



Guía de la **Aplicación** de la  
**Responsabilidad Social**  
**Empresarial**  
en el Sector Químico  
y Ciencias de la Vida



INTRODUCCIÓN .....	3
1. OBJETIVO Y ALCANCE .....	4
2. VERIFICACIÓN .....	6
3. MARCO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA .....	8
4. GUÍA DE RSE .....	12
4.1. Ética y valores .....	15
4.2. Recursos humanos .....	22
4.3. Accionistas e inversores.....	30
4.4. Medio ambiente.....	34
4.5. Cadena de suministro.....	40
4.6. Clientes y consumidores.....	44
4.7. Contribución y Cooperación con la Sociedad .....	51
4.8. Comunicación y diálogo .....	57
5. ANEXO 1. INDICADORES DE SEGUIMIENTO .....	61





# Introducción

Esta Guía ha sido elaborada por Forética con la colaboración del Grupo de Estrategia de Responsabilidad Social de FEIQUE y de los principales y más representativos stakeholders no gubernamentales del sector: organizaciones sindicales, organizaciones de consumidores y usuarios y organizaciones ambientales. Su objetivo es orientar a las compañías en la implantación, aplicación y desarrollo de una política de gestión en materia de Responsabilidad Social Corporativa (en adelante RSE).

Por ello, la Guía pretende cubrir los ámbitos de gestión incluidos en la actual agenda de la RSE, teniendo en cuenta, a su vez, la heterogeneidad de las empresas existentes en el sector químico español; esto es, desde grandes empresas multinacionales hasta PYMES y MICROPYMES, así como los diferentes subsectores existentes.

De hecho, la industria química española engloba diferentes subsectores que, a su vez, pueden agruparse en los siguientes:

- Química básica
- Química de la salud
- Química para la industria y el consumo final

El primer subsector incluye las actividades de química orgánica e inorgánica, gases industriales, materias primas plásticas y caucho sintético, fibras químicas, fertilizantes, colorantes y pigmentos. Por su parte, el subsector de la química de la salud está integrado por las industrias de fitosanitarios, materias primas farmacéuticas, especialidades farmacéuticas y especialidades zoonitarias. Por último, la química para la industria y el consumo final, engloba las actividades de pinturas, tintas, esmaltes, fritas, adhesivos, aceites explosivos, detergentes, jabones, perfumería y cosmética.

Además de esto, el sector químico español se caracteriza por el gran número de pequeñas y medianas empresas existentes. De hecho, de las aproximadamente 3.300 empresas que directa o indirectamente pertenecen a la Federación Empresarial de la Industria Química Española (FEIQUE), el 92% son PYMES con menos de 100 trabajadores en plantilla.





## 1. Objetivo y Alcance

Esta Guía pretende prestar apoyo a todas aquellas compañías del sector interesadas en implantar, mejorar o avanzar en la gestión de sus políticas de RSE.



Esta Guía pretende prestar apoyo a todas aquellas compañías del sector interesadas en implantar, mejorar o avanzar en la gestión de sus políticas de RSE. Con este fin, la Guía describe, a modo de documento marco, las áreas y ámbitos de gestión incluidos en la que podría ser la agenda de la RSE, así como indicadores clave que permiten realizar el seguimiento del desempeño de prácticas socialmente responsables para cada una de las áreas y ámbitos de gestión considerados.

Para ello, se ha realizado un análisis comparativo de las empresas del sector y empresas líderes en RSE (no pertenecientes al sector químico) con el fin de obtener una Guía de aplicación donde tengan cabida todo tipo de empresas, tanto grandes empresas multinacionales del sector químico español como PYMES y MICROPYMES. Hay que tener en cuenta las enormes diferencias que existen entre las empresas, incluso dentro de un mismo sector económico como es el caso del químico pero estas diferencias no deben imposibilitar el objetivo final de llevar a la práctica respuestas responsables más o menos avanzadas.

Por otro lado, hay que recalcar la soberanía y libertad que cada empresa debe tener para implementar o no estas políticas de Responsabilidad Social ya que cada empresa es única y por ello debe tener autonomía para diseñar e implantar la estrategia que considere más adecuada desde una actitud completamente voluntaria pero también consecuente y honesta.

Esta es una Guía sectorial que ha intentado plasmar los conceptos importantes para abordar, avanzar o mejorar en la RSE pero no pretende ser una herramienta definitiva ni total frente a otras guías o sistemas de certificación. La Guía además ha de entenderse en su conjunto. Es importante leer todas sus partes y capítulos como un conjunto no pudiéndose disgregar los indicadores de las explicaciones previas a cada una de las áreas tratadas. Por tanto, su seguimiento en la práctica o en la elaboración de informes de sostenibilidad o de RSE no supone en ningún caso una garantía de certificación ni de poder alcanzar un nivel concreto de cumplimiento de los mismos. Aquellas empresas interesadas en certificarse o verificar sus sistemas de gestión o sus prácticas deberán informarse de los requisitos de dichos sistemas directamente. Feique no se hace responsable de la consecución, éxito o alcance de tales peticiones o procesos.





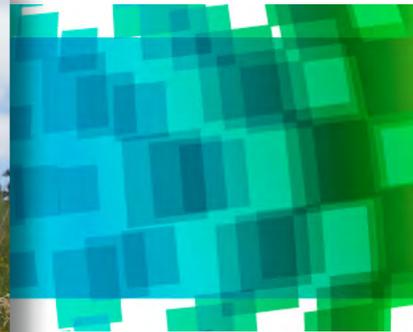
## 2. Verificación

los informes que recojan esta información pueden ser verificados mediante un proceso habilitado que consiste en la realización de una auditoría para comprobar la fundamentación y coherencia de los datos publicados por la empresa.

## Verificación



La recogida de los indicadores desarrollados en esta Guía y su publicación por parte de las empresas es un ejercicio de transparencia y ofrece una imagen temporal de la situación de la empresa en materia de Responsabilidad Social. Por ello los informes que recojan esta información pueden ser verificados mediante un proceso habilitado que consiste en la realización de una auditoría para comprobar la fundamentación y coherencia de los datos publicados por la empresa. Aquellas empresas que deseen publicar y posteriormente verificar sus informes de Responsabilidad Social Empresarial elaborados según las recomendaciones de esta Guía pueden solicitar iniciar el proceso contactando con Bureau Veritas, empresa certificadora, que ha validado y revisado la Guía. El resultado final de este proceso es la emisión de un Informe de auditoría y posterior Certificación de verificación "in Accordance" en el nivel correspondiente (básico, avanzado o excelente). Asimismo, dicha certificación viene acompañada de la entrega de un sello (logotipo) según el nivel alcanzado con normas de uso para la empresa que ha superado el proceso.





### 3. Marco de la Responsabilidad Social Corporativa

No hay que olvidar que son las personas al fin y al cabo, las que mueven los flujos económicos y desde ese punto de vista poseen un poder que la empresa no puede despreciar a la hora de evaluar el impacto de su actividad.

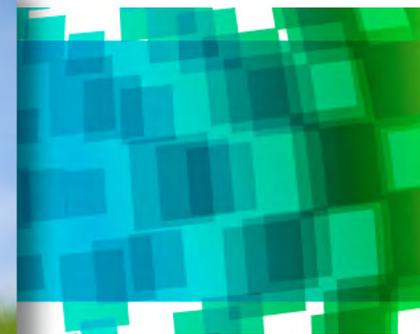


En su nueva Comunicación sobre Responsabilidad Social Empresarial, la Comisión Europea plantea una estrategia renovada de la Unión Europea en este ámbito para el periodo 2011-2014. En dicha Comunicación se aborda, entre otras cuestiones, una nueva definición de RSE, entendida ésta como “la responsabilidad de las empresas por sus impactos en la sociedad”<sup>(1)</sup>. Según esta Comunicación, para asumir esta responsabilidad las empresas deben, en estrecha colaboración con las partes interesadas o stakeholders, integrar en sus operaciones y estrategia las preocupaciones sociales, medioambientales, éticas, el respeto a los derechos humanos y preocupaciones de los consumidores. Con ello se persigue maximizar la creación de valor compartido tanto para la propia compañía como para la sociedad e identificar, prevenir y atenuar posibles impactos adversos derivados de la actividad de la organización.

La cultura empresarial del siglo XXI ya no se rige únicamente por los resultados económicos. Teniendo en cuenta el contexto actual de cambios sociológicos y de replanteamiento del papel de la empresa en nuestra sociedad, se está impulsando cada vez más una cultura empresarial con una fuerte base ética capaz de adquirir nuevos compromisos con la sociedad, de establecer mecanismos de gestión de buen gobierno, de favorecer la cohesión social, de gestionar satisfactoriamente los aspectos medioambientales, y de velar por los derechos humanos. Una cultura que en definitiva atiende las demandas, en todos sus aspectos, de la sociedad en la que se integra. No hay que olvidar que son las personas al fin y al cabo, las que mueven los flujos económicos y desde ese punto de vista poseen un poder que la empresa no puede despreciar a la hora de evaluar el impacto de su actividad.

La RSE se configura así como una herramienta en la estrategia empresarial capaz de combinar el legítimo derecho de toda empresa de producir y ofrecer servicios –que demanda la propia sociedad para garantizar su bienestar- para obtener un beneficio económico, con la capacidad de atender adecuadamente las demandas de su entorno entendiendo que sus decisiones tienen repercusión directa e indirecta en sus grupos de interés. Así, la empresa que realmente decida apostar por la Responsabilidad Social debe integrarla en su estrategia de negocio como parte esencial de sus valores y de su organización.

Puesto que la empresa no es una entidad aislada, debe asumir e integrar en su estrategia empresarial el diálogo con estos grupos (trabajadores, proveedores, clientes, comunidad vecina y otros posibles grupos) como un aspecto fundamental para una gestión eficaz y verdaderamente responsable de su actividad.



(1) Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones. 25 de octubre de 2011. (Esta Comunicación es un documento de reflexión sin ningún carácter normativo).



## Ventajas que aporta la RSE a las empresas

En un momento en el que la coyuntura económica obliga más que nunca a la empresa a optimizar sus recursos, las políticas de Responsabilidad Social vienen, entre otras cuestiones, a respaldar esta mejora de la gestión.

Está demostrado que las empresas socialmente responsables son más productivas e incrementan su capacidad para competir en un mercado cada día más globalizado y complejo. Por ello, en periodos de recesión económica o de crisis, la empresa que ha venido aplicando criterios socialmente responsables a su gestión y que ha apostado por la integración de la Responsabilidad Social en su estrategia empresarial, encuentra un soporte de credibilidad que le ayuda en muchos casos a amortiguar en mayor o menor medida dicho retroceso.

Por otro lado, el comportamiento responsable de una empresa no tiene por qué acarrear importantes inversiones, ni siquiera, en muchos casos lleva aparejado ningún coste puesto que muchas pequeñas y medianas empresas llevan a cabo actuaciones de responsabilidad social pese a que estas prácticas no hayan sido aún identificadas como tales dentro de la compañía. Por ello, desde esta Guía se intentará también hacer visibles esas actuaciones que muchas empresas llevan desarrollando desde hace tiempo. Hay que recalcar que la Responsabilidad Social de toda organización es mucho más que una herramienta para gozar de buena reputación o gestionar el riesgo: además de su aportación a la sociedad, sirve a la empresa para crear valor, un valor que le va a ayudar a diferenciarse del resto y que le va a aportar por tanto una ventaja competitiva a la vez que va a generar confianza en su actividad.

La inversión de las organizaciones en la protección ambiental y en temas sociales genera un valor añadido, además del valor económico generado por éstas a través de sus actividades. Esto se traduce en una mayor confianza de sus grupos de interés y una mejor reputación. Las empresas que gestionan la RSE pueden obtener unos beneficios económicos derivados de la gestión de su marca, de una mayor productividad de sus empleados, de un mayor número de clientes e inversores, del establecimiento de relaciones de cooperación con las comunidades locales, de la gestión ambiental, etc. De hecho, el Informe de Forética 2011<sup>(2)</sup> destaca que aquellas organizaciones que sí tienen integrada plenamente la RSE en su estrategia de negocio y no la utilizan como mera parte accesorio y prescindible de su actividad corporativa, la consideran como una herramienta de competitividad que permite gestionar mejor la organización, los riesgos de manera más eficiente y atraer y retener tanto clientes como empleados. A lo largo de los últimos años, debido a la aguda crisis económica se ha puesto de manifiesto más que nunca la importancia de la transparencia y la ética como atributos estrechamente vinculados a la gestión empresarial.

Es importante señalar que la RSE idealmente debería integrarse en las actividades propias de la cadena de valor u operaciones de la empresa. Es hacer lo que ya hacemos pero teniendo en cuenta el mejor y más justo trato para todos.

En definitiva, con la promoción y la integración de la RSE en la estrategia global de las organizaciones, éstas mejorarán su transparencia y valoración en los mercados al convertirse en una entidad más dialogante en la cual se puede confiar. Asimismo les permite ofrecer una mayor calidad en sus productos y servicios, incrementar su valor para los accionistas y, sobre todo, fortalecer su contribución a la sociedad.

<sup>(2)</sup> Informe Forética 2011. Evolución de la Responsabilidad Social en las empresas en España.

## La RSE en el sector químico: del Convenio Colectivo a Responsible Care

En lo que respecta al sector químico español, cabe destacar que tanto el Convenio del Sector Químico como el programa de carácter voluntario, Responsible Care, dirigido a la mejora continua de la Salud, el Medio Ambiente y la seguridad en el trabajo, son pioneros en España de muchos aspectos innovadores en el campo de las relaciones laborales como son, entre otros, la conciliación de la vida personal y profesional y el campo de la sostenibilidad y gestión medioambiental.

Responsible Care es una iniciativa global, voluntaria y activa de la industria química cuyo objetivo es lograr que las empresas adheridas a este programa logren alcanzar, en el desarrollo de su actividad productiva, mejoras continuas en relación a la seguridad, la protección de la salud y el medio ambiente, así como otros parámetros de Responsabilidad Social Corporativa llevados a la práctica y medidos con objetivos de mejora de acuerdo con los principios del Desarrollo Sostenible.

El programa se basa en la aplicación de un estricto sistema de gestión integrado y en el intercambio de las mejores prácticas y actuaciones entre las empresas en el ámbito de la Seguridad, la protección de la salud y el medio ambiente. La iniciativa, que se aplica actualmente en 53 países de todo el mundo, fue implementada en España en 1993, donde es gestionada y coordinada por la Federación Empresarial de la Industria Química Española (FEIQUE). Dado que Responsible Care cubre con exhaustividad aspectos de la RSE a través de sus seis códigos de gestión y sus respectivos indicadores de progreso -incluyendo el renovado código "Empresa Responsable"-, en la presente Guía se han mostrado de forma destacada en cada una de las áreas de aplicación sólo los indicadores de Responsible Care que se integran en el nuevo código de Empresa Responsable del Programa.

Pero no hay que perder de vista que el sector también se enfrenta a retos como el creciente interés sobre la manufactura y uso de ciertas sustancias químicas, la salud y seguridad de determinados productos, el impacto de los futuros procesos de deslocalización y el desconocimiento por parte de la opinión pública de lo que supone la industria química. Este panorama hace necesario el desarrollo e implantación de políticas de RSE, tanto en pequeñas como en grandes empresas, para dar respuesta a las inquietudes y exigencias puestas de manifiesto por los distintos grupos de interés.





## 4. Guía de RSE

Además de asumir una serie de compromisos, establecer y seguir indicadores, la empresa debe establecer objetivos de mejora en todas las áreas.



La Guía que se presenta a continuación está compuesta por 8 áreas en las que se describen los ámbitos de gestión y se proponen una serie de indicadores clave que permiten a la organización realizar un seguimiento del compromiso adquirido en RSE. Las áreas de gestión consideradas corresponden a los principales grupos de interés de las empresas: empleados, accionistas e inversores, cadena de suministro, clientes y consumidores, y comunidad local y sociedad, así como a otras áreas de aplicación relevantes para la gestión de la RSE como son ética y valores, medio ambiente, y comunicación y diálogo.

Aunque en su conjunto hay que resaltar que la aplicación de esta Guía es totalmente voluntaria, con el fin de tener en cuenta la realidad del sector y dotarla de un carácter práctico, se han clasificado los distintos ámbitos de gestión para la aplicación de la RSE según los siguientes tres niveles de prioridad, de forma que el paso de un nivel a otro supone un mayor compromiso y mayor alcance en el desempeño de la RSE.



