

MODELO DE ELABORACIÓN DE PLANES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EN ENTIDADES NO LUCRATIVAS



ÍNDICE DE CONTENIDOS

1

INTRODUCCIÓN

2

PASOS PREVIOS

3

PLAN DE ACTUACIÓN

4

IMPLEMENTACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Financiada por:



**GENERALITAT
VALENCIANA**

Conselleria de Participació,
Transparència, Cooperació
i Qualitat Democràtica

1.- INTRODUCCIÓN

CONTEXTUALIZACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

Aunque la responsabilidad social corporativa siempre ha sido vista como algo a trabajar en grandes empresas, su aplicación en pequeñas y medianas empresas se ha generalizado en los últimos años. Llegamos al punto en que su aplicación es de gran relevancia también en las organizaciones del Tercer Sector, dado que éstas también impactan sobre la economía, la sociedad y el medioambiente.

Así, muchas entidades han aplicado tradicionalmente prácticas de responsabilidad social sin llamarlo así, de forma habitual y ligada a su quehacer diario. Por ejemplo, por la forma en que se relacionan con sus trabajadores o por su apoyo a iniciativas sociales, deportivas o culturales. Y hay muchos otros aspectos que pueden incluirse en la aplicación práctica de la RSE: la mejora de los canales de información a los colectivos beneficiarios, la integración de personas inmigrantes o con minusvalías, la atención especial a las variables ambientales en el diseño de procesos, las políticas de igualdad de género, la definición de códigos de conducta en diversas materias...

Cuando hablamos de RSE, en líneas generales estamos hablando de:

- Acciones ligadas a la estrategia de las organizaciones del Tercer Sector e integradas en su estrategia y líneas de actuación
- Acciones voluntarias, que van más lejos del mero cumplimiento de la legislación actual
- Son acciones que tienen en cuenta las opiniones y expectativas de los grupos de interés relacionados con el ámbito de actuación de la organización.
- Son acciones de carácter público, que pueden estar sujetas al escrutinio de terceros/as para verificarse y comunicarse.

Así, podemos definir la RSE como:

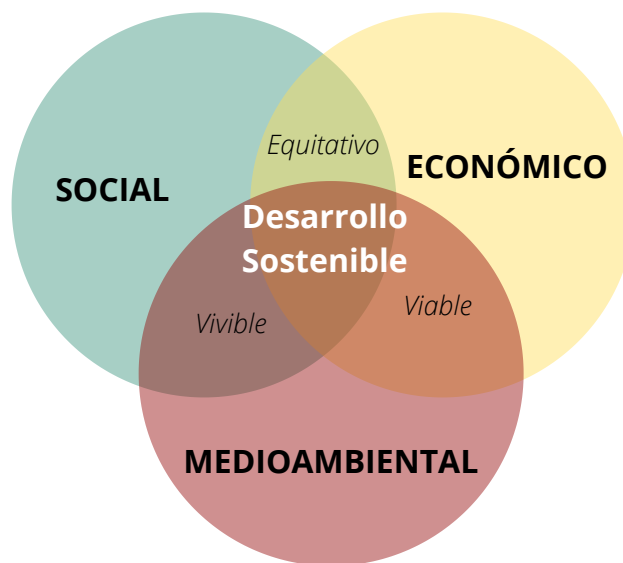
“La Responsabilidad social corporativa (RSC), también llamada Responsabilidad social empresarial (RSE) o simplemente Responsabilidad social (RS), es la responsabilidad que cada organización tiene con el medio ambiente en que se desenvuelve y con la sociedad de la que hace parte, se define como la contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental por parte de las empresas, generalmente con el objetivo de mejorar su situación competitiva, valorativa y su valor añadido. El sistema de evaluación de desempeño conjunto de la organización en estas áreas es conocido como el triple resultado.”

RESPONSABILIDAD SOCIAL Y DESARROLLO SOSTENIBLE

Como podemos deducir de la definición y la contextualización ofrecida de la RSE, ésta se encuentra muy ligada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible establecidos por la Organización de Naciones Unidas.

Podemos relacionar cada una de las acciones de responsabilidad social que pongamos en marcha de nuestras entidades con uno o varios Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS en adelante), de modo que implantando la responsabilidad social, estamos también cumpliendo con la Agenda 2030.

Podemos ver la relación existente entre la triple dimensión de la responsabilidad social y el desarrollo sostenible en el siguiente diagrama.



Así, la confluencia de la dimensión social y medioambiental, da lugar a un entorno “vivable”, habitable, en el que las personas se pueden desarrollar. La confluencia de la dimensión económica y medioambiental da lugar a un entorno “viable”, desarrollándose de manera económica pero salvaguardando el planeta para su disfrute por parte de generaciones futuras, originando la confluencia de las dimensiones social y económica un entorno “equitativo”, justo. Pues bien, solo aunando las tres dimensiones (social, medioambiental y económica), conseguiremos un verdadero desarrollo sostenible, en línea con los principios de la Agenda 2030 y los ODS.

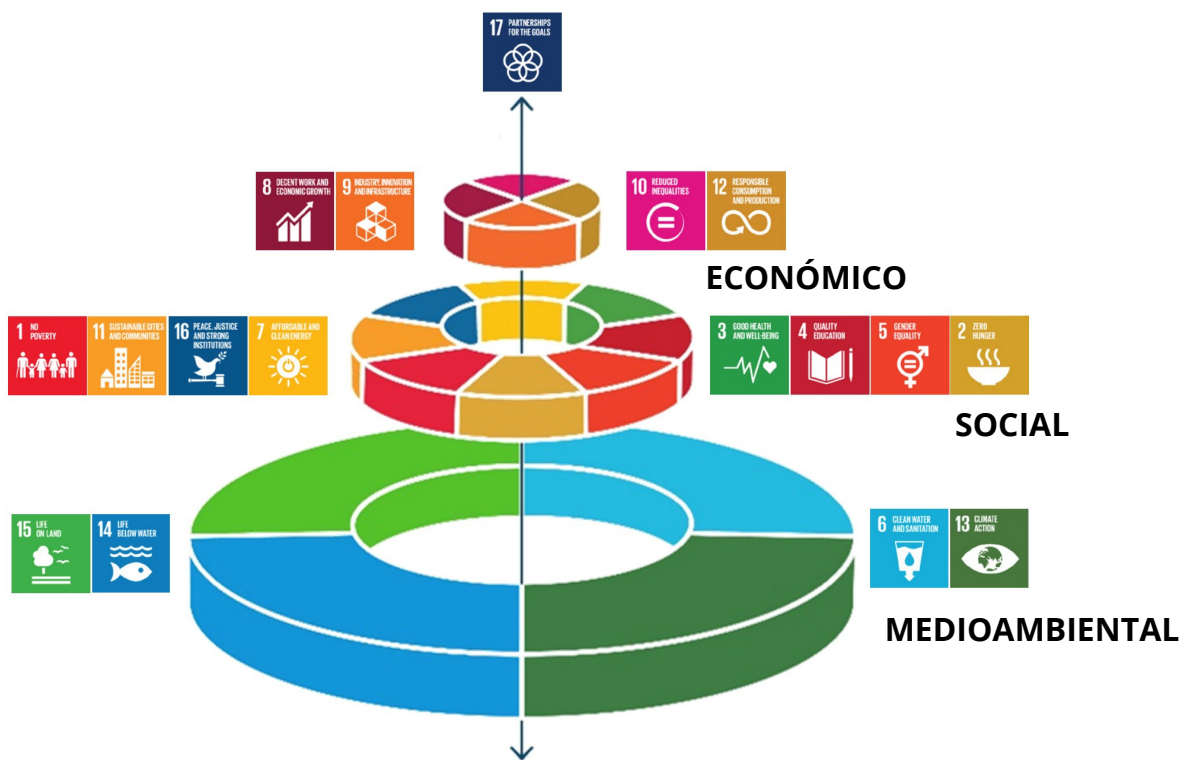
LAS TRES DIMENSIONES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

