

RRSE

.....Responsabilidad Social Empresarial.....

índice

Nº PÁGINA

3	1. PRESENTACIÓN
4	2. QUÉ ES LA RSE
6	3. CONJUNTO DE REQUERIMIENTOS COMUNES Y COMPARABLES: RSE
7	4. CRITERIOS DE APLICACIÓN DE LA RSE EN LAS PYMES
8	• INNOVAR PARA AUMENTAR BENEFICIOS
9	• COMPROMETERSE CON LOS GRUPOS DE INTERÉS
14	• RESPETAR EL ENTORNO NATURAL
15	• CONTRIBUIR AL BIENESTAR SOCIAL
16	5. QUÉ BENEFICIOS SE OBTIENEN EN LA APLICACIÓN DE LA RSE
17	6. CÓMO IMPLANTAR LA RSE EN LA EMPRESA
18	• FASE 1: COMPROMISO Y DEFINICIÓN ESTRATÉGICA
18	• FASE 2: IDENTIFICACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS
18	• FASE 3: DIAGNÓSTICO INTERNO Y EXTERNO
19	• FASE 4: IMPLANTACIÓN
19	• FASE 5: EVALUACIÓN/ MEDICIÓN
19	• FASE 6: REPORTE
20	• FASE 7: DIÁLOGO / COMUNICACIÓN
21	• FASE 8: MEJORA Y EXCELENCIA
22	7. FUNDAMENTOS A TENER EN CUENTA
23	8. ANEXO I: INTEGRACIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y RSE
25	9. ANEXO II: EJEMPLO DE AUTOEVALUACIÓN
32	• POSIBLES RESULTADOS DE LA AUTOEVALUACIÓN EN RSE
35	10. ORGANIZACIONES EMPRESARIALES DONDE OBTENER INFORMACIÓN
37	11. BIBLIOGRAFÍA
38	12. ACERCA DE CECAM



Desde el año 2005, CECAM CEOE-CEPYME (Confederación Regional de Empresarios de Castilla-La Mancha) ha puesto en marcha de forma voluntaria actividades que han dado respuesta a las crecientes demandas sociales y medioambientales, implementando una estrategia de RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL. Igualmente CECAM, junto con las Organizaciones Empresariales Provinciales, hemos establecido una red para dar respuesta a las necesidades de información del empresario, y especialmente a la pequeña y mediana empresa, en materia de RSE y sobre el papel que desempeña como motor principal de progreso y desarrollo económico responsable, en un entorno cada vez más incierto y exigente (no olvidemos que más del 90% de las empresas ubicadas en nuestra región son PYMES y MICROPYMES).

En el momento actual que nos ocupa, podemos dar cuenta del creciente protagonismo que las empresas y concretamente las PYMES tienen en la sociedad. A diferencia de tiempos pasados, hoy más que nunca debemos conseguir que la sociedad en general, perciba que las empresas y sobre todo las PYMES son generadoras de valor, puesto que son un agente importante en la acción económica y laboral y en la generación de cohesión social.

Asimismo, debemos involucrar a las empresas de nuestra región en la persecución de unos valores comunes de responsabilidad social y medioambiental que permitan incrementar su productividad y competitividad de forma sostenible y coherente, mejorándose así, la calidad de vida de sus trabajadores, sus familias, y su comunidad, sin menoscabar el principal objetivo de las empresas que es su cuenta de resultados.

Por esa razón, presentamos esta Guía de Responsabilidad Social Empresarial que puede servir como posible hoja de ruta de todas aquellas empresas u organizaciones, que bien no han adoptado aún acciones expresas en relación con la RSE, bien están empezando a hacerlo y necesitan apoyo, bien no integran en su estrategia empresarial las actuaciones que realizan esporádicamente.

Esta Guía tiene como objetivo:

- 1** Dotar a las empresas que quieran efectivamente implantar la responsabilidad social de una guía práctica de referencia.
- 2** Vincular estas iniciativas a una gestión eficiente de manera que fomenten los objetivos de competitividad y productividad que debe asumir las empresas.
- 3** Aportar transparencia a las actuaciones de las empresas en este ámbito de manera que puedan hacer visible y creíble el progreso realizado.

