



GUIA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL





CARTA DEL ALCALDE



Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Aliquam ipsum lectus, sollicitudin vel, hendrerit vitae, ultricies vitae, tellus. Aenean interdum metus ut arcu. Cras nec metus nec felis fermentum vehicula. Nunc ipsum lectus, tincidunt et, varius dapibus, varius vitae, eros. Phasellus massa quam, viverra vel, ornare nec, ullamcorper porttitor, enim. Aenean dignissim lacinia lectus. Nam sit amet tortor. Donec feugiat suscipit risus. Mauris vel lorem a leo bibendum rhoncus. Suspendisse dolor quam, sagittis vitae, porttitor vitae, commodo a, libero. Aenean felis diam, dignissim id, tempus ut, blandit a, pede. Praesent sed enim porttitor lacus placerat imperdiet. Donec augue enim, malesuada aliquet, accumsan ut, luctus ut, sem. Aliquam erat volutpat.

Phasellus et enim lacinia neque suscipit tempus. Mauris convallis ante in nibh. In molestie, turpis eu gravida consectetur, turpis urna bibendum tellus, quis sagittis risus nisl vel risus. In nisi elit, fermentum in, venenatis id, lacinia et, est. Vivamus accumsan, leo eu accumsan facilisis, risus dolor accumsan arcu, ut venenatis urna nulla vel pede. Suspendisse diam lorem, porta eu, fermentum nec, consectetur vitae, est. Sed posuere leo nec ipsum. Mauris odio orci, interdum in, fringilla id, aliquam in, magna. Pellentesque velit nisi, pellentesque nec, consequat vel, auctor a, libero. Nullam fermentum. Nullam egestas nisi a arcu. Vivamus egestas hendrerit nibh. Suspendisse ultricies urna nec augue. Proin a ipsum lacinia nisl elementum rhoncus.

Vivamus vitae orci. Phasellus sit amet felis vitae nisl consectetur pharetra. Aliquam consectetur. Etiam auctor semper lectus. Sed interdum ligula eget nisi. Fusce ac eros. Maecenas non magna sit.

Edita:

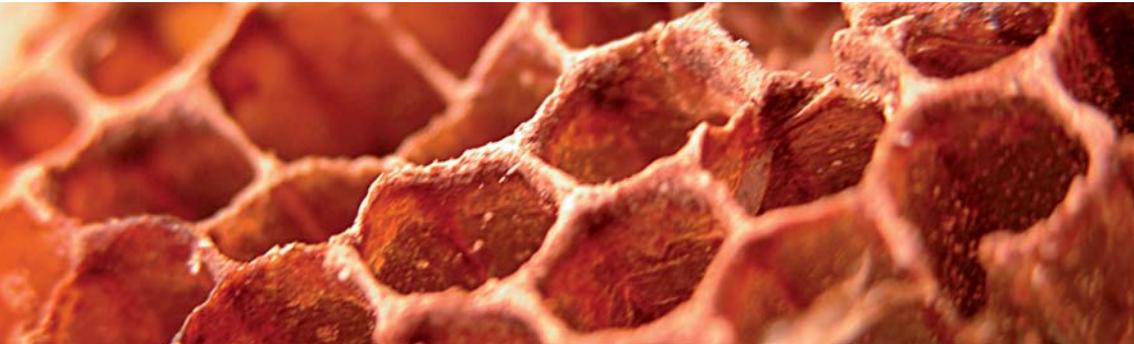
Instituto Municipal de Empleo del Ayto. de Valladolid.
C/ San Benito, 1
47003 Valladolid
<http://ime.nds.es/>

Equipo redactor:

Emotiva Consultoria Empresarial, S.L.
<http://www.emotiva.org/>

Diseño y maquetación:

Grupo Antena
<http://www.grupoantena.com/>



INDICE

1	¿QUÉ ES RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL?	8
2	GRUPOS DE INTERÉS	11
3	¿CÓMO PUEDES APLICAR LA RESPONSABILIDAD SOCIAL A TU EMPRESA?	12
4	VENTAJAS DE LA RSE	20
5	PUESTA EN MARCHA DE LA RSE EN TU EMPRESA	22
6	GLOSARIO	36
7	DIRECTORIO DE ENTIDADES DE RSE	38

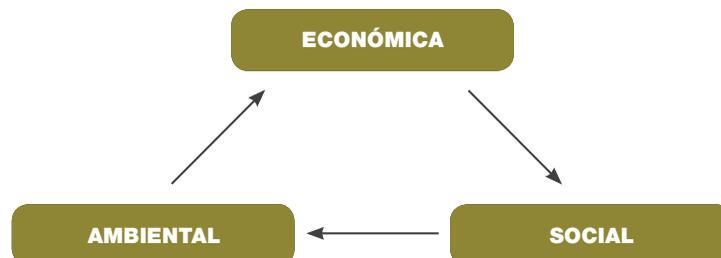
¿QUÉ ES RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL?