- **Dimensión social.** La primera de ellas, la dimensión social, hace referencia a todo lo que tiene que ver con las personas, es decir, la atención tanto a los grupos de interés de la entidad como a la sociedad en general. Dentro de esta dimensión también se encuentra como punto importante el cuidado del capital humano de la entidad, que se debe considerar como un activo más.
- **Dimensión económica.** La dimensión económica se centra en maximizar por un lado el beneficio económico (en caso de las entidades del Tercer Sector, hablaremos de maximizar el beneficio social que ésta produce a través de sus recursos económicos), y por otro de maximizar el valor de la entidad.
- **Dimensión medioambiental.** La dimensión medioambiental de la responsabilidad social reside en dos aspectos principalmente. El primero de ellos se refiere al flujo de entrada de la entidad, es decir, al consumo de recursos, siendo el flujo de salida el segundo, es decir, el impacto medioambiental que genera la entidad, si realiza vertidos, emisiones atmosféricas, etc. En ambos flujos debe existir un control medioambiental, no sólo controlando los aspectos legalmente establecidos e informando a los organismos pertinentes sobre sus actividades sino también informando a la sociedad para su conocimiento.



RESPONSABILIDAD SOCIAL Y OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

En la siguiente imagen observamos concretamente con qué ODS se relaciona cada una de estas dimensiones de la RSE.



1 Fin de la pobreza

2 Hambre cero

3 Salud y bienestar

4 Educación de calidad

5 Igualdad de género

6 Agua limpia y saneamiento

7 Energía asequible y no contaminante

8 Trabajo decente y crecimiento económico

9 Industria, innovación e infraestructura

10 Reducción de las desigualdades

11 Ciudades y comunidades sostenibles

12 Producción y consumo responsables

13 Acción por el clima

14 Vida submarina

15 Vida de ecosistemas terrestres

16 Paz, justicia e instituciones sólidas

17 Alianzas para lograr los objetivos

INTRODUCCIÓN AL PROCESO DE IMPLANTACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

Establecemos 3 fases esenciales: diagnóstico, plan de actuación y su implantación (así como seguimiento y control), a lo largo de las cuales la organización reflexiona y trabaja (con un enfoque RSE) sobre las dimensiones económica, ambiental y social de su política y gestión.

Las dos primeras fases se basan en analizar y revisar el compromiso, la misión/visión, los grupos de interés y el triple resultado, obteniendo de éstas un informe final de cada fase.

El compromiso parte de la necesaria implicación de la dirección o Junta Directiva. Solo de esta manera podemos garantizar la solidez de los siguientes pasos, y tender hacia políticas reales de responsabilidad social.

La definición de la misión y visión busca encuadrar el enfoque estratégico de la responsabilidad social en la entidad. Establecer una reflexión acerca de nuestro propósito como entidad y fijar en un papel este propósito existencial permite avanzar en la definición de la estrategia y en la fijación de políticas de responsabilidad social.

Deberemos establecer con quién interactúa la entidad, esto es, los grupos de interés o stakeholders.

La tercera fase se basa en la implantación de lo reflexionado y reflejado en las etapas anteriores, medidas concretas para mejorar la responsabilidad social en las entidades. Además, para cerrar el ciclo de mejora continua, en esta fase será necesario realizar una revisión según la periodicidad definida en el Plan de Actuación para evaluar las mejoras en materia de responsabilidad social que ha llevado a cabo la entidad.

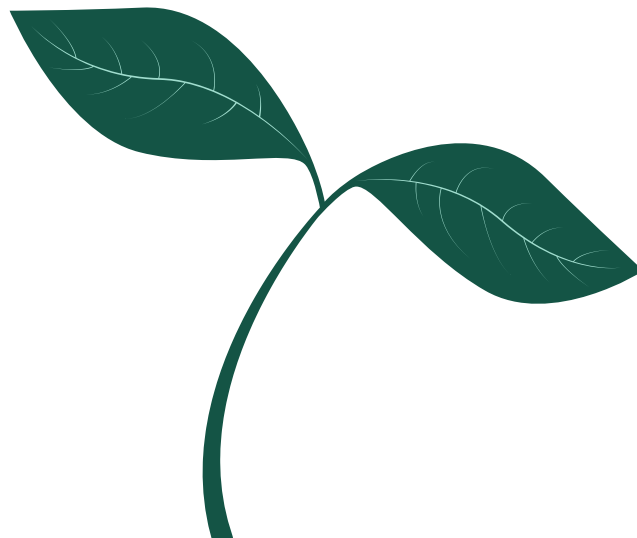


HERRAMIENTAS EN MATERIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Las distintas herramientas que se han desarrollado en el ámbito de la gestión de la responsabilidad social ponen el énfasis en diferentes componentes o ámbitos:

- Las expectativas de grupos de interés, para lo cual se establecen y desarrollan diferentes herramientas de diálogo con ellos.
- La rendición de cuentas a través, por ejemplo, de memorias de sostenibilidad, como los estándares GRI, descargables en el siguiente enlace:
- <https://www.globalreporting.org/standards/gri-standards-translations/gri-standards-spanish-translations-download-center/>
- La estrategia y operativa habitual: normas y herramientas de mejora continua (como en el caso de SA 8000).
- La cultura: códigos de conducta, códigos éticos (Global Compact de Naciones Unidas, por ejemplo, consultable en este enlace <https://www.pactomundial.org/>)

En las siguientes páginas trataremos cuáles son los primeros pasos que la entidad debería dar (diagnóstico), cómo definir un plan de actuación (segunda fase) y como implementarlo y realizar el seguimiento (tercera fase).



2.- PRIMEROS PASOS

2

PRIMEROS PASOS

A continuación describiremos cuáles son los primeros pasos que las entidades deberían dar con la finalidad de implantar una política de responsabilidad social que pudiera verse formalizada, más adelante, por alguna certificación de calidad o mediante la implantación del GRI Standars (los Estándares GRI representan las mejores prácticas a nivel global para informar públicamente los impactos económicos, ambientales y sociales de una organización. La elaboración de informes de sostenibilidad a partir de estos Estándares proporciona información acerca de las contribuciones positivas y negativas de las organizaciones al desarrollo sostenible) o el refuerzo mediante la inscripción de nuestra entidad en el Global Compact de Naciones Unidas.

Estos primeros pasos son:

1. Compromiso de la dirección
2. Formación
3. Definición del equipo de trabajo
4. Definición de misión y visión
5. Definición de grupos de interés
6. Diagnóstico



1. Compromiso de la Dirección

En este paso inicial, buscamos que la Dirección de la entidad muestre su compromiso con la definición de una estrategia de responsabilidad social que permita realizar un diagnóstico de la situación actual en la entidad y avanzar en la implementación de acciones de mejora para las dimensiones social, económica y medioambiental.

En la siguiente página mostramos un ejemplo de documento de compromiso.

2.- Formación

Una vez obtenido el compromiso de la Dirección de la entidad para empezar a trabajar la responsabilidad social en la misma, deberemos formar a la persona responsable, al equipo que se encargará de las decisiones concretas y a toda la plantilla (al menos en lo que respecta a nociones básicas de responsabilidad social).