**Así pues, los niveles de prioridad serían los siguientes:**

- **Nivel básico:** aspectos que debe contemplar cualquier organización, previamente a la consideración de la RSE.

- **Nivel avanzado:** aspectos de RSE que debe aplicar la organización que decide comenzar a implantar elementos de RSE en su organización.

- **Nivel excelente:** aspectos de RSE que debe aplicar la organización que decide implantar la RSE en su mayor grado (mejores prácticas).





A su vez, dentro de cada uno de estos campos de información (aspectos básicos, aspectos avanzados y aspectos excelentes de RSE) se han identificado los ámbitos y elementos de gestión de RSE más habituales, tanto en empresas del sector, como en empresas líderes en gestión de la RSE. Además, para estos ámbitos y elementos de gestión se han incluido, siempre que ha sido posible, las políticas, herramientas e indicadores más habituales. Se debe resaltar que además de asumir una serie de compromisos, establecer y seguir indicadores, la empresa debe de establecer objetivos de mejora en todas las áreas. Teniendo en cuenta lo anterior, a continuación se explican las distintas áreas de gestión que constituyen esta Guía, y que siguen el siguiente orden:

1. Ética y valores
2. Recursos humanos
3. Accionistas e inversores
4. Medio Ambiente
5. Cadena de suministro
6. Clientes y consumidores
7. Comunidad local
8. Comunicación y diálogo

La Guía ha sido también analizada y comparada en relación al único sistema de certificación existente en España y en Europa, la SGE 21 de Forética. Así en los indicadores desarrollados para cada sección se han señalado también los indicadores o elementos necesarios para acceder a una posible certificación previa auditoría interna y auditoría externa realizadas por certificadores autorizados para ello. Como ya se ha señalado anteriormente también se indican los indicadores de Responsible Care que se integran en el nuevo código de Empresa Responsable del Programa.





## 4. Guía de RSE

### 4.1 *Ética y Valores*



El fundamento para aplicar la RSE en las empresas lo constituye la ética de la empresa, entendida como el marco de referencia para establecer los criterios que permiten valorar la concordancia entre las acciones y/o decisiones de las empresas y sus principios con las expectativas de la sociedad<sup>(3)</sup>.

#### NIVEL BÁSICO

• **Valores y principios de Responsabilidad Social de la empresa**  
Se considera básica la interiorización en la organización de su misión, visión, valores y principios éticos. En este sentido, **la existencia de unos valores o principios fundamentales de Responsabilidad Social de la empresa que estén explicitados en un documento formal** y suscrito por sus máximos responsables es un requerimiento necesario para alcanzar un nivel de cumplimiento básico.

• **Cumplimiento de la legislación y normativa**  
El compromiso con la Gestión Ética y Socialmente Responsable supone ir más allá de lo que la legislación establece. La Alta Dirección garantizará el **seguimiento y control de todos aquellos requisitos legales 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 mantendrá actualizada la identificación de la legislación y normativa aplicable.

• **Competencia Leal**

La organización deberá respetar los derechos de propiedad de sus competidores, fomentando llegar a acuerdos entre las partes o utilizando fórmulas de arbitraje, como vía de resolución de diferencias al respecto. Asimismo, la organización no recurrirá a acciones indebidas para recabar información sobre sus competidores ni difundirá información falseada o tendenciosa en contra de sus competidores. Para ello se utilizará como indicador de control la **existencia de un registro actualizado que recabe las denuncias y requerimientos realizados por competencia desleal**.

• **Compromiso con la contribución al desarrollo sectorial/territorial**

El compromiso de desarrollo sectorial se materializa a través de la participación de las organizaciones en grupos de desarrollo normativo, diálogo social, competitividad y mecanismos de control. Las empresas del sector químico pueden poner en práctica este compromiso mediante la **afiliación efectiva a una asociación empresarial** (sectorial, subsectoriales y/o territoriales) siendo esto también una herramienta básica para garantizar la adhesión de unos principios sectoriales de actuación.

(3) Ética. Sistema de gestión de la responsabilidad social de las empresas, 2008. Ed. AENOR.



## NIVEL AVANZADO

Una vez establecidos los aspectos básicos la organización que adquiere un mayor grado de compromiso en la aplicación de la RSE, puede desarrollar los siguientes aspectos avanzados:

- **Interiorización de valores y compromisos éticos**

La integración e interiorización de unos valores y principios éticos dentro de la estrategia de negocio de la empresa debe apostar por la transparencia, la voluntad de solucionar con criterios éticos cualquier conflicto de intereses, la confidencialidad de la información, una política explícita de emisión y aceptación de regalos y una actividad honesta que evite tajantemente actuaciones de corrupción o soborno.

**La creación de un Código ético formal** debería recoger todas estas cuestiones ya que la práctica más habitual es documentar estos valores y principios de actuación mediante estos códigos éticos o de conducta u otros documentos formales que los plasmen claramente y se comuniquen internamente. El código ético o de conducta debe de incluir también cuestiones relativas a la Seguridad de la Información, garantizando la seguridad de la información utilizada y/o cono-

cida de sus grupos de interés desde el inicio de la relación hasta su finalización, y una política anticorrupción.

Una Política de Gestión ética y de RSE documentada es requisito imprescindible para la certificación SGE 21 y es altamente recomendable. **La existencia e implantación del propio programa de RSE** es también un indicador que viene a demostrar la interiorización de los valores y compromisos éticos de la empresa de manera unívoca y ordenada.

- **La adhesión voluntaria a principios aspiracionales o compromisos voluntarios de RSE**

Las organizaciones pueden adherirse a iniciativas sectoriales o de otra índole, nacionales o internacionales -como el Pacto Mundial de las Naciones Unidas<sup>(4)</sup>- o iniciativas del sector como Responsible Care<sup>(5)</sup>. En el caso del sector químico español, la **adhesión a Responsible Care** es un requisito fundamental por ser éste un programa específico del sector que integra la gestión del medio ambiente, de la seguridad, de la salud y la comunicación.

También la **adhesión efectiva a principios con aspiraciones de Responsabilidad Social** dentro de la compañía supondría un indicador de control.

(4) *Iniciativa internacional que pretende unir a empresas con las agencias de la ONU (Oficina del Alto Comisionado para los Derechos Humanos, Organización Internacional del Trabajo, PNUMA), así como a organizaciones laborales, ONG y otros agentes sociales en la necesidad de adoptar una serie de medidas consensuadas para alcanzar una economía global integral y sostenible. Este reto se persigue mediante el compromiso con 10 principios que gravitan en torno a los derechos humanos, laborales y el medio ambiente, que a su vez derivan de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, la Declaración de la OMT sobre principios fundamentales y derechos laborales, la Declaración de Río sobre Medio Ambiente y Desarrollo y los Objetivos del Milenio.*

(5) *El programa Responsible Care es una iniciativa voluntaria, pública y activa de las compañías químicas cuyo objetivo es lograr que las empresas adheridas, en el desarrollo de sus actividades, logren alcanzar mejoras continuas en relación con la seguridad, la protección de la salud y el medio ambiente de acuerdo con los principios del desarrollo sostenible. Entre los objetivos de este programa destacan: promover y conseguir una mejora continua de las empresas en materia de seguridad, salud y medio ambiente; establecer metas cualitativas y cuantitativas de mejora para hacer visibles los progresos alcanzados; demostrar a la sociedad el adecuado comportamiento individual y colectivo del sector; mejorar la credibilidad de la industria e incrementar la confianza de la sociedad mediante la presentación pública de los resultados conseguidos; y proporcionar a las empresas una herramienta de gestión para que puedan mejorar continuamente la seguridad y la protección de la salud y del medio ambiente en el desarrollo de sus actividades. FUENTE: <http://www.feique.org>*



## NIVEL EXCELENTE

La organización que desee seguir avanzando en la aplicación de la RSE en el ámbito de la ética y valores podrá desarrollar los siguientes aspectos:

- **Desarrollo de Principios Éticos y de mecanismos internos de interlocución**

a) *Difusión del Código Ético*

Se puede contemplar la **difusión pública del Código Ético** como un indicador ya que el propio hecho de hacer público y de difundir por la mayor cantidad de medios posibles la existencia de este Código es en sí mismo un paso importante hacia la accountability.

b) *Formación y Sensibilización sobre los valores éticos*

Resulta fundamental en el esfuerzo para que todos los integrantes de dicha compañía asuman y comprendan el contenido de este Código Ético la formación y sensibilización a los empleados sobre los valores éticos que se quieren transmitir. Para ello se pueden celebrar reuniones informativas, formación personalizada o utilizar cualquier otra herramienta de sensibilización.

El indicador de control sería la **existencia o no de formación específica sobre valores éticos.**

c) *Canales y Mecanismos de Interlocución*

Los mecanismos y canales de interlocución se refieren, principalmente, a la existencia de canales de difusión electrónicos, telefónicos, o en papel internos y externos para todas las personas

que trabajan en la compañía, que permitan el intercambio de información (sugerencias, quejas, etc.) respecto a temas éticos o al código de conducta.

También incluye, idealmente, la asignación de una persona en la empresa que asuma esta función y esté claramente identificada. Será esta persona a quien deban dirigirse las preguntas, observaciones o inquietudes de índole ética. Algunos de los nombres que puede recibir esta figura son "Línea ética", "Comité de ética" o "Defensor del Código ético". Son sólo ejemplos de nomenclatura que pueden diferir de una empresa a otra, pero lo importante es que ésta sea descriptiva y se identifique y facilite el acceso a esta figura mediante mecanismos sencillos, lo cual constituye un paso significativo para un cumplimiento de nivel excelente en la aplicación de la RSE en esta área.

El indicador de control sería por tanto **la existencia de mecanismos internos de interlocución bien sea un Comité de Gestión Ética y RSE y/o una persona responsable de la gestión ética y RSE de la compañía.**





## Recomendaciones

El Comité de Gestión Ética y Responsabilidad Social de carácter consultivo creado por la Alta Dirección debería:

- a. Ser nombrado por el máximo responsable de la organización e integrado por las personas que éste designe, debiendo ser representativo de las áreas de gestión de la organización y pudiendo incorporar expertos externos.
- b. Asegurar los recursos (humanos, materiales y financieros) para garantizar que el Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable se establece, implanta y mantiene de forma eficaz alineado con la estrategia y objetivos de la organización.
- c. Aprobar el modelo de relación y diálogo con los grupos de interés.
- d. Supervisar los planes e iniciativas en materia de Responsabilidad Social que se llevan a cabo garantizando el cumplimiento de los objetivos y metas de los mismos.
- e. Identificar los riesgos legales, sociales, laborales y ambientales que puedan afectar a la organización.
- f. Asesorar a la Dirección sobre sugerencias, iniciativas y propuestas de mejora.
- g. Asumir la responsabilidad sobre la revisión e interpretación de la Política de Gestión Ética y Responsabilidad Social y el Código de Conducta.
- h. Estar informado de las consecuencias para el sistema de gestión de cualquier cambio en la estructura de la organización.
- i. Reunirse al menos semestralmente”



El responsable de Gestión Ética/Responsabilidad Social que tendría, entre otras, las siguientes funciones:

- a. Velar por el cumplimiento, seguimiento y coordinación del Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable (incluyendo la Política de Gestión Ética y Responsabilidad Social y el Código de Conducta).
- b. Coordinar el Comité de Gestión Ética y Responsabilidad Social.
- c. Presentar al Comité la propuesta de plan, el inventario de iniciativas de Responsabilidad Social, el modelo de relación y diálogo con los grupos de interés y la categorización de riesgos legales, sociales y ambientales.
- d. Asesorar tanto a la Dirección como al Comité de Gestión Ética y Responsabilidad Social, y a los responsables de las áreas de gestión sobre los aspectos que considere relevantes para el cumplimiento de los objetivos y metas.



#### • Comportamiento ético

En cuanto al comportamiento ético y la medición de incumplimientos se contemplarán como indicadores:

- La existencia explícita de una política anticorrupción por parte de la compañía
- El número de sentencias condenatorias respecto a temas de corrupción, soborno, leyes de competencia, discriminación, etc que haya registrado

#### • Adhesión a iniciativas o integración en foros y organismos de Responsabilidad Social, tanto nacionales como internacionales

Como ejemplos de iniciativas, foros y organismos de RSE a los que pueden adherirse las empresas de la industria química destacan, por su dinamismo en la promoción de la RSE, los internacionales como Business for Social Responsibility<sup>(6)</sup>, Business in the Community<sup>(7)</sup>, CSR Europe<sup>(8)</sup>, Global Reporting Initiative<sup>(9)</sup> (GRI), etc.; o nacionales como Club de Excelencia en Sostenibilidad, Forética, Foro de Reputación Corporativa,

el Observatorio de la Sostenibilidad, el observatorio de la RSE, Fundación Empresa y Sociedad o el Instituto de Análisis de Intangibles entre otros.

En este punto, cabe puntualizar que, aunque no es necesario adherirse a cada una de las iniciativas, foros y organismos, sí lo es, en cambio, **adherirse de forma efectiva a alguna de estas iniciativas sobre RSE** con el fin de promover el compromiso la misma y facilitar su integración, por tanto esta adhesión sería el indicador de control.

#### • Seguimiento y evaluación

La organización medirá anualmente el sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable para comprobar la correcta aplicación del sistema y su adecuación a los requisitos de los estándares aceptados.

En caso de que se pretenda conseguir la certificación SGE21, hay que mantener un registro de desviaciones detectadas así como conservar informes de auditorías que se hayan realizado.

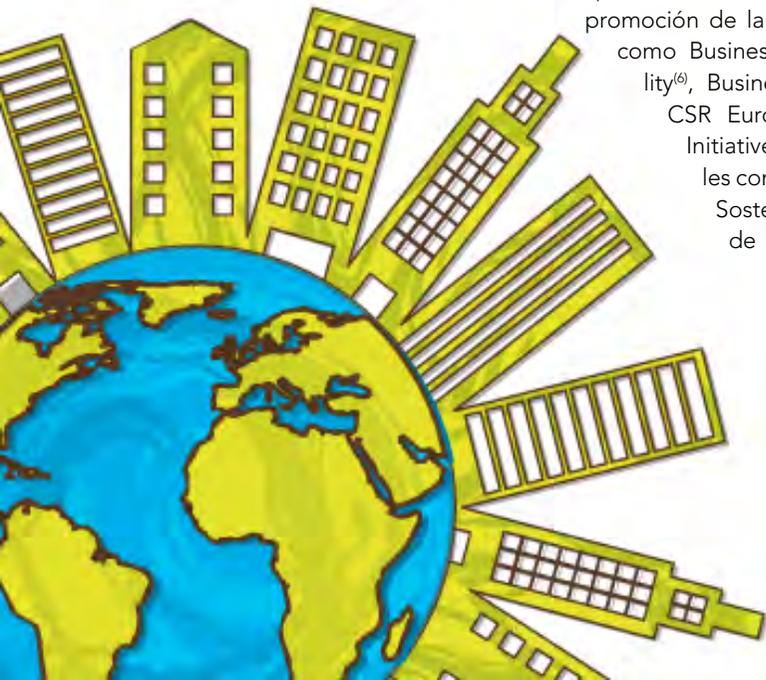
La Alta Dirección revisará el Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable al menos anualmente, para asegurarse de su adecuación y eficacia, a través de indicadores de seguimiento y elaboración de planes de mejora continua.