La empresa desarrolla un papel muy importante en la vida de las personas no solamente como generadora de empleo y de riqueza, sino como agente de desarrollo de las comunidades y sociedad en la que está inmersa. Las empresas (como miembros de la sociedad) deben comportarse como buenos "ciudadanos corporativos".

NUEVO CONCEPTO DE EMPRESA

Empresa que cumple con tres funciones:



DEFINICIONES TÉCNICAS

A) ISO 26000

Acciones de una organización para responsabilizarse del impacto de sus actividades sobre la sociedad y el medioambiente, donde estas acciones: son consistentes con los intereses de la sociedad y el desarrollo sostenible; están basadas en el comportamiento ético, cumplimiento con las leyes e instrumentos intergubernamentales aplicables; y están integradas en las actividades en curso de la organización.

B) LIBRO VERDE DE LA UNION EUROPEA

Es la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores.

¿QUÉ ES RSE?

Es corresponsabilidad entre la empresa y su entorno, es decir, relaciones mutuamente beneficiosas para ambas partes.

Es un compromiso social y voluntario.

Debe entenderse como un Sistema de Gestión, que implica una mejora global a través de una serie de iniciativas.

Devolución de las empresas a la sociedad los beneficios que las han permitido generar.

Establecer unas pautas o normas de conducta o de actuación éticas.

¿QUÉ NO ES RSE?

Acciones aisladas, por ejemplo, un donativo.

Cumplir la legislación vigente.

GRUPOS DE INTERES

¿A QUIÉN DEBES TENER EN CUENTA A LA HORA DE IMPLANTAR RESPONSABILIDAD SOCIAL EN TU EMPRESA?

Empleados/as



Clientes



Proveedores



Empresario/a



Sociedad



Accionistas



Medio Ambiente



Instituciones Públicas

“

Estás al inicio de un camino que al recorrerlo mejorará tu vida personal y profesional así como la de los que te rodean.

”

¿COMO PUEDES APLICAR LA RESPONSABILIDAD SOCIAL A TU EMPRESA?

Cualquier empresa puede aplicar la RSE. No es solo una actuación de las grandes empresas. Argumentar que eres PYME es una excusa. A continuación, vamos a ofrecerte una serie de posibles actuaciones a llevar a cabo. SON EJEMPLOS. Ten en cuenta que dichas actuaciones debes adaptarlas a la realidad particular de tu empresa.

EMPLEADOS/AS

Los Recursos Humanos son el principal capital de una empresa, sobretodo en las PYMES.

- Permitir **flexibilidad horaria**.
- Favorecer el **teletrabajo**, adecuado en empresas de servicios como los jurídicos, telecomunicaciones, etc.
- Definir una **política retributiva**, de modo que todo tu personal sepa lo que va a ganar y los posibles incrementos salariales.
- Definir la **carrera profesional**, es decir, que cada empleado/a sepa cómo puede desarrollar y mejorar su capacidad profesional.