Se recomienda utilizar una ficha similar al modelo que encontraréis a continuación, donde figuren los contenidos, objetivos, horas de la acción formativa e indicadores de cumplimiento como grado de conocimientos acerca de la responsabilidad social antes y después de la formación, número de personas participantes desglosado por sexos, etc.

Algunas recomendaciones adicionales en lo que respecta a la formación serían:

- Convocar grupos de no más de 20 personas, con el objetivo de facilitar el diálogo.
- Si es necesario convocar a más de un grupo, procurar que en cada sesión participe gente de diferentes áreas, de modo que puedan enriquecerse las aportaciones.
- Si se van a utilizar materiales didácticos, se puede distribuir una copia del documento a cada persona asistente.
- La formación inicial, incluyendo media hora para comentarios finales, no debería durar más de tres horas.



COMPROMISO DIRECCIÓN

MODELO DE COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

D/Dña _____ (nombre, apellidos y cargo de director/a, gerente o Presidente/a de Junta Directiva) , como representante de la entidad _____, suscribe el presente documento que evidencia el compromiso asumido por la entidad para avanzar en el desarrollo e integración de la Responsabilidad Social como un camino de mejora en sostenibilidad.

Para ello, la empresa se compromete a:

1. Realizar un diagnóstico de sus dimensiones económica, social y medioambiental
2. Designar una persona responsable del proceso de implantación (Persona de Referencia), con disponibilidad de tiempo y recursos suficientes para liderar el proceso de realización del Diagnóstico dentro de la entidad.

Persona de Referencia: _____ (nombre, apellidos y cargo)

3. Comunicar el desarrollo del proceso de implantación de la estrategia de responsabilidad social a todas las personas de la organización, al menos en 2 momentos:

- Fase inicial y de formación en la entidad
- Fase final de elaboración del informe de diagnóstico

4. Utilizar las conclusiones obtenidas en el Diagnóstico de Responsabilidad Social, que establece y prioriza las oportunidades de mejora, para dar continuidad a la mejora en sostenibilidad de la entidad.

En _____, a _____ de _____ de _____

Fdo:

Director/a, Gerente o Presidente/a: _____

Sello de la entidad

MODELO DE FICHA FORMATIVA

NOMBRE DE ACCIÓN FORMATIVA Y PERFIL DE PERSONAS AL QUE SE DIRIGE LA ACCIÓN

FECHAS

NÚMERO DE HORAS

OBJETIVOS

CONTENIDOS

INDICADORES RELEVANTES

3. Definición del equipo de trabajo

Es una de las fases clave, dado que todo el proceso dependerá de que exista un equipo comprometido y con conocimiento de la materia, de modo que pueda dar impulso a las estrategias que se definan respecto a responsabilidad social. Algunos de los requisitos que debería cumplir este equipo de trabajo son los siguientes:

- Disponer de **acceso directo a dirección, gerencia o presidencia de Junta Directiva**, de manera que pueda recopilar la información necesaria, tanto en la fase de diagnóstico como en la fase de definición del plan de actuación.
- Debe contar con **credibilidad interna**. Y por tanto, que se relacione con fluidez con las personas de la entidad, de tal forma que éstas perciban en él o ella un interés de la entidad por que el tema avance.
- Sería deseable que tuviera cierta **familiaridad con cuestiones vinculadas a la calidad** o a sistemas de gestión, lo que puede ayudarle a entender mejor la metodología y facilitar su aplicación práctica.
- Es importante que el tema le parezca interesante y **motivador**. Esto puede marcar la diferencia.
- Debe disponer de **tiempo suficiente** para abordar esta tarea. En caso contrario, el proceso no llegará a buen puerto. Estimamos que la elaboración del Plan de Actuación puede requerir unas 30 horas de trabajo interno, aunque es una estimación que lógicamente puede variar en función de la dimensión de la entidad y otros factores.

4. Definición de misión y visión

Debemos definir estas dos cuestiones:

- **Misión de la entidad:** describe el propósito genérico de la misma, el por qué, para qué y para quién sirve. Es el punto de referencia de todas las acciones llevadas a cabo y guiará las actuaciones en materia de responsabilidad social.
- **Visión:** es una declaración de lo que espera llegar a ser la entidad, o aquello que espera conseguir en el futuro. Podemos incorporar alguna referencia a la responsabilidad social y sostenibilidad en la entidad.

Incluimos una ficha para definir la misión y visión, en la que podemos aprovechar para fijar los ODS que son claves en nuestra entidad y que trabajamos habitualmente.

CONSTITUCIÓN DE EQUIPO DE TRABAJO

MODELO DE ACTA DE CONSTITUCIÓN DE EQUIPO DE TRABAJO

De una parte en representación de la entidad:

De otra parte en representación de la plantilla:

Exponen

Que con fecha _____, la representación de la entidad _____ y la parte de la plantilla designada como representante de ésta, acuerdan constituir el equipo de trabajo en materia de responsabilidad social, que permite abordar de forma conjunta la implantación de medidas en la materia para las dimensiones social, económica y medioambiental.


Las partes se reconocen mutuamente capacidad suficiente para obligarse en el presente acto.

En _____, a _____ de _____ de _____

Fdo:

DEFINICIÓN DE MISIÓN Y VISIÓN

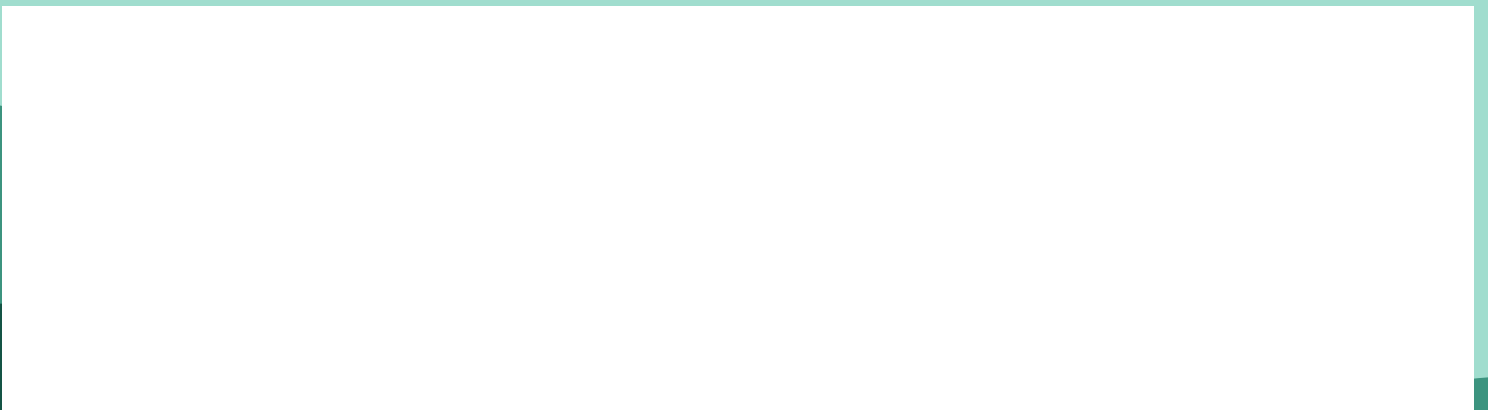
MISIÓN



VISIÓN



ODS CLAVE EN LA ENTIDAD (INSERTAR IMÁGENES DE ODS EN CUADROS INFERIORES)