¿qué es la RSE?

No existe una única definición sobre Responsabilidad Social Empresarial, pero entre sus diversas acepciones podemos considerar que RSE es la contribución voluntaria al desarrollo humano sostenible, a través del compromiso y la confianza de la empresa hacia sus empleados y las familias de éstos, hacia la sociedad en general y hacia la comunidad local, en pos de mejorar el capital social y la calidad de vida de toda la comunidad.

Desde hace tiempo, la mayoría de las empresas pequeñas vienen aplicando medidas de Responsabilidad Social, de forma instintiva han estado cerca de su comunidad y han sido buenos miembros de ésta. En realidad, han integrado inconscientemente una actitud sostenible y coherente que responde no sólo con el cumplimiento de las obligaciones legales, sino que de forma voluntaria y paralelamente han aplicado la responsabilidad social en el seno de su propias empresas, sin generarles grandes costes.

De ahí que el principal desafío para todas ellas en materia de RSE, con independencia de su tamaño, sector o área geográfica, radica en la necesaria integración de dichas iniciativas en su propia cultura y valores, así como en su planificación y actividad productiva de la misma, de manera que refuercen su capacidad para competir y ser viables a medio y largo plazo.

Por ello, desde un primer momento debemos tener presente que la RSE:

- Representa un **CONCEPTO ABIERTO**, delimitado por cada empresa en función de su actividad y naturaleza de negocio, y que generalmente aparecen ligados a aspectos medioambientales, sociales, económicos, prevención de riesgos laborales..., aunque éstos se amplían o varían en función a los objetivos de las empresas.
- La aplicación de la RSE es **VOLUNTARIA**, va más allá del cumplimiento estricto de las leyes y normas.
- La aplicación de la RSE **NO** tiene por qué suponer **COSTES** a la empresa.
- La principal responsabilidad de las empresas es contribuir al **CRECIMIENTO ECONÓMICO** y la **CREACIÓN DE EMPLEO**, cualquier actuación de RSE no puede contravenir este principio.
- La **NO DISCRIMINACIÓN** entre empresas en razón de su mayor o menor grado de contribución voluntaria en RSE.
- Se debe preservar **LA DIVERSIDAD Y LIBERTAD** de las empresas para escoger su propio modelo, sin referencias externas. La utilización de un único patrón iría en detrimento de la riqueza de actuaciones por parte de las empresas a sus posibilidades e influencias.
- La **AUTORREGULACIÓN** como elemento de variedad y riqueza en los distintos compromisos que asumen voluntariamente las empresas.



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

Unión Europea: Libro Verde

“Es la manera en que la empresa maneja y mejora su impacto social y ambiental para crear valor para sus accionistas y públicos interesados (stakeholders) innovando su estrategia, organización y operaciones”.

Corporate Social Responsibility-Europe

“La creación de riqueza, que es la especialidad de ustedes, y la promoción de la seguridad humana en su sentido más amplio, que es el interés principal para Naciones Unidas, son objetivos interdependientes. La prosperidad de los mercados y la seguridad humana marchan de la mano; una no puede existir sin la otra. En un mundo plagado de hambre, pobreza e injusticia jamás echarán raíces ni los mercados, ni la paz ni la libertad”.

Secretario General de Naciones Unidas, Kofi Annan



“La RSE es, además del cumplimiento estricto de las obligaciones legales vigentes, la integración voluntaria en su gobierno y gestión, en su estrategia, políticas y procedimientos, de las preocupaciones sociales, laborales, medioambientales y de respeto a los derechos humanos que surgen de la relación y el diálogo transparentes con sus grupos de interés, responsabilizándose así de las consecuencias y los impactos que se deriven de sus acciones”.

3

Conjunto de requerimientos comunes y comparables: **RSE**



Derechos Humanos

PRINCIPIOS 1 - 2

- 1· Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.
- 2· Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.