(6) Business for social responsibility (BSR, por sus siglas en inglés) cuenta con 250 asociados (empresas) y trabaja para definir estrategias y soluciones prestando asesoramiento, investigando y mediante iniciativas de colaboración multisectorial. <http://www.bsr.org/index.cfm>

(7) Business in the Community (BitC, por sus siglas en inglés) asesora a sus asociados (empresas) para mejorar su impacto en la sociedad en la que operan. [http://www.bitc.org.uk/about\\_bitc/index.html](http://www.bitc.org.uk/about_bitc/index.html)

(8) CSR Europe es una plataforma para compartir las mejores prácticas en RSE entre las compañías asociadas, definir nuevos proyectos entre empresas y grupos de interés y definir y actualizar la nueva agenda de sostenibilidad y competitividad. [http://www.csreurope.org/pages/en/about\\_us.html](http://www.csreurope.org/pages/en/about_us.html)

(9) Global Reporting Initiative (GRI, por sus siglas en inglés) es una red de expertos pertenecientes a distintos grupos de interés de todo el mundo que participan en los grupos de trabajo y órganos de gobierno, utilizan las Guías e información de GRI o participan y colaboran de cualquier otro modo (formal o informal). <http://www.globalreporting.org/AboutGRI/WhoWeAre/>



## Recomendaciones

Para SGE 21 la información a revisar ha de incluir:

- a. Política de Gestión Ética y Responsabilidad Social.
- b. Código de Conducta.
- c. Composición y actuaciones del Comité de Gestión Ética y Responsabilidad Social.
- d. Plan de Responsabilidad Social.
- e. Objetivos e indicadores.
- f. Modelo de relación y diálogo con los grupos de interés.
- g. Informes de auditoría.
- h. Acciones correctivas y preventivas puestas en marcha.

### • Informe de Responsabilidad Social y Comunicación

Conviene y es necesario **presentar, al menos cada dos años, un informe de la situación de la Responsabilidad Social** en la organización, que:

- a. Incluirá el perfil de la organización, la estrategia y gestión de la Responsabilidad Social, los mecanismos de diálogo con los grupos de interés y los principales indicadores económicos, sociales y ambientales.
- b. Estará a disposición pública.





## 4. Guía de RSE

### 4.2 Recursos humanos



Los recursos humanos son la fuente más importante de ventaja competitiva de las empresas, de forma que su gestión ha dejado de ser percibida como un coste para ser considerada una inversión fundamental en su futuro. De hecho, se ha comprobado que las compañías que gestionan sus recursos humanos adecuadamente, reducen sus costes y aprovechan mejor su potencial innovador y registran niveles más altos de productividad generando así mayores ingresos y consiguiendo tasas de retorno de la inversión más elevadas.

Así, al ser los empleados la fuente más importante de ventaja competitiva, estos constituyen, por tanto, el elemento clave de los fundamentos, valores y principios de la empresa responsable. De hecho, son las personas las que son sensibles al entorno, las que han de sentirse miembros de una comunidad, las que comparten la visión e interiorizan los valores de la misma, las que se relacionan con los grupos de interés, las que son creativas e innovadoras y las que contribuyen a la capacidad de la organización para crear valor, constituyéndose como el "capital humano" de la organización. En consecuencia, los objetivos de la gestión responsable de los recursos humanos deben conseguir el alineamiento de este capital con la visión, la misión y los valores de la organización, y lograr el máximo compromiso e implicación de los empleados en la consecución de los objetivos de la organización.

Para ello, la integración de la RSE en la gestión de los recursos humanos debe abarcar una serie de ámbitos de gestión que se exponen a continuación, diferenciados en tres niveles (básico, avanzado y excelente) en función del alcance que se pretenda dar a la aplicación de la RSE.

## NIVEL BÁSICO

### • Cumplimiento legal

a) *Requisitos legales (integración de minusválidos, prevención de riesgos laborales, ley de igualdad)*

La organización (aplique o no la RSE) debe garantizar el cumplimiento de la legislación nacional, regional y local relativa a la integración de minusválidos, la prevención de riesgos laborales y la igualdad. Para ello, la organización debe contar con **planes de igualdad estructurados**.

La organización puede demostrar el cumplimiento de esta normativa mediante **el número de sentencias condenatorias o sanciones por incumplimiento de la normativa aplicable**.



b) *Derechos humanos (libertad de asociación, explotación infantil, trabajos forzados etc.)*

A nivel internacional, la organización debe tener en cuenta los principios que se derivan del consenso universal basado en la Declaración Universal de Derechos Humanos sobre principios y derechos fundamentales. En particular, se consideran especialmente relevantes y básicos los relativos a la libertad de asociación, la explotación infantil, los trabajos forzados, la jornada laboral y los salarios. En este sentido, la organización puede controlar este apartado mediante:

- El establecimiento de planes específicos de Derechos Humanos
- El número de sentencias condenatorias al respecto

#### • Seguridad y salud laboral

Se considera básico en el ámbito de los recursos humanos no sólo el cumplimiento de la legislación y convenios aplicables a la organización, sino también el desarrollo de prácticas que conduzcan a condiciones y ambientes de trabajo seguros y saludables.

Derivado de lo anterior, y vinculado a las declaraciones de la OIT y de derechos humanos, las prácticas de seguridad y salud e higiene ocupacional empezaron siendo temas relevantes en determinados sectores como la construcción, la minería, la industria (química, metalúrgica, papelera, etc.). Posteriormente, con el auge de la RSE, estas prácticas ligadas a la seguridad y salud en el trabajo han ido tomando mayor protagonismo extendiéndose a otros sectores.

a) *Seguridad*

Estas prácticas, están directamente relacionadas con la existencia de una política de Prevención en la que la organización

pueda plasmar y documentar su compromiso en el ámbito de la seguridad. Para poder evaluar las actuaciones de la empresa en este ámbito se hace necesario, el control y seguimiento de los siguientes indicadores:

- Índice de Frecuencia de Accidentes
- Número de accidentes mortales en empleados

#### NIVEL AVANZADO

Una vez establecidos los aspectos básicos en el ámbito de los recursos humanos para cualquier organización, a continuación se exponen los aspectos considerados como avanzados. Éstos se refieren a:

#### • Seguridad y salud laboral

La aplicación de Políticas de Prevención, dentro del ámbito de la Seguridad se extiende, en este nivel avanzado, también al análisis de los contratistas. Asimismo se aborda la salud e higiene ocupacional para todos los trabajadores, tanto empleados propios como contratistas.





En ese sentido, se evalúan como indicadores:

a) *Seguridad*

- Índice de Frecuencia de accidentes en contratistas
- Existencia de una política de prevención
- Número de accidentes mortales en contratistas

b) *Salud e higiene ocupacional*

La organización debería poner todos los medios necesarios para prevenir las enfermedades profesionales de sus empleados e incluso promover hábitos de vida saludables, tanto en el entorno laboral, como en el privado. Del mismo modo, la organización debería facilitar puestos de trabajo ergonómicos, previa realización de evaluaciones de riesgo laboral.

En este caso, un indicador básico de evaluación sería:

- Índice de enfermedades profesionales en empleados

• **Derechos de los Trabajadores**

También a nivel internacional, la organización debe tener en cuenta los principios que se derivan de la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) con el fin de garantizar la aplicación y cumplimiento de los convenios colectivos mediante los cuales se fijan las condiciones de trabajo y productividad (incluyendo salarios, jornadas de trabajo, descansos, categorías profesionales, duración de los contratos, formación y otros derechos). Asimismo se tendrán en cuenta la existencia de Convenios colectivos propios de la empresa.

El indicador de control será, por tanto la **aplicación de algún convenio**, ya sea colectivo como de empresa.

• **Absentismo Laboral**

El absentismo es también un claro índice de bienestar o no en el conjunto de los recursos humanos. Podría medirse como un indicador avanzado **el absentismo calculado el según los parámetros del Convenio Colectivo del sector químico.**

• **Gestión de la Seguridad y la Salud laboral**

Los sistemas de gestión de la seguridad y salud permiten a la organización que los implanta controlar los riesgos asociados a la seguridad, salud e higiene ocupacional, y ergonomía, así como mejorar el desempeño de la misma en estos ámbitos. Existen varios sistemas o programas de gestión al respecto como Responsible Care, OHSAS 18001, sistemas integrados de gestión (calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales), etc. Las organizaciones pertenecientes a la industria química deberán, al menos, adherirse a Responsible Care (ya recogido en los indicadores del área de Ética y Valores). No obstante, pueden complementar esta iniciativa mediante la implantación de los sistemas de gestión de seguridad y salud, ya mencionados.

La organización podría utilizar como indicador de control la **aplicación o no de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud certificado.**





• **El Desarrollo de un modelo de Recursos Humanos**

Se trata de modelos de recursos humanos que tengan en cuenta una descripción de puestos de trabajo, el clima laboral, la estabilidad laboral de los trabajadores y la adecuada y formal evaluación del desempeño.

a) *Descripción de puestos*

Un aspecto a considerar en el modelo de recursos humanos es la elaboración de un documento, disponible para todos los empleados de la organización, en el que se recoja una descripción de los puestos de trabajo. Esta descripción, debería realizarse para cada puesto de trabajo e incluir información relativa a los requisitos del puesto, responsabilidades, dependencias jerárquicas y funcionales, así como los sistemas y parámetros de evaluación del desempeño.

El indicador sería el **porcentaje de puestos descritos sobre el total**.

b) *Clima laboral*

La estabilidad laboral influye en el rendimiento de la organización, por lo que se considera necesario llevar a cabo un seguimiento del mismo mediante **encuestas de satisfacción** que permitan disponer de un control sobre el número de empleados satisfechos con su empleo. Es recomendable realizarlas al menos cada 3 años.

c) *Estabilidad laboral*

El modelo de recursos humanos deberá tratar de abordar y mejorar la estabilidad laboral de sus empleados con el fin de, por un

lado, conseguir un buen ambiente laboral y, por otro, asegurar la contribución de los empleados en la creación de valor en la organización. Así pues, dentro de la organización el indicador de control y seguimiento del **porcentaje de contratos indefinidos sobre el total**.

d) *Evaluación del desempeño profesional*

La organización debería considerar, dentro de su Política de Recursos Humanos, la realización de evaluaciones del desempeño profesional de sus empleados y, de manera similar a los planes de carrera, se deberá establecer un registro del **porcentaje de empleados que han recibido estas evaluaciones del desempeño**.





### • Aprendizaje organizacional

Una vez establecido el modelo de recursos humanos, la organización debe considerar, igualmente, la formación continua de los trabajadores con el fin de facilitar a todos sus empleados la adquisición y actualización de conocimientos y competencias que redunden en la mejora de su futuro profesional, de su productividad y de la competitividad de la propia empresa.

#### a) Formación

Para ello, se considera necesario como indicador de control el **desarrollo y elaboración de planes de formación** que incluyan información relativa a necesidades formativas, personal que debe realizar la formación, y sobre el propio sistema de Gestión Ética y socialmente responsable. Además, la organización puede documentar su compromiso de formación y mejora de la empleabilidad de los empleados dentro de su Política de Recursos Humanos.

En este caso, los indicadores de seguimiento y control serían también:

- Existencia de un manual de bienvenida para nuevos empleados
- Número de horas de formación por empleado
- (€) Gasto e Inversión en formación de empleados
- Porcentaje de empleados que han recibido formación sobre el total

### • La igualdad de oportunidades

La promoción de igualdad de oportunidades deberá abordar de forma específica estas cuatro áreas: el acceso a los puestos de trabajo, la formación, el desarrollo profesional y la retribución.

La organización puede desarrollar y elaborar una política de igualdad en la que se documenten los compromisos de la organización. Los indicadores que serán susceptibles de medición y seguimiento serán:

- Porcentaje de mujeres empleadas sobre el total de empleados
- Porcentaje de mujeres directivas sobre el total de directivos

### • Relaciones Laborales

Las relaciones laborales respecto a la participación de empleados, a través de sus representantes, en las políticas de la empresa se relacionan con su **participación en las áreas de formación, seguridad, salud, medioambiente y gestión.**

## NIVEL EXCELENTE

Las organizaciones que deseen avanzar más en la integración de la RSE en el ámbito de recursos humanos, podrán desarrollar los siguientes aspectos de excelencia:

### • El desarrollo de un modelo de recursos humanos

Éste deberá incluir programas de promoción de empleados que les permita comprometerse e involucrarse en los objetivos de la empresa. El desarrollo de un modelo de recursos humanos adecuado resulta de especial relevancia para el capital humano de la empresa, ya que favorece la atracción y retención de talento.

#### a) Gestión del Talento

La organización que decide implantar la RSE en su mayor grado, debe apostar por aprovechar al máximo el potencial y aptitudes de sus empleados contemplando la elaboración y desarrollo de programas de gestión del talento, que constituirá un indicador a medir. Previamente al desarrollo de estos programas, la organización puede documentar su compromiso con la gestión del talento en su política de recursos humanos.

Es necesario el control y seguimiento de estos **programas de gestión del talento** una vez puestos en práctica.



b) *Planes de Carrera*

Dentro del modelo de recursos humanos también se contemplará la **implantación de planes de carrera** que permita a los empleados desarrollar sus habilidades profesionales. La organización también puede documentar sus compromisos en este ámbito dentro de su política de recursos humanos.

• **Conciliación**

a) *Medidas de apoyo dedicadas a mejorar la conciliación laboral/familiar de los empleados superando las exigencias legales*

El desarrollo de medidas o programas de conciliación de la vida personal y profesional permite que los empleados puedan compatibilizar adecuadamente su desarrollo profesional y su vida personal, facilitando así la satisfacción de los empleados y su compromiso con la organización.

Algunas de estas medidas contempladas, que constituirán en sí mismas indicadores, son:

- **La existencia de medidas de flexibilidad**
- **Programas de Fomento del Teletrabajo**
- **La existencia de una política de conciliación** en la que la organización documente sus compromisos respecto a la conciliación de la vida personal y profesional de sus empleados

• **Aprendizaje organizacional**

Este ámbito de actuación mide:

- **La existencia de programas de formación para contratistas**
- **El número de horas de formación recibidas por éstos**

• **Resolución de conflictos**

La organización pondrá a disposición de todas las personas que la integran las vías para dirigir sus sugerencias, quejas o denuncias sobre aspectos relacionados con la Gestión Ética y Socialmente Responsable. Se mantendrá **un registro de las entradas y las medidas puestas en marcha para su resolución**, así como de su eficacia.

• **Gestión de la diversidad**

Se identificarán los distintos perfiles de diversidad presentes en la organización, priorizando sus expectativas y necesidades y estableciendo planes de acción que garanticen una gestión responsable de dicha diversidad.

El indicador de control será **la existencia de una política de gestión de la diversidad**.





#### • Beneficios Sociales

Los beneficios sociales o prestaciones no retributivas que la empresa ofrece tienen como objetivo principal fidelizar al empleado o mejorar el atractivo de la compañía frente a futuros candidatos mediante la implicación de ésta en la mejora de calidad de vida de su empleado y/o su familia. Estos beneficios, que entran dentro de la política de Recursos Humanos de la empresa y a los que los trabajadores pueden acogerse voluntariamente, se refieren usualmente a las siguientes áreas, que constituirían indicadores de control:

- Medidas de apoyo al estudio (permisos, becas y excedencias de estudio)
- Anticipos reintegrables
- Planes de pensiones
- Seguros de vida/accidentes
- Seguros médicos
- Campañas de prevención o vacunación
- Existencia de comedor social, bonos o complementos para alimentación
- Bonos o complementos de transporte
- Ayudas económicas por maternidad/paternidad
- Opciones sobre acciones de la empresa o similares

#### • Voluntariado Corporativo

Otro ámbito de gestión de recursos humanos considerado dentro del nivel de excelencia es el de los programas de voluntariado corporativo. Este tipo de voluntariado consiste en la participación de los empleados en proyectos sociales de educación, medio ambiente, arte, inclusión social, etc., cuyo fin es facilitar el impacto positivo de la empresa a través de las capacidades profesionales y humanas de sus empleados.

En este caso, el indicador de control y seguimiento se basaría **el número de programas y actividades de voluntariado corporativo para empleados**. Cabe destacar, además, que la gestión de todos estos aspectos contribuye a crear entornos de trabajo atractivos y muy valorados por los trabajadores.

#### • 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.

El indicador de control es **la existencia de un Plan de Contingencia**.





## 4. Guía de RSE

### *4.3. Accionistas e inversores*



## NIVEL BÁSICO

Se consideran aspectos básicos de RSE en este ámbito, el desarrollo de los siguientes aspectos:

- **La identificación de valores a favor de la transparencia informativa, la lealtad y el compromiso con la creación de valor de forma sostenible**

La identificación de valores a favor de la transparencia informativa, la lealtad y la creación de valor de forma sostenible deberá formalizarse con el desarrollo de políticas y la definición de objetivos y responsabilidades de la organización frente a los accionistas e inversores. Se tomarán como indicadores:

- **La identificación de esos valores y objetivos de la organización**
- **La identificación de responsables**
- **Porcentaje del grado de cumplimiento del Código Unificado de Buen Gobierno (sólo aplicable a las empresas cotizadas en bolsa). Para PYMES existencia o no de transparencia informativa**

- **Transparencia informativa**

Aunque la empresa no cotice, incluyendo PYMES, la relación de la organización con cualquiera de sus inversores, seguirá los principios rectores de transparencia, lealtad, y creación de valor de forma sostenible. Para ello formalizará un protocolo de relaciones con inversores o Código de Buen Gobierno, que pondrá a disposición de los mismos.