5. Definición de grupos de interés

La entidad debe delimitar con qué agentes tiene contacto y sobre quién repercuten, además, sus actividades. Para ello, planteamos un documento de detección de grupos de interés, aunque, de manera general, las entidades podrían configurar como grupos de interés los siguientes:

- Personas trabajadoras, interesadas en la continuidad y viabilidad de la entidad, en el adecuado desempeño de su trabajo y en las condiciones laborales bajo las que dicho trabajo se desarrolla.
- La Junta Directiva, interesada en la viabilidad de la entidad para lograr sus fines marcados.
- Proveedores/as, interesados/as en las condiciones de compra de los insumos o servicios prestados a la entidad.
- Personas usuarias, interesadas en la calidad y la información disponible sobre los programas y servicios que al entidad ofrezca.
- Los colectivos del lugar donde se emplaza la entidad, interesados en la forma en que ésta influye e interactúa en su barrio, pueblo o región, en la triple dimensión económica, ambiental y social.
- Las generaciones futuras, que se verán afectadas por la influencia de la entidad en las condiciones ambientales del entorno.
- Personas voluntarias, interesadas en desempeñar su actividad de manera altruista.
- Administración pública, que en ocasiones financia parte de las actuaciones de las entidades.

DEFINICIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS

Grupo de interés	Impacto de nuestra actividad	Aspectos a tener en cuenta

6. Diagnóstico

Una vez realizadas todas las acciones anteriores, es hora de que el equipo formado se ponga a trabajar en el diagnóstico de la responsabilidad social en la entidad. Para ello, proponemos de manera inicial centrarnos en 5 indicadores para cada una de las dimensiones a analizar (social, económica y medioambiental). Estos indicadores propuestos son:

Respecto a la dimensión económica:

- **Porcentaje de compras producidas en el territorio sobre el total de compras:** este indicador permite identificar el porcentaje de compras efectuadas en el mismo territorio donde la entidad está instalada sobre el total de compras.
- **Productividad del empleo:** media de ingresos generados por trabajador/a (ingresos entre Plantilla total).
- **Costes salariales:** relacionar la masa salarial, entendida como el saldo de la cuenta 640 del Plan General de Contabilidad (Sueldos y salarios), y dividirla entre los ingresos anuales.
- **Incidentes por el incumplimiento de la legislación o de los códigos voluntarios:** identificación y registro por parte de la entidad de los incidentes derivados por el incumplimiento de la legislación o de los códigos voluntarios relacionados con los impactos de los servicios en el ámbito de la información y la salud y la seguridad durante su ciclo de vida (nº de incidentes).
- **Recursos destinados a la innovación social:** este indicador procura identificar de forma objetiva los esfuerzos de la organización respecto al desarrollo de la innovación social, identificando de forma documental los recursos que la entidad destina a la innovación social (horas/persona o euros invertidos => maquinaria, sistemas de gestión y de la información, despliegue de nuevos proyectos...).

Pueden analizarse en esta dimensión otros indicadores que la entidad considere relevantes.



Respecto a la dimensión social:

- **Horas de formación por persona:** indicar el número medio de horas de formación por trabajador/a. Desglosado por categoría y por tipo de formación (promoción, prevención de riesgos laborales, medio ambiente, derechos humanos y otros).
- **Personal según categoría profesional:** desglosar las personas de la organización según la categoría profesional, se especificará el porcentaje de mujeres, hombres, personas con discapacidad, mayores de 45 años, personas procedentes de programas de integración u otros para cada categoría.
- **Participación real en los órganos de decisión:** indicar el porcentaje medio de participación real en los máximos órganos de decisión de la organización (asambleas, Juntas Directivas...). Es decir, el porcentaje de personas con derecho a voto que lo han ejercido.
- **Quejas recibidas por parte de usuarios/as:** indicar el número de quejas recibidas por parte de usuarios/as durante el año, donde se determina la existencia en su origen de responsabilidad de la organización por cualquier naturaleza. Incluye tanto quejas fruto del incumplimiento de regulaciones como de códigos voluntarios.
- **Media de permanencia en la empresa:** Indicar la media de permanencia en la empresa que se obtiene haciendo una media de la antigüedad en la entidad de todo el personal.
- **Rotación media de la plantilla:** indicar la rotación media de la plantilla desglosada por grupos de edad, sexo y región, especificando el personal discapacitado. El índice de rotación expresa un valor porcentual de personal que circula en la organización en relación al promedio de personal durante un cierto tiempo. Índice de rotación de personal = $(((\text{altas} + \text{bajas}) / 2) \times 100) / \text{promedio personal}$ (suma de personal existente al inicio y al final de año, dividido entre 2).

Pueden analizarse en esta dimensión otros indicadores que la entidad considere relevantes.



Respecto a la dimensión medioambiental:

- **% total de agua reciclada o reutilizada para el funcionamiento de la actividad:** la organización ha de poner de manifiesto si tiene implantado algún sistema de reutilización de sus aguas residuales de manera que el consumo anual de agua de la red se vea disminuido. En caso afirmativo, debe medir el porcentaje de agua reciclada o reutilizada para el funcionamiento de la actividad (mostrar valor en [% -m³-]).
- **Control y seguimiento del consumo directo e indirecto anual de energía, desglosado en fuentes primarias:** por una parte, se pretenden conocer todas las fuentes de energía que son utilizadas para el funcionamiento de la organización (en la producción, en el transporte de mercancías, en los desplazamientos de los comerciales...) y cuál es su consumo anual. Por otra parte, interesa evidenciar si la organización realiza un seguimiento de estos consumos anuales, para así, a partir de un análisis, en los casos que sean necesarios, establecer medidas de mejora (mostrar valor en [Eléctrica (Kwh)/gasoil (l) /gas natural (m³)]).
- **Porcentaje de energía consumida proveniente de fuentes renovables:** se quiere poner de manifiesto qué cantidad de toda la energía consumida por la organización proviene de fuentes de energía renovables (placas fotovoltaicas, aerogeneradores...). Mostrar el valor en porcentaje.
- **Control y seguimiento de la emisión, directa e indirecta, de gases de efecto invernadero:** la organización ha de evidenciar si lleva un control de las emisiones de gases de efecto invernadero, de manera que pueda saber la evolución de este indicador. Por otra parte, las emisiones debidas al consumo anual de energía (eléctrica, gasóleo, gas natural, GLP...) se pueden expresar en toneladas de CO₂, mediante factores de conversión que permitirán sumar todos los valores (puede calcularse la huella de carbono con la herramienta del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico, a disposición en este enlace: <https://www.miteco.gob.es/es/cambio-climatico/temas/mitigacion-politicas-y-medidas/calculadoras.aspx>).
- **Actividades de información y/o formación en lo que respecta a la mejora ambiental y número de participantes:** poner de manifiesto las actividades realizadas en la organización para el personal con el objetivo de fomentar la mejora ambiental de la organización, indicando el cómputo de horas por trabajador/a total. Por tanto, debemos saber por cada actividad cuál ha sido su duración en horas y cuánta gente ha participado, para así conocer el número total de horas de formación ambiental impartidas.

Pueden analizarse en esta dimensión otros indicadores que la entidad considere relevantes.