Estándares laborales

PRINCIPIOS 3 - 6

- 3· Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
- 4· Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
- 5· Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.
- 6· Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

Medioambiente

PRINCIPIOS 7 - 9

- 7· Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.
- 8· Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
- 9· Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

Anticorrupción

PRINCIPIO 10

- 10· Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.

4

Criterios de aplicación de la RSE en las PYMES

Debido a que la RSE puede tener múltiples aproximaciones prácticas, en este apartado se recoge un conjunto de actuaciones vinculadas a la gestión de la Responsabilidad Social que distintas empresas vienen realizando y que pueden servir de referencia para las que decidan emprender nuevas iniciativas en este terreno.

INNOVAR PARA AUMENTAR BENEFICIOS

- Basada en la continua innovación para mejorar productos y servicios.
- Aumentar los niveles de rentabilidad y reducción de costes.

COMPROMETERSE CON LOS GRUPOS DE INTERÉS:

- Mejorar la comunicación con el personal empleado.
- Mejorar la comunicación con clientes, proveedores....
- Mejorar la comunicación con los consumidores.

RESPETAR EL ENTORNO NATURAL:

- Contribuir a la protección del medio ambiente.
- Promover una buena gestión medioambiental.

CONTRIBUIR AL BIENESTAR SOCIAL:

- Promover la inserción laboral patrocinando actividades de la comunidad.
- Mejorar y desarrollar determinados fines sociales.



Innovar para aumentar beneficios.....

La actitud proactiva de la empresa ante la innovación es un valor de RSE en sí mismo, debido a que compromete a la empresa a mejorar continuamente sus productos, procesos y tecnologías para atender mejor a sus clientes, generar valor para sus propietarios y a las comunidades donde desarrollan sus actividades a través de la generación de empleo, el pago de impuestos, etc. Por tanto, una postura proactiva en innovación impulsa a la empresa a la mejora constante, lo que desde un punto de vista económico y social beneficia a los grupos de interés de la misma.

Algunas posibles pautas de actuación, integradas dentro de la gestión de la Responsabilidad Social Empresarial:

- Dotar de formación a los empleados en los aspectos clave de las innovaciones desarrolladas para que puedan incorporar nuevos conocimientos y habilidades.
- Invertir en lo posible en I+D+i (investigación, desarrollo e innovación) con la intención de mejorar
- Facilitar e incentivar la cooperación y la creación de confianza entre los trabajadores para que participen activamente, de manera individual así como en los equipos de trabajo, y realicen aportaciones en todas las fases de la gestión del conocimiento.
- Difundir y facilitar el acceso entre los empleados a los nuevos conocimientos, para lo que es imprescindible un uso ético de las Tecnologías de Información y Comunicación (Tics)
- Establecer algún tipo de certificación de calidad (ISO, EFQM,...) con la intención de mejorar los productos/o servicios.
- Colaborar con universidades u otras entidades públicas de investigación, así como con los propios clientes, para el desarrollo de proyectos que permitan generar nuevos conocimientos que aporten valor al cliente, a la empresa y a la sociedad en general.

Comprometerse con los grupos de interés

Responsabilidad Social es el compromiso voluntario que adquieren las empresas con una forma de gestión ética, con la mejora de las condiciones laborales de los trabajadores, con la sociedad, con el respeto por el medio ambiente y principalmente con las necesidades de los diferentes grupos de interés de las empresas.



TRABAJADORES ▶

INVERSORES / ACCIONISTAS ▶

CLIENTES / CONSUMIDOR O USUARIOS ▶

PROVEEDORES ▶

SOCIEDAD ▶

Trabajadores

Los trabajadores son parte esencial para alcanzar una gestión eficiente de RSE, puesto que, se trata de un grupo que por su naturaleza está integrado en el funcionamiento interno de la compañía y de él depende la transmisión de muchos de los valores que la alta dirección pretende implantar, siendo necesario por ello atender las expectativas de este grupo, y mantener siempre una comunicación fluida.

De este modo, aunque muchas de las aportaciones que las empresas proporcionan a los trabajadores se basan en un acuerdo contractual, no resta valor a los esfuerzos de la empresa por mejorar su relación con el grupo de empleados, ubicándose por ello dentro de las posibles actividades en el ámbito de la responsabilidad social.