En el caso de las empresas cotizadas en bolsa, la organización tiene la obligación de plasmar su compromiso con una actividad informativa transparente sobre sus operaciones mediante **la publicación de un Informe Anual de Gobierno Corporativo en empresas cotizadas y hacer públicas y accesibles las cuentas anuales para aquellas que no lo son.**

Tradicionalmente, las organizaciones rendían cuentas a sus accionistas e inversores desde una óptica centrada en el rendimiento económico. En la actualidad, la organización ya no sólo es responsable ante sus accionistas e inversores sino que también debe rendir cuentas a otros grupos de interés como empleados, gobiernos, agentes sociales, clientes, etc. Por ello, la organización debe integrar también las preocupaciones sociales y ambientales de sus grupos de interés en la toma de decisiones y dar respuesta a sus demandas de información. Todo ello se traducirá, finalmente, en una mayor valoración por parte de los accionistas e inversores y de los mercados financieros.

Así, a continuación se exponen una serie de ámbitos de gestión de RSE diferenciados en tres niveles (básico, avanzado y excelente), en función del grado de compromiso que adquiera la organización en este ámbito.





• **Canales de comunicación y diálogo con los accionistas e inversores**

La comunicación y diálogo con los accionistas e inversores facilita el acceso a información relevante y fomenta la participación de los accionistas e inversores en cuestiones que afectan a la organización, por ello los canales por los que se debe vehicular esta información son determinantes.

Al respecto, cabe destacar que la publicación de cuentas anuales públicas es de obligado cumplimiento para todas las sociedades mercantiles. Asimismo, también es de obligado cumplimiento la comunicación de hechos relevantes a la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) para las sociedades cotizadas. Resulta necesario pues, realizar un control de estas comunicaciones con la CNMV mediante:

- **El número de hechos relevantes y otros comunicados remitidos a los organismos reguladores (sólo cotizadas)**

Cabe indicar, además, que en el caso de las sociedades anónimas cotizadas, la presentación de resultados debe realizarse obligatoriamente mediante la celebración de la Junta General de Accionistas. Ésta constituye un canal de comunicación y diálogo de los accionistas con el máximo órgano de la organización en la que accionistas e inversores tienen la oportunidad de participar en los asuntos relevantes de la organización. En este caso, los indicadores de control evaluarán:

- **El número de reuniones mantenidas por la Junta General de Accionistas**
- **El porcentaje de asistencia a estas Juntas Generales de Accionistas**

- **El número de presentaciones de resultados que se han realizado** (mediante informe, página web o reuniones presenciales) puesto que éstas se consideran una acción mínima y básica en la aplicación de la RSE

**NIVEL AVANZADO**

Una vez establecidos los aspectos básicos de aplicación de la RSE en la gestión de accionistas e inversores, la organización que adquiere un mayor compromiso en la aplicación de la RSE puede establecer otros canales de comunicación y diálogo con los accionistas e inversores como:

- **Una oficina o sistemas de relación con accionistas e inversores.** Mediante esta oficina real o virtual, los accionistas e inversores pueden encontrar información específica en la web corporativa, y/o solicitar información o enviar consultas, quejas, etc
- **Existencia de sistemas específicos que la organización haya dispuesto para la atención de accionistas e inversores**

**NIVEL EXCELENTE**

Las organizaciones que deseen avanzar hacia el nivel excelente en la aplicación de la RSE a la gestión de accionistas e inversores deberían desarrollar los siguientes aspectos:

• **Otros canales de comunicación y diálogo con los accionistas e inversores**

La organización podría disponer de otros canales de comunicación y diálogo como una oficina de relación con accionistas, elaboración de boletines informativos periódicos dirigidos específicamente a los accionistas y celebración de encuentros y/o reuniones con los accionistas e inversores.



Además, la organización podrá establecer canales de comunicación y diálogo para atender las demandas de los accionistas minoritarios dentro de su política para fomentar la participación de los mismos. Los indicadores de control que la organización podría utilizar serían:

- Existencia de un Responsable identificado para el diálogo con accionistas
- Existencia de Boletines periódicos para accionistas
- Existencia de reuniones periódicas
- Existencia de Mecanismos para fomentar la participación

• **Índices, ratings y ranking de sostenibilidad**

Los índices, ratings y ranking de sostenibilidad clasifican a las empresas según su comportamiento en uno o varios de los siguientes ámbitos: económico, ético, social y ambiental.

Los índices de sostenibilidad, por ejemplo, identifican cuantitativamente el grado de aplicación de la RSE de la organización en relación a la gestión ética, social y/o ambiental. En la actualidad, existe un extenso número de índices bursátiles en materia de RSE, siendo los más relevantes, los *Dow Jones Sustainability Indexes (DJSI)*<sup>(10)</sup> los *FTSE4Good Index Series*<sup>(11)</sup>, el índice *ASPI Eurozone*<sup>(12)</sup> y el *Global Challenges Index*<sup>(13)</sup>.

De igual modo, las agencias de rating evalúan aspectos de RSE de organizaciones y países con el fin de proporcionar dicha información en el mercado de inversión socialmente responsable. En Europa, los ratings más relevantes son los realizados por *EIRIS (Ethical Research Investment Services)*, *Innovest (Innovest Strategic Value Advisors)*, etc. El indicador de control sería:

- **La inclusión de la organización en índices de Sostenibilidad**

Existen también otros sistemas de evaluación de las organizaciones en el ámbito de la RSE como son los rankings.

En este punto, cabe puntualizar que la organización debería tender a buscar la inclusión en alguno de estos índices, rating y/o ranking, (mejorando su desempeño en uno o varios de sus criterios de valoración) ya que la inclusión en alguno de estos índices, rating y/o ranking proporciona una serie de ventajas a la organización que repercuten en un incremento de su valor de marca, imagen y reputación.

(10) Los Índices Dow Jones de Sostenibilidad fueron creados por Sustainability Asset Management (SAM) en 1999 y se construyeron con las mismas directrices que los indicadores financieros Dow Jones. En el ámbito mundial, a partir del Dow Jones Global Index surge la familia Dow Jones Sustainability Index World (DJSI World). En el ámbito europeo, a partir del Dow Jones STOXX600, surge la familia Dow Jones Sustainability Index STOXX.

(11) FTSE es una compañía independiente creada por el periódico Financial Times y la Bolsa de Londres. En la actualidad, FTSE desarrolla siete tipos de macroíndices. Uno de ellos, el denominado Responsible Investment & Governance Indexes se desdobra en otros dos que tienen relación con la RSE en dos facetas diferentes: FTSE/ISS Corporate Governance Index Series y FTSE4Good Index Series. Estos últimos fueron diseñados para medir el rendimiento de organizaciones de gran capitalización que utilizan estándares de RSE en su gestión en colaboración con EIRIS (Ethical Investment Research Service).

(12) ASPI (Advanced Sustainable Performance Indexes) Eurozone es el índice europeo de referencia de empresas e inversores en materia de sostenibilidad y RSE creado por el grupo Vigeo.

(13) Índice creado y diseñado conjuntamente por la agencia de rating Oekom Research y la Bolsa de Hannover. Este índice evalúa la contribución de las organizaciones a los siete retos actuales: cambio climático, abastecimiento de agua potable, deforestación, biodiversidad, desarrollo humano, pobreza y estructuras de gobierno responsable.



## 4. Guía de RSE

### 4.4. Medio ambiente



El informe Brundtland<sup>(14)</sup> presentado por la Comisión Mundial sobre Medio Ambiente y Desarrollo de las Naciones Unidas señala que para lograr un crecimiento sostenible, tenemos que ser capaces de satisfacer nuestras necesidades económicas, sociales y ambientales sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones para cubrir las suyas. Desde una perspectiva ambiental, ninguna de estas tres dimensiones puede desarrollarse por separado puesto que, precisamente, son los recursos naturales, las materias primas y los ecosistemas, los elementos necesarios para el desarrollo de las actividades económicas y sociales.

Organizaciones de todo tipo están cada vez más interesadas en alcanzar y demostrar un sólido desempeño ambiental mediante el control de los impactos de sus actividades, productos y servicios sobre el medio ambiente, acorde con su política y objetivos ambientales. Lo hacen en el contexto de una legislación cada vez más exigente, del desarrollo de políticas económicas y otras medidas para fomentar la protección ambiental, y de un aumento de la preocupación expresada por las partes interesadas por los temas ambientales, incluido el desarrollo sostenible.

Por ello, considerando lo anteriormente expuesto, la gestión ambiental constituye un elemento intrínseco de la RSE y debe abarcar una serie de ámbitos de gestión que se exponen a continuación, diferenciados en tres niveles (básico, avanzado y excelente) con el fin de perseguir la contribución de las organizaciones a la protección ambiental y al desarrollo sostenible.

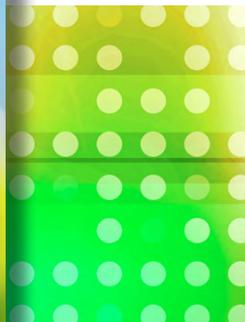
(14) Nuestro futuro en común. Informe Brundtland, 1987

## NIVEL BÁSICO

Se consideran aspectos básicos de la RSE en la gestión ambiental:

- **La identificación de valores a favor de un desarrollo sostenible basado en la prevención de la contaminación y la mejora continua**

Los valores constituyen la esencia de la cultura de la organización ya que determina su forma de actuar. Por ello, para que los empleados de la organización actúen y tomen decisiones de la forma más adecuada para la organización en su conjunto, es imprescindible la existencia de una cultura basada en la interiorización de unos valores compartidos que deberá materializarse y documentarse en una Política de Sostenibilidad o Medio Ambiente que permita la identificación y conocimiento de estos valores favorables a un desarrollo sostenible dentro de la organización.





Es recomendable usar como herramienta la comunicación ambiental mediante la cual la organización informará, al menos cada dos años, sobre aspectos ambientales asociados a su actividad. Los indicadores de control son en este caso:

- La existencia de una política de medio ambiente o sostenibilidad
- El compromiso de la organización con la prevención de la contaminación
- La existencia de un informe bianual sobre aspectos ambientales asociados a la actividad

- **El cumplimiento de los requisitos legales ambientales aplicables**

El cumplimiento de los requisitos legales (en todos los niveles: internacional, nacional, regional y local) aplicables a la organización, constituye un requisito fundamental e ineludible para cualquier organización. Con el fin de asegurar este cumplimiento, las organizaciones pueden desarrollar y elaborar programas de identificación y control de requisitos legales. En este ámbito, se hace necesario pues, el control y seguimiento de los siguientes indicadores:

- Número de sentencias condenatorias y/o sanciones graves
- Valor monetario de multas y/o sanciones por incumplimiento de la legislación ambiental aplicable

- **Seguridad Industrial**

Los incidentes y/o accidentes ambientales están también relacionados con la Seguridad Industrial. En general, el esfuerzo realizado por una organización para evitar este tipo de incidentes y/o accidentes se encuentra implícito en el cumplimiento de la regulación ambiental, principalmente, y en otras herramientas como la elaboración e integración de planes de emergencia de acuerdo a la ley

vigente. Por este motivo, se hace necesario establecer indicadores de control y seguimiento como **el número de incidentes y/o accidentes con consecuencias ambientales.**

### NIVEL AVANZADO

Una vez establecidos los aspectos básicos de gestión de la RSE en el ámbito ambiental, la organización que decide avanzar en la aplicación de la misma hacia el nivel avanzado de RSE, debe considerar el desarrollo de los siguientes aspectos:

- **El desarrollo e implantación de un Sistema de Gestión Ambiental**

Los sistemas, iniciativas y/o programas de gestión ambiental más habituales en la industria química son Responsible Care, ISO 14001, Reglamento EMAS y sistemas de gestión integrados (calidad, medioambiente y/o prevención de riesgos laborales). Dichos sistemas son empleados por las organizaciones para establecer de forma voluntaria sistemas de gestión y auditoría dirigidos hacia la mejora continua de su desempeño ambiental.

Para realizar el seguimiento del grado de avance en este ámbito, el indicador que la organización utilizará es **si están o no sometidas a certificación ambiental al menos el 85% de las actividades productivas de la empresa.**

- **Inversiones y Gastos en protección del Medio Ambiente**

La inclusión de una partida presupuestaria dedicada a la gestión ambiental deberá contemplar los gastos e inversiones destinados a, por ejemplo, el tratamiento de emisiones a la atmósfera y vertidos al agua, la reducción de consumos, la gestión de residuos, los costes de remediación (en caso de existir), así como la formación de personal y las inversiones en tecnologías limpias.



La organización puede evaluar la evolución de esta partida presupuestaria, controlando el **valor monetario de los gastos e inversiones destinado a la gestión ambiental**.

#### • Aprendizaje organizacional

La partida presupuestaria dedicada a formación ambiental se traduciría en el desarrollo de programas de sensibilización y formación continua relacionada con los aspectos e impactos ambientales derivados de las actividades, productos y servicios de la organización. Para ello, ésta puede desarrollar planes de formación que incluirían información relativa a necesidades de formación, personal que debe realizar la formación, etc.

Una vez implantados estos planes de formación, el indicador de control y seguimiento que la organización debe utilizar es **el número de horas de sensibilización y/o formación en seguridad y medio ambiente por empleado**.

#### • Gestión de aspectos y control operativo de impactos ambientales

Este control se refiere, principalmente a:

##### a) El consumo de recursos naturales (agua y energía)

El consumo de los recursos naturales se refiere al consumo de agua y energía. De hecho, la organización debería dirigir progresivamente su modo de producción hacia una eficiencia en el uso

y consumo de estos recursos. En este sentido, los indicadores de seguimiento y control, expresados en índices relativos<sup>(15)</sup>, que la organización podría utilizar son los siguientes:

- **Volumen de agua consumida por tonelada producida (expresada en m<sup>3</sup>)**
- **Consumo energético por tonelada producida medida en Gj**

##### b) Emisiones de gases de efecto invernadero (GEI)

Puesto que el cambio climático constituye una de las principales preocupaciones de nuestra sociedad actual y considerando su estrecha relación con las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI)<sup>(16)</sup>, la organización deberá realizar actuaciones para prevenir o disminuir dichas emisiones. Para ello, podrá elaborar un Libro de Registro de GEI, con el objetivo de identificar sus fuentes de emisión, cuantificar sus emisiones y seguir la evolución temporal de las mismas. En este inventario, la organización incluiría sus **emisiones (directas<sup>(17)</sup> e indirectas<sup>(18)</sup>), expresadas como CO<sub>2</sub> equivalente<sup>(19)</sup> (CO<sub>2</sub>-eq) por tonelada producida**, lo cual constituiría un indicador de control.

(15) Valor expresado en relación a las unidades producidas.

(16) Principales GEI: dióxido de carbono (CO<sub>2</sub>), metano (CH<sub>4</sub>), óxido nitroso (N<sub>2</sub>O) y gases fluorados (HFC, PFC, SF<sub>6</sub>). Fuente: Inventario de Gases de Efecto Invernadero de España 1990-2006: Sumario Edición 2008. Ministerio de Medio Ambiente.

(17) Emisiones directas: emisiones asociadas a los procesos y servicios de la compañía, así como también al transporte. Fuente: Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI), 2006.

(18) Emisiones indirectas: emisiones asociadas a la generación de la electricidad consumida por la compañía. Fuente: Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI), 2006.

(19) CO<sub>2</sub> equivalente: es la medida usada para comparar las emisiones de los GEI basado en su potencial para el calentamiento global (GWP, por sus siglas en inglés). Fuente: Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI), 2006.



c) *La emisión de otros contaminantes atmosféricos físico-químicos (NO<sub>x</sub>, SO<sub>2</sub>, partículas sólidas, Compuestos Orgánicos Volátiles, etc.*

Además de los GEI, la organización también debe prestar atención a la emisión de otros contaminantes atmosféricos como los óxidos de nitrógeno (NOX), dióxidos de azufre (SO<sub>2</sub>), partículas sólidas y compuestos orgánicos volátiles (COVs). En este sentido, las compañías podrán desarrollar e implantar estrategias y programas de reducción de emisiones que podrán incluir las actividades de seguimiento necesarias para cuantificar las emisiones y/o reducciones logradas.