- Favorecer la **igualdad de oportunidades**, es decir, no discriminar por sexo, nacionalidad o religión de los/as candidatos/as, tanto en los procesos de selección como en el trabajo diario.
- Aplicar **mejoras**, que para la empresa suponen una ventaja fiscal, como pueden ser contratar un seguro médico, contribuir en los gastos de guardería y/o el alquiler del piso, la compra de ordenadores, o cheques restaurant.
- Establecer un **Plan de Formación anual**, que supondrá una ventaja para ambas partes, el/la trabajador/a mejora sus competencias profesionales y tu obtienes exenciones fiscales.
- **Definir las competencias** y responsabilidades de cada puesto de trabajo, que cada uno/a sepa lo que tiene que hacer.
- **Distribución de tareas comunes.**
- **Plan de acogida** de los/as nuevos/as trabajadores/as. Cómo se realiza, quién es el responsable de enseñarle las instalaciones, el funcionamiento y la organización de la empresa.
- **Organizar una despedida** a los compañeros, que se marchen de la empresa por baja voluntaria, traslado o jubilación.
- Establecer un **Sistema de Comunicación**. Debe ser sencillo y práctico. Aunque seáis dos personas, es bueno que fijéis reuniones cada cierto tiempo, con el objeto de analizar la marcha de la empresa y el grado de satisfacción de tu empleado/a. Como sistema de comunicación se pueden utilizar: el tablón de anuncios, un buzón de sugerencias, Internet. Estas vías te permitirán que facilites a tus trabajadores/as aportar sus ideas de mejora.
- **Mejorar** la adecuación de los **puestos de trabajo**. Ante todo se debe cumplir la normativa en Seguridad y Prevención. A partir de ahí, se puede mejorar con una buena iluminación, carteles de motivación, colores adecuados, orden en el lugar de trabajo, etc.
- **Organización de actividades** que mejoren las relaciones interpersonales. Deportes grupales, cena de empresa o felicitar en los cumpleaños.
- **Transparencia en la comunicación** de los resultados y evolución de la empresa, así como las perspectivas de futuro, que mejorará el corporativismo.

PROVEEDORES

El objetivo es alcanzar relaciones mutuamente beneficiosas

- Definir claramente la **relación** entre tu proveedor y tú.
- **Conocer** todos los productos o servicios que ofrece.
- Establecer verbalmente o mediante contrato escrito los plazos de entrega, el lugar de entrega y la calidad de los productos y/o servicios, el plazo de pago, etc.
- **Acuerdos** para el mantenimiento de stocks mínimos, tu empresa se asegura un correcto suministro y tu proveedor se asegura la venta.
- Abrir **vías de comunicación** como reuniones, donde el proveedor pueda transmitir sus quejas y aportar mejoras.
- Establecer un **trato más personalizado**, por ejemplo escribiendo una carta de felicitación por su cumpleaños.



“

RSE es un conjunto de iniciativas puestas en marcha de una manera voluntaria en tu empresa que te permitan mejorar tu entorno y el de los que te rodean.

”

CLIENTES

Cada vez son más los/as consumidores/as o usuarios/as que se preocupan por los temas sociales y medioambientales.

- Ofrecer **transparencia** en el producto y/o servicio, en sus características, en el contrato, en la oferta, ya sea de forma verbal o escrita.
- **No llevar a cabo marketing engañoso**
- Establecer **vías de comunicación** para conocer las necesidades y requerimientos de los/as clientes y así poder satisfacerlos/as. Se puede utilizar, por ejemplo, teléfonos de atención al cliente o buzón de sugerencias.
- Facilitar el **acceso a las instalaciones** de la empresa y facilitar las auditorías.
- Definir y aplicar un **protocolo de actuación** ante las **reclamaciones y devoluciones**.

ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

Toda la sociedad en general y las personas emprendedoras en particular tenemos que relacionarnos con ellas para obtener nuestras licencias, permisos, ayudas y cumplir con las obligaciones fiscales y tributarias.

- **Contestar en plazo** y forma a sus requerimientos.
- **Mejora** de los requisitos legales exigidos en temas como urbanismo o sanidad.
- **Facilitar el acceso** a las instalaciones y a las inspecciones.



MEDIO AMBIENTE

Por pequeña que sea tu empresa todos generamos impacto en nuestro entorno. Todos somos pequeños responsables de los grandes problemas medioambientales.

- **Eficiencia en el consumo de agua**, utilizando sistemas de Recirculación. Aplicable a empresas de tipo industrial, como por ejemplo una lavandería.
- **Eficiencia en el consumo energético**: utilizando bombillas de bajo consumo, apagando los equipos informáticos cuando no se utilicen, correcto uso de la calefacción y del aire acondicionado.
- **Uso de energía renovables**, por ejemplo, solar fotovoltaica para generar electricidad y/o solar térmica para mejorar los rendimientos de las calderas
- **Realizar compras verdes**, es decir, elegir a los proveedores porque sus productos o servicios se ha obtenido o prestado de forma sostenible.
- **Implantar un Sistema de Gestión Medioambiental ISO 14000 y/o EMAS**, que permitirá coordinar todas las acciones en materia de respeto por el Medio Ambiente.
- Organizar el transporte **conjunto del personal**.
- Utilizar los BATS (la **mejor tecnología disponible**) en la maquinaria. La tecnología más moderna suele ser también la más limpia.

