

1. Datos de contacto



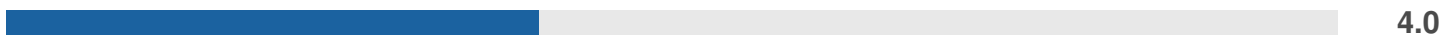
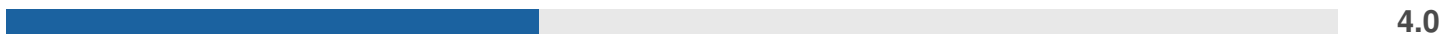

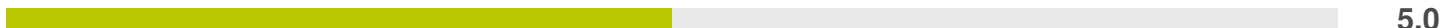
Empresa	Empresa S.A
Nombre	Nombre1 Apellido1 Apellido2
Cargo	Cargo1
Correo electrónico	correo@dominio.com

2. Información general

Este cuestionario se ha desarrollado a través de una colaboración entre Bankia y Forética, tomando como base los requisitos y temáticas contempladas en la norma SGE 21 de Forética. Esta es la primera norma europea que permite auditar y certificar un sistema de gestión de la responsabilidad social. Los resultados incluidos en este informe permiten entender el nivel de implementación de aspectos de responsabilidad social por parte de la organización, por lo que constituyen un interesante punto de partida para identificar áreas de acción en RSE. Para más información sobre la implantación y certificación de la norma SGE 21, puede ponerse en contacto con Forética en foretica@foretica.es

Según los resultados obtenidos tras la cumplimentación del cuestionario, se plantean algunos de los aspectos tanto positivos como de mejora identificados para cada uno de los cinco bloques temáticos considerados. En el caso de los aspectos positivos, se incluyen algunas recomendaciones a tener en cuenta para seguir avanzando hacia la excelencia en el proceso de implementación de la RSE en base a la norma SGE 21. Los aspectos de mejora, hacen referencia a aspectos que aún no han sido desarrollados por la organización pero que son importantes para un despliegue adecuado de un sistema de gestión de la RSE. Es por ello que estos apartados del informe incorporan información adicional sobre la relevancia de la consideración de estos aspectos por parte de la organización así como algunas pautas sobre cómo mejorar en la implementación de estos requisitos. Por último, para cada uno de los bloques temáticos, se incluye un apartado de Herramientas, recursos y plataformas, que proporciona páginas web, documentos y recursos que permiten profundizar más en cada uno de ellos.

3. Resultados

Estrategia y gobierno		6.0
Recursos humanos		7.0
Cadena de suministro		4.0
Relación con el entorno		4.0
Inversores, competencia y administraciones públicas		4.0
Nota global en Responsabilidad Social Empresarial		5.0

Bloque temático: Estrategia y gobierno

Aspectos positivos

- La Política de gestión ética y responsabilidad social es uno de los documentos más importantes para una organización que trabaja en la implementación de la RSE. Implica un compromiso público en esta materia además de constituir la base que permite alinear un plan de RSE. Es importante que este documento esté a disposición pública y que sea comunicado a todas las personas vinculadas a la organización.
- Un plan implica que las acciones a realizar como parte del despliegue de los aspectos de RSE se han estructurado de manera formal, estableciendo objetivos, indicadores de mejora y plazos en los que desarrollar dichas acciones, entre otros aspectos. Un buen plan de RSE deberá considerar siempre objetivos ambientales, sociales y de buen gobierno constituyendo un marco de actuación completo.
- Conocer y dialogar con los grupos de interés de la organización es uno de los aspectos clave para un correcto desempeño en RSE. Además de identificar a estas partes interesadas, es imprescindible saber identificar sus necesidades y expectativas y establecer planes de acción orientados a cada uno de ellos.
- La rendición de cuentas respecto al desempeño ambiental, social y de buen gobierno de la organización, en este caso a través de un informe o memoria, es un excelente ejercicio de transparencia de una organización frente a sus grupos de interés. Este informe debe ponerse a disposición pública, a través de los medios de los que la organización disponga.