Como indicadores se tendrán en cuenta el **número de toneladas emitidas de cada uno de estos contaminantes atmosféricos por cada unidad producida.**

d) *La emisión de vertidos al agua*

La organización deberá considerar, tanto la generación de aguas residuales, como la calidad de los vertidos de éstas. Para ello debería elaborar estrategias, planes y programas para reducir las emisiones de vertidos contaminantes. Como indicadores se tendrán en cuenta el **número de toneladas emitidas de cada uno de estos vertidos contaminantes (DQO, Metales pesados, Fósforo, y Nitrógeno) por cada unidad producida.**

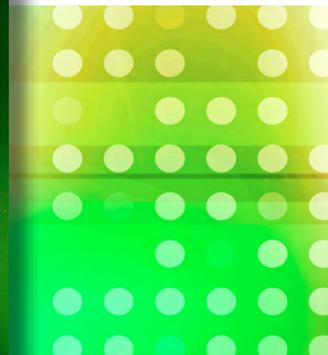
e) *La generación y gestión de residuos (peligrosos y no peligrosos)*

Además de los aspectos anteriormente expuestos y del cumplimiento de los requisitos legales aplicables a cada organización, la generación y gestión de residuos (peligrosos y no peligrosos) resulta de especial relevancia debido, esencialmente, a su estrecha relación con el consumo de recursos y materias primas. Así pues, en el caso de la generación y gestión de residuos los indicadores básicos de control y seguimiento que la organización podría utilizar son:

- **Toneladas de Residuos totales generados por tonelada producida**
- **Toneladas de Residuos Peligrosos generados por tonelada producida**
- **Porcentaje de Residuos valorizados sobre el total de los Residuos generados**

f) *Suelos y aguas subterráneas*

Dados los problemas de degradación y contaminación de suelos y aguas subterráneas (erosión, compactación, impermeabilización, pérdida de biodiversidad, contaminación puntual y difusa, intrusión salina, etc.) identificados en los últimos años, el control de su posible efecto resulta especialmente relevante en la gestión de la RSE. Para ello el indicador de control y seguimiento de la potencial contaminación de suelos y aguas subterráneas serían **la descripción de aquellos proyectos de recuperación que la organización esté acometiendo.**



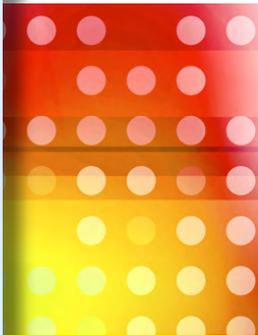
### NIVEL EXCELENTE

Una vez establecidos los aspectos de RSE considerados básicos, y avanzados la organización puede seguir profundizando en la aplicación de la RSE hasta el siguiente nivel de prioridad que correspondería a la RSE excelente. Se considera pues deseable, dentro de este rango, el desarrollo de los siguientes aspectos:

- **Control operativo de aspectos e impactos sobre la biodiversidad**

Sería deseable que la organización abordase la gestión y control de impactos sobre la biodiversidad. Para ello, un primer paso, sería documentar el compromiso de la organización en una política de biodiversidad. Posteriormente, la organización puede elaborar y desarrollar estrategias, planes y programas de conservación de la biodiversidad. Asimismo, la organización puede desarrollar metodologías de identificación de áreas o especies protegidas, o de especial interés, en el entorno de su ámbito de influencia con el fin de desarrollar, en ellas, actuaciones de mejora, conservación y/o protección de la biodiversidad.

Una vez identificadas estas áreas, la organización puede realizar un control y seguimiento sobre estas estrategias o planes de conservación de la biodiversidad y las actuaciones desarrolladas para la identificación de áreas o especies protegidas en ellas utilizando como indicador **la descripción de programas o acciones de protección y/o restauración de hábitats y biodiversidad.**





## 4. Guía de RSE

*4.5. Cadena de suministro /  
Proveedores y Contratistas*



Consideramos que la extensión de la RSE en la cadena de suministro constituye un reto para las compañías, ya que supone prevenir un impacto asociado a actuaciones de terceros sobre los cuales la organización tiene un control muy limitado.

No obstante, la integración de la RSE en la gestión de la cadena de suministro es un aspecto fundamental en la aplicación y gestión de la RSE de una organización, puesto que los proveedores y contratistas tienen influencia sobre el impacto final de las actividades, productos y servicios de una organización y, a su vez, éstas tienen obligaciones y responsabilidades respecto a la forma en que sus proveedores/contratistas realizan sus actividades.

En consecuencia, una organización puede promover la demanda de productos y servicios beneficiosos desde un punto de vista ambiental y social, mediante la definición de una serie de criterios y requisitos de RSE (éticos, laborales, sociales, ambientales, etc.) aplicados a sus condiciones de compra. Por ello, a continuación se exponen una serie de ámbitos de gestión de RSE en la cadena de suministro diferenciados en tres niveles (básico, avanzado y excelente), en función del grado de compromiso que adquiera la organización.

#### NIVEL BÁSICO

El cumplimiento de la legislación vigente supone el nivel más básico y obligatorio que la organización debe cumplir. En este ámbito, el cumplimiento legal se materializa en el Reglamento REACH, marco en el que se regula el registro, la evaluación, la autorización y la restricción de las sustancias y los preparados químicos con el objetivo de garantizar un elevado nivel de protección de la salud humana y del medio ambiente, así como la libre circulación de sustancias en el mercado interior.

Para abordar la aplicación del Reglamento REACH, entre otros requisitos, la organización debe disponer de **uno o varios mecanismos de control de Registro de Materias Primas**.





### NIVEL AVANZADO

Una vez establecidos los aspectos básicos de la RSE en la cadena de suministro, la organización puede adquirir un mayor grado de compromiso hacia la RSE considerada avanzada. En este nivel de aplicación, se considera un nivel avanzado en la gestión responsable de la cadena de suministro la incorporación de criterios de RSE en las decisiones de compra, área que se materializa en la denominada Contratación Responsable. Estos criterios que además deben ampliarse según la SGE21 se refieren a:

- a) *Criterios éticos y de derechos humanos (no discriminación, trabajo infantil, jornada laboral, sueldos, etc.)*
- b) *Criterios de seguridad y salud como el uso de equipos de protección individual, condiciones seguras de trabajo, etc.*
- En esta línea, y bajo el parámetro de estos dos tipos de criterios anteriormente mencionados, la organización debería desarrollar y elaborar una política de contratación y relación con los proveedores/contratistas que constituiría el elemento clave para potenciar las prácticas de RSE en toda la cadena de suministro. Asimismo, la organización debería incluir los criterios anteriormente expuestos en sus cláusulas de contratación de productos y servicios. Los indicadores de control serían:

- **La existencia o no de contratos con proveedores y/o contratistas que incluyan cláusulas éticas y de derechos humanos**
- **La existencia o no de contratos con proveedores/contratistas que incluyan cláusulas de seguridad y salud y ambientales**

### c) *Clasificación y evaluación de proveedores/contratistas*

La organización debería desarrollar procesos de clasificación y evaluación de proveedores/contratistas previos a la contratación. Para ello, la organización puede desarrollar mecanismos de homologación y evaluación de proveedores/contratistas basándose en los criterios anteriores y, como resultado de este proceso, obtener una selección de aquellos que satisfacen los requerimientos éticos, sociales y ambientales de la organización.

En este caso el indicador sería, por tanto, la **existencia de Procedimientos de Evaluación de Proveedores/contratistas**.

### NIVEL EXCELENTE

En este punto, la organización puede avanzar en su grado de compromiso en la gestión de la RSE en la cadena de suministro mediante la gestión de otros ámbitos considerados deseables o de excelencia. Así, en este nivel de prioridad, la organización podría considerar los siguientes aspectos:

#### • **La gestión responsable de la innovación**

La integración de la innovación en la cadena de suministro supone un factor clave de diferenciación y, por ende, de creación de ventajas competitivas para la organización. Por ello, en lo que respecta a la cadena de suministro, la organización podría integrar la innovación, intentando abordar aspectos como la utilización de materiales reutilizables y/o reciclables en la provisión de materias primas.

La organización podrá realizar el seguimiento de estos aspectos mediante la **descripción de historias de éxito** como indicador.



• **El seguimiento y evaluación de proveedores y contratistas respecto a los requerimientos de la organización, una vez realizada la contratación**

Tras la contratación de proveedores y contratistas, la organización puede comprobar hasta qué punto sus proveedores y/o contratistas están siguiendo los requerimientos firmados por estos en las cláusulas contractuales. Para ello, la organización debe realizar **visitas y auditorías a las instalaciones de sus proveedores y/o contratistas.**

• **La colaboración con los proveedores/contratistas**

De forma complementaria al seguimiento de proveedores/contratistas, la organización podría desarrollar mecanismos de colaboración dirigidos a promover y mejorar sus actuaciones en materia de RSE. Para ello, podría crear programas de formación mediante los cuales transmite sus requerimientos de calidad, éticos, sociales, ambientales, etc., a sus proveedores y/o contratistas. En este caso, el indicador de control sería el **número de horas de formación a proveedores y/o contratistas.**

Otro mecanismo de colaboración podría ser contribuir a la promoción y empleo de los proveedores y/o contratistas locales (y por tanto favoreciendo el desarrollo económico local) mediante el establecimiento de relaciones comerciales. En este caso, el indicador correspondiente podría ser la **existencia de una política explícita dentro de la organización para promover la contratación de proveedores y contratistas locales.**

• **La creación y desarrollo de canales de comunicación y diálogo con los proveedores/contratistas**

La organización puede establecer mecanismos de comunicación y diálogo mediante, por ejemplo, la creación de una intranet para proveedores y/o contratistas o la formación de grupos periódicos de trabajo con éstos. Los indicadores de control serían por tanto:

- **La existencia o no de de Intranet para proveedores y/o contratistas**
- **La celebración de reuniones periódicas de los grupos de trabajo**





## 4. Guía de RSE

### *4.6. Clientes y consumidores*



La opinión y valoración de clientes y consumidores está desempeñando, cada vez más, un papel de gran relevancia en la evolución de la RSE. En este sentido, el comportamiento de una organización en aspectos como calidad y seguridad de los productos, la privacidad de la información y las políticas publicitarias, pueden aumentar o disminuir las ventas de un determinado producto o servicio e influir en la marca, imagen y reputación de dicha organización. Esta apreciación es también compartida por la Comisión Europea cuando señala que la RSE ha evolucionado, en parte, como respuesta a las expectativas y demandas de los clientes y consumidores. Estos exigen (con mayor notoriedad en países nórdicos) cada vez más información y garantía de que se tienen en cuenta sus intereses, principalmente en materia social y ambiental.

Por todo ello, la organización empieza a mostrar mayor sensibilidad a las exigencias de clientes y consumidores, procurando proporcionarles información y dando respuesta a sus demandas. A su vez, esto se traduce en nuevas oportunidades para atraer nuevos clientes, y en un aumento de la confianza del cliente en el producto en cuestión.

Para el sector químico las obligaciones cara a sus clientes y consumidores cobra una trascendencia especial, tanto es así que éstas han supuesto una de las principales inspiraciones para los legisladores Europeos a la hora de diseñar el Reglamento REACH, en vigor desde 2007 y que aspira a mejorar la información de uso y la transparencia del sector cara a sus usuarios intermedios y clientes y consumidores.

A continuación se exponen los ámbitos de gestión que debe considerar una organización que aplica la RSE en el ámbito de la gestión de clientes y consumidores. Estos aspectos se han diferenciado en tres niveles (básico, avanzado y excelente) en función del grado de compromiso adquirido por la organización en la aplicación de la RSE.

#### NIVEL BÁSICO

Se consideran aspectos básicos de RSE para una gestión responsable de clientes y consumidores el desarrollo de los siguientes ámbitos:

- **El cumplimiento legal de la legislación aplicable**

El cumplimiento de los requisitos legales aplicables (internacionales, nacionales y locales) que afecten a clientes y consumidores es un requisito fundamental para cualquier organización (aplique o no la RSE). El cumplimiento del Reglamento REACH y del Reglamento CLP es fundamental en este sentido para la industria química europea ya que contemplan perfectamente este aspecto. No obstante, la organización puede adquirir un compromiso mayor al respecto y documentarlo en su política de calidad, ambiental y/o de sostenibilidad. Además, puede contar con programas de identificación y control de los requisitos legales aplicables y controlar, mediante un registro, el número y tipo de casos de incumplimiento legal.

Aquí el indicador de control será:

- **El número de sanciones o sentencias condenatorias**, puesto que los regímenes sancionadores han sido ya desarrollados

• **El respeto por la confidencialidad en las relaciones de la organización con los clientes y consumidores y por su privacidad**

La organización debe establecer el compromiso de mantener la debida confidencialidad en las relaciones con sus clientes y consumidores, y proteger su privacidad, reuniendo los datos mínimos sobre clientes y consumidores, almacenando los datos de forma segura, asegurando la obtención del consentimiento de los clientes y consumidores para facilitar sus datos o para recibir información comercial, etc. A este respecto, la organización debe **elaborar y desarrollar una política de confidencialidad y de protección de datos** en la que se documente su compromiso, lo cual constituirá un indicador de control.

Cabe indicar, no obstante, que la protección de la privacidad de los datos de carácter personal de clientes y consumidores constituye un requisito legal. Por ello, la organización, en la aplicación de la RSE, debe considerar otros aspectos, además de los indicados en la legislación, que contribuyan a asegurar y garantizar la privacidad de clientes y consumidores.

• **Compromiso de Mejora**

Un Compromiso de Mejora respecto a los productos es sin duda la mejor manera de asegurar la mejor relación con los clientes. La industria química está siempre a la cabeza en **gasto e inversión en I+D+i** por lo que la medición de esta inversión supone la mejor y más clara medición a seguir.

• **Buenas Prácticas Comerciales**

La organización presentará en todo momento una información clara y honesta de su oferta comercial. Con el fin de documentar la tramitación de las posibles reclamaciones, el indicador de control sería la **existencia o no de un registro de reclamaciones y de resolución de las mismas**.

En esta línea de desarrollar buenas prácticas comerciales, la organización debería considerar estos aspectos, si bien estos no constituirán indicadores de control:

- a. *Identificación clara e inequívoca del producto o servicio y la oferta comercial.*
- b. *El contrato, que incluirá precio, condiciones de pago y entrega.*
- c. *Garantía y servicio postventa (siempre que proceda).*
- d. *Un sistema documentado para admitir, tramitar y registrar, las reclamaciones de los clientes, incluyendo las causas, el tratamiento dado y la respuesta.*



#### • Distribución segura

En este apartado se contempla el control o evaluación de los sistemas de distribución de los productos a clientes o consumidores. En este sentido, la industria química ya dispone de un sistema estandarizado de evaluación de operadores logísticos. La medición de este apartado se basará en el **número de accidentes que se producen por cada tonelada transportada**.

#### NIVEL AVANZADO

Una vez establecidos los aspectos básicos, la organización que decide avanzar en la aplicación de la RSE debe considerar el desarrollo de los siguientes aspectos:

#### • La evaluación de la satisfacción del cliente

Con la implantación de una política de calidad la organización puede documentar su compromiso con la satisfacción del cliente y debe abordar procesos de evaluación de la satisfacción del cliente, para avanzar en su nivel de cumplimiento con la RSE. Estos contribuyen, igualmente, a mejorar la calidad, (además de otros aspectos como la seguridad, riesgos para la salud y el medio ambiente, etc.), de los productos y servicios de la organización.

Para ello, se debe crear un servicio de atención al cliente o servicio postventa mediante el cual pueda recibir y registrar las quejas, sugerencias y/o reclamaciones realizadas por los clientes y consumidores. Los indicadores de control en este caso serán:

- La existencia o no un servicio de atención al cliente
- La medición y contabilización del índice de reclamaciones recibidas como una herramienta más para evaluar el servicio
- Realización de encuestas de satisfacción para recoger las opiniones e inquietudes de clientes y consumidores





• **El desarrollo e implantación de sistemas de gestión de la calidad**

Dentro de la política de calidad, la implantación de un sistema de gestión de ésta permite mejorar el desempeño de la organización y establecer mecanismos y herramientas de control interno que permitan evaluar la calidad del producto o servicio prestado y, con ello, identificar y desarrollar iniciativas de mejora. Existen varios sistemas de gestión de la calidad como ISO 9001, modelo EFQM, sistemas integrados de calidad, medio ambiente y/o prevención de riesgos laborales, etc. Asimismo, la organización puede establecer y documentar su compromiso de calidad en su política de calidad.