Realizar **acciones que superen los requisitos mínimos exigidos** por la Ley en materia de medioambiental. Por ejemplo,

- Controlar las emisiones que realizas a la atmósfera utilizando filtros o vehículos ecológicos.
- También puedes utilizar sistemas de depuración si tienes vertidos al agua.
- Puedes realizar una correcta gestión de los residuos peligrosos utilizando gestores autorizados para la recogida de equipos informáticos obsoletos, pilas, tóner y cartuchos de tinta, móviles, fluorescentes y aceites usados, entre otros.



Realizar acciones positivas como:

- Plantaciones de árboles
- Colaboración con grupos y ONG'S ambientales
- Restauración de áreas degradadas

SOCIEDAD

El principal objetivo de la empresa es el **LUCRO** pero adaptándose a las nuevas exigencias del mercado, cada vez mas preocupado por temas sociales y ecológicos.

- Favorecer la **contratación entre colectivos desfavorecidos** como son las personas discapacitadas, inmigrantes, las mujeres o los mayores de 45 años.
- Acogida de **personal en prácticas**.
- **Patrocinio de equipos deportivos** de la zona en la que desarrollas tu actividad o de los hijos de tus empleados.
- **Participación en los actos sociales o culturales** convocados por asociaciones u otros organismos.
- **Visita de estudiantes** a tus instalaciones
- **Difusión de tu Responsabilidad Social** y apoyo a otras PYMES a ponerlo en marcha en su empresa.
- **Donación** a ONG's y/o otros colectivos.
- **Realizar proyectos sociales locales, nacionales o internacionales.**



Todas las acciones que realices dentro de tu Responsabilidad Social empresarial deben estar adaptadas a tus posibilidades y a tu tamaño. Compartir un mundo mejor es cosa de todos.



VENTAJAS DE LA RSE

- Satisfacción personal y profesional como empresario/a.
- Personal motivado y comprometido con la empresa.
- Corporativismo.
- Reconocimiento de la sociedad.
- Fidelización de clientes.
- Relaciones con clientes y proveedores mutuamente beneficiosas.
- Confianza de los distintos grupos de interés por la preocupación de intentar satisfacer sus necesidades.
- Mejoras en la organización de tu empresa, al tener un sistema que integra todas sus actividades y a todos los grupos de interés.
- Mayor grado de innovación, todos los grupos de interés estarán involucrados contigo en aportar nuevas ideas.
- Se transmite una imagen transparente de tu empresa, que refleja la profesionalidad, la responsabilidad y lo involucrada que está con el desarrollo del entorno.
- Reducción de conflictos entre empresa y el entorno local.
- Todas estas mejoras se reflejan en una mayor rentabilidad de tu empresa.

“

La RSE te hará sentir integrado y partícipe de la sociedad.

”

PUESTA EN MARCHA DE LA RSE EN TU EMPRESA

En este apartado vamos a explicar los pasos a seguir para implantar la Responsabilidad Social en tu empresa.

Te recomendamos que cojas papel y boli y diseñes tu Responsabilidad Social poniéndola por escrito.



1º ¿ESTOY SUFICIENTEMENTE INFORMADO Y SENSIBILIZADO SOBRE QUÉ ES LA RSE?

El primer paso para implantar la RSE es que el/a empresario/a se informe y sensibilice sobre la importancia de la RSE.

Para ello, puedes acudir a **jornadas, seminarios y/o cursos** sobre RSE, informarte en Internet o a través de material informativo como esta Guía.

Asimismo, es fundamental informar y sensibilizar al personal. Puedes utilizar los mismos métodos o, una vez tú estés informado, dar a conocer la RSE a tus empleados por medio de una **charla o jornada**. Te recomendamos llevarla a cabo fuera del lugar de trabajo, en un ambiente distendido y acabar con un café o comida.

2º ¿A QUÉ SE DEDICA MI EMPRESA Y CÓMO SE RELACIONA CON EL ENTORNO QUE LA RODEA?

Es importante que apliques la RSE a medida de la realidad de tu empresa. Por eso, debes reflexionar sobre cuál es LA FINALIDAD DE TU EMPRESA y cómo se relaciona con su entorno, es decir, con tus GRUPOS DE INTERÉS.

LO QUE HAY QUE HACER

¿Cuál es la actividad de mi empresa?

¿Quién me rodea? Identifica tus Grupos de Interés.