Aspectos de mejora

- El Código de Conducta es otro de los documentos básicos de un sistema de gestión de la RSE, ya que define las pautas éticas que orientan la relación con los grupos de interés. Disponer de este Código, coherente y específico con los valores de la organización, y que sea conocido por las personas vinculadas a ella, dará entidad a la organización y servirá como directriz para la toma de decisiones.
- Es importante disponer de un grupo de personas representativas de los diferentes departamentos, que asegure el despliegue de las diferentes acciones en materia de responsabilidad social, garantizando y dando seguimiento a que estas se lleven a cabo de manera adecuada. El Comité es el motor que permite el avance en la gestión de la RSE, por lo que el establecimiento de dicho grupo implica un gran compromiso de la organización en este sentido.

Herramientas, recursos y plataformas

- **30 reglas de oro de la RSE para la pyme**
"30 reglas de oro de la RSE para la pyme" de Forética, que recoge algunas reglas básicas para la integración de la RSE en la gestión de una pyme, por ejemplo, a través de la elaboración de un plan de RSE.
- **Institute of Business Ethics (IBE)**
Institute of Business Ethics (IBE), dispone de recursos útiles para la elaboración de códigos de conducta en todo tipo de organizaciones, entre otra documentación relevante
- **G4. Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad**
G4. Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad. Principios y contenidos básicos. Global Reporting Initiative; la herramienta a nivel internacional más utilizada para la elaboración de memorias de sostenibilidad o responsabilidad social.
- **Diálogo con los grupos de interés**
Guía práctica para empresas y stakeholders

Bloque temático: Recursos humanos

Aspectos positivos

- El compromiso con los derechos humanos es una exigencia para todas las organizaciones. Más allá de este, un control y seguimiento del cumplimiento de los mismos es sinónimo de responsabilidad, permite prevenir y mitigar posibles impactos negativos.
- La identificación de los perfiles de diversidad presentes en la organización implica conocer, pero también gestionar de manera adecuada los factores de pluralidad presentes en la plantilla. Para cada perfil de diversidad, es importante establecer un plan de acción concreto, conociendo las expectativas y las necesidades que cada perfil pueda tener.
- Que los empleados de la organización dispongan de medidas de conciliación de la vida personal, laboral y familiar a su disposición implica que estos son considerados como sujetos de bienestar y desarrollo personal. Estas medidas deberán ser conocidas por toda la organización y revisadas periódicamente en función de las necesidades identificadas.
- El diagnóstico de los riesgos laborales de puestos de trabajo e instalaciones, permite obtener valiosa información sobre posibles mejoras necesarias para garantizar un lugar seguro y saludable. Es por eso que tanto la formación como la difusión de la información sobre seguridad es esencial para todos los empleados.
- La disposición de un plan de formación por parte de la organización representa el compromiso que esta tiene con el fomento de la empleabilidad de los propios empleados y con su crecimiento profesional. Será importante evaluar periódicamente las necesidades de formación de los empleados para confirmar que estas están alineadas además, con los objetivos de la organización.

Aspectos de mejora

- El principio de igualdad de oportunidades es un concepto que las organizaciones deberían considerar dentro de una gestión responsable de recursos humanos. Garantizar una ausencia de discriminación en el acceso a puestos de trabajo, formación, desarrollo profesional o retribución para cualquier perfil de diversidad son aspectos muy importantes dentro de las políticas de recursos humanos.
- Evaluar el clima laboral en la organización es un ejercicio útil e interesante que permite obtener mucha información sobre el ambiente de trabajo y la satisfacción de los empleados. Para ello, la organización puede utilizar la metodología que considere más adecuada, y repetirla de manera periódica.