Algunas posibles pautas de actuación, integradas dentro de la gestión de la Responsabilidad Social Empresarial:

- Prevenir y sancionar cualquier violación de la dignidad del trabajador (violencia en el lugar de trabajo, acoso sexual, mobbing...).
- Respeto al principio de no discriminación de los trabajadores por razón de sexo, pertenencia a minorías étnicas, grupos religiosos, origen, estado civil o circunstancias no vinculadas a exigencias objetivas derivadas del desempeño profesional.
- Respetar los compromisos adquiridos colectiva o individualmente con los trabajadores y que están vinculados a las condiciones de trabajo.
- Respetar la actividad de los representantes legales de los trabajadores en la empresa, siempre que ésta se sitúe dentro de los límites legalmente establecidos.
- Integrar las actuaciones en el ámbito de la seguridad y salud en el trabajo en la gestión de la empresa.
- Mantener comunicación interna con el empleado, con la intención de mejorar las relaciones con éstos.
- Contribuir a la empleabilidad de los trabajadores, a través de mecanismo de formación al que puedan tener acceso un conjunto progresivamente amplio de trabajadores y, en su caso, a través de proyectos específicos de desarrollo profesional.
- Contribuir a la mejora de colectivos específicos que encuentran mayores dificultades para la integración en el mercado de trabajo: políticas internas de inclusión progresiva de determinados colectivos a través de actuaciones vinculadas a la contratación, promoción...
- Contribuir, a través de distintas medidas, a la conciliación de la vida personal, profesional y familiar.
- Mantener un clima laboral participativo que motive el buen desempeño de todos, conociendo periódicamente la percepción de nuestros integrantes sobre el nivel de satisfacción en la empresa.

Inversores / accionistas

Una gestión basada en la RSE debe tener en cuenta que las personas o entidades que poseen participaciones en la propiedad de la empresa, los accionistas, no sólo buscan obtener una rentabilidad de sus inversiones, sino que exigen la transparencia y fiabilidad de la información financiera y social emitida por la compañía, así como la transmisión de estos conceptos y otros, como la honradez y el cumplimiento de sus funciones al equipo directivo. Considerándose, por tanto, la transparencia, un componente importante en las relaciones con inversores socialmente responsables que demandan de las empresas un comportamiento empresarial adecuado (en lo social, medioambiental y económico), de esta forma se contribuye a mejorar sus prácticas y su comportamiento, al tiempo que permite a las empresas y en su caso a terceros, valorar los resultados obtenidos y atraer la confianza de nuevos inversores, y así asegurar la supervivencia de la empresa.

Algunas posibles pautas de actuación, integradas dentro de la gestión de la Responsabilidad Social Empresarial:

- Actuaciones cuyo objetivo sea asegurar que se transmita al mercado o a los inversores toda la información relevante para ellos, y la relativa a la estructura de sus formas jurídicas, en tiempo real.
- Actuaciones que garanticen discriminar las informaciones que se difunden y su deber de diligencia, así como la prevención de conflictos de interés.
- Garantizar el buen funcionamiento de los distintos órganos de gobierno de la empresa, facilitando la participación de los accionistas.
- Actuaciones que impliquen una autorregulación a modo de código de actuación o normativa propia.

Todas estas cuestiones, no obstante, se desarrollan de forma específica atendiendo a las particularidades del sector y entorno geográfico en el que opera la empresa.

Cientes, consumidores o usuarios

Los clientes, consumidores o usuarios son uno de los principales grupos de interés, puesto que son un componente esencial para la supervivencia de la empresa, por ello, la captación, conocimiento, satisfacción de los clientes son aspectos prioritarios en la gestión empresarial. Es, pues, necesario ofrecer de manera eficaz, ética y ecológica los productos y servicios que los consumidores necesitan y desean, de esta forma se podrá obtener mayores beneficios para la empresa, al conseguir mantener la fidelización de los clientes.

