caso.

d. Facilitar información de seguridad de las instalaciones a las personas que desarrollen alguna actividad en las mismas.

6.2.8. FORMACIÓN Y FOMENTO DE LA EMPLEABILIDAD

La organización ha de evaluar periódicamente las necesidades de formación de las personas que la integran, estableciendo los programas necesarios para que actualicen y desarrollen sus competencias y conocimientos, facilitando una mayor empleabilidad. Estos programas deben responder a los objetivos generales de la organización y alinearse a los cambios tecnológicos, de mercado, organizativos y normativos.

6.2.9. REESTRUCTURACIÓN RESPONSABLE

En caso de reestructuración, la organización ha de tener en cuenta las necesidades, intereses y demandas de las partes afectadas por el proceso, reduciendo, en la medida de lo posible, los impactos negativos asociados.

6.3. CLIENTES

6.3.1. INNOVACIÓN SOSTENIBLE

La organización debe proporcionar productos y servicios responsables y competitivos. Para ello ha de incluir en el diseño y desarrollo, criterios ambientales, sociales y de buen gobierno fomentando la innovación responsable y, en particular, la economía circular.

6.3.2. CALIDAD Y EXCELENCIA

La organización ha de garantizar que su actividad se desarrolla de acuerdo con altos estándares de calidad. Para ello, la organización debe llevar a cabo las siguientes acciones:

a. Hacer público el compromiso del Órgano de Gobierno en materia de calidad.

b. Entregar información a todas las personas que trabajan en la organización y en nombre de ella sobre los principios de calidad definidos, siendo necesaria formación en aquellos perfiles en los que debido a la tarea que desempeñen tengan una mayor incidencia en la calidad del producto o servicio suministrado por la organización.

c. Realizar evaluaciones de la satisfacción de los clientes, análisis de los resultados y elaboración de planes de acción para la mejora.

d. Disponer de un sistema para admitir, tramitar y registrar reclamaciones e incidencias que registre las causas, las respuestas y el tratamiento dado para su resolución. En caso de registrarse defectos o fallos una vez entregado el producto o servicio, se ha de informar a los clientes y llevar a cabo las medidas de reparación o reposición necesarias.

6.3.3. INFORMACIÓN RESPONSABLE DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

La organización debe presentar en todo momento una información clara, veraz y honesta de sus productos y servicios en las comunicaciones con sus clientes. Para ello ha de supervisar y garantizar que se cumplan los siguientes aspectos:

a. Identificación clara e inequívoca del producto o servicio.

b. Oferta comercial, incluyendo precio completo y condiciones tanto de pago como de entrega.

c. Especificaciones técnicas del producto o servicio en lo que se refiere a recomendaciones, riesgos o impactos sobre la salud, la seguridad y el medio ambiente, así como las condiciones de uso y conservación.

6.3.4. ACCESO A PRODUCTOS Y SERVICIOS

La organización ha de analizar los diferentes tipos de clientes actuales y potenciales, consumidores de sus productos y usuarios de sus servicios con dos objetivos fundamentales:

a. Detectar y gestionar los elementos que dificultan o impiden el correcto acceso a dichos productos y servicios.

b. Identificar y gestionar los riesgos derivados del uso del producto o servicio que puedan suponer un impacto no deseado en públicos vulnerables.

En función de dicha identificación se debe definir, implementar y dar seguimiento a acciones concretas encaminadas a mejorar el acceso de los clientes a dichos productos y servicios.

6.3.5. PUBLICIDAD Y MARKETING RESPONSABLE

La organización debe establecer los Principios responsables que han de guiar sus acciones de publicidad y marketing en lo que respecta a la promoción del producto o servicio. Estos principios deben considerar, al menos, los siguientes aspectos:

a. Protección de públicos vulnerables.

b. Obtención y custodia responsable de datos personales.

c. Criterios responsables de selección de elementos de marketing, incluidos materiales o desarrollo de eventos.

d. Alegaciones veraces, precisas y fundamentadas, prestando especial atención a las alegaciones medioambientales.

e. Relación con los medios de comunicación.

f. Lenguaje y tono de las comunicaciones.

g. Uso responsable de los canales de comunicación y las tecnologías, específicamente las basadas en Inteligencia Artificial.

En caso de incumplimiento de dichos principios, se han de mantener evidencias del tipo de incumplimiento, alcance del mismo y acción llevada a cabo para resolverlo.

6.3.6. CONSUMO SOSTENIBLE

La organización debe llevar a cabo acciones de sensibilización con los clientes en lo que respecta al uso y consumo responsable de sus productos o servicios o cualquier otro aspecto relacionado con la sostenibilidad del sector en el que opera. Se han de mantener evidencias de las acciones llevadas a cabo, su alcance, objetivo e impactos logrados.