Herramientas, recursos y plataformas

- **Business & human rights Resource Centre**
Business & human rights Resource Centre, que cuenta con amplia información sobre empresa y derechos humanos, tanto en lo que respecta a diferentes temas como a casos de empresas que están trabajando en este ámbito.
- **Instituto Europeo para la gestión de la diversidad**
- **Guía para la gestión de la igualdad en las organizaciones – VIII Cuaderno Forética**
- **Apartado sobre Lugar de Trabajo**

Bloque temático: Cadena de suministro

Aspectos positivos

- Considerar aspectos ambientales, sociales y de buen gobierno en el diseño de los productos y servicios de una organización implica un compromiso con la innovación y la sostenibilidad. En la medida de sus posibilidades, la organización podrá avanzar y considerar todo el ciclo de vida de productos y servicios.
- Disponer de un sistema de gestión de calidad implantado y certificado implica que la organización cuenta con un marco estructurado para lograr la máxima calidad en sus procesos, productos y servicios siendo capaz de responder a las necesidades y expectativas de los clientes y el mercado. Es importante que el compromiso con la calidad sea conocido por todas las personas de la organización.
- Disponer de una matriz de proveedores clasificados por relevancia permite a la organización conocer cómo estos se distribuyen en función de niveles de riesgo, de dependencia o de volumen de compras, entre otros elementos. Este sistema o matriz es importante que se mantenga actualizada periódicamente, reflejando siempre la realidad del proceso de compras de la organización.

Aspectos de mejora

- La información responsable de productos y servicios es un elemento muy importante en lo que respecta a la relación, especialmente con los clientes. Esta deberá ser clara y honesta en todas las comunicaciones de la organización.
- La evaluación de la satisfacción de los clientes sobre los servicios o productos que oferta la organización es un ejercicio muy relevante para ayudar a entender la percepción de estos y como elemento para la mejora continua. Esta evaluación puede llevarse a cabo mediante encuestas u otros mecanismos que la organización considere convenientes.
- El establecimiento de criterios responsables para los procesos de compras supone que, más allá del desempeño de la propia organización, esta valora el tipo de proveedores con los trabaja. Se debería tener en cuenta la triple perspectiva ambiental, social y de buen gobierno, de manera que se obtenga información y se evalúe después a todos ellos.
- Todas las organizaciones tienen una importante capacidad de sensibilización de sus clientes. Es por ello que un ejercicio de responsabilidad es el que contribuye a la concienciación en el uso y consumo de productos y servicios. Etiquetado o difusión de mensajes en medios de comunicación son sólo dos tipos de acciones que cualquier organización puede llevar a cabo.

Herramientas, recursos y plataformas

- **Innovación responsable**
"Innovación responsable", Forética, que intenta explicar este concepto desde la perspectiva más teórica hasta la más práctica, aportando ejemplos y retos.
- **ISO 9001: Sistema de Gestión de la calidad**
ISO 9001: Sistema de Gestión de la calidad, como ejemplo de sistema de gestión que permite integrar aspectos como la satisfacción del cliente en los productos o servicios, entre otros.
- **Las claves de la compra pública responsable. Guía práctica.**
"Las claves de la compra pública responsable. Guía práctica.", Forética, que pretende ser una guía para las AAPP en lo que respecta a tendencias internacionales en compra pública y, por tanto, útil también para las empresas.
- **Guía para la gestión responsable de la cadena de suministro**
"Guía para la gestión responsable de la cadena de suministro", Pacto Mundial, una guía práctica de gestión de proveedores.
- **La responsabilidad social corporativa en la cadena de valor**
"La responsabilidad social corporativa en la cadena de valor", IESE, que aporta una visión muy completa sobre la triple perspectiva social, ambiental y de buen gobierno en la cadena de valor y algunos casos paradigmáticos.