Algunas posibles pautas de actuación, integradas dentro de la gestión de la Responsabilidad Social Empresarial:

- Tratar a todos los clientes por igual, con un trato justo, respetuoso y eficiente.
- Brindar información clara, real y oportuna sobre los productos y servicios. Prometer lo que está dentro de las capacidades y posibilidades.
- Respetar los términos de la garantía de los productos o servicios, ofreciendo compensaciones o reparaciones adecuadas, con la intención de dar una solución satisfactoria en caso de incidencia.
- Facilitar canales para las quejas y reclamos de los clientes y hacer un eficaz seguimiento de ellas. Solucionar, en el menor tiempo posible, el problema que ellas encierran, y mantener informados a los clientes sobre cómo se está respondiendo a su queja o reclamo.
- Conocer y satisfacer las necesidades y expectativas particulares. Preocuparse permanentemente por conocer el nivel de satisfacción y las opiniones de los clientes sobre los servicios.
- Orientar a los clientes a que usen de forma responsable y segura los productos ofertados, durante todo el proceso de relación con ellos y más allá del momento de la venta.
- Respetar la privacidad de los clientes y potenciales clientes.
- Compartir con el personal la opinión de los clientes sobre los servicios y sobre la empresa en general.
- Establecer criterios de calidad en los procesos de elaboración de los productos o prestación de servicios.

Proveedores

Los proveedores son las personas y organizaciones que aportan trabajos, productos y servicios a la empresa sin pertenecer a ella, la relación existente puede estar formalizada en un contrato donde se recogen los compromisos contraídos tanto por la empresa contratante como por el proveedor externo. No obstante, una gestión fundamentada en RSE no sólo se basa en el cumplimiento estricto de las obligaciones legales entre proveedores y la empresa, sino que promueve relaciones de confianza y beneficio mutuo, con la intención de que repercuta en la mejora de la calidad de los suministros y se reduzcan determinados costes de las empresas.

Algunas posibles pautas de actuación, integradas dentro de la gestión de la Responsabilidad Social Empresarial:

- Elegir como proveedores a aquellas empresas o grupos que, además de aportar valor al negocio -a través de la calidad de sus productos o servicios-, demuestren su compromiso con los valores de la responsabilidad social.
- Demandar a los proveedores que reflejen en su negocio principios contrarios a los de la presente Guía.
- No mantener relaciones con empresas o personas que estén comprometidas en conductas comerciales ilegales o antiéticas.
- Seleccionar a los proveedores de forma transparente. Hacer pública la lista de los proveedores seleccionados, mediante canales de comunicación.
- Exigir que los proveedores cumplan en sus empresas con la legislación laboral (ej., no al trabajo infantil ni al trabajo forzado; salarios y beneficios de acuerdo a ley, etc.), con la legislación comercial y con las normas mínimas de protección ambiental.
- Tratar a cada uno de los proveedores respetuosamente y de manera justa.
- Contribuir al desarrollo de las economías locales a través de las compras a proveedores del entorno en el que está implantada la empresa.
- En las relaciones con los proveedores, se debe tomar en consideración las necesidades y obligaciones lógicas emanadas de sus negocios y cumplir puntualmente con los compromisos pactados.
- Alentar a los proveedores a que nos hagan saber sus opiniones sobre su nivel de satisfacción con nuestra actuación.
- Reconocer públicamente a los proveedores que han respondido a nuestros requerimientos en forma eficiente y responsable.

Respetar el entorno natural.....

Ser una empresa ambientalmente responsable es considerar todos los impactos ecológicos que generan la producción y operación de la empresa. Estas consideraciones, como prácticas integrales, van más allá de las regulaciones gubernamentales, debido a que no es sólo un compromiso con las futuras generaciones sino que a su vez generan un valor intrínseco y una ventaja competitiva.

Por ello, las actuaciones de RSE deberían tender a promover la eficiencia y la investigación en este campo, reduciendo progresivamente los impactos medioambientales de sus actividades, instalaciones, productos y servicios, teniendo en cuenta las tecnologías disponibles económicamente viables.