6.4. PROVEEDORES Y CADENA DE SUMINISTRO

6.4.1. COMPRAS RESPONSABLES

La organización debe definir sus criterios de compra responsable en función de las mejores prácticas ambientales, sociales y de buen gobierno que estén a su alcance y que superen los requisitos legales aplicables.

6.4.2. SISTEMA DE EVALUACIÓN

La organización ha de llevar a cabo una evaluación y clasificación de sus proveedores en función del nivel de relevancia que estos tengan para la actividad de la organización. Dicha clasificación, debe estar documentada y basarse en indicadores concretos y debe determinar las actuaciones a llevar a cabo en materia de seguimiento y control de proveedores.

6.4.3. HOMOLOGACIÓN DE PROVEEDORES

La organización debe desarrollar un análisis y homologación de proveedores aplicando los criterios de compras responsables establecidos, según los resultados de la evaluación y clasificación de los mismos. Se ha de mantener un documento que recoja la metodología de homologación definida.

6.4.4. FOMENTO DE BUENAS PRÁCTICAS, MEDIDAS DE APOYO Y MEJORA

La organización debe trasladar a sus proveedores, de manera transparente sus compromisos y expectativas respecto a su relación comercial.

Asimismo, la organización ha de colaborar con sus proveedores en fomentar su conocimiento y mejora de procesos en materia de sostenibilidad.

6.5. ENTORNO SOCIAL E IMPACTO EN LA COMUNIDAD

6.5.1. MEDICIÓN Y GESTIÓN DEL IMPACTO SOCIAL

La organización debe tener en cuenta las repercusiones que tienen sus procesos de negocio, proyectos y actividades, en las comunidades en las que opera. Para ello, a partir de los impactos sociales, tanto positivos como negativos identificados, deberá:

a. Desarrollar planes de acción y medidas concretas para cada uno de ellos.

b. Analizar los resultados logrados a partir de indicadores de seguimiento.

La identificación y evaluación de impactos sociales se debe revisar anualmente y siempre que se produzcan cambios significativos en la organización.

6.5.2. INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD

La organización se deberá involucrar, en la medida de sus posibilidades, en el desarrollo de acciones sociales y solidarias, considerando de manera prioritaria, a la comunidad en la que opera.

Estas acciones han de estar alineadas con su visión estratégica y los valores de la organización y se debería procurar la participación de los empleados a través de, entre otras, acciones de voluntariado.

En el caso de que la organización realice acciones de inversión en la comunidad, se debe informar al Comité designado por el órgano de gobierno sobre sus resultados, de acuerdo con el impacto social, ambiental y económico de las mismas, al menos una vez al año.

6.6. ENTORNO AMBIENTAL

6.6.1. IDENTIFICACIÓN DE ASPECTOS E IMPACTOS AMBIENTALES

La organización debe tener en cuenta el impacto que sus procesos, actividades, productos y servicios causan o pueden causar sobre el medio ambiente en el que operan, considerando a su cadena de suministro.

Para ello, la organización ha de identificar y evaluar aquellos aspectos asociados a su operativa, identificando los impactos significativos sobre el medio ambiente, con el objetivo de gestionarlos y minimizarlos. Entre los aspectos ambientales, tanto directos como indirectos, que podrán evaluar se encuentran:

a. Consumo de materias primas, agua y energía, entre otras.
b. Emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) y otras emisiones atmosféricas.
c. Emisiones acústicas.
d. Generación de residuos.
e. Derrames (o vertidos no intencionados) sobre el agua o el suelo.
f. Generación de efluentes.
g. Afecciones a la biodiversidad y a los espacios naturales.

La identificación de aspectos e impactos ambientales se debe revisar anualmente y siempre que se produzcan cambios significativos en la organización que puedan afectar a sus resultados.

6.6.2. PROGRAMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

La organización debe establecer un programa de gestión ambiental operativo y específico para su actividad, alineado y coherente con el compromiso ambiental de la organización y su Estrategia de sostenibilidad, que contemple:

a. La evaluación de los impactos ambientales identificados y el establecimiento de medidas de mitigación y prevención.

b. Objetivos y metas medibles, que permitan monitorizar adecuadamente los aspectos y prevenir y gestionar los impactos en el entorno producidos por sus actividades y procesos.

c. La realización de un seguimiento, control y evaluación periódicos de las medidas puestas en marcha para identificar posibles desviaciones o cambios en los impactos ambientales.