Bloque temático: Relación con el entorno

Aspectos positivos

- Disponer de una identificación de los aspectos o temáticas ambientales más relevantes para la organización es esencial para gestionar y minimizar los posibles impactos asociados a ellos. Es interesante que la organización no sólo considere aquellos aspectos e impactos directos sino también los indirectos sobre el medio ambiente, teniendo en cuenta, en la medida de lo posible, a la cadena de suministro.
- Cualquier organización debe ser consciente de cómo está afectando su actividad y negocio al entorno social donde opera. Conocer estos impactos, tanto positivos como negativos, permite monitorizarlos y poder llevar a cabo acciones adaptadas para ellos. La identificación de estos impactos debe actualizarse anualmente y en cualquier otro momento conveniente debido a cambios en dicho entorno.

Aspectos de mejora

- Una vez identificados aquellos aspectos y temáticas significativas para la organización, el siguiente paso natural y necesario es diseñar un programa o plan que disponga de objetivos e indicadores que permitan dar seguimiento de la evolución de los impactos sobre el entorno. Sólo de esta manera se puede trabajar con la filosofía de la mejora continua.
- El cambio climático es un reto global que requiere una colaboración conjunta entre todo tipo de organizaciones de la sociedad. El compromiso, por parte de las empresas, es clave para poder conseguir los objetivos establecidos internacionalmente. Por ello, la organización deberá definir su propia estrategia y establecer los objetivos y acciones de reducción más adecuadas para ella.
- Las acciones sociales y solidarias son una estupenda herramienta que permiten una mayor involucración de la organización en su entorno social más inmediato. Para comenzar, las opciones son muy diversas y adaptables a todas las capacidades y disponibilidad de tiempo y recursos, desde el voluntariado corporativo hasta la colaboración con entidades sociales.

Herramientas, recursos y plataformas

- **Identificación y evaluación de aspectos ambientales**
"Identificación y evaluación de aspectos ambientales", IHOBE, es una guía sencilla que ayuda de manera práctica a la identificación de aspectos e impactos ambientales y al establecimiento de indicadores ambientales en función de los resultados.
- **Apartado sobre cambio climático**
Apartado sobre cambio climático en la web del Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente, que incluye información básica sobre este reto global y algunas de las herramientas y planes en los que se está trabajando desde España.
- **Guía de Medición del impacto socioeconómico de las empresas**
"Guía de Medición del impacto socioeconómico de las empresas", Forética-CSR Innolabs, que establece un interesante marco conceptual de la medición de impacto social y los retos asociados.
- **Midiendo el impacto socioeconómico. Guía para las empresas**
"Midiendo el impacto socioeconómico. Guía para las empresas" del World Business Council for Sustainable Development (WBCSD), que explica algunas de las metodologías más conocidas para llevar a cabo una medición de impacto social, entre otros aspectos.
- **Fundación HazloPosible**
Fundación HazloPosible; genera una red de contactos entre empresas y ONG para establecer vínculos y oportunidades de colaboración identificando necesidades comunes.
- **Observatorio de Voluntariado Corporativo**
"Informe 2015. Voluntariado corporativo en Iberoamérica" del Observatorio de Voluntariado corporativo, que hace un recorrido por la situación actual de este tipo de acción de inversión en la comunidad, desde diferentes perspectivas.

Bloque temático: Inversores, competencia y administraciones públicas

Aspectos positivos

- La existencia, en la organización, de un Código de Buen Gobierno da cuenta del compromiso de esta con la transparencia y la lealtad en lo que respecta a la relación con sus inversores. Este documento deberá siempre incluir la referencia a aspectos como la relación entre propiedad y gestión así como el contenido, la frecuencia y las vías de comunicación establecidas con los inversores.
- Una organización responsable es también aquella cuya relación con la competencia es sana, con una gestión adecuada de la información de la que se dispone de los competidores. En el caso de diferencias o disputas, es importante llegar siempre a acuerdos y emplear el diálogo como herramienta para la resolución de los conflictos.