Algunas posibles pautas de actuación, integradas dentro de la gestión de la Responsabilidad Social Empresarial:

- Diseñar, mantener y mejorar las instalaciones de forma continuada de manera que se evite la afectación ambiental de ésta sobre su entorno.
- Adquirir un compromiso que contribuya a la preservación de la naturaleza, en sus múltiples manifestaciones.
- Fomentar el uso de energías renovables, y potenciar la adecuación de los procesos hacia la reducción de emisiones, vertidos, residuos y ruidos mediante la implantación de las mejores alternativas ambientales posibles, siempre teniendo en cuenta su viabilidad técnica y económica.
- Tener como un objetivo clave la eficiencia en sus distintos ámbitos de su actividad fomentando acciones conducentes a la gestión óptima de los consumos de energía, materias primas y recursos naturales (<<eco eficiencia>>).
- Incorporar una política medioambiental que incorpore progresivamente elementos de transparencia hacia los distintos grupos de interés.
- Integrar la dimensión medioambiental y el respeto al entorno natural en la gestión de la empresa. Ello implica contar con el apoyo y compromiso de la Dirección de la empresa, de manera que integre la consideración y el respeto al medio ambiente en sus distintas actuaciones y procesos de decisión (inversión, planificación y ejecución de actividades, entre otros).
- Disponer y mantener un sistema de gestión medioambiental incluyendo de este modo un esfuerzo continuo de identificación, evaluación y reducción de los efectos medioambientales negativos de las actividades, instalaciones, productos y servicios de la Compañía, promoviendo la mejora continua.
- Promover progresivamente la información, formación y sensibilización ambiental continuada de sus empleados, así como de sus principales grupos de interés, particularmente, y en la medida de lo posible, proveedores cuya actividad pueda afectar significativamente al medio ambiente.
- Promover vías de diálogo sobre la política medioambiental de la empresa, con los interlocutores apropiados de los grupos de interés correspondientes al lugar donde se ubica la actividad de la empresa, favoreciendo mecanismos de información teniendo en cuenta las necesidades medioambientales del entorno.

Contribuir al bienestar social

La actividad empresarial repercute inevitablemente en las comunidades del entorno inmediato en el que operan las empresas, por ello desde la perspectiva de la RSE, las empresas pueden colaborar directamente en la consecución de objetivos de interés general o contribuir de manera decisiva al buen funcionamiento de la Administración pública y en la acción social.

La mejora de las relaciones con la comunidad y la integración de las <<acciones sociales>> como un elemento natural en la estrategia de negocio refuerza la imagen que la sociedad en general pueda tener de su empresa, influyendo de manera positiva en su competitividad.

Algunas posibles pautas de actuación, integradas dentro de la gestión de la Responsabilidad Social Empresarial:

- Colaborar en el cumplimiento de la norma en materia medioambiental, jurídico-fiscal, etc.
- Promover pautas de actuación o prácticas tendentes a evitar corrupción de funcionarios, políticos, legisladores o gobernantes.
- Colaboración en objetivos de mejora de interés general en el ámbito social económico, medioambiental y cultural.
- Promover diversos tipos de ayudas que promueven la integración social de colectivos con dificultad.
- Promover el voluntariado en la empresa y dar facilidades al personal para adscribirse a programas de voluntariado local.
- Acciones de difusión y concienciación medioambiental que contribuyan a la educación medioambiental de la comunidad.
- Difusión y mecenazgo cultural a través del apoyo y financiación de actividades culturales o deportivas.
- Fomento del sistema educativo con la interrelación formación / empresa.
- Actuaciones diversas encaminadas a luchar contra la pobreza.
- Dar prioridad a la contratación de personal que resida en el área de influencia de la empresa y de sus oficinas filiales.
- Activa colaboración en el desarrollo de infraestructuras del entorno geográfico de la empresa.
- Actuaciones destinadas a la mejora de conciliación de la vida personal, familiar y profesional.
- Colaborar con las administraciones públicas en el mantenimiento de espacios públicos.

Qué beneficios se obtiene en la aplicación de la RSE

Desde el punto de vista de los trabajadores

Al colaborar con la organización en la contribución del bienestar social se mejora la motivación de los trabajadores. Además, la conciliación de la vida personal, familiar y laboral, el respeto en las relaciones, la no discriminación, la equidad y los salarios justos contribuyen al mejor desempeño.