EJEMPLO //////////////////////////////////////

La gerente de una agencia de viajes se propone incorporar la Responsabilidad Social a su empresa. Lo primero que se plantea es:

¿Cuál es la actividad de mi empresa?

Satisfacer las necesidades de las personas que quieren organizar sus vacaciones o sus viajes de negocio.

¿Quiénes son mis grupos de interés?

1. Clientes: personas que buscan organizar sus viajes de placer o de negocios.
2. Empleados: mi compañera de trabajo.
3. Proveedores: operadoras turísticas, servicios informáticos, empresa suministradora de material de oficina y empresa de imagen.
4. Instituciones públicas: Ayuntamiento de Valladolid y Junta de Castilla y León
5. Medio Ambiente, en general
6. Sociedad: el barrio donde está ubicada mi empresa.

**3º ¿CÓMO ADQUIERO EL COMPROMISO DE IMPLANTAR LA RSE EN MI EMPRESA?**

Para iniciar la implantación de la RSE los/as empresarios/as deben elaborar su **Política de Empresa o Política de RSE**, es decir, plasmar su compromiso explícito de incorporar la Responsabilidad Social en el desarrollo de la actividad de la empresa.

Asimismo se puede elaborar un Código de Conducta, donde se recojan todos los compromisos adquiridos con los distintos Grupos de Interés.

LO QUE HAY QUE HACER

Redacta tu Política de RSE y tu código de Conducta.

EJEMPLO //////////////////////////////////////

La Agencia de Viajes OCIOVALTUR, consciente de su importancia como parte integrante de la sociedad que la rodea, se compromete a llevar a cabo una Política de Responsabilidad Social en su actividad, adoptando una serie de acciones voluntarias, que la permitan devolver a la sociedad en general el privilegio de poder desarrollar su actividad en ella.

Nuestro trabajo se caracterizará por el siguiente Código de Conducta:

- Claridad en la comunicación de nuestros servicios
- Creación de un ambiente de trabajo positivo
- Respeto a nuestros clientes, proveedores y empleados
- Contribución a conservar el Medio Ambiente
- Participación en el desarrollo sostenible de la sociedad.

4º ¿QUIÉN SE ENCARGA DE LLEVAR A CABO LA RSE EN MI EMPRESA?

La RSE es labor de todos, tanto de los/as empresarios/as como del resto del personal, pero en función del tamaño de tu empresa, puede ser conveniente **crear un COMITÉ** de RSE.

LO QUE HAY QUE HACER

Crea tu Comité de RSE, define quienes lo vais a formar, cada cuanto os reuniréis, etc.

EJEMPLO

La RSE de OCIOVALTUR es competencia de la gerente y del personal empleado, que formarán el Comité, el cual es el responsable de diseñar y ejecutar las acciones que voluntariamente se van a integrar en la empresa para dar respuesta a nuestras preocupaciones sociales y medioambientales. Este Comité trabajará para la incorporación de la RSE a OCIOVALTUR y se reunirá cada dos meses para evaluar sus resultados.

5º ¿CUÁL ES LA SITUACIÓN ACTUAL DE MI EMPRESA EN MATERIA DE RSE?

Debéis (empresario/a, toda la empresa o el Comité de RSE) realizar un **DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL** en materia de RSE.

Os recomendamos que analicéis, para cada Grupo de Interés, qué acciones ya estáis realizando de RSE (seguro que ya hacéis muchas cosas) y en qué os gustaría mejorar o qué acciones os gustaría emprender. Es decir, se analizarán los puntos fuertes de la empresa en materia de RSE y áreas de mejora. Para ello, podéis realizar un repaso de los ejemplos presentados en el apartado 3 de esta guía.

LO QUE HAY QUE HACER

GRUPO INTERÉS	PUNTOS FUERTES ¿Qué hacemos?	ÁREAS DE MEJORA ¿Qué queremos hacer?

cuadro 1

EJEMPLO

GRUPO INTERÉS	PUNTOS FUERTES ¿Qué hacemos?	ÁREAS DE MEJORA ¿Qué queremos hacer?
Clientes	Satisfacemos sus necesidades	La claridad en nuestros servicios Mejorar el grado de satisfacción
Personal	Favorecer la igualdad de oportunidades y favorecer el trabajo a los jóvenes. El personal contratado es una mujer menor de 25 años Diplomada en Turismo.	Las competencias del personal
Proveedores		Las relaciones
Medio Ambiente	Reciclaje de cartón y cartucho de tinta	Respetar el Medio Ambiente
Instituciones		Las relaciones
Sociedad		Participar en nuestro entorno

En este momento reflexiona sobre todos tus avances.