En este caso, el indicador de control es **si al menos un 85% de las actividades productivas de la compañía están sometidas a certificación de calidad o no.**

• **Tutela de Producto: Gestión del uso seguro de los productos químicos a lo largo de su ciclo de vida**

Para conseguir una gestión segura de los productos químicos a lo largo de su ciclo de vida, la organización debe tener en cuenta los aspectos de seguridad, salud, medio ambiente, económicos y técnicos que garanticen al cliente la seguridad del producto. Para ello, las organizaciones pueden establecer un sistema de intercambio de información entre fabricantes, intermediarios, usuarios y consumidores. En la aplicación de la RSE se consideran fundamentales los siguientes aspectos:

a) *Información sobre la seguridad del producto en cuanto a especificaciones técnicas, de seguridad y salud, de medio ambiente, etc.*

La información relativa a las especificaciones técnicas de los productos, en referencia a los aspectos de seguridad, riesgos para la salud y el medio ambiente, etc., se gestiona a lo largo de toda la cadena de suministro. Para ello, la organización debe elaborar fichas de datos de seguridad de productos (FDS o MSDS<sup>(20)</sup>, por sus siglas en inglés). Un claro indicador de cumplimiento es:

- **El porcentaje de Fichas De Seguridad (FDS) sobre el total de productos comercializados.** La organización debería, asimismo, actualizar esta información periódicamente y proporcionarla a clientes y consumidores mediante, por ejemplo, el etiquetado de productos

(20) MSDS: Material Safety Data Sheets.





### NIVEL EXCELENTE

Las organizaciones que deseen avanzar más en la integración de la RSE en el ámbito de clientes y consumidores, podrán desarrollar los siguientes aspectos:

#### • Tutela de Producto: Investigación, desarrollo e innovación

También en el ámbito de Tutela de Producto, la investigación, desarrollo e innovación en la gestión responsable de clientes y consumidores se centra, bien en la creación de un nuevo producto o servicio, bien en la mejora de los productos y servicios existentes. Teniendo en cuenta lo anterior, la innovación en la organización para ser excelente deberá considerar aspectos como la Huella ambiental del producto, el Análisis de Ciclo de Vida, el Análisis de los riesgos de productos relativos al uso y consumo y la adquisición de compromisos voluntarios. La organización puede documentar su compromiso a este respecto en su política de I+D+i o de Sostenibilidad. Las herramientas para hacerlo pueden ser la Ecoetiqueta o los acuerdos voluntarios de compromiso.

En resumen los indicadores relativos a esta área serían:

- La existencia del Análisis de Ciclo de Vida de los principales productos
- El porcentaje de productos que poseen Análisis de riesgos durante el uso, consumo y eliminación
- El número de iniciativas voluntarias suscritas dirigidas al Control y Uso Seguro de Productos Químicos

#### • Gestión del consumo responsable

Como se ha indicado anteriormente, la gestión del consumo responsable de los productos químicos a lo largo de su ciclo de vida requiere un intercambio de información a lo largo de toda la cadena de suministro hasta su entrega a los clientes y consumidores. Por este motivo, la publicidad y marketing responsable de los productos y servicios deberá proporcionar a clientes y consumidores información exacta y veraz, respetando los principios éticos en materia de comercialización y publicidad y los derechos de los consumidores.

Integrada en las Políticas de RSE, herramientas adecuadas para abordar estos temas son los Principios y Prácticas de Publicidad Responsable o portales específicos para clientes y consumidores. Los indicadores de control y seguimiento serían:

- El número de quejas y/o sanciones relacionadas con el marketing y publicidad de sus productos y servicios
- La existencia de un portal o área destinada específicamente a clientes o consumidores

Es altamente recomendable y requisito de la SGE21 documentar los principios y prácticas de publicidad responsable.

• **Accesibilidad**

La organización promoverá la accesibilidad global en sus productos, servicios e instalaciones mediante la identificación, puesta en marcha y seguimiento de acciones concretas. El indicador de control será **la existencia de política y acciones de accesibilidad.**

• **Gestión Responsable de la innovación**

Habría que considerar las mejoras en productos existentes, materiales de envasado, empaquetado y embalaje y la eficiencia en la Distribución como elementos importantes para la gestión responsable de la innovación. Los indicadores serían cualitativos y consistirían en la **descripción de historias de éxito en cada una de las áreas mencionadas.**





## 4. Guía de RSE

### *4.7. Contribución y Cooperación con la Sociedad*



Existe el consenso creciente de que la organización puede contribuir al desarrollo de la comunidad y de la sociedad mediante, por ejemplo, el fomento del empleo local y el establecimiento de alianzas con el sector público y/o privado para la contribución a la provisión de servicios básicos (educación, sanidad, infraestructuras, etc.).

La contribución de la organización a la comunidad y sociedad en general, no se reduce sólo a donaciones económicas, sino también a su integración en la misma o a iniciativas tales como inversiones en la comunidad planificadas y de carácter estratégico que, en la mayoría de los casos, pueden realizarse en cooperación con otras organizaciones privadas, asociaciones e instituciones locales, autoridades públicas y organizaciones no gubernamentales (ONG).

Por ello, a continuación se exponen una serie de aspectos de gestión de RSE en la comunidad y sociedad, diferenciados en tres niveles (básico, avanzado y excelente) en función del grado de compromiso que adquiera la organización.

## NIVEL BÁSICO

Se considera un aspecto básico de RSE en la contribución y cooperación con la sociedad el desarrollo de los siguientes aspectos:

- **La contribución de los productos al bienestar social**

La identificación de estas contribuciones mediante un indicador **cuantitativo que identifique los productos y su contribución directa o indirecta** al bienestar social determina el compromiso y también la toma de conciencia de la organización para contribuir al desarrollo sostenible de la sociedad, en la medida de sus posibilidades.



## NIVEL AVANZADO

Una vez establecidos los aspectos básicos de la aplicación de la RSE en este ámbito, la organización que decide avanzar en la aplicación de la misma hacia la RSE avanzada debe considerar el desarrollo de los siguientes aspectos y medir tanto impactos positivos como negativos de su actividad:

### • Los impactos socioeconómicos

La organización deberá tener en cuenta las repercusiones de sus actividades en el entorno en el que opera. Para ello, la organización considerará aspectos como:

#### a) La contribución de la organización al desarrollo del empleo

Los indicadores más relevantes en este sentido son:

- El número de empleos directos generados
- El número de empleos indirectos e inducidos generados
- El porcentaje de empleo total generado respecto a la población ocupada en el Municipio (\*)

#### b) La contribución de la organización al desarrollo económico de la comunidad y a la sociedad

Esta contribución mide con indicadores como:

- El importe de facturación sobre ventas
- La cuantía de inversiones totales realizadas anualmente que redundan en el desarrollo económico
- El valor de los impuestos, tasas, cotizaciones y otras aportaciones tributarias locales o estatales que naturalmente vienen a financiar bienes y servicios comunes

### • La gestión de aspectos y control de impactos socio-ambientales atribuibles a la organización

La organización, aprovechando su capacidad dinamizadora y generadora de riqueza, deberá promover el desarrollo y la protección o defensa de intereses de las comunidades locales. En este caso, los indicadores de control podrían ser los siguientes:

#### a) El número de reasentamientos o desplazamientos de personas

En el caso de que las actividades o instalaciones de la empresa lo generen. El indicador de control sería:

#### - N° de personas desplazadas



\* Si no se dispone del dato de población activa del Municipio, se puede obtener una cifra aproximada extrapolando el porcentaje de población activa registrado en el conjunto de Provincia (dato oficial disponible en el INE) a la población de dicho Municipio.

b) *Respeto a los derechos y costumbres de las comunidades locales*  
La organización deberá respetar el patrimonio y formas de vida de las comunidades locales afectadas por las actividades de la organización. En este caso, el indicador de control sería el **número de iniciativas de integración desarrolladas** por la empresa entre la comunidad local. Algunos ejemplos concretos serían el respeto a las festividades locales y el uso del idioma local en las comunicaciones internas y externas.

c) *La prevención y gestión de la potencial contaminación del entorno*  
La prevención y gestión de la contaminación potencial del medio ambiente comprende los aspectos que ya han sido cubiertos en el área de medio ambiente (consumo de recursos y materias primas, GEI y otros contaminantes atmosféricos físico-químicos, emisiones sonoras, aguas residuales, residuos y suelos y aguas subterráneas, etc.) y que son aplicables a la comunidad por constituir el entorno más inmediato de las actividades de la organización.

El indicador de control utilizado por la organización es **un índice cualitativo que describa iniciativas voluntarias dirigidas a prevenir y gestionar la posible afección al entorno.**

## NIVEL EXCELENTE

En este punto, la organización puede decidir avanzar en su grado de compromiso en la gestión de la RSE en la comunidad local y sociedad hasta el siguiente nivel de prioridad de la RSE. Así, se consideran elementos de RSE excelentes y deseables el desarrollo de los siguientes aspectos:

### • **Acción social**

La acción social se define como el conjunto de actuaciones de una organización, alineadas estratégicamente con sus políticas, cuyo fin es contribuir a la mejora del entorno social en el que opera. En este contexto, la acción social está relacionada con la implicación de las organizaciones en las principales necesidades de las comunidades locales relacionadas con personas desfavorecidas, el desarrollo local, la educación, la cooperación con los distintos grupos de interés, etc.<sup>(21)</sup>. Por ello, la organización debería considerar las causas sociales, ambientales, etc., a nivel local, o incluso, a nivel regional o nacional que sean relevantes para la misma a la hora de gestionar su acción social.





Esta acción social se puede materializar en los proyectos que se exponen a continuación:

a) *La sponsorización, mecenazgo, patrocinios y donaciones.*

Mediante este tipo de actuaciones, la organización destina recursos financieros propios para llevar a cabo distintos programas, ejecutados por otras organizaciones o en colaboración con ellas, de carácter cultural, ambiental, educativo, solidario, etc. Para ello, la organización debería determinar la finalidad y los objetivos de dichas colaboraciones.

El indicador de control en este caso sería el **valor monetario de la sponsorización, subvención, patrocinio (incluyendo mecenazgo) o donación por cada empleado de la organización.**

b) *El desarrollo de productos y servicios dirigidos directa o indirectamente a personas desfavorecidas o grupos vulnerables teniendo en cuenta nichos de mercado*

Su indicador sería un **valor cualitativo de descripción de productos y servicios dirigidos a las personas y grupos vulnerables.**

c) *Empleo directo de personas desfavorecidas y grupos minoritarios más allá de las obligaciones legales*

Esta actuación está encaminada a colaborar con personas que presentan dificultades especiales de acceso al mercado laboral (personas con discapacidad física o psíquica, mayores de 45 años, inmigrantes, ex reclusos, etc.). Su indicador sería el **porcentaje de personas en situación desfavorecida o con riesgo de exclusión empleadas respecto al total.**

d) *La seguridad y salud de la comunidad local*

La organización deberá considerar la incidencia de sus actividades, productos y servicios sobre la salud y seguridad de las comunidades locales y, a su vez, proponer posibles programas de prevención. En este caso, la organización empleará como indicador de control un **índice cualitativo que describa las iniciativas o acciones voluntarias dirigidas a contribuir a la seguridad y salud de la comunidad local.**





e) *Compras a centros especiales de empleo y empresas de inserción, (preferiblemente de ámbito local etc.).*

El indicador, en este caso sería el **valor económico de las compras o iniciativas de contratación realizadas a centros especiales de empleo y/o empresas de inserción.**

#### • Cooperación al desarrollo local

La cooperación al desarrollo puede entenderse como el fomento, gestión y ejecución de acciones dirigidas a la consecución de un desarrollo humano sostenible de áreas desfavorecidas mediante mejoras en el bienestar de las personas, en el acceso a la educación, salud, recursos naturales, etc. Considerando lo anterior, la organización podría llevar a cabo su actividad bajo el principio de cooperación de forma que, tanto la organización, como la comunidad local, puedan aprovechar recíprocamente sus capacidades y beneficiarse de dicha cooperación. Para ello, se deben tener en cuenta las necesidades de la comunidad local y desarrollar soluciones en base a éstas.

En este contexto, la organización puede invertir en infraestructuras y servicios públicos como, por ejemplo, servicios educativos, sanitarios, de ocio y tiempo libre, de comunicación, etc. En este caso, el indicador de control sería **cuantitativo y consistiría en la descripción de proyectos de infraestructuras y de servicios públicos en la comunidad.**

Además, la organización puede contribuir al fortalecimiento institucional y a la atenuación de las situaciones de desigualdad social mediante su contribución a la creación de empleo y consecuente generación de economías locales. El objetivo es contribuir a favorecer así los mecanismos de inclusión social y programas de cohesión social mediante la gobernanza y ciudadanía corporativa<sup>(22)</sup> y mediante su contribución a la elaboración de políticas.

#### • El desarrollo de programas de formación dirigidos a mejorar la empleabilidad de la comunidad local a través del aprendizaje organizacional

La organización debería considerar el desarrollo de programas de formación con el objetivo de mejorar los niveles de cualificación de la comunidad de forma que, los conocimientos y competencias adquiridas redunden en la mejora de su futuro profesional. El indicador de control podría ser la **existencia de programas de formación desarrollados en la comunidad local.**

#### • Cooperación con grupos de interés

A través de programas concretos de colaboración y desarrollo de actividades con todo tipo de grupos de interés sociales, gubernamentales, empresariales, sindicales, educativos, vecinales etc. En todos estos casos los indicadores consistirían en describir si existen actividades desarrolladas para cada uno de ellos.

(22) La ciudadanía corporativa implica que la organización debe ser transparente en sus actividades, cumplir sus deberes fiscales y contribuir a resolver problemas sociales en asociación con grupos de interés locales.



## 4. Guía de RSE

### *4.8. Comunicación y diálogo*



Dada la creciente demanda de información por parte de los grupos de interés acerca de las acciones y el desempeño ambiental, social y económico de las organizaciones, éstas, en la aplicación de la RSE, deben gestionar, de forma estratégica, la comunicación y el diálogo con sus grupos de interés. En este sentido, el proceso de comunicación y diálogo se lleva a cabo de forma diferente según se trate de una comunicación y diálogo interno o una comunicación y diálogo externo. Así, la comunicación y el diálogo interno están dirigidos a los grupos de interés internos de la organización. En este caso, el fin es comunicar aquellos aspectos de interés relacionados con la actividad de la organización, cuyo conocimiento y difusión entre los empleados permita el cumplimiento de objetivos comunes.

Por otro lado, la comunicación y diálogo externo permite a la organización conocer las necesidades y expectativas de los grupos de interés externos (comunidad local, sociedad, accionistas e inversores, clientes y proveedores, administraciones, etc.) que, a su vez, contribuyen a mejorar el desempeño social, económico y ambiental de las actividades, productos y servicios de la organización.

En la actualidad, existe una amplia gama de métodos y herramientas de comunicación y diálogo. La organización puede utilizar uno o varios de estos métodos y herramientas en función de su situación operacional actual, sus objetivos estratégicos de relación con sus grupos de interés, los recursos humanos, técnicos y financieros disponibles para emprender dichas relaciones, etc. A continuación se presentan tres niveles de gestión de la RSE en el área de comunicación y diálogo (básico, avanzado y excelente) en función del grado de compromiso que la organización considere establecer en la gestión del diálogo con sus grupos de interés.

## NIVEL BÁSICO

Se considera como un aspecto obligatorio de RSE en la gestión de la comunicación y el diálogo, el suministro de información relevante y adecuada a las necesidades informativas de los grupos de interés de la organización, tanto externos como internas.