DATOS DE ENTIDAD

NOMBRE DE LA ENTIDAD	
CIF	
DOMICILIO SOCIAL	
TELÉFONO	
CORREO ELECTRÓNICO	
ACTIVIDAD	
Nº MUNICIPIOS Y CENTROS DE TRABAJO	
FORMA JURÍDICA	
ÁMBITO DE ACTUACIÓN	<p>Multinacional <input type="checkbox"/></p> <p>Nacional <input type="checkbox"/></p> <p>Local/regional <input type="checkbox"/></p>

DIAGNÓSTICO DE DIMENSIÓN ECONÓMICA

Indicador	Valor	Observaciones
Porcentaje de compras producidas en el territorio sobre el total de compras		
Productividad del empleo		
Costes salariales		
Incidentes por el incumplimiento de la legislación o de los códigos voluntarios		
Recursos destinados a la innovación social		

DIAGNÓSTICO DE DIMENSIÓN SOCIAL

Indicador	Valor	Observaciones
Horas de formación por persona		
Personal según categoría profesional		
Participación real en los órganos de decisión		
Quejas recibidas por parte de usuarios/as		
Media de permanencia en la empresa		
Rotación media de la plantilla		

DIAGNÓSTICO DE DIMENSIÓN MEDIOAMBIENTAL

Indicador	Valor	Observaciones
% total de agua reciclada o reutilizada para el funcionamiento de la actividad		
Control y seguimiento del consumo directo e indirecto anual de energía, desglosado en fuentes primarias		
Porcentaje de energía consumida proveniente de fuentes renovables		
Control y seguimiento de la emisión, directa e indirecta, de gases de efecto invernadero		
Actividades de información y/o formación en lo que respecta a la mejora ambiental y número de participantes		

OBSERVACIONES Y EVIDENCIAS

Para completar el diagnóstico, aparte de esta información cuantitativa, es interesante que añadamos información cualitativa a través de observaciones y evidencias. para cada una de las tres dimensiones comentadas:

- Podemos mencionar en la **dimensión económica** si tenemos un Código de Buen Gobierno, Política contra la corrupción, política de transparencia en la entidad, etc.
- Respecto a la **dimensión social** podemos incluir si contamos con Plan de Igualdad, Plan de voluntariado, Código Ético, etc.
- Respecto a la **dimensión medioambiental**, sería interesante conocer la política de reciclaje de la entidad, si dispone de alguna certificación en materia de calidad, si está asociada al Global Compact de Naciones Unidas, etc.

En conclusión, la realización del diagnóstico, una vez finalizado, debe haber hecho posible:

- Construir una visión clara y comprensible de la situación de partida de la entidad con respecto a la responsabilidad social.
- Observar dónde radican las principales fortalezas y debilidades de la entidad en materia de responsabilidad social.
- Detectar las posibles necesidades de formación específica de los integrantes de la entidad en las áreas clave de responsabilidad social.
- Conocer qué buenas prácticas en materia de responsabilidad social forman parte, ya en la situación de partida, de la estrategia, la planificación o la gestión de la entidad.
- Detectar áreas de mejora para poder diseñar ahora un Plan de Actuación que responda a las necesidades prioritarias.



OBSERVACIONES Y EVIDENCIAS DE LAS TRES DIMENSIONES

Dimensión económica

Dimensión social

Dimensión medioambiental

CONCLUSIONES DEL DIAGNÓSTICO

Puntos fuertes

Áreas de mejora



3.- PLAN DE ACTUACIÓN

3

PLAN DE ACTUACIÓN

Una vez analizadas las tres dimensiones de manera cualitativa y cuantitativa y realizado un pequeño informe resumen que recoja las fortalezas y áreas de mejora encontradas en la entidad, debemos poner en marcha acciones que permitan mejorar el desempeño de nuestra entidad en lo que concierne a la responsabilidad social.

Para ello, podemos establecer un plan de actuación en dos sencillos pasos:

1. Definición de áreas de mejora, descripción exhaustiva y priorización

A través de una ficha como el modelo que presentamos a continuación, la entidad detectará de manera exhaustiva áreas de mejora en relación a cada una de las dimensiones. A su vez, introducirá un valor del 1 al 10, implicando un valor cercano a 10 que la prioridad es absoluta, y un valor cercano a 1 que la prioridad de dicha área de mejora es baja.

2. Para cada dimensión, estableceremos acciones (empleando fichas de acciones como el modelo que presentamos a continuación) que trabajen esas áreas de mejora que hemos encontrado para cada dimensión.

En este modelo introduciremos la dimensión que abordamos, el área de mejora concreta que trabajamos, la descripción y los objetivos de dicha acción, los indicadores para evaluar su desempeño, los medios materiales, económicos y personales, la persona/s responsable/s de su ejecución, su temporalización y el ODS con el que se conecta esta acción (por ejemplo, si para el área de mejora de "eliminar sesgos de género existentes en la entidad" planificamos realizar un plan de igualdad, estaremos trabajando el ODS 5 de Igualdad de Género).



DEFINICIÓN DE ÁREAS DE MEJORA

DIMENSIÓN ABORDADA

NOMBRE DE ÁREA DE MEJORA

GRUPO DE INTERÉS LIGADO A DICHA ÁREA DE MEJORA

DESCRIPCIÓN Y EVIDENCIAS DE ÁREA DE MEJORA

RELEVANCIA DE ÁREA DE MEJORA

FICHA DE ACCIÓN



ODS LIGADO A ACCIÓN

DIMENSIÓN ABORDADA

ÁREA DE MEJORA ABORDADA

NOMBRE DE ACCIÓN

PERSONA/S RESPONSABLE/S

PLAZO DE EJECUCIÓN

DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN Y OBJETIVOS

INDICADORES DE ACCIÓN

MEDIOS MATERIALES

MEDIOS ECONÓMICOS

MEDIOS PERSONALES

4.- IMPLEMENTACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL

4

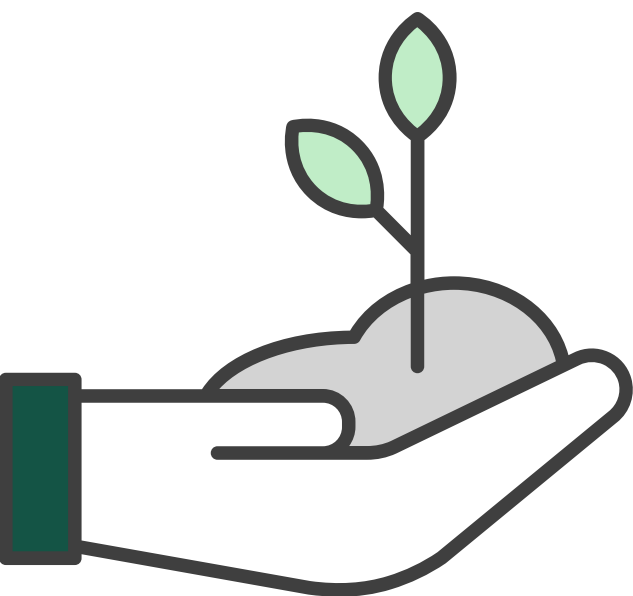
IMPLEMENTACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL

Una vez hemos llevado a cabo todos los pasos previos (incluyendo el diagnóstico) y hemos llevado a cabo un plan de acción que contemple aquellas carencias de nuestra entidad en relación a la responsabilidad social, procedemos a implantar dichas medidas, habiéndolas temporalizado previamente en las fichas de acción.

Posteriormente, deberemos realizar reuniones periódicas del grupo de trabajo formado para revisar que efectivamente las acciones planificadas se están cumpliendo según lo previsto. Recomendamos una periodicidad de las reuniones no superior a los seis meses, siempre que sea posible, y en todo caso una vez al año.