Aspectos de mejora

- La publicación de las cuentas anuales de la organización es un ejercicio de transparencia imprescindible y, en la mayor parte de los casos, obligatorio para las organizaciones. La manera de hacer públicas estas cuentas podrá ser, entre otras, mediante su depósito en el Registro Mercantil o a través de la memoria de sostenibilidad, entre otras opciones, en función del tipo de organización o la legislación aplicable.
- El cumplimiento de la legislación y la normativa es un elemento que trasciende a la responsabilidad social, siendo una cuestión de sostenibilidad obvia. Es importante que, más allá de la identificación inicial, se lleve a cabo un seguimiento periódico de la legislación aplicable considerando tanto aspectos como la perspectiva temática, el sector o la ubicación geográfica, entre otros. Por ello, esta debe fijar las acciones que le permitan identificar la legislación aplicable a distintos niveles, debiendo ser revisada periódicamente.
- Las administraciones públicas son uno de los grupos de interés clave para cualquier organización. Es por eso que mantener una comunicación fluida con ellas (a nivel local, autonómico o incluso nacional) no sólo permite adelantarse a posibles cambios sino también cooperar en el fomento de políticas responsables.

Herramientas, recursos y plataformas

- **Código de buen gobierno de las sociedades cotizadas (CNMV)**
Código de buen gobierno de las sociedades cotizadas (CNMV), que establece recomendaciones sobre el buen gobierno y la transparencia de las organizaciones.
- **Boletín oficial del estado (BOE)**
Boletín oficial del estado (BOE), que permite buscar legislación y establecer alertas para la nueva legislación publicada.
- **Comisión nacional de los mercados y la competencia**
Comisión nacional de los mercados y la competencia, como organismo que promueve y defiende el buen funcionamiento de todos los mercados en interés de los consumidores y de las empresas.
- **Estrategia Española de Responsabilidad Social de las empresas**
Estrategia Española de Responsabilidad Social de las empresas, del Ministerio de Empleo y Seguridad Social, como marco común de referencia para las actuaciones que se están llevando a cabo en materia de RSE desde el ámbito público y privado.
- **Apartado sobre la Responsabilidad Social de las Empresas**
Apartado sobre la Responsabilidad Social de las Empresas, de la web del Ministerio de Empleo y Seguridad Social, que incluye actualidad, documentación y legislación, entre otra información relevante.
- **Sustainability indices**
Sustainability indices, de RobecoSAM; información sobre uno de los índices bursátiles de sostenibilidad más importante a nivel internacional, Dow Jones Sustainability Index.

4. Respuestas

Estrategia y gobierno

- ¿Dispone la empresa de una política de responsabilidad social/sostenibilidad? **Sí**
- ¿Dispone la empresa de un Código de Conducta interno que alinea el comportamiento responsable de la empresa y empleados? **No**
- ¿Existe un Comité de RSE en la empresa? **No**
- ¿Dispone la empresa de un plan o estrategia de RSE, con objetivos e indicadores? **Sí**
- ¿Están identificados los grupos de interés y se han planificado acciones para ellos? **Sí**
- ¿Elabora la empresa un informe de desempeño en materia ambiental/social/buen gobierno? **Sí**

Recursos humanos

- ¿Existe un compromiso público por los derechos humanos? **Sí**
- ¿Existen políticas para garantizar la igualdad de oportunidades? **No**
- ¿Se han identificado los perfiles de diversidad presentes en la empresa? **Sí**
- ¿Dispone la empresa de un plan de conciliación de la vida personal, familiar y laboral? **Sí**
- ¿Se realiza una evaluación periódica del clima laboral? **No**
- ¿Se ha realizado un diagnóstico de riesgos laborales para las instalaciones y los diferentes puestos de trabajo? **Sí**
- ¿Dispone la empresa de un plan de formación adaptado a las necesidades de sus empleados? **Sí**

