

# SGE 21:2005

## SISTEMA DE LA GESTIÓN ÉTICA Y SOCIALMENTE RESPONSABLE

NORMA PARA LA EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN ÉTICA  
Y SOCIALMENTE RESPONSABLE EN LAS ORGANIZACIONES  
FORÉTICA/SGE 21/VERSIÓN 2005

*16 de septiembre de 2005*

ESTA NORMA FORMA PARTE DE LA FAMILIA DE NORMAS DE FORO PARA LA EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN ÉTICA, FORÉTICA, Y PERTENECE A LA SERIE SGE 20, EMPRESAS. ESTÁ ORIENTADA A INTRODUCIR VALORES ÉTICOS AUDITABLES EN LAS ÁREAS DE GESTIÓN DE UNA ORGANIZACIÓN QUE DESEE ASUMIR UN COMPROMISO SOCIAL.

© FORÉTICA. Foro para la Evaluación de la Gestión Ética.

Edita: FORÉTICA. Foro para la Evaluación de la Gestión Ética.

**FORÉTICA** es el propietario del contenido de este documento y tiene reservados todos los derechos de traducción y/o reproducción total o parcial, por cualquier medio.

Los permisos para ello se deben solicitar por escrito a:

**FORÉTICA**, Foro para la Evaluación de la Gestión Ética.

C/ Príncipe de Vergara 40 Dpdo, 1ª Izda

Tfno/Fax: 91 576 25 31 / 91 576 60 40

foretica@foretica.es

www.foretica.es

I.S.B.N.: 84-609-7603-3

DEPOSITO LEGAL : xxxxxxxxxxxxxx

Edición 2005

*Este documento ha sido impreso en papel ecológico, 100% reciclado libre de cloro.*

## ÍNDICE

0	<b>Antecedentes</b> .....	7
1	<b>Presentación</b> .....	9
2	<b>Objeto</b> .....	11
3	<b>Ámbito</b> .....	12
4	<b>Documentos de referencia</b> .....	12
5	<b>Descripción de la Norma</b> .....	13
6	<b>Áreas de Gestión y elementos que las configuran</b> .....	14
	<b>6.1. Alta Dirección</b> .....	14
	<b>6.2. Clientes</b> .....	17
	<b>6.3. Proveedores y Subcontratistas</b> .....	20
	<b>6.4. Recursos Humanos</b> .....	21
	<b>6.5. Entorno Social</b> .....	25
	<b>6.6. Entorno Ambiental</b> .....	26
	<b>6.7. Inversores</b> .....	28
	<b>6.8. Competencia</b> .....	29
	<b>6.9. Administraciones Competentes</b> .....	30
	<b>Relación de acrónimos</b> .....	33

## 0. ANTECEDENTES

FORÉTICA tiene su origen en el X Congreso de Empresas de Calidad y Medio Ambiente, de Barcelona, en el año 1999, donde un nutrido grupo de directivos y líderes de opinión se cuestionan de qué manera pueden poner en valor una cultura de empresa basada en la responsabilidad de todos sus miembros, frente al conjunto de la sociedad y el entorno.

De esta manera, un amplio número de profesionales, empresas, académicos y ONG crearon un Foro multidisciplinar, donde todos sus socios colaboran en el fomento de una gestión responsable. Uno de sus primeros frutos fue la elaboración de la Norma de Empresa SGE 21, en la que participaron más de 100 expertos representando a todos los grupos de interés. Este documento soporta el primer Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable europeo que permite, de manera voluntaria, alcanzar una certificación.

La creciente demanda, por parte de las empresas y entidades del tercer sector, de mecanismos y herramientas que permitan asegurar un alineamiento entre la gestión y los valores de la Organización, han convertido a la Norma de Empresa SGE 21 en una plataforma flexible que sea capaz de impulsar cambios y adaptarse a nuevas realidades de la Organización.

La implantación de Sistemas de Gestión de la Calidad, de Gestión Ambiental o de Prevención de Riesgos Laborales ha creado una nueva cultura de las organizaciones que ha impulsado extraordinariamente nuevos modelos de gestión que persiguen, cada uno desde perspectivas diferentes,

la consecución de la excelencia en la gestión, medible a partir de unos estándares mínimos.

Dentro de dicha cultura se han desarrollado herramientas para la demostración de la conformidad con respecto a normas y reglas comunes adoptadas en el ámbito internacional, siendo la Certificación realizada por tercera parte una de las de mayor reconocimiento.

Para que este proceso genere confianza en todo el entorno es preciso que sea realizado por profesionales y entidades de reconocida competencia técnica, lo cual se consigue incorporando el concepto de la Acreditación que reconoce dicha capacidad. Todo ello ha generado nuevas profesiones, nuevas actividades, nuevas entidades y nuevos empleos.

Por otra parte, la Calidad, por ser un concepto eminentemente abstracto, es medible indirectamente a través de indicadores definidos previamente. El caso de la Ética responde al mismo concepto, por lo que es aplicable una sistemática equivalente.

La edición del año 2002 de la Norma SGE 21 ha sido revisada debido a dos circunstancias. En primer lugar, el desarrollo de la gestión de la responsabilidad social de la empresa y la aparición de diversos documentos a nivel internacional, según se indica en las referencias.

En segundo lugar, la implantación del sistema propuesto por FORÉTICA tanto en PYMEs como en grandes empresas, así como en una variedad de

sectores, ha puesto de manifiesto la eficacia y la viabilidad del Sistema. Fruto de esta experiencia, la nueva revisión recoge la casuística encontrada a lo largo de este proceso.

De acuerdo con lo anterior, el Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable debe ser contemplado como una parte del Sistema de Gestión de la Organización.

## **1. PRESENTACIÓN**

FORÉTICA presenta la familia de normas, guías, documentos formales, etc. que configura el Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable, el cual a su vez se organiza en SERIES documentales, según su aplicación.

La serie SGE 20 es la que se refiere a la Evaluación de Organizaciones y el presente documento se codifica SGE 21.

Se estructura en 9 Áreas de Gestión y cada una de ellas en los valores éticos aplicables, cuya implantación es evaluable objetivamente y por lo tanto con posibilidad de someterse a auditoría.

Esto significa que en la Gestión Ética y Socialmente Responsable, al igual que en la de la Calidad y del Medio Ambiente, los índices o indicadores también han sido consensuados con el objetivo de identificar evidencias en su implantación.

Por otra parte, el ámbito de la Ética aplicada, y en particular el de la Ética empresarial y de las organizaciones en general, se caracteriza por intentar establecer normas y métodos que hagan factible la evaluación pública y objetiva de actitudes y valores tradicionalmente reservados a la esfera de la conciencia individual y de la virtud personal, evolucionando hacia la Gestión Ética y Socialmente Responsable. FORÉTICA no sólo no descarta dichos métodos, sino que los tiene previstos como línea de trabajo futura para casos concretos.

El modelo presentado ahora por FORÉTICA se basa en la superación voluntaria de los aspectos legislativos, aplicando con carácter general, normas técnicas elaboradas e implantadas siguiendo la dinámica de la Calidad y del Medio Ambiente e incorporando, por lo tanto, la posibilidad de certificación con la concesión de la marca demostrativa de la conformidad, lo que posibilita la gestión integrada de estos sistemas en la Organización.

Lo anterior facilita que la Ética, desde el punto de vista de disciplina y ciencia que forma parte del conocimiento, no sólo siga contribuyendo a la formación y a la superación de estándares éticos por los cauces que ya tiene establecidos, sino que la cultura de la Gestión Ética y Socialmente Responsable que se aproxima a la Organización y, por su intermedio, a la Sociedad, brinde nuevas oportunidades para potenciar el acercamiento hacia ella, contribuyendo decisivamente en su difusión.

## 2. OBJETO

Esta Norma, a modo de documento marco, desarrolla los criterios que permiten establecer, implantar y evaluar en las organizaciones el Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable propuesto por Foro para la Evaluación de la Gestión Ética, FORÉTICA.

Para la Dirección de la Organización, implantar este Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable supone confianza en sí misma y en su entidad, respecto a la honradez, lealtad, buena fe, transparencia y cultura organizativa, junto con un deseo de difundir en su entorno social la cultura de la Gestión Ética y Socialmente Responsable, para acercarla paulatinamente a la sociedad en general.

Llegar a certificar la Gestión de la Organización de acuerdo con esta norma, supone adquirir voluntariamente un Compromiso Social para aplicar los valores éticos incorporados en la misma, demostrarlo y mantenerlo.

La Gestión Ética, propuesta por FORÉTICA avanza en aspectos éticos y de responsabilidad social, para una mejor comprensión y colaboración en las relaciones humanas que se originan como consecuencia de las actividades de la Organización.

Para el SGE la Gestión Ética y Socialmente Responsable de una Organización, a través del compromiso social adquirido, puede humanizar las exigencias de la ley y proporciona un valor añadido en las relaciones.

El presente documento se complementa con los Procedimientos y Guías oportunos, según la serie FORÉTICA, SGE 1000.

### **3. ÁMBITO**

La presente Norma permite establecer en las organizaciones un Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable, a través de políticas y valores. Asimismo puede aplicarse tanto a la Organización en general como a determinadas áreas de gestión.

### **4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA**

#### **A. Aspectos específicos del SGE**

GLOSARIO FORÉTICA SGE 01 TERMINOLOGÍA.

#### **B. Principios y funcionamiento del SGE respecto a su Implantación y Gestión, incluidos los requisitos documentales y directrices para Auditorías:**

- Comunicación de la Comisión Europea relativa a la Responsabilidad Social de las Empresas: Una Contribución Empresarial al Desarrollo Sostenible (2002).
- Declaración tripartita de la OIT sobre las Empresas Multinacionales y la Política Social.

- Directrices de la OCDE para las empresas multinacionales.
- Directrices de la OIT aplicables.
- ISO 9001:2000. Sistema de Gestión de la calidad. Requisitos.
- ISO 14001:2004. Sistema de Gestión Medioambiental. Requisitos para orientaciones para su uso.
- ISO 19011:2002. Directrices para la auditoría de los Sistemas de Gestión de la Calidad y/o Ambiental.
- Libro Verde de la Comisión Europea: Fomentar un Marco Europeo de la Responsabilidad Social de la Empresa (2001).
- OHSAS 18001:1999. Gestión de la prevención de riesgos laborales.
- Pacto Mundial de las Naciones Unidas.
- Social Accountability 8000. Standard.

## **5. DESCRIPCIÓN DE LA NORMA**

La Norma está compuesta por una serie de capítulos que la desarrollan.

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

El mencionado capítulo seis a su vez se desglosa en 9 áreas de gestión, las cuales exponen unas consideraciones teóricas escritas en letra cursiva, que son orientativas del compromiso social adquirido por la Organización y a

continuación aparecen los requisitos que se consideran adecuados para demostrar las evidencias de su implantación.

Como sabemos, todas las Normas Técnicas están en constante revisión, según el estado del arte y de la experiencia acumulada en su utilización. Con más razón esta Norma, por ser la primera que se ha elaborado para evaluar la Gestión Ética y Socialmente Responsable, es susceptible de mejora de acuerdo con el crecimiento orgánico previsto para el conjunto del SGE.

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

## **6. ÁREAS DE GESTIÓN Y ELEMENTOS QUE LAS CONFIGURAN**

### **6.1 ALTA DIRECCIÓN**

*Tiene la responsabilidad de acompañar la optimización de los medios disponibles en la Organización, con vistas a la obtención del mayor beneficio posible, en el amplio sentido del término.*

*Para conseguirlo, es fundamental crear y mantener un clima laboral óptimo, en el que las personas que integran la Organización se identifiquen con la misión, visión y valores de ésta y participen en la consecución de los objetivos estratégicos de la Organización.*

*El comportamiento de la Alta Dirección debe orientarse a conseguir la motivación de todas las personas que integran la Organización, de modo que todos participen en la consecución de la excelencia en la Gestión.*

**6.1.1** El compromiso con la Gestión Ética y Socialmente Responsable supone ir más allá de lo que la legislación establece. Por ello, la Alta Dirección velará por el seguimiento y control de todos aquellos requisitos legales que afectan a su actividad.

Tales requisitos comprenden la legislación general así como aquella que sea específica de su sector, entorno local, ambiental, social y laboral allí donde opere.

**6.1.2** La Alta Dirección deberá definir y mantener en la Organización una Política de Gestión Ética y Socialmente Responsable, la cual:

- Estará a disposición de todas las personas que trabajan para la Organización y en nombre de ella.
- Estará a disposición pública.
- Incluirá el compromiso social y valores éticos de la Organización.
- Estará firmada por el máximo responsable de la Organización.

**6.1.3** Establecerá un Código de Conducta, que distribuirá a todas las personas que trabajan para la Organización y en nombre de ella y que podrá poner a disposición de sus partes interesadas.

**6.1.4** La Alta Dirección nombrará un Comité de Ética de carácter consultivo, cuyos cometidos, entre otros, serán:

- Asegurar que el sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable se establece, implanta y mantiene de acuerdo a lo estipulado en esta Norma.
- Estudiar y proponer soluciones a la Dirección acerca de las denuncias y conflictos que se produzcan por supuestas faltas al Código de Conducta de la Organización o a la aplicación de esta Norma.
- Asesorar a la Dirección sobre sugerencias y propuestas de mejora.
- Asumir la responsabilidad sobre la interpretación del Código establecido.
- Asegurar la identificación de las partes interesadas, así como la eficacia de los canales de diálogo y comunicación con las mismas.

Los miembros del Comité serán nombrados por la Dirección, quien establecerá el régimen de presentación de candidatos y propuestas, debiendo ser representativo de todas las áreas de Gestión de la Organización.

Las reglas de funcionamiento del Comité serán establecidas por sus miembros, y aprobadas por la Alta Dirección. Al Comité se podrán incorporar expertos externos.

**6.1.5** La Dirección establecerá un sistema de flujo de información eficaz y sus registros que facilite el acceso del Comité de Ética a todas las actuaciones

susceptibles de contravenir los principios de la Política y el Código de Conducta, así como la recepción de sugerencias de mejora.

**6.1.6** La Organización planificará anualmente auditorías internas del sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable, para comprobar la correcta aplicación del sistema y su adecuación a los requisitos de esta Norma.

Las auditorías internas se realizarán de acuerdo con procedimientos establecidos que determinen como mínimo las responsabilidades, criterios de auditoría, métodos y alcance, y que garanticen la objetividad e imparcialidad de los resultados. En caso de detectar desviaciones se llevarán a cabo las acciones necesarias para su corrección.

**6.1.7** 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. Los registros de la revisión se conservarán un mínimo de tres años.

## **6.2 CLIENTES**

*La satisfacción de las necesidades, deseos o expectativas del cliente a un precio aceptado, debe ser objetivo prioritario de la Organización.*

*Cuando el cliente acepta el precio, confía en que las características del producto o servicio son las que le ha ofrecido el proveedor en el momento en*

*el que ambos han acordado la relación contractual.*

*La confianza en el proveedor proporciona clientes satisfechos.*

*De todo ello se deducen dos corolarios:*

*a) Al cliente hay que suministrarle lo acordado en calidad, plazo, precio y garantía de una Gestión Ética integral de la actividad.*

*b) El cliente debería corresponder, pagando el precio aceptado, en la forma y en el plazo acordados.*

**6.2.1** La Organización debe proporcionar productos y servicios deseables y competitivos, para lo cual asume el compromiso continuo con la Investigación, el Desarrollo y la Innovación (I+D+i), así como los principios de calidad, servicio y protección de públicos vulnerables, que ha de conformar la cultura organizativa.

En base a dichos principios ha de establecerse una relación de confianza con el cliente, manteniendo la honestidad, transparencia y confidencialidad desde el inicio de las relaciones, para lo cual dispondrá respecto al producto o servicio de:

a) Identificación clara e inequívoca del producto o servicio y la oferta comercial.

b) Especificaciones técnicas del producto o servicio, incluyendo las de salud, seguridad y ambiental, cuando el producto o servicio lo

demande, así como las condiciones de uso y conservación.

c) El contrato incluirá precio, condiciones de pago, entrega y garantía

d) Servicio postventa.

e) Un sistema documentado para admitir, tramitar y registrar, las reclamaciones de los clientes, incluyendo las causas, el tratamiento dado y la respuesta.

f) Si se descubrieran defectos en el diseño, fabricación o distribución en cualquier momento después del suministro, se informará y se adoptarán las medidas para su reparación o reposición.

g) Medidas para preservar la seguridad de la información de los clientes.

**6.2.2** La Organización establecerá una política de regalos, atenciones, reconocimientos, etc, cuando tales prácticas se lleven a cabo.

**6.2.3** La Organización, demostrará que, en materia de publicidad, adopta un Código de Ética, ya sea propio o de alguna Asociación reconocida, que sea conocido por el Comité de Ética y los departamentos afectados e incorpore el tratamiento que se aplicará en caso de su incumplimiento. Cualquiera de las dos posibilidades deberá ser aprobada por la Dirección.

**6.2.4** La Organización favorecerá el diálogo como fórmula de entendimiento con sus clientes, fomentando acudir a fórmulas de arbitraje o acuerdos entre las partes, como vía para evitar litigios innecesarios.

## 6.3 PROVEEDORES Y SUBCONTRATISTAS

*Los proveedores y subcontratistas son una pieza clave para cualquier Organización y, por esta razón, hay que exigirles pero también respetarlos. Esto se consigue con la voluntad de ambas partes y el cumplimiento de contratos y su revisión, tendente a la mejora continua de las relaciones.*

*Si el proveedor tiene establecido su Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable, ya existe una base de confianza y normalmente debe ser suficiente para establecer relaciones, manteniendo un contrato acorde con ellas.*

*Si no tiene implantado dicho Sistema, será preciso establecer un contrato más exigente que especifique las condiciones deseadas del suministro.*

**6.3.1** La Organización debe establecer, implantar y mantener procedimientos para evaluar y seleccionar sus proveedores y subcontratistas, teniendo en cuenta su capacidad de cumplir, entre otros aspectos, los requisitos incluidos en esta Norma.

**6.3.2** La Organización solicitará a sus proveedores y subcontratistas, una declaración en la cual, identificando de forma inequívoca el bien o servicio proporcionado, deje constancia de que el proceso de obtención se ha realizado según lo legalmente establecido en el país de origen, y de que están dispuestos a permitir la verificación del cumplimiento.

En los casos en que la legislación del país donde opera el proveedor no alcanzara los mínimos exigibles de acuerdo con los Acuerdos Internacionales en vigor, se adoptarán éstos como la legislación mínima aceptada.

**6.3.3** La Organización favorecerá el diálogo como fórmula de entendimiento con sus proveedores y subcontratistas, fomentando acudir a fórmulas de arbitraje o acuerdos entre las partes, como vía para evitar litigios innecesarios.

**6.3.4** La Organización, con el fin evitar conflictos de intereses con sus empleados, debe establecer, implantar y mantener un código de buenas prácticas para la aceptación de regalos, préstamos, servicios especiales, pagos o tratos especiales de cualquier proveedor o subcontratista con el que tenga o pretenda tener tratos comerciales.

## **6.4 RECURSOS HUMANOS**

*La Gestión del capital humano es una de las más delicadas de la Organización.*

*Cada persona debe tener confianza en su proceder ético y en el de sus compañeros de la Organización.*

*Además, el capital humano es la vía más importante de información al entorno próximo de la Organización acerca de la Gestión Ética y*

*Socialmente Responsable que se viene desarrollando. Aún sin proponérselo, transmite a proveedores, clientes y a sus relaciones en general, tanto internas como externas, la confianza que proporciona el saberse integrado en una estructura que se gestiona éticamente y de la cual forma parte en la gestión de su puesto de trabajo.*

*La Organización tratará siempre a las personas que la integran con dignidad, respeto, honestidad, diálogo, transparencia, sensibilidad, buscando la igualdad de trato y oportunidades, fomentando la conciliación de la vida laboral y personal, así como la máxima compatibilización de los objetivos de la Organización con los de desarrollo individual y profesional de cada individuo.*

**6.4.1** La Organización velará para que las relaciones humanas en el seno de la misma se desarrollen en el marco de respeto legítimo de los principios de igualdad de trato y oportunidades, de forma específica en el acceso a los puestos de trabajo, a la formación, el desarrollo profesional y la retribución.

**6.4.2** La Organización garantizará el respeto del Principio de No Discriminación por razón de género, origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual. Asimismo, la Organización garantizará expresamente que su personal no sea destinatario de conductas no deseadas que tengan como objetivo o consecuencia el atentado contra la dignidad o la creación de un entorno intimidatorio, humillante u ofensivo.

**6.4.3** La Organización desarrollará una política adecuada que garantice la seguridad y la salud de los trabajadores, así como el cumplimiento de las disposiciones en materia de Prevención de Riesgos Laborales.

**6.4.4** Se respetarán las bases fundamentales de las relaciones entre la Organización y la persona, en concreto la libertad de sindicación y el derecho a la negociación colectiva.

**6.4.5** La Organización deberá evaluar las necesidades de formación, creando planes de formación para los empleados con fines de actualización y desarrollo de sus competencias, de acuerdo con los objetivos generales de la Organización.

La Organización asegurará que los empleados reciben formación acerca del código de conducta y los aspectos relacionados con el sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable.

**6.4.6** La Organización velará por la mejora continua del ambiente de trabajo, tratando de crear y potenciar un clima laboral que fortalezca la motivación y el bienestar del empleado. Por ello, realizará periódicamente una evaluación de la situación de su plantilla, comprometiéndose en la mejora sistemática de los resultados de la misma.

La Organización realizará un seguimiento de los siguientes aspectos:

a) Rotación del personal.

- b) Desglose de la plantilla por edad, sexo, nivel de estudios y su posición en la Organización.
- c) Registro de absentismo, recogiendo entre otros aspectos la periodicidad y las causas alegadas.
- d) Registro de despidos indicando las causas que los motivaron, debiendo constar la edad, sexo y puesto de la persona despedida.
- e) Registro de bajas voluntarias.
- f) Registro desglosado de bajas por enfermedad por causa, sexo, edad y área funcional.

**6.4.7** La Organización mantendrá informado al empleado acerca del Organigrama, especificando sus dependencias jerárquicas y funcionales tanto de manera ascendente como descendente.

En caso de que existan, el empleado conocerá los sistemas y parámetros de evaluación del desempeño.

**6.4.8** La Organización facilitará la conciliación de la vida personal y laboral de los trabajadores, mediante políticas activas de las que mantendrá registros de resultados.

**6.4.9** En caso de una situación desfavorable de mercado a medio o largo plazo, las empresas tratarán de reducir el impacto de la reorganización de sus operaciones, incluso en aquellos casos en los que se requiera el fin de la actividad de la Organización. Siempre que sea posible se establecerá un plan de minimización de los efectos negativos de la reestructuración.

**6.4.10** La Organización establecerá, de acuerdo con el apartado 6.1.5, medidas y vías de diálogo e información para que las personas que la integran puedan dirigir sus sugerencias, quejas o conflictos directamente al Comité de Ética. El Comité velará por el mantenimiento de la más estricta confidencialidad tanto en la recepción como en la resolución de los asuntos.

## **6.5 ENTORNO SOCIAL**

*Las empresas afectan a las comunidades de su entorno inmediato. La Gestión Ética y Socialmente Responsable significa que la empresa es consciente de ese hecho y establece mecanismos de comunicación con las comunidades afectadas, para conocer y medir ese impacto, y tratar de reducirlo o compensarlo.*

*Esta forma de integración de la Responsabilidad Social de la Empresa es especialmente significativa en comunidades pequeñas y en países menos desarrollados. En esos casos el papel de las empresas es muy importante y, cuando se gestiona adecuadamente, crea un vínculo de lealtad muy sólido entre la compañía y la comunidad.*

**6.5.1** La Organización tendrá en cuenta los impactos que tienen sus operaciones en las comunidades en las que esté operando. Para ello realizará una identificación y clasificación de las partes interesadas, con la finalidad de realizar un seguimiento de las repercusiones sociales de su actividad.

**6.5.2** La Organización velará por la transparencia en su actividad con respecto a su entorno social, facilitando cauces de comunicación y cooperación con las distintas partes interesadas.

**6.5.3** La Organización se compromete a combatir la existencia de corrupción en sus actividades. Para ello, establecerá medidas oportunas para prevenir cualquier forma de corrupción frente a su entorno social.

**6.5.4** En el caso de que la Organización realice acciones solidarias o de acción social, elaborará anualmente un informe que las especifique. Dicho informe incluirá los resultados obtenidos de acuerdo con la importancia social o económica de las mismas.

## **6.6 ENTORNO AMBIENTAL**

*La conciencia del impacto ecológico de las actividades industriales y económicas ha transformado nuestra forma de ver el desarrollo. La industrialización y el control de la naturaleza, que una vez se vieron como la clave del progreso, han mostrado su cara oscura. El deterioro medioambiental afecta de modos conocidos a las comunidades que lo sufren directamente (empobreciendo el suelo, empeorando la salud pública, contaminando acuíferos, destruyendo el paisaje y la biomasa, etc.) y de modos imprevisibles e incalculables a todo el planeta. Todo esto supone obligar a las generaciones futuras a costear nuestro propio bienestar, y privarlas de recursos irrecuperables.*

*La idea de desarrollo sostenible supone construir un modelo del desarrollo que satisface las necesidades de las presentes generaciones sin comprometer la posibilidad de las futuras para satisfacer sus propias necesidades.*

**6.6.1** La Organización se comprometerá a prevenir la contaminación generada por sus operaciones y productos, así como a mejorar de forma continua su desempeño ambiental favoreciendo el objetivo global de desarrollo sostenible. Para ello identificará, registrará y evaluará aquellos elementos de sus actividades, productos y servicios que causan o pueden causar impactos al ambiente.

**6.6.2** La Organización establecerá un programa de gestión con objetivos y metas para sus plantas o centros de trabajo con el objetivo de mejorar los impactos en el entorno producidos por sus actividades.

**6.6.3** La Organización establecerá un plan para evaluar, prevenir y gestionar los riesgos ambientales asociados a su actividad, así como para mitigar los impactos adversos en el entorno. El plan incluirá registros de casos de accidentes, incidentes y situaciones de emergencia, así como las medidas tomadas para su corrección y prevención.

**6.6.4** La Organización establecerá procedimientos para mantener una actividad habitual de comunicación y consulta con las partes interesadas en su desempeño ambiental.

**6.6.5** La Organización podrá evidenciar el cumplimiento de este capítulo

mediante la aportación de documentos de otros sistemas de gestión.

## 6.7 INVERSORES

*Los inversores son un colectivo que se ve afectado de manera inmediata por las decisiones que toma la Organización. La creación de valor debe ser puesta al servicio de toda la comunidad inversora en sentido amplio, integrando accionistas y otros agentes que se ven directamente afectados por su evolución: analistas, gestores y partícipes de fondos de inversión, obligacionistas, agencias de calificación, etc.*

*La Organización ha de contribuir a construir mercados eficientes poniendo a disposición de todos sus interesados la información que pueda afectar a su comportamiento en el mercado mediante canales que garanticen un acceso en tiempo real y sin restricciones.*

*El compromiso con el reflejo de la imagen fiel de los estados financieros ha de estar basado en los principios de la transparencia, relevancia y veracidad.*

**6.7.1** La relación de la Organización con cualquiera de sus inversores, seguirá, al menos, los principios rectores de transparencia, lealtad, y creación de valor de forma sostenible.

Estos aspectos se concretarán mediante la formalización de un protocolo de

relaciones con inversores que pondrá a disposición de los mismos.

**6.7.2** En dicho protocolo, la Organización definirá:

- a) las relaciones entre propiedad y gestión de la Organización,
- b) el contenido de la información periódica que se pondrá a disposición de los inversores,
- c) la frecuencia de dicha información y
- d) las vías puestas a disposición del inversor para solicitar y recibir información en cualquier momento.

Todo hecho relevante que pudiera afectar a los intereses de los inversores será comunicado de forma inmediata, suficiente, precisa y fiable.

## **6.8 COMPETENCIA**

*En el mundo globalizado actual, con mercados interdependientes, la existencia de competidores favorece el crecimiento y transparencia de los mercados, la creación de puestos de trabajo y la movilidad de personas, productos, capitales y servicios, con lo que la economía desde este amplio punto de vista, crece en su conjunto, creando nuevas e incrementando las oportunidades de negocio. Así las cosas, al competidor hay que tratarle con respeto, colaborando con él en asuntos de interés común.*

**6.8.1** La Organización respetará los derechos de propiedad de sus

competidores, fomentando acudir a fórmulas de arbitraje, o acuerdos entre las partes, como vía de resolución de diferencias al respecto. Asimismo, la Organización no utilizará medios ilegales, tales como el espionaje industrial o la corrupción, para recabar información sobre sus competidores.

**6.8.2** Entre los compromisos que la Organización debe mantener, está la aceptación y cumplimiento de la legislación aplicable en el ámbito de la Competencia. En los casos en que la legislación del país donde opera la Organización no alcanzara los mínimos exigibles de acuerdo con el derecho internacional, se adoptará este como la legislación mínima aceptada.

**6.8.3** La Empresa no difundirá información falseada o tendenciosa en contra de sus competidores.

**6.8.4** La Empresa propiciará el diálogo y las relaciones personales como fórmula de entendimiento para lo cual se incorporará a asociaciones y foros de interés común, que sirva de encuentro con sus competidores y de intercambio de experiencias.

## **6.9 ADMINISTRACIONES COMPETENTES**

*Uno de los valores que los funcionarios y los Altos Cargos de la Administración más aprecian en las relaciones con los administrados, es su honestidad e integridad a la hora de que la ciudadanía cumpla con sus obligaciones legales.*

*La base de todo ello es la transparencia y la visibilidad.*

*La claridad en las relaciones, no impide que se discrepe en las interpretaciones y para resolverlo están las vías ordinarias.*

*En cualquier caso, hay que motivar la confianza de la Administración.*

**6.9.1** La Organización establecerá los canales de comunicación y diálogo que considere convenientes con las Administraciones con las que se relacione con el fin de cooperar en el desarrollo de la comunidad donde opera.

**6.9.2** La Organización se compromete a evitar cualquier forma de corrupción en sus relaciones con la Administración. Para ello, establecerá y dará a conocer su política anticorrupción, que incluirá específicamente el compromiso de evitar la extorsión y cualquier tipo de soborno.

## RELACIÓN DE ACRÓNIMOS

**ISO:** Internacional Organization for Standardization

**OCDE:** Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico

**OIT:** Organización Internacional del Trabajo

**OSHAS:** Occupational Safety and Health Administrations

**SAI:** Social Accountability International

**SGE:** Sistema de la Gestión Ética y Socialmente Responsable