En esta reunión de seguimiento y control se rellenarán las fichas de seguimiento de acciones, analizando si dicha acción se ha cumplido, los indicadores que ésta arroje y posibles ideas de mejora que surjan de la implementación o no de la misma.

En la siguiente página desarrollamos un modelo de seguimiento y control de acción que puede ser utilizada a tales efectos.



FICHA DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE ACCIÓN

DIMENSIÓN ABORDADA

GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LA ACCIÓN

ÁREA DE MEJORA ABORDADA

NOMBRE DE ACCIÓN

¿SE HAN CUMPLIDO LOS OBJETIVOS DE LA ACCIÓN? EN CASO NEGATIVO, EXPLIQUE POR QUÉ

INDICADORES DE LA ACCIÓN

MEDIDAS CORRECTORAS, EN SU CASO

4

IMPLEMENTACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL

Además de estas fichas de control de acciones, es interesante recoger en un documento el seguimiento y evaluación de las políticas globales de responsabilidad social.

De esta manera, conoceremos a través del **seguimiento** los posibles obstáculos que vayan surgiendo en la organización en la aplicación de las medidas programadas. Podremos así mejorar las medidas hasta lograr la eliminación de dichos obstáculos.

Es en la fase de **evaluación** cuando conoceremos si los resultados obtenidos con la aplicación de las medidas planteadas (recordamos en esta parte el uso de los indicadores) se ajustan o no a los marcados como meta.

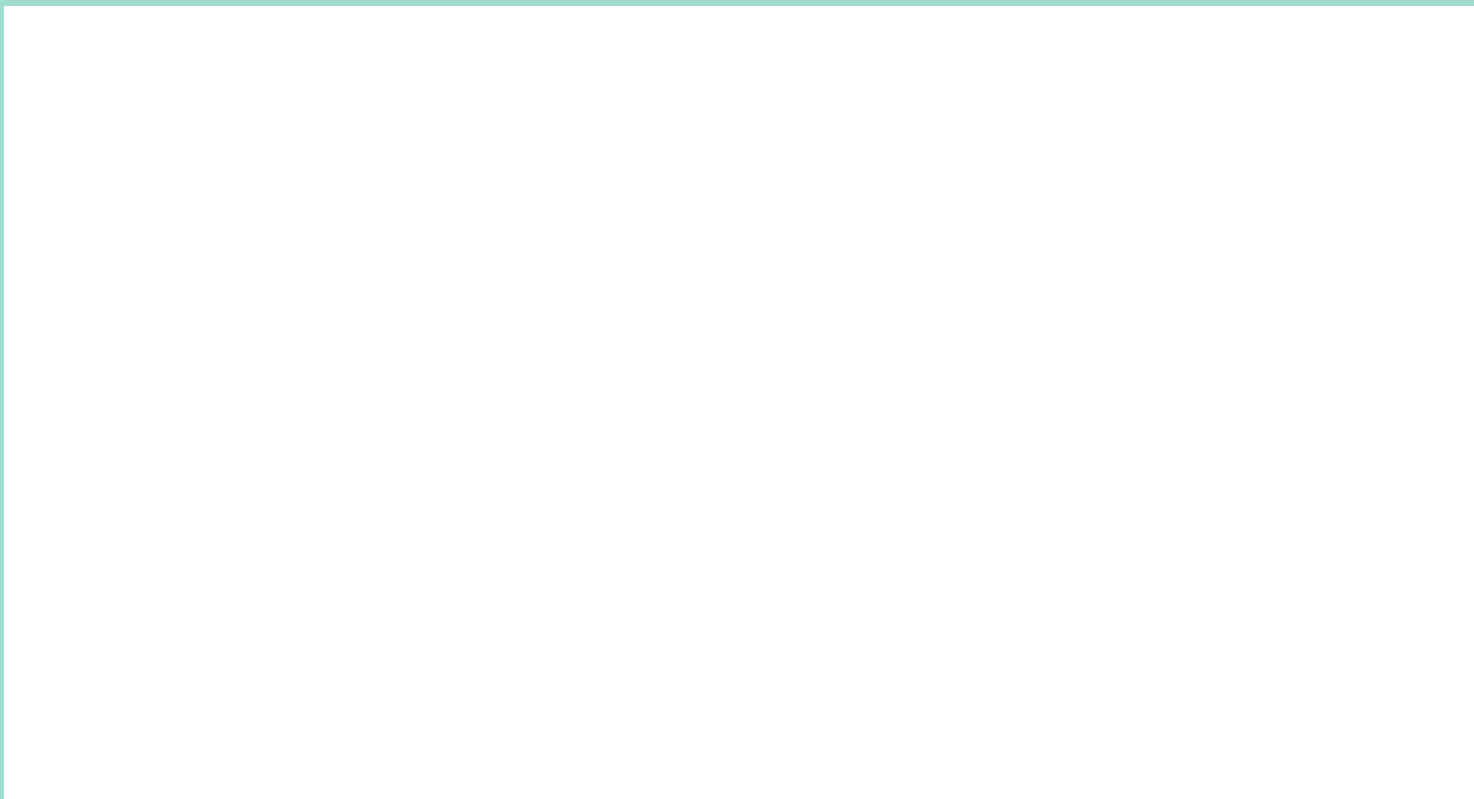
Recordemos que el grupo de trabajo conformado tiene la competencia de realizar el seguimiento y la evaluación. Además, se elegirán los instrumentos y métodos (entrevistas, cuestionarios, observación directa, etc.) a través de los cuales la evaluación se llevará a cabo.

En todo caso, se deberá clarificar los mecanismos de seguimiento y los previstos para evaluar el rendimiento de las medidas.