Te has informado sobre qué es la RSE y has sensibilizado a tu personal.

Has definido tus grupos de interés

Te has comprometido redactando tu Política de RSE y tu Código de Conducta

Has creado el Comité de RSE, y

Conocéis qué es lo que estáis haciendo en materia de RSE y qué es lo que queréis mejorar

6º ¿CUÁLES SON LOS OBJETIVOS QUE QUIERO ALCANZAR CON LA RSE EN MI EMPRESA?

En el paso anterior habéis descubierto aspectos en los que queréis mejorar. Por lo tanto, vuestra RSE debe orientarse a incorporar medidas que satisfagan esos OBJETIVOS.

Es importante definir los Objetivos a alcanzar con vuestro Sistema de RSE. Os recomendamos definirlos para cada Grupo de Interés.

LO QUE HAY QUE HACER	
GRUPO INTERÉS	OBJETIVOS
Cientes	
Personal	

cuadro 2

EJEMPLO

GRUPO INTERÉS	OBJETIVOS
Cientes	Trasmitir nuestros servicios con total claridad
Personal	Mejorar las competencias del personal
Proveedores	Establecer un trato personalizado
Medio Ambiente	Contribuir a Conservar el Medio Ambiente
Instituciones	Mejorar las relaciones
Sociedad	Participar en nuestro entorno

7º ¿QUÉ ACCIONES VOY A PONER EN MARCHA?

¡Ya es hora de ponerse manos a la obra!, conocéis lo que ya estáis haciendo en materia de RSE y sabéis a donde queréis llegar aplicando vuestra RSE. El siguiente paso es definir un PLAN DE ACCIÓN.

Podéis juntar a todo el personal y realizar una “**lluvia de ideas**” de acciones a realizar para conseguir los objetivos con cada Grupo de Interés. A continuación, **seleccionar** las que más os gusten o las más interesantes, teniendo en cuenta que sea posible su realización.

El conjunto de Ideas seleccionadas conforma vuestro Plan de Acción, podéis completarlo en una tabla como la siguiente:

LO QUE HAY QUE HACER						
GRUPO INTERÉS	OBJETIVO	ACCIÓN	MEDIOS (humanos, técnicos y económicos)	RESPONSABLE DE LA ACCIÓN	PLAZO	VENTAJAS PARA LA EMPRESA

cuadro 3



EJEMPLO

GRUPO INTERÉS	OBJETIVO	ACCIÓN	MEDIOS (humanos, técnicos y económicos)	RESPONSABLE DE LA ACCIÓN	PLAZO	VENTAJAS PARA LA EMPRESA
Clientes	1. Transmitir nuestros servicios con total claridad 2. Mejorar la satisfacción de nuestros clientes	1. Entregar a nuestros clientes un dossier con toda la información sobre el viaje 2.a. Realizar un cuestionario de satisfacción tras el viaje 2.b. Indicar en las ofertas si el viaje está adaptado para discapacitados.	Personal de la empresa	Comité	A lo largo de todo el año	Aumento de la confianza Fidelización de clientes Mejora de la imagen
Personal	Mejorar las competencias del personal	Diseño de un Plan de Formación, recogiendo las necesidades y preferencias del personal	Personal de la empresa Coste del curso Coste de falta de personal durante celebración del curso	Comité	A lo largo de todo el año	Motivación del personal Mejora de la productividad Aumento de la eficiencia en el trabajo
Proveedores	Establecer un trato personalizado	Realizar una base de datos para mantener una comunicación directa	Personal de la empresa	Comité	Diseño base de datos: 1 día Actualización: semestral Comunicaciones: bimensual	Mejora en el servicio recibido Aumento de la confianza Se crean sinergias
Medio Ambiente	Contribuir a Conservar el Medio Ambiente	1. Control del consumo energético y reutilización del papel 2. Elaborar y entregar una Guía de buenas prácticas medioambientales para los viajeros	Personal de la empresa Coste de la impresión de la Guía.	Comité	1. A lo largo del todo el año. 2. En dos meses	Disminuir la contaminación Ahorro de costes Concienciar medioambientalmente
Instituciones	Mejorar las relaciones	Poner toda la documentación administrativa legal (licencias, autorizaciones, etc.) de forma ordenada y a disposición de requerimientos o inspecciones	Personal de la empresa	Comité	En dos meses.	Controlar todos los aspectos legales de la empresa
Sociedad	Participar en nuestro entorno	Organizar una excursión gratuita destinada a los/as hijos/as de inmigrantes del barrio para conocer la ciudad y los alrededores	Personal de la empresa Coste de un autobús y un seguro de Responsabilidad	Comité	En el mes de mayo	Integración de los hijos de los inmigrantes Favorecer la interculturalidad Concienciación social