Para ello, la organización debería tener un sistema documentado del diálogo con los grupos de interés para desarrollarr una gestión de la comunicación y disponer de herramientas (publicaciones, Webs, informes, dossiers, etc.) informativas de acceso público o general. Los indicadores de control que la organización empleará son los siguientes:

- **La existencia de una persona o función de las comunicaciones asignadas.** Ésta puede ser específica o más amplia
- **La existencia de una publicación corporativa** que informe sobre la actividad de la empresa
- **La existencia de una Página Web**
- **La existencia de un procedimiento de comunicación interna** mediante notas informativas o un tablón físico o virtual para su difusión

## NIVEL AVANZADO

Una vez establecidos los aspectos básicos de aplicación de la RSE en este ámbito, la organización que adquiere un mayor compromiso en la aplicación de la RSE debe desarrollar los siguientes aspectos:

### • Comunicación y diálogo externo

La comunicación y diálogo externo de la organización constituye una vía de comunicación y de participación abierta a todos los grupos de interés externos. Para ello, la organización debe emplear diversos canales como pueden ser la página web o la elaboración de un Informe o Memoria Anual. Los indicadores de control que la organización podría utilizar en este caso serían:

- La existencia de una website en castellano
- La publicación del Informe o Memoria Anual

De forma complementaria, la organización puede disponer de otros canales y herramientas de comunicación y diálogo como las Notas o Comunicados etc., mediante los cuales, la organización comunica a sus grupos de interés su compromiso y desempeño en materia social, económica y medioambiental. En este caso, el indicador de control sería la **emisión de estos comunicados públicos** y se podrían añadir, su periodicidad, número y/o publicación de estos informes.

### • Comunicación y diálogo interno

La comunicación y diálogo interno, además de informar, fomenta la participación de los empleados en aspectos relevantes de la organización. Para ello, la organización debe disponer de canales y herramientas de comunicación y diálogo, tales como la existencia de un Sistema de Recogida de Sugerencias .etc.; y/o la celebración de reuniones, talleres, conferencias internas, etc. Los indicadores de control serían, respectivamente, los siguientes:

- La existencia de un protocolo de gestión y evaluación de las sugerencias, consultas, quejas, peticiones o similares
- La existencia de reuniones periódicas protocolarizadas





## NIVEL EXCELENTE

La organización que desee avanzar hacia el nivel de excelencia de RSE en el ámbito de la comunicación y diálogo debería desarrollar los siguientes aspectos:

### • Comunicación y diálogo externo

La organización puede disponer de otros canales de comunicación y diálogo como la elaboración de informes de Sostenibilidad o Responsabilidad Social, la elaboración de publicaciones externas, la realización de campañas de comunicación de RSE o Desarrollo Sostenible en los medios, la organización de jornadas de puertas abiertas o visitas a las instalaciones. También podría contemplar el desarrollo de grupos consultivos de ciudadanos o de enlace con la comunidad, como por ejemplo los paneles asesores, la existencia de sistemas de recogida de sugerencias, la realización de encuestas de opinión o el uso de redes sociales y herramientas Web 2.0, etc. Los indicadores de control podrían ser, respectivamente, los siguientes:

- La publicación periódica de Informes de Sostenibilidad y RSE
- La existencia de un boletín o revista informativa periódica
- La organización de Jornadas de Puertas abiertas externas
- La existencia de un protocolo de gestión y evaluación de sugerencias
- La existencia de un Panel Público Asesor
- En caso de existir campañas de RSE o DS, su descripción
- La realización periódica de Encuestas de Opinión
- El uso corporativo de herramientas 2.0

Finalmente, la organización puede desarrollar un plan de comunicación y diálogo en el que, partiendo de su situación actual, determine los aspectos relevantes que quiere comunicar y los grupos de interés a quien se dirige, con el fin de adecuar los métodos y herramientas de comunicación y diálogo, y la periodicidad de la comunicación.

### • Comunicación y diálogo interno

La organización puede reforzar su relación con los grupos de interés internos mediante similares canales de comunicación y diálogo a los externos pero dirigidos específicamente a los públicos internos. Otro tipo de canal de comunicación y diálogo que la organización puede considerar es el uso de intranet como medio de intercambio de información interdepartamental, formación a través de la red, etc. El indicador de control en este caso es la propia **existencia de una intranet o área especial para empleados**.

Del mismo modo, la organización puede elaborar y editar revistas de comunicación interna, folletos y boletines internos, a través de los cuales la organización puede informar de, por ejemplo, las actividades de la organización, nuevos proyectos, etc. En este caso, el indicador de control será la **existencia, elaboración y/o publicación de estas revistas o boletines internos**.

La organización de **Jornadas de Puertas abiertas específicas para empleados y sus familiares** sería otra actividad e indicador a medir en este caso.



## 5. Anexo 1 Indicadores de Seguimiento

# Ética y Valores

NIVELES		Área	Subárea	Políticas	Herramientas	Indicadores	SGE21
BASICO		Valores y principios de Responsabilidad Social de la empresa	Misión, visión, valores y principios			(S/N) Existencia de unos valores o principios fundamentales de Responsabilidad Social de la empresa	
		Cumplimiento de la legislación y normativa	Legislación		Sistema de recopilación, análisis, seguimiento y aplicación de la legislación y normativa aplicables	(S/N) Existencia de un Sistema de seguimiento y control de requisitos legales que afectan a la actividad	✓
		Competencia Leal	Competitividad, I+D+i, normativa, diálogo social, sostenibilidad, comercio, transparencia		Registro Actualizado que recabe las denuncias y requerimientos por competencia desleal	(S/N) Existencia de un Registro de denuncias por competencia desleal	✓
		Compromiso de Desarrollo Sectorial/Territorial			Afiliación a asociaciones empresariales, sectoriales o territoriales	(S/N) Adhesión efectiva a una asociación empresarial	✓
AVANZADO		Interiorización de valores y compromisos éticos	Transparencia, corrupción, soborno, conflicto de intereses, seguridad de la información, política de emisión y aceptación de regalos, etc	Política de gestión ética y RS	Código Ético y de Conducta	(S/N) Existencia de un Código Ético y de Conducta formal	✓
					Programas de Responsabilidad Social	(S/N) Existencia e implantación de un Programa o Política de Gestión ética de Implantación de Responsabilidad Social	✓
		Adhesión a principios aspiracionales o compromisos voluntarios de RS	Iniciativas Sectoriales		Responsible Care	(S/N) Adhesión efectiva a Responsible Care	
Otras iniciativas			Pacto Mundial de Naciones Unidas u otros similares	(S/N) Adhesión efectiva a principios aspiracionales de Responsabilidad Social			
EXCELENTE		Desarrollo de principios éticos y de mecanismos internos de interlocución	Difusión del Código Ético		Página Web, publicaciones, boletines...	(S/N) Difusión pública del Código Ético	
			Formación y sensibilización sobre los valores éticos		Reuniones, formación personalizada, etc.	(S/N) Existencia de formación específica sobre valores éticos	
			Canales y Mecanismo de Interlocución		Línea Ética, Comité de Ética, Responsable de Gestión Ética o RSE	(S/N) Existencia de mecanismos internos de interlocución: Comité y Responsable RSE	✓
	Comportamiento ético	Corrupción, soborno, leyes de competencia	Política anticorrupción		(S/N) Existencia de una Política anticorrupción	✓	
					(Nº) sentencias condenatorias sobre discriminación, corrupción, soborno y leyes de competencia		
	Adhesión o integración a foros y organismos de Responsabilidad Social	Iniciativas nacionales e internacionales		Business for Social Responsibility, CSR Europe, Club de la Excelencia en Sostenibilidad, Forética, Foro de Reputación Corporativa, Observatorio de la Sostenibilidad, Observatorio de la RS...	(S/N) Adhesión efectiva a iniciativas sobre Responsabilidad Social		
	Seguimiento y evaluación	Mejora continua		Indicadores	(S/N) Medición de los indicadores, de su evolución y objetivos de mejora	✓	
Informe de RS y Comunicación			Informe	(S/N) Publicación y presentación del Informe de RS	✓		

Total Indicadores: **16**

Indicadores que se integran en el nuevo código de Empresa Responsable de Responsible Care: **5**

Indicadores requeridos para certificación SGE21 de Forética: **9**

# Recursos Humanos

		Área	Subárea	Políticas	Herramientas	Indicadores	SGE21	
BÁSICO	Cumplimiento legal	Requisitos legales (integración de minusválidos, prevención de riesgos laborales, ley de igualdad)	Política que explicita el respeto a los derechos humanos			(Nº) Sentencias condenatorias/sanciones		
					Planes o políticas de igualdad	(S/N) Existencia de un Plan de Igualdad	✓	
	Seguridad y salud laboral	Seguridad	Política de Prevención		Plan o Política de Derechos Humanos	(S/N) Existencia de un Plan de Derechos Humanos	✓	
						(Nº) Sentencias condenatorias		
AVANZADO	Seguridad y salud laboral	Seguridad	Política de Prevención			(Nº) Índice de Frecuencia de Accidentes		
						(Nº) Accidentes mortales en empleados		
						(Nº) Índice de Frecuencia de Accidentes en contratistas		
	Seguridad y salud laboral	Salud e higiene ocupacional					(S/N) Existencia de una Política de prevención	✓
							(Nº) Accidentes mortales en contratistas	
	Derechos de los trabajadores				Convenio colectivo / convenio empresa	(S/N) Aplicación de Convenio Colectivo/Empresa		
	Absentismo laboral					(Nº) Índice de Absentismo Laboral (calculado según parámetros del Convenio Colectivo del Sector Químico)		
	Gestión de la seguridad y la salud laboral				OHSAS 18001 u otros sistemas de gestión certificables	(S/N) Aplicación de un sistema de gestión de seguridad y salud certificado		
	Modelo de recursos humanos	Descripción de puestos	Política de RRHH				(%) Puestos descritos sobre el total	✓
							(S/N) Encuestas de Satisfacción cada 3 años	✓
							(%) Contratos indefinidos sobre el total	
							(%) Empleados con evaluaciones del desempeño	
Aprendizaje organizacional	Formación			Planes de formación		(S/N) Existencia de manual de bienvenida para nuevos empleados		
						(Nº) Horas de formación por empleado		
						(€) Gasto e Inversión en formación de empleados		
						(%) Empleados que han recibido formación sobre total		
Igualdad de oportunidades	Acceso a los puestos de trabajo, la formación, el desarrollo profesional y a la retribución					(%) Mujeres sobre total de empleados		
						(%) Mujeres Directivas sobre total de Directivos		
Relaciones Laborales	Participación de los empleados (representantes) en las políticas de la empresa					(S/N) Participación en el área de Formación		
						(S/N) Participación en el área de Seguridad/Salud		
						(S/N) Participación en el área de Medio Ambiente		

Área	Subárea	Políticas	Herramientas	Indicadores	SGE21
Modelo de recursos humanos	Gestión del talento	Política de RRHH		(S/N) Existencia de Programas de Gestión del Talento	
	Planes de carrera			(S/N) Existencia de Planes de Carrera	
Conciliación	Medidas de apoyo dedicadas a mejorar la conciliación laboral/familiar de los empleados superando las exigencias legales	Política de conciliación	Flexibilidad de la Jornada Laboral	(S/N) Existencia de medidas de flexibilidad	
			Flexibilidad en el espacio (teletrabajo)	(S/N) Programas de Fomento del Teletrabajo	
			Medidas de apoyo a la maternidad/paternidad	(S/N) Política de conciliación	✓
			Medidas de apoyo para el cuidado de familiares dependientes		
Aprendizaje organizacional	Formación	Política de RRHH	Formación de contratistas	(S/N) Existencia de programas de formación de contratistas (Nº) Horas de formación a contratistas	
Resolución de conflictos	Oficina/Servicios de defensa del empleado (igualdad, acoso...)		Canal de resolución de conflictos	(S/N) Existencia de un registro de quejas, sugerencias, denuncias y medidas de resolución	✓
Gestión de la diversidad	Grupos Minoritarios o con riesgo de exclusión	Política para la gestión de la Diversidad		(S/N) Existencia de política para la gestión de la diversidad	✓
Beneficios sociales	Beneficios sociales a los que pueden acogerse voluntariamente la mayoría de los empleados de la empresa	Política de RRHH	Permisos/Becas/Excedencias de Estudio	(S/N) Existencia de medidas de apoyo al estudio	
			Anticipos reintegrables	(S/N) Existencia de Anticipos Reintegrables	
			Planes de pensiones	(S/N) Existencia de Planes de Pensiones	
			Seguros de Vida/Accidente	(S/N) Existencia de seguros de vida/accidentes	
			Seguros médicos	(S/N) Existencia de seguros médicos	
			Prevención de enfermedades	(S/N) Existencia de campañas de prevención de enfermedades, vacunación	
			Comedor social, bonos o complementos para alimentación	(S/N) Existencia de comedor social, bonos o complementos para alimentación	
			Bonos o complementos de transporte	(S/N) Existencia de bonos o complementos de transporte	
			Ayudas por maternidad	(S/N) Existencia de ayudas económicas por maternidad/paternidad	
Voluntariado corporativo	Voluntariado corporativo de empleados (proyectos sociales de educación, medio ambiente, arte, inclusión social, etc.)			(Nº) Actividades y programas de voluntariado para empleados	
Reestructuración responsable			Plan de contingencia	(S/N) Existencia de Plan de Contingencia	✓

Total Indicadores propuestos: **48**

Indicadores que se integran en el nuevo código de Empresa Responsable de Responsable Care: **6**

Indicadores requeridos para certificación SGE21 de Forética: **9** ✓



# Accionistas e Inversores

NIVELES		Área	Subárea	Políticas	Herramientas	Indicadores	SGE21					
BÁSICO	Identificación de valores de transparencia, lealtad y creación de valor de forma sostenible			Políticas, objetivos y responsabilidades con los accionistas e inversores	Código de Buen Gobierno o protocolo de relaciones con inversores	(S/N) Identificación de los valores y objetivos						
						(S/N) Identificación de responsables						
						(%) Grado de cumplimiento del Código Unificado de Buen Gobierno (sólo empresas cotizadas). Para PYMES (S/N) Existencia de transparencia informativa	✓					
	Transparencia informativa					Informe Anual de Gobierno Corporativo	(S/N) Publicación del Informe Anual de Gobierno Corporativo (sólo empresas cotizadas). Para PYMES hacer públicos y accesibles sus cuentas anuales	✓				
							Comunicación de hechos relevantes a la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV)				(Nº) Hechos relevantes y otros comunicados a los organismos reguladores (sólo empresas cotizadas)	
											Junta General de accionistas y Consejos de administración	
						(%) Asistencia a la Junta General de Accionistas						
						(Nº) Presentaciones de resultados realizadas						
AVANZADO	Canales de comunicación y diálogo con los accionistas e inversores	Oficina/Sistemas de relación con los accionistas e inversores				Información específica en Web corporativa	(S/N) Existencia de un área de accionistas en la Web					
						Sistemas para la atención de consultas/quejas/reclamaciones de accionistas e inversores	(S/N) Existencia de sistemas específicos de relación con accionistas					
EXCELENTE	Canales de comunicación y diálogo con los accionistas e inversores	Oficina/Sistemas de relación con los accionistas e inversores				Oficina de relación con accionistas	(S/N/No aplicable) Existencia de un Responsable identificado para el diálogo con accionistas					
						Boletines de Información	(S/N) Existencia de boletines periódicos para accionistas					
						Encuentros/reuniones con accionistas e inversores no legalmente exigibles	(S/N) Existencia de reuniones periódicas					
	Comunicación y diálogo con accionistas minoritarios		Política de participación		(S/N) Existencia de mecanismos para fomentar la Participación							
	Índices, ratings y rankings de sostenibilidad				DJSI, FTSE4 Good Index, Vigeo, EIRIS Country Sustainability Ratings, otros...	(S/N) Inclusión índices de sostenibilidad						

Total Indicadores propuestos: 15

Indicadores que se integran en el nuevo código de Empresa Responsable de Responsible Care: 1