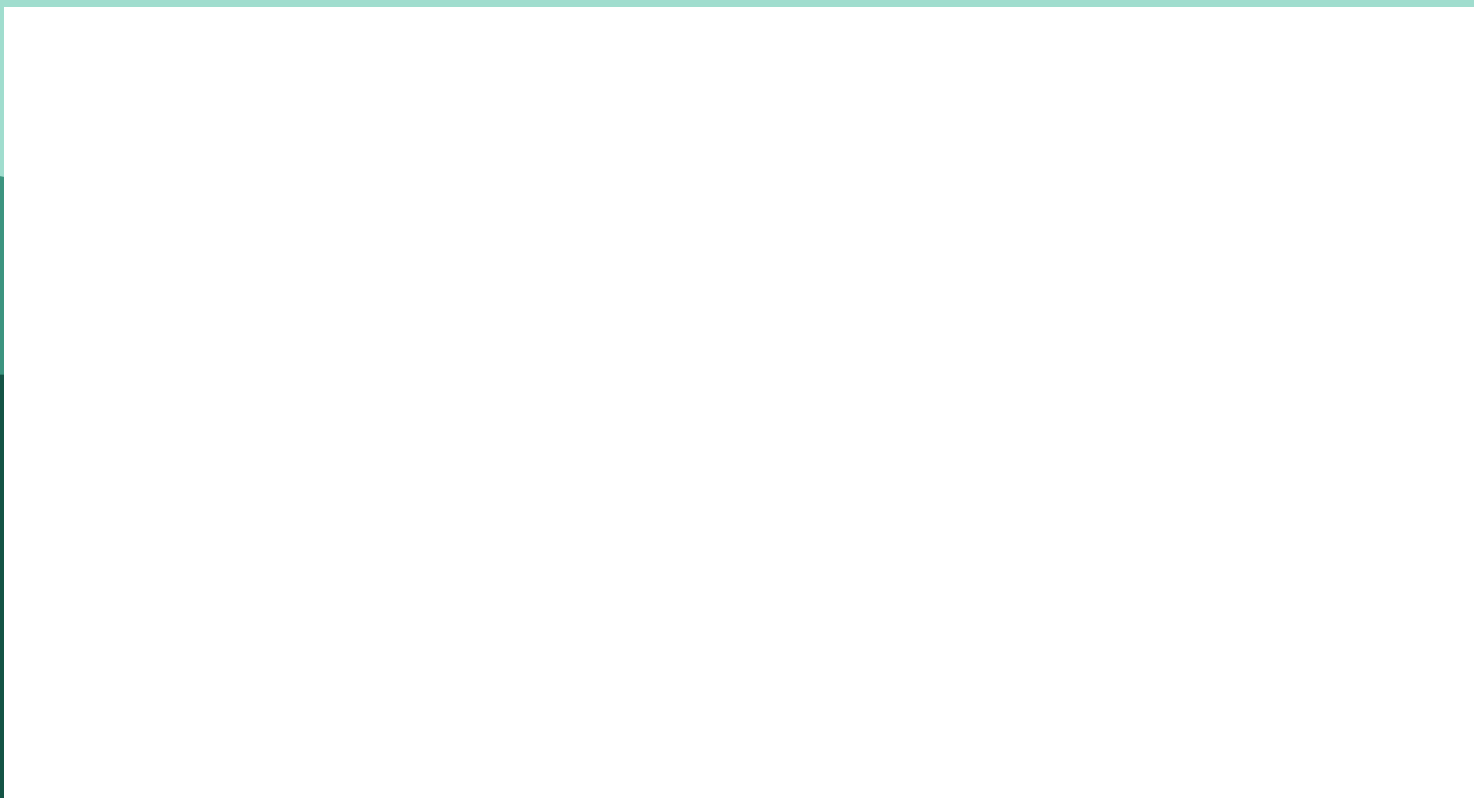
Asimismo, en caso de optar por alguna certificación oficial como GRI Standards, se presentarán a la autoridad competente los informes o memorias requeridas.

SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

SEGUIMIENTO



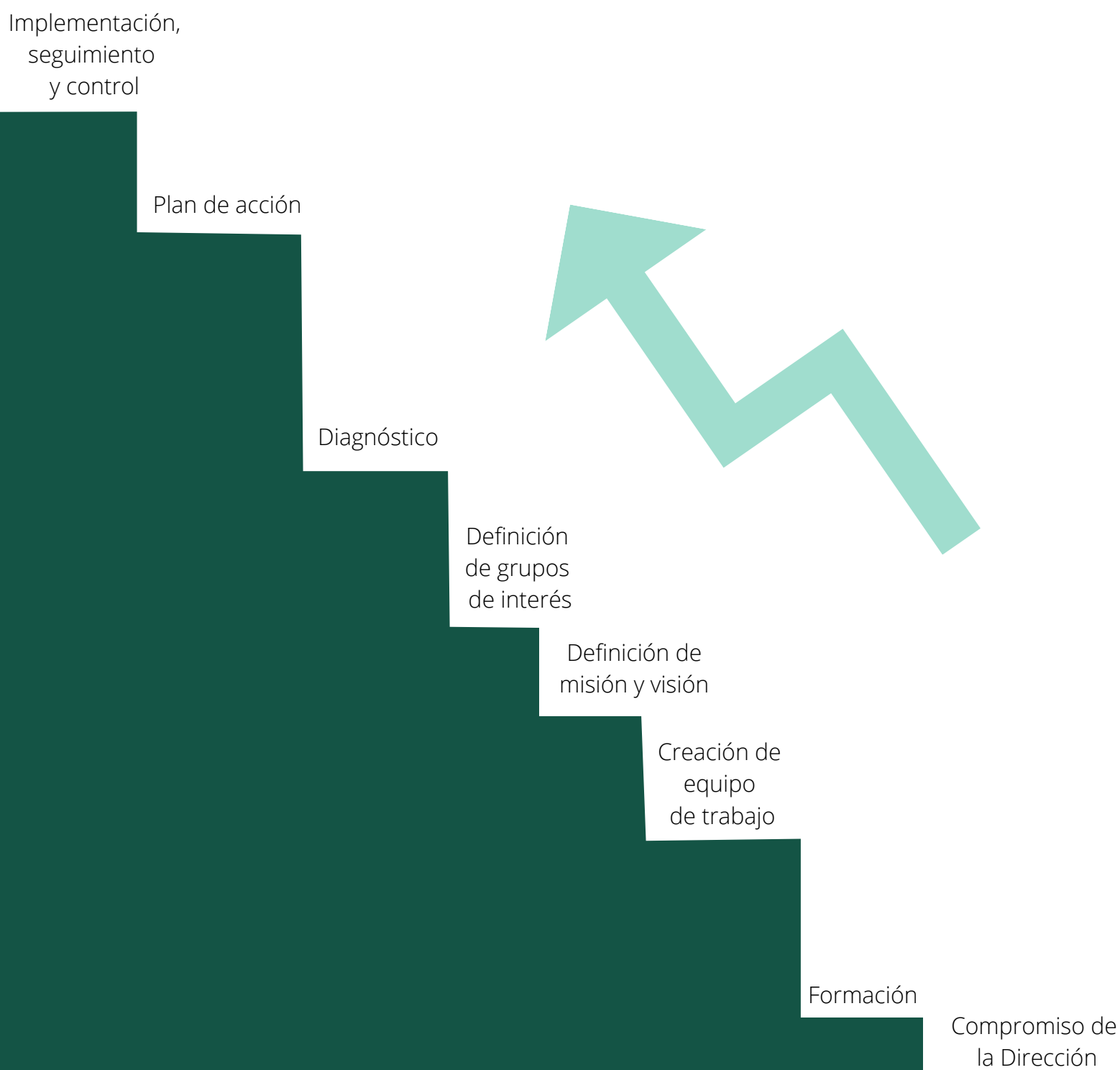
EVALUACIÓN



4

IMPLEMENTACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL

Como conclusión, el proceso para que las entidades del Tercer Sector empiezen a elaborar políticas de responsabilidad social es el siguiente:



GLOSARIO DE TÉRMINOS

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Accesibilidad universal

Calidad de los entornos, los procesos, los bienes, los productos, los objetos y los instrumentos, las herramientas y los dispositivos, de ser comprensibles, utilizables y practicables para todo el mundo en condiciones de seguridad y comodidad, sin ningún tipo de limitación, y de la manera más natural posible. Presupone la estrategia de diseño universal. Este se define como el diseño de productos y entornos físicos o virtuales fáciles de utilizar para el mayor número de personas posible sin necesidad de adaptación.

Biodiversidad

Variabilidad de organismos vivos en los ecosistemas terrestres y marinos, y otros ecosistemas acuáticos y los complejos ecológicos de que forman parte.

Cláusulas sociales y ambientales

Son aquellas cláusulas que permiten incluir en la contratación pública aspectos no exclusivamente económicos. Su asunción, a la hora de diseñar y adjudicar un contrato público, permite dar preferencia a aquellas empresas que tengan en cuenta requerimientos sociales y ambientales en sus actuaciones.

Código de buen gobierno

Son un conjunto de principios y compromisos que tiene que asumir una organización en relación a sus grupos de interés y las pautas de comportamiento que tienen que tener todas las personas implicadas en ella, con el fin de incrementar los niveles de transparencia en la gestión pública y potenciar el comportamiento ético y socialmente responsable.