8º ¿CÓMO PUEDO EVALUAR TODO LO REALIZADO?

Es importante llevar a cabo un seguimiento de todas las acciones puestas en marcha. Para ello, el Comité de RSE se puede reunir cada cierto tiempo (cada dos meses por ejemplo) y comentar el estado de cada una de las acciones definidas.

Es importante que tras finalizar las acciones y/o al finalizar el año evaluéis si la acción ha funcionado como se esperaba. Para ello, es aconsejable utilizar indicadores, es decir, datos que puedan valorarse.

Esta evaluación os permitirá definir en qué aspectos ha mejorado la empresa y en cuáles ha fallado. Es un nuevo punto de partida para fijar objetivos, diseñar y ejecutar nuevas acciones de Responsabilidad Social en la empresa. RECUERDA que la Responsabilidad Social no es algo puntual, sino un proceso de MEJORA CONTINUA.



EJEMPLO

GRUPO INTERÉS	OBJETIVO	ACCIÓN	EVALUACION
Clientes	1. Transmitir nuestros servicios con total claridad 2. Mejorar la satisfacción de nuestros clientes	1. Entregar a nuestros clientes un dossier con toda la información sobre el viaje 2.a. Realizar un cuestionario de satisfacción tras el viaje 2.b. Indicar en las ofertas si el viaje está adaptado para discapacitados.	1. Número de dossiers entregados y número de clientes. 2.a Los cuestionarios realizados y si el resultado obtenido es satisfactorio o qué cosas hay que mejorar en el servicio 2.b Número de ofertas dónde se especifica esta característica
Personal	Mejorar las competencias del personal	Diseño de un Plan de Formación, recogiendo las necesidades y preferencias del personal	Horas de formación recibida
Proveedores	Establecer un trato personalizado	Realizar una base de datos para mantener una comunicación directa	Número de comunicaciones realizadas
Medio Ambiente	Contribuir a Conservar el Medio Ambiente	1. Control del consumo energético y reutilización del papel 2. Elaborar y entregar una Guía de buenas prácticas medioambientales para los viajeros	1. Reducción o aumento en el importe de la factura de la luz.. Kg. de cartón reutilizado. 2. numero de guías repartidas
Instituciones	Mejorar las relaciones	Poner toda la documentación administrativa legal (licencias, autorizaciones, etc,) de forma ordenada y a disposición de requerimientos o inspecciones	¿Está disponible toda la documentación?
Sociedad	Participar en nuestro entorno	Organizar una excursión gratuita destinada a los/as hijos/as de inmigrantes del barrio para conocer la ciudad y los alrededores	Numero de niños/as participantes.

9º ¿CÓMO PUEDO COMUNICAR MI RSE?

Difundir tu Responsabilidad Social Empresarial puede ser una acción más de Responsabilidad Social.