Desde el punto de vista político

Aporta una mayor credibilidad ante la sociedad y permite mejorar las relaciones institucionales.

Desde el ámbito más social y cultural

Los consumidores y la sociedad en general verán a la organización como una entidad creíble, responsable, comprometida y de confianza, mejorando claramente su imagen y ampliando la predisposición del consumidor a comprar.

Desde el punto de vista tecnológico

Al mejorar nuestra tecnología y a hacer de la misma un ejemplo de excelencia, se reducen los costes y aumenta el rendimiento.

Desde el punto de vista de los proveedores

Un comportamiento ético hace que el flujo de información y materiales sea más rápido y fiable, con lo que se rebajan los costes y aumenta la productividad.

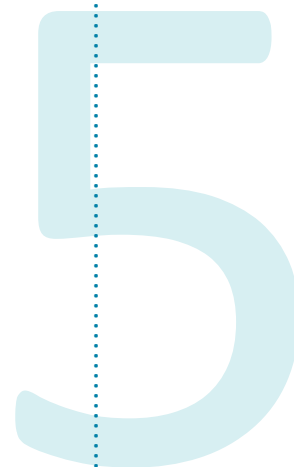
Desde el punto de vista de los distribuidores

Se consiguen mejores implementaciones de los productos y servicios en el punto de venta, al mejorarse la colaboración, compartir más información y conocer mejor a los clientes

Desde el punto de vista económico

Permite ajustarse a la demanda del cliente final y poder obtener mejores márgenes y mayor rentabilidad a medio-largo plazo.

Debido a la alta exigencia de control y de calidad, permite un ahorro de costes relacionado con los procesos y la estructura organizativa.



Cómo implantar RSE en las PYMES



Existen una serie de fases de carácter orientativo que pueden favorecer la correcta implementación de la RSE en las organizaciones.



- FASE 1 COMPROMISO Y DEFINICIÓN ESTRATÉGICA ▶
- FASE 2 IDENTIFICACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS. ▶
- FASE 3 DIAGNÓSTICO INTERNO Y EXTERNO ▶
- FASE 4 IMPLANTACIÓN ▶
- FASE 5 EVALUACIÓN / MEDICIÓN ▶
- FASE 6 REPORTE ▶
- FASE 7 DIÁLOGO / COMUNICACIÓN ▶
- FASE 8 MEJORA Y EXCELENCIA ▶

FASE 1

Compromiso y definición estratégica

Las empresas (PYMES) que tienen la pretensión de emprender voluntariamente un plan estratégico de Responsabilidad Social tienen que concebir, en primera instancia, que las actuaciones en RSE son cuestiones transversales que afectan a toda la organización y, por lo tanto, se requiere de la participación de todos los departamentos de la empresa. Por ello, es esencial el compromiso explícito de la alta dirección, expresado de diversas maneras:

- En el caso de una PYME, el compromiso puede basarse en una decisión del propietario de la empresa plasmada de alguna manera formal, escrita u oral.
- Declaración del Presidente (Consejo de Administración de la Organización) en las comunicaciones de la empresa: informes anuales, memorias, discursos, actos institucionales...
- En empresas con dimensión suficiente, este compromiso se plasma en la misma creación de un área específica de gestión de la Responsabilidad Social; en ocasiones, no obstante, se opta por ampliar las competencias de un departamento ya existente (por ejemplo: Comunicación, Relaciones con Inversores, Recursos Humanos, Calidad, Medioambiente, al Gabinete de Presidencia).

FASE 2

Identificación de los grupos de interés

Puesto que la actividad empresarial repercute sobre los grupos de interés (accionistas, clientes, trabajadores, proveedores...), debemos identificar a qué grupo de interés queremos dirigir nuestras acciones, para poder seguir elaborando las fases posteriores, y así poder concretar las mejoras que queremos alcanzar en materia de RSE.