Este programa se debe revisar anualmente y siempre que se produzcan cambios en la organización que pudieran afectar a la identificación vigente.

6.6.3. ESTRATEGIA FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO

La organización se debe comprometer de manera específica con la lucha contra el cambio climático. Para ello, ha de medir la huella de carbono y definir una estrategia de descarbonización a través de la cual se establezcan objetivos, plazos y acciones concretas de mitigación y adaptación al cambio climático.

Se deben mantener evidencias de los resultados obtenidos e informar públicamente de manera periódica sobre las emisiones de GEI y los progresos llevados a cabo.

6.6.4. ESTRATEGIA DE CONSERVACIÓN Y RESTAURACIÓN DE LA NATURALEZA

La organización se debe comprometer específicamente con la conservación y la restauración de la naturaleza. Para ello, ha de definir una estrategia, a partir de su identificación y evaluación de las dependencias e impactos de su actividad, a través de la cual establezca objetivos y acciones concretas para la protección y recuperación de la naturaleza.

Se deben mantener evidencias de los resultados obtenidos e informar de forma transparente de los progresos llevados a cabo.

6.7. INVERSORES

6.7.1. BUEN GOBIERNO

La relación de la organización con sus inversores debe seguir los principios rectores de transparencia, lealtad y creación de valor de forma sostenible. Para ello, ha de formalizar un protocolo de relaciones con inversores o código de buen gobierno, que debe ser puesto a disposición de los mismos.

En dicho Protocolo, la organización debe definir al menos los siguientes elementos:

a. Las relaciones entre propiedad y gestión de la organización.

b. El contenido de la información periódica que se pondrá a disposición de los inversores.

c. La frecuencia de dicha información.

d. Las vías puestas a disposición del inversor para solicitar y recibir información en cualquier momento.

6.7.2. MARCO DE FINANCIACIÓN SOSTENIBLE

La organización priorizará instrumentos de financiación sostenible, en la medida de lo posible, para financiar sus operaciones e inversiones favoreciendo proyectos que apoyen la transición hacia un futuro más sostenible, en base a unos criterios no solo financieros sino también ambientales, sociales y de gobierno corporativo.

6.7.3. TRANSPARENCIA DE LA INFORMACIÓN

La organización debe hacer públicas y accesibles sus cuentas anuales.

6.8. COMPETENCIA

6.8.1. COMPETENCIA LEAL

La organización ha de respetar los derechos de propiedad de sus competidores, no utilizar acciones indebidas para recabar información sobre ellos y no difundir información falseada o tendenciosa en su contra. En caso de diferencias o disputas en este sentido, se debería fomentar acudir a acuerdos entre las partes o fórmulas de arbitraje como vía de resolución.

La organización ha de mantener evidencias de las denuncias y requerimientos específicos relacionados con asuntos de competencia y el tratamiento dado en cada caso.

6.8.2. COOPERACIÓN Y ALIANZAS

La organización debe fomentar la incorporación a asociaciones y foros de interés común, que sirvan de encuentro con sus competidores, de intercambio de experiencias y de vías de colaboración conjunta para promover mejores estándares de gestión responsable y liderazgo empresarial en el fomento del desarrollo sostenible.

La organización ha de mantener evidencias de las acciones principales llevadas a cabo, indicando el interlocutor o departamento encargado de liderar la relación, así como los resultados o impactos conseguidos.

6.9. ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

6.9.1. CUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN Y NORMATIVA

La organización debe garantizar el seguimiento y control de los requisitos legales relevantes que afectan a su actividad, incluyendo la legislación y normativa que sea específica de su sector, entorno local, ambiental, social y laboral allí donde opere. Para ello, la organización ha de mantener actualizada la identificación de la legislación y normativa aplicable, estableciendo un sistema de cumplimiento y prevención de delitos.

6.9.2. FISCALIDAD RESPONSABLE

La organización debe hacer público un desglose de los impuestos satisfechos, relacionándolo con el volumen de actividad desarrollado en el país donde esta opere.

6.9.3. COLABORACIÓN Y ALIANZAS PÚBLICO-PRIVADAS

La organización ha de mantener los canales de comunicación y diálogo que considere convenientes con las Administraciones Públicas con las que se relacione, con el fin cooperar en el desarrollo de alianzas público-privadas que fomenten una cultura de gestión ética y responsable con los aspectos ambientales, sociales y de buen gobierno en la comunidad donde opera.

SGE 21
Sistema de Gestión Ética, Sostenible y Responsable

forética

www.foretica.org

sge21@foretica.es

Calle Almagro, 12 - Planta 3. 28010 - Madrid