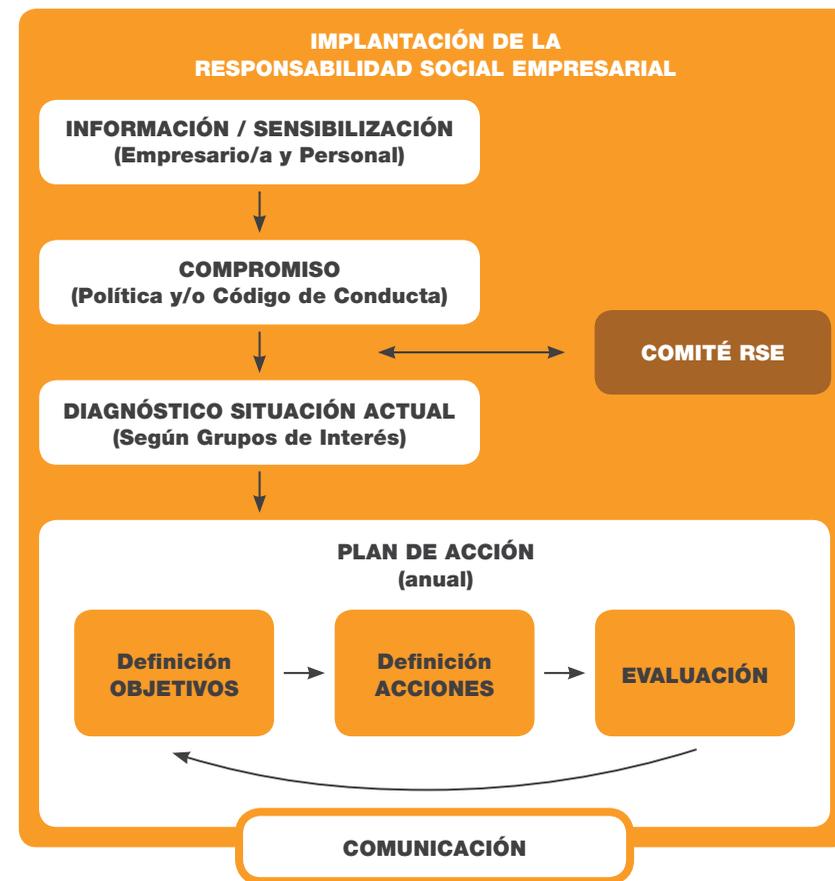
Para comunicar tu RSE, simplemente tienes que presentar en un documento:

- tu Política de RSE
- tu Código de Conducta,
- el cuadro en el que has resumido todo tu Plan de Actuación (Cuadro 3), al que debes añadir
- La evaluación.

Y hacérsela llegar a tus grupos de interés y a la sociedad en general. Por ejemplo, puedes colgar el documento de tu página web.



A continuación te presentamos en un cuadro resumen todos los pasos que debes dar a la hora de incorporar la RSE a tu empresa.



GLOSARIO

ISO 26000: guía sobre Responsabilidad Social, establecida por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO). Su objetivo es asistir a las organizaciones a implementar la Responsabilidad Social empresarial. Actualmente se encuentra en borrador de trabajo.

SGE21: norma o documento marco que desarrolla los criterios que permiten establecer, implantar y evaluar en las organizaciones el Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable propuesto por el Foro para la Evaluación de la Gestión Ética (FORÉTICA).

LIBRO VERDE DE LA COMISIÓN EUROPEA: trata de fomentar un Marco Europeo para la Responsabilidad Social de la Empresa (2001).

PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES (GLOBAL COMPACT): es una iniciativa internacional propuesta por Naciones Unidas. Su objetivo es conseguir un compromiso voluntario de las entidades en Responsabilidad Social, por medio de la implantación de Diez Principios basados en derechos humanos, laborales, medioambientales y de lucha contra la corrupción.

SA 8000 (SOCIAL ACCOOUNTABILITY 8000 STANDARD): es una certificación voluntaria la cual fue creada por la organización estadounidense "Responsabilidad Social Internacional (Social Accountability International - SAI)", con el propósito de promover mejores condiciones laborales. La certificación SA8000 se basa en los acuerdos internacionales sobre las condiciones laborales, los cuales incluyen temas tales como justicia social, los derechos de los trabajadores, etc.



DIRECTORIO DE ENTIDADES DE RSE

GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI): es una institución independiente que reúne miembros de diferentes grupos de interés. Asume como misión desarrollar y diseminar guías para la elaboración de memorias de sostenibilidad (Sustainability Reporting Guidelines) aplicables a nivel mundial. Es un centro colaborador oficial del Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP), trabajando en colaboración con el Global Compact de Naciones Unidas.

www.globalreporting.org

ASEPAM: Asociación española del Pacto Mundial de las Naciones.

www.pactomundial.org

FORÉTICA: Organización sin ánimo de lucro que tiene como objetivo desarrollar un concepto de gestión ética y socialmente responsable equilibrado y sustentado por el diálogo con las partes interesadas

www.forética.es

OBSERVATORIO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA: Asociación dedicada a la realización de estudios e investigación y centro de comunicación y sensibilización que permite coordinar iniciativas ente las distintas organizaciones que trabajan para y por la RSE.

www.observatorio-rse.org.es

INSTITUTO MUNICIPAL DE EMPLEO DEL AYTO. DE VALLADOLID

<http://ime.nds.es/>