FASE 3

Diagnóstico interno y externo:

Un diagnóstico interno permite a la empresa identificar las necesidades de los grupos de interés (internos y externos identificados en la fase 2), afectados por las actividades o acciones que la empresa realiza. A través del análisis y valoración de las prácticas internas que ya existen, se puede determinar las acciones de Responsabilidad Social que ya están siendo llevadas a cabo en la empresa y que son susceptibles de ser medidas, desarrolladas más ampliamente, potenciadas o mejoradas; asimismo este diagnóstico permitirá a las empresas ser conscientes de las acciones innovadoras o avances en materia de RSE.

FASE 4

Implantación

Tras haber identificado los grupos de interés prioritarios y realizado el diagnóstico de la situación existente, se debe determinar qué acciones de RS son prioritarias de acuerdo con múltiples factores críticos: naturaleza, tamaño del negocio, recursos económicos y humanos, estrategia general de la compañía, valores corporativos, etc. Y en base a esto se debe identificar y diseñar los objetivos a alcanzar, estos objetivos se deben tener en cuenta en el diseño de las acciones de RS y en la gestión empresarial. Resulta conveniente una delimitación lo más clara posible de objetivos en materia de Responsabilidad Social, de manera que sean:

- Realistas y alcanzables a medio y largo plazo (no tienen por qué ser necesariamente ambiciosos)
- Eficientes en relación con el fin general perseguido.

FASE 5

Evaluación / Medición

La evaluación consiste en valorar si las acciones son las apropiadas para cumplir los objetivos definidos en la fase de implementación, a través de determinados indicadores de resultados, cuantitativos y cualitativos, que sirven para conocer no sólo el grado de eficacia de la medida sino su impacto en relación con los objetivos perseguidos.

Resulta conveniente que los indicadores de medición sean suficientemente claros, evitando que resulten demasiado minuciosos o complejos, para así evitar cargas administrativas excesivas para la empresa.

Es importante señalar que la evaluación o medición es un factor que puede resultar de utilidad en la implantación de un plan de Responsabilidad Social, aunque no siempre es necesario, puesto que no todas las empresas pueden destinar recursos humanos y técnicos para realizar las actividades de medición.

Por ello, es necesario tener presente que el objetivo no es tanto la evaluación o medición en sí misma, sino la búsqueda de transparencia en las actuaciones emprendidas en el ámbito de la Responsabilidad Social.

FASE 6

Reporte

Es necesario informar regularmente sobre los logros alcanzados en materia de responsabilidad social, puesto que puede ayudar a reforzar la credibilidad de la empresa. La información puede ser transmitida a través de informes o memorias que documenten los resultados obtenidos de las acciones de RSE, para que esta información sea conocida en el propio seno de la empresa y que además llegue a los grupos de interés a los que va dirigida, y así aportar mayor credibilidad a las actuaciones realizadas.

FASE 7

Diálogo / comunicación

Es importante mantener cauces de comunicación y diálogo que permitan conocer con mayor realismo las expectativas de los grupos de interés a los que van dirigidas las actuaciones de RS, siendo necesario propiciar de antemano un clima de confianza mutua que permita una comunicación fluida y sincera, en el que se establezca un compromiso mutuo y una cooperación constructiva.

En este ámbito, se pueden describir distintas actuaciones que van desde la mera comunicación de las actividades realizadas, pasando por el establecimiento de canales de diálogo (reuniones regulares, foros, etc.), hasta la colaboración conjunta en proyectos o actividades de Responsabilidad Social.

La comunicación juega un papel importantísimo en el camino hacia la Responsabilidad Social, ya que se muestra el compromiso de la empresa con la mejora de la sociedad, permite crear una imagen más positiva de la organización, fidelidad de sus clientes y de su personal y dar ejemplo al resto de organizaciones. Y para comunicar no es imprescindible tener herramientas potentes ni dedicar recursos que sólo están al alcance de las grandes compañías. Se puede comunicar en una reunión, en una cena de empresa, enviando un correo electrónico o imprimiendo un tríptico. Basta con dedicar un tiempo en pensar en la estrategia.

MEDIOS DE COMUNICACIÓN