Comportamiento ético

Es aquel que coincide con los principios de correcto o buena conducta aceptados en el contexto de una situación determinada y que es coherente con la normativa internacional de comportamiento.

Conciliación de la vida laboral y personal

Introducción de medidas en el marco laboral que tengan en cuenta las necesidades familiares - bajas por maternidad y paternidad, soluciones para cuidar a los hijos y a la gente mayor- para armonizar las responsabilidades profesionales y familiares entre hombres y mujeres.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Consumo responsable

Actitud de los consumidores a la hora de elegir un producto, incorporando consideraciones sociales, ambientales o éticas en los procesos de selección de productos y marcas. Este factor puede presionar directamente o indirecta las empresas porque adopten prácticas responsables.

Datos abiertos

Los datos abiertos son conjuntos de datos producidos o recopilados por organismos públicos que se ponen a disposición de la ciudadanía por medio de Internet. Pueden ser datos de tipo estadístico, económico, geográfico, médico...La apertura de los datos públicos o Open Data es esencial para la transparencia y es inherente a una estrategia de apertura del conocimiento en general.

Desarrollo sostenible

Desarrollo económico y social que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus necesidades.

Dimensión ambiental

Protección del medio ambiente; preservación de los espacios naturales y la biodiversidad y prevención de la contaminación, para un desarrollo sostenible.

Dimensión de buen gobierno

Integración de la RSC en el gobierno corporativo, en la definición de la estrategia, en la propia gestión y en la relación y comunicación con los grupos de interés.

Dimensión económica

Dinamización de los entornos económicos locales y de los territorios, a través de medidas de desarrollo que incorporen, también, criterios extraeconómicos como la sostenibilidad, la innovación, el equilibrio territorial...

Dimensión laboral

Mejora de los aspectos laborales desde el punto de vista de la Responsabilidad social: no discriminación, salud y seguridad, integración, conciliación de la vida laboral y familiar,...

Dimensión social

Fomento de la igualdad de oportunidades y el bienestar de las personas, a través de la cultura, el deporte, la salud, la educación,...para garantizar la cohesión social.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Economía social

Cualquier forma empresarial que integre todas las novedades organizativas y sus correspondientes figuras jurídicas aparecidas como respuesta a las diferentes necesidades que plantea la cohesión social (definición de la Confederación Empresarial Española de la Economía Social)

Eficacia y eficiencia

Conjunto de propiedades que permiten lograr los objetivos fijados, optimizando el uso de los recursos disponibles, para satisfacer la demanda de servicios públicos de calidad. Comportan generar procesos fáciles, ágiles y asumibles tanto por parte de la misma organización como de sus principales grupos de interés.

Gestión de la responsabilidad social

Integración en la gestión de una organización de los valores éticos, sociales y laborales, ambientales y de respecto a los derechos humanos. Se sustenta, principalmente, en políticas, estrategias, actuaciones o procedimientos y en la relación con sus grupos de interés.

Global Reporting Initiative (GRI)

Es una organización sin ánimo de lucro. Fundada por el CERAS y el programa de las Naciones Unidas para el Medio ambiente (PNUMA), en 1997. Su finalidad es impulsar la redacción de memorias de sostenibilidad, en todo tipo de organizaciones. Ofrece unas guías que establecen los principios e indicadores que las organizaciones pueden utilizar para medir y conocer su grado de cumplimiento en los ámbitos económico, ambiental y social.

Grupos de interés o stakeholders

Partes interesadas: trabajadores, socios, clientes, comunidades, medio ambiente, proveedores; en un sentido amplio, cualquier persona, grupo u organización que afecte o pueda resultar afectado por las actividades de una empresa u organización.

Igualdad de género

Condición de igualdad de mujeres y hombres en las posibilidades de desarrollo personal y de toma de decisiones, sin las limitaciones impuestas por los roles de género tradicionales.

Impacto de una organización (externalidades)

Son los cambios positivos o negativos que generan las decisiones y actividades de una organización en su entorno social, económico y ambiental.

Integración

Proceso de adaptación cultural que comporta un ajustamiento mutuo de los diferentes grupos e individuos, a través del cual una sociedad se organiza.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

ISO 26000

Guía voluntaria de responsabilidad social, creada por la Organización Internacional de Estándares (ISO). Contiene directrices para ayudar las organizaciones a operar de una manera socialmente responsable. Dirigida a organizaciones públicas y privadas, de todos los países, desarrollados o no.

Medio ambiente

En torno natural en que actúa una organización, integrado por los aires, el agua, la tierra, los recursos naturales, la flora, la fauna, los seres humanos, el espacio exterior y sus interrelaciones.

Memoria de responsabilidad social o sostenibilidad

La memoria de responsabilidad social -o de sostenibilidad- es una compilación de las principales actividades que lleva a cabo una organización para contribuir al desarrollo sostenible. Su metodología implica la ordenación y el report de la información de la organización partiendo de unos principios y unos indicadores que incluyen la dimensión económica, social y ambiental (la triple cuenta de resultados), y así darla a conocer a sus grupos de interés (clientela, proveedores, administraciones, personal...).

Movilidad sostenible

Movilidad que se satisface en un tiempo y con un coste razonables y que minimiza los efectos negativos sobre el entorno y la calidad de vida de las personas.

Pacto Mundial

Es una iniciativa internacional propuesta por Naciones Unidas. Su objetivo es conseguir un compromiso voluntario de las entidades en responsabilidad social, mediante la implantación de diez principios basados en los derechos humanos, laborales, ambientales y de lucha contra la corrupción.

Proximidad

Conjunto de características que hacen la organización accesible y orientada a los grupos de interés, específicamente a los gobiernos locales, a través de políticas y estrategias compartidas y una prestación de servicios fácil y cercana al usuario.

Calidad de vida

Concepto pluridimensional que considera los aspectos objetivos y subjetivos del bienestar social.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Responsabilidad social

Integración voluntaria de las preocupaciones sociales y ambientales en las operaciones de la organización y en su relación con sus interlocutores. Actúa, como complemento a la reglamentación, como un plus de actuación que una organización puede o no prever, y engloba aquellas actuaciones no normativas que van más allá de las obligaciones jurídicas establecidas en el ordenamiento.

Responsabilidad social empresarial

Compromiso de la empresa de contribuir al desarrollo económico sostenible, trabajando con los empleados, sus familias, la comunidad local y la sociedad en general para mejorar su calidad de vida.

Sostenibilidad

Conjunto de políticas y decisiones económicas, sociales, culturales y ambientales destinadas a lograr una gestión local más respetuosa con el entorno, de acuerdo con el criterio de utilizar los recursos que nos hacen falta para satisfacer las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras de satisfacer las propias, así como a sensibilizar los diferentes actores sobre la responsabilidad conjunta.

Triple balance

También se denomina triple cuenta de resultados. Es la manera de presentar los resultados de una organización cuando añaden a sus cuentas financieros y económicos, los ambientales y sociales.

Transparencia

Propiedad que nos orienta cabe una comunicación abierta y honesta, que implica la rendición de cuentas, sirviéndose de las posibilidades de las nuevas tecnologías para explicar de manera clara y accesible y con criterios de rigor y veracidad aquello que se hace, con los límites que marcan la responsabilidad, el derecho a la intimidad y el interés general.

Transversalidad

Calidad de las políticas y las acciones de la organización para asegurar la implicación de todos los ámbitos relacionados, más allá de las divisiones administrativas y la diversidad de disciplinas, aprovechando el conocimiento y recursos compartidos para obtener una visión integral en las actuaciones.



Versión
2020