Indicadores requeridos para certificación SGE21 de Forética: 2 ✓



# Medio Ambiente

		Área	Subárea	Políticas	Herramientas	Indicadores	SGE21
<b>BASICO</b>	Identificación de valores a favor de un desarrollo sostenible basado en la prevención de la contaminación y mejora continua	Cambio climático	Política de medio ambiente o Política de sostenibilidad	Comunicación ambiental	(S/N) Existencia de una política de medio ambiente/sostenibilidad	✓	
					(S/N) Compromiso con la prevención de la contaminación	✓	
					(S/N) Informe bianual sobre aspectos ambientales asociados a la actividad	✓	
					(Nº) Sentencias condenatorias/Sanciones graves		
Cumplimiento legal	Requisitos legales		Programas de identificación y control de requisitos legales	(€) Valor multas/sanciones por incumplimiento			
Seguridad industrial	Incidentes/accidentes ambientales		Planes de Emergencia	(Nº) Incidentes/accidentes con consecuencias ambientales	✓		
<b>AVANZADO</b>	Gestión ambiental			ISO 14001/Reglamento EMAS u otros sistemas de gestión medioambiental	(S/N) Al menos el 85% de las actividades productivas de la empresa están sometidas a certificación ambiental	✓	
	Inversiones y Gastos en Protección del Medio Ambiente	Gastos e Inversiones en protección del medio ambiente			(€) Gastos e Inversiones en Protección del Medio Ambiente		
	Aprendizaje organizacional	Sensibilización y formación		Planes de formación	(Nº) Horas por empleado de sensibilización /formación en seguridad y medio ambiente		
	Gestión de aspectos y control de impactos	Consumo de recursos naturales (agua y energía)				(M³) Agua consumida por Tonelada Producida	
						(Gj) Energía consumida por Tonelada Producida	
		Emisiones de gases de efecto invernadero (GEI)	Contaminantes atmosféricos (NOx, SO2, partículas sólidas y COV's)		Libro de Registro de Emisiones GEI	Tn equivalentes de GEI emitidas por tonelada producida	
						Tn de Nox emitidas por Tonelada producida	
						Tn de SO2 emitidas por Tonelada producida	
						Tn de P.S. emitidas por Tonelada producida	
		Vertidos al agua			Estrategias, planes y programas de reducción de vertidos contaminantes	Tn de COV's emitidas por Tonelada producida	
						Tn de DQO por tonelada producida	
						Tn de Metales Pesados vertidos por tonelada producida	
Tn de Fosforo vertido por tonelada producida							
Residuos				Tn de Nitrógeno vertido por tonelada producida			
				Tn de Residuos Totales generados por tonelada producida			
Suelos y aguas subterráneas				Tn de Residuos Peligrosos generados por tonelada producida			
				(%) Residuos Valorizados sobre total de Residuos generados			
<b>EXCELENTE</b>	Biodiversidad	Biodiversidad	Política de biodiversidad	Estrategias, planes y programas de conservación de la biodiversidad	Descripción de programas o acciones de protección/restauración de hábitats y biodiversidad		
				Metodología de identificación de áreas protegidas o de especial interés			

Total Indicadores propuestos: **25**

Indicadores que se integran en el nuevo código de Empresa Responsable de Responsible Care: **0**

Indicadores requeridos para certificación SGE21 de Forética: **5**

# Cadena de Suministro/Proveedores y Contratistas

NIVELES		Área	Subárea	Políticas	Herramientas	Indicadores	SGE21
AVANZADO	BÁSICO	Cumplimiento Legal	Reglamento REACH		Control de Registro de Materias Primas	(S/N) Existencia de mecanismo/s de control de registros	
	Contratación responsable	Criterios éticos y de derechos humanos (no discriminación, trabajo infantil, jornada laboral, sueldos, etc.)	Política de contratación y relación con los proveedores		Cláusulas de contratación con criterios éticos, de seguridad y salud, ambientales y de derechos humanos	(S/N) contratos con proveedores/contratistas incluyen cláusulas éticas y de derechos humanos	✓
		Criterios de seguridad, salud laboral y medio ambiente				(S/N) Contratos con proveedores/contratistas incluyen cláusulas de seguridad, salud, y ambientales	
Clasificación y evaluación de proveedores		Procesos homologación proveedores	(S/N) Existencia de Procedimientos de Evaluación de Proveedores/Contratistas				
EXCELENTE	Gestión responsable de la Innovación	Utilización de materiales reutilizables y/o reciclables en la provisión de materias primas				Descripción de historias de éxito	
	Seguimiento y evaluación de proveedores /contratistas				Auditorías a proveedores	(S/N) Auditorías a proveedores/Contratistas	✓
	Colaboración con proveedores /contratistas	Formación				(Nº) Horas de formación a proveedores/contratistas	
		Promoción y empleo de proveedores locales				(S/N) Existencia de una Política para promover la contratación de Proveedores y Contratistas Locales	
	Comunicación y diálogo con los proveedores					Intranet para proveedores	(S/N) Existencia de Intranet para Proveedores/Contratistas
					Grupos de Trabajo Periódicos	(S/N) Reuniones de los grupos de trabajo	

Total Indicadores propuestos: **10**

Indicadores que se integran en el nuevo código de Empresa Responsable de Responsible Care: **2**

Indicadores requeridos para certificación SGE21 de Forética: **2**

# Cientes y Consumidores

		Área	Subárea	Políticas	Herramientas	Indicadores	SGE21
NIVELES	BASICO	Cumplimiento Legal	Reglamento REACH Reglamento CLP		Programas de identificación y control de requisitos legales	(Nº) Sanciones/Sentencias condenatorias	
		Confidencialidad de la información		Política de confidencialidad		(S/N) Existencia de una Política de confidencialidad o de Protección de Datos del cliente	
		Compromiso de Mejora	Mejora de productos		Gasto e Inversión en I+D+i	(€) Gasto e Inversión en I+D+i	
		Buenas Prácticas Comerciales	Oferta comercial		Sistema Documentado para tramitar reclamaciones	(S/N) Existencia de un Registro de Reclamaciones y de resolución de las mismas	✓
		Distribución Segura			Evaluaciones SQAS de operadores logísticos	(Nº) Accidentes por Tonelada Transportada	
NIVELES	AVANZADO	Evaluación de la satisfacción del cliente		Política de calidad	Servicio de atención al cliente/Postventa	(S/N) Existencia de Servicio de atención al cliente	✓
						(S/N) Existencia de un Índice de Reclamaciones	
		Sistema de gestión de la calidad			Encuestas de Satisfacción de Clientes	(S/N) Realización de Encuestas de satisfacción de clientes	✓
					ISO 9001 u otros sistemas de gestión de la calidad	(S/N) Al menos un 85% de las actividades productivas están sometidas a Certificación de Calidad	
	Tutela de producto	Seguridad de producto (especificaciones técnicas, de seguridad y salud, de medio ambiente, etc.)		Fichas de datos de seguridad Etiquetado de productos	(%) Nº de Productos Peligrosos Comercializados por Tonelada Producida		
NIVELES	EXCELENTE	Tutela de producto	Huellas ambientales del Producto. Análisis de Ciclo de Vida	Política de I+D+i / Política de Sostenibilidad	Ecoetiqueta	(S/N) Análisis de Ciclo de Vida de los principales productos	
						(%) productos de los que se poseen Análisis de Riesgos durante uso, consumo y eliminación	
		Compromisos Voluntarios				Política de Calidad	Acuerdos Voluntarios
	Consumo Responsable	Publicidad y marketing responsable	Políticas de RSE	Códigos de Publicidad y Marketing	(Nº) Quejas y/o sanciones relacionadas con el marketing y publicidad de los productos y servicios	✓	
				Portal para clientes/Consumidores	(S/N) Portal/Área destinado a consumidores/clientes		
	Accesibilidad	Accesibilidad global en los productos, servicios e instalaciones		Acciones concretas	(S/N) Existencia de política y acciones de accesibilidad	✓	
Gestión responsable de la Innovación	Mejoras en Productos Existentes			Descripción de historias de éxito			
	Materiales de envasado, empaquetado y embalaje			Descripción de historias de éxito			
	Eficiencia en la Distribución			Descripción de historias de éxito			

Total Indicadores propuestos: 19

Indicadores que se integran en el nuevo código de Empresa Responsable de Responsible Care: 2

Indicadores requeridos para certificación SGE21 de Forética: 5

# Contribución y Cooperación con la Sociedad

		Área	Subárea	Políticas	Herramientas	Indicadores	SGE21	
NIVELES	BÁSICO	Contribución de los Productos al bienestar social				Cualitativo - Identificación de los productos y su contribución (directa e indirecta)		
	AVANZADO	Impactos socioeconómicos	Contribución al desarrollo del empleo		Medición de impactos positivos y negativos	(Nº) Empleos directos generados		
			Contribución al desarrollo económico			(Nº) Empleos Indirectos e Inducidos generados		
			(%) Empleo Total Generado/Ocupados en el Municipio					
			(€) Facturación/Ventas					
			(€) Valor de las Inversiones totales realizadas					
			(€) Valor de los Impuestos, Tasas, Cotizaciones y otras aportaciones tributarias locales o estatales					
	Gestión de aspectos y control de impactos socio-ambientales atribuibles a la organización	Reasentamiento y desplazamiento de poblaciones		(Nº) Personas desplazadas				
		Derechos/costumbres de las comunidades locales		(Nº) Iniciativas de integración desarrolladas	✓			
		Prevención y gestión de la contaminación del entorno		Cualitativo - Descripción de Iniciativas o acciones voluntarias dirigidas a prevenir y gestionar la contaminación del entorno				
	EXCELENTE	Acción social	Esponsorizaciones, mecenazgo, patrocinios, donaciones			(€) Valor de esponsorizaciones, patrocinios, donaciones, etc, por empleado		
			Desarrollo de productos y servicios dirigidos, directa o indirectamente, a personas desfavorecidas o grupos vulnerables teniendo en cuenta nichos de mercado			Cualitativo - Descripción de Productos y servicios dirigidos a personas desfavorecidas o grupos vulnerables		
			Empleo directo de personas desfavorecidas, más allá de las obligaciones legales existentes.			(%) Personas en situación desfavorecida o con riesgo de exclusión empleadas		
			Seguridad y salud de la comunidad			Cualitativo - Descripción de Iniciativas o acciones voluntarias dirigidas a prevenir la seguridad y salud de la comunidad		
			Compras a centros especiales de empleo y empresas de inserción, etc.			(€) Valor de las compras realizadas a centros especiales de empleo y/o empresas de inserción		
Cooperación al desarrollo local		Inversión en infraestructuras y servicios públicos (comunicación, educación, sanidad, ocio, etc.)				Cualitativo - Descripción de Proyectos de infraestructuras y SSPP en la Comunidad		
Aprendizaje organizacional		Empleabilidad				(S/N) Existencia de Programas de Formación para la Comunidad Local		
Cooperación con grupos de interés		Comunidad Educativa (centros de enseñanza, FP y universidades)				Programas de Cooperación	(S/N) Desarrollo de actividades	
		Medios de Comunicación					(S/N) Desarrollo de actividades y sistema documentado	✓
		Administración Pública y Autoridades					(S/N) Desarrollo de actividades	
		Cámaras Legislativas					(S/N) Desarrollo de actividades	
		Organizaciones Empresariales					(S/N) Desarrollo de actividades	
		Organizaciones Sindicales					(S/N) Desarrollo de actividades	
		Organizaciones de Consumidores y Usuarios					(S/N) Desarrollo de actividades	
	Grupos ecologistas	(S/N) Desarrollo de actividades						
	Organizaciones Profesionales	(S/N) Desarrollo de actividades						
	Comunidad Científica (Centros, universidades...)	(S/N) Desarrollo de actividades						
	Empresas Vecinas	(S/N) Desarrollo de actividades						
	Asociaciones de Vecinos	(S/N) Desarrollo de actividades						
	Otras asociaciones o agrupaciones (culturales, deportivas, sociales, etc.)	(S/N) Desarrollo de actividades						

Total Indicadores propuestos: **30**

Indicadores que se integran en el nuevo código de Empresa Responsable de Responsible Care: **10**

Indicadores requeridos para certificación SGE21 de Forética: **2** ✓



# Comunicación y Diálogo

NIVELES		Área	Subárea	Políticas	Herramientas	Indicadores	SGE21	
EXCELENTE	BÁSICO	Gestión de la comunicación			Sistema documentado del diálogo con los grupos de interés	(S/N) Existencia de una persona con funciones de comunicación asignadas	✓	
		Comunicación y diálogo externo			Folleto o Publicaciones	(S/N) Existencia de Publicación Corporativa		
					Página Web	(S/N) Existencia de Página Web		
	Comunicación y diálogo Interno				Notas Informativas, "Tablón"	(S/N) Existencia de un procedimiento de comunicación interna		
	AVANZADO	Comunicación y diálogo externo				Página Web	(S/N) Existencia de una Website en Castellano	
						Informe o Memoria Anual	(S/N) Publicación de Informe Anual	
						Notas o Comunicados	(S/N) Emisión de Comunicados Públicos	
		Comunicación y diálogo interno				Sistemas de Recogida de Sugerencias	(S/N) Existencia de un protocolo de gestión y evaluación de sugerencias, consultas, quejas, peticiones o similares	
						Reuniones Periódicas	(S/N) Existencia de Reuniones protocolarizadas	
	Comunicación y diálogo externo					Informes de Sostenibilidad / Responsabilidad Social	(S/N) Publicación Periódica de Informes de Sostenibilidad / RSE	
						Publicaciones Externas	(S/N) Existencia de Boletín Informativo periódico	
						Jornadas de Puertas Abiertas	(S/N) Organización de JPA externas	
					Sistemas de Recogida de Sugerencias	(S/N) Existencia de un protocolo de gestión y evaluación de sugerencias		
					Panel/Consejo Público Asesor	(S/N) Existencia de un Panel Público Asesor		
					Campañas de RSE o DS	Cualitativo - Descripción de Campaña		
					Encuestas de Opinión	(S/N) Realización Periódica de Encuestas de Opinión		
					Redes Sociales / 2.0	(S/N) Utilización de Herramientas 2.0		
Comunicación y diálogo interno						Intranet	(S/N) Existencia de Intranet/Área para empleados	
						Publicaciones Internas	(S/N) Existencia de Boletín Informativo periódico	
					Jornadas de Puertas Abiertas	(S/N) Organización de JPA para empleados y/o familiares		

Total Indicadores propuestos: 20

Indicadores que se integran en el nuevo código de Empresa Responsable de Responsible Care: 6

Indicadores requeridos para certificación SGE21 de Forética: 1 ✓

## Ética y Valores

Total Indicadores:	16	
Indicadores que se integran en el nuevo código de Empresa Responsable de Responsible Care:	5	
Indicadores requeridos para certificación SGE21 de Forética:	9	

## Recursos Humanos

Total Indicadores propuestos:	48	
Indicadores que se integran en el nuevo código de Empresa Responsable de Responsible Care:	6	
Indicadores requeridos para certificación SGE21 de Forética:	9	

## Accionistas e Inversores

Total Indicadores propuestos:	15	
Indicadores que se integran en el nuevo código de Empresa Responsable de Responsible Care:	1	
Indicadores requeridos para certificación SGE21 de Forética:	2	

## Medio Ambiente

Total Indicadores propuestos:	25	
Indicadores que se integran en el nuevo código de Empresa Responsable de Responsible Care:	0	
Indicadores requeridos para certificación SGE21 de Forética:	5	

## Cadena de Suministro

Total Indicadores propuestos:	10	
Indicadores que se integran en el nuevo código de Empresa Responsable de Responsible Care:	2	
Indicadores requeridos para certificación SGE21 de Forética:	2	

## Clientes y Consumidores

Total Indicadores propuestos:	19	
Indicadores que se integran en el nuevo código de Empresa Responsable de Responsible Care:	2	
Indicadores requeridos para certificación SGE21 de Forética:	5	

## Contribución y Cooperación con la Sociedad

Total Indicadores propuestos:	30	
Indicadores que se integran en el nuevo código de Empresa Responsable de Responsible Care:	10	
Indicadores requeridos para certificación SGE21 de Forética:	2	

## Comunicación y Diálogo

Total Indicadores propuestos:	20	
Indicadores que se integran en el nuevo código de Empresa Responsable de Responsible Care:	6	
Indicadores requeridos para certificación SGE21 de Forética:	1	

Una vez contabilizados la totalidad de indicadores identificados y definidos, esta guía describe 183 indicadores para las 8 áreas descritas, de los cuales 32 se han integrado en el nuevo código de Empresa Responsable de Responsible Care y 35 al menos serían necesarios para certificarse con la SGE21, previa auditoría.



Guía de la **Aplicación** de la  
**Responsabilidad Social**  
Empresarial  
en el Sector Químico  
y Ciencias de la Vida



**feiQue**

Federación Empresarial de la Industria Química Española

[www.feique.org](http://www.feique.org)