Cadena de suministro

- ¿Se consideran criterios ambientales y sociales en el diseño de productos y servicios? **Sí**
- ¿Dispone la empresa de un sistema de gestión de la calidad implantado y/o certificado? **Sí**
- ¿Se ofrece información clara a los clientes sobre sus productos y servicios? **No**
- ¿Se realizan periódicamente evaluaciones de la satisfacción del cliente? **Ns/Nc**
- ¿Se han definido criterios sociales, ambientales y de buen gobierno en el proceso de compras? **Ns/Nc**
- ¿Se realiza una evaluación y clasificación de los proveedores en función de la importancia para la empresa? **Sí**
- ¿Se llevan a cabo acciones de sensibilización y/o concienciación en cuanto al uso y consumo responsable de sus productos y servicios? **Ns/Nc**

Relación con el entorno

- ¿Se ha realizado una identificación de los impactos ambientales derivados de la actividad de la empresa? **Sí**
- ¿Se ha establecido un programa de gestión ambiental con objetivos y metas que permita la minimización y/o mitigación de dichos impactos ambientales? **No**
- ¿Se ha definido una estrategia de acción frente al cambio climático con objetivos concretos de reducción de emisiones? **No**

¿Ha identificado la empresa los impactos sociales (positivos o negativos) de los procesos de negocio, proyectos y actividades en las comunidades en las que opera? **Sí**

¿Se llevan a cabo acciones sociales y solidarias de inversión en la comunidad? **Ns/Nc**

Inversores, competencia y administraciones públicas

¿Existe un protocolo de relaciones con inversores o Código de Buen Gobierno de la empresa? **Sí**

¿La empresa hace públicas y accesibles las cuentas anuales a través de herramientas como la memoria anual de actividades y/o de sostenibilidad? **No**

¿Existen mecanismos para garantizar el respeto de los derechos de propiedad de los competidores y la no utilización de acciones indebidas para recabar información sobre estos? **Sí**

¿Dispone de un sistema para identificar la normativa y regulación aplicable y garantizar su cumplimiento? **No**

¿Existen canales de comunicación activos con las administraciones públicas (locales, regionales o nacionales, según corresponda) para colaborar en el fomento de la gestión responsable? **No**

Este documento es de carácter meramente informativo y ha sido elaborado por Foretica a petición del usuario en base a los datos proporcionados por el mismo. Bankia sólo facilita el acceso a la herramienta Gestión Responsable y no concede ninguna garantía respecto de la exactitud, actualización o exhaustividad de la información, ni asume responsabilidad alguna en relación con este documento, incluyendo cualquier manifestación o garantía expresa o implícita respecto a las afirmaciones, recomendaciones o errores incluidas en el mismo o cualesquiera otras que pudieran derivarse de esta información.

FORÉTICA no proporciona garantías sobre la exactitud, fiabilidad, temporalidad o adecuación de la información suministrada ni responde de posibles errores, descuadres, falta de correspondencia u omisiones en la misma. En consecuencia, no se podrá exigir responsabilidad alguna por los daños y perjuicios derivados de errores y/o incorrección o inexactitud en la información suministrada. FORETICA y Bankia no garantiza la comercialidad e idoneidad del contenido de la Información para una finalidad concreta.

En ningún caso la Información se suministra para cubrir las expectativas de uso, o pretensiones de usos particulares o profesionales de los terceros que hagan uso de la plataforma. FORETICA y Bankia no actúan como fiduciarios o como asesores de inversiones, por lo que el contenido de sus Informes no debe ser utilizado como sustitutivo del conocimiento, criterio o del juicio o la experiencia de los terceros que hagan uso de la plataforma.

Igualmente, queda bajo la discreción de los terceros que hagan uso de la plataforma y por ello libera a FORETICA y a Bankia de toda responsabilidad por la posible falta de adecuación del contenido de la Información, el uso de la misma para hacerla valer ante tribunales y/o juzgados, administraciones públicas o cualquier otro organismo público o tercero particular para cualquier motivo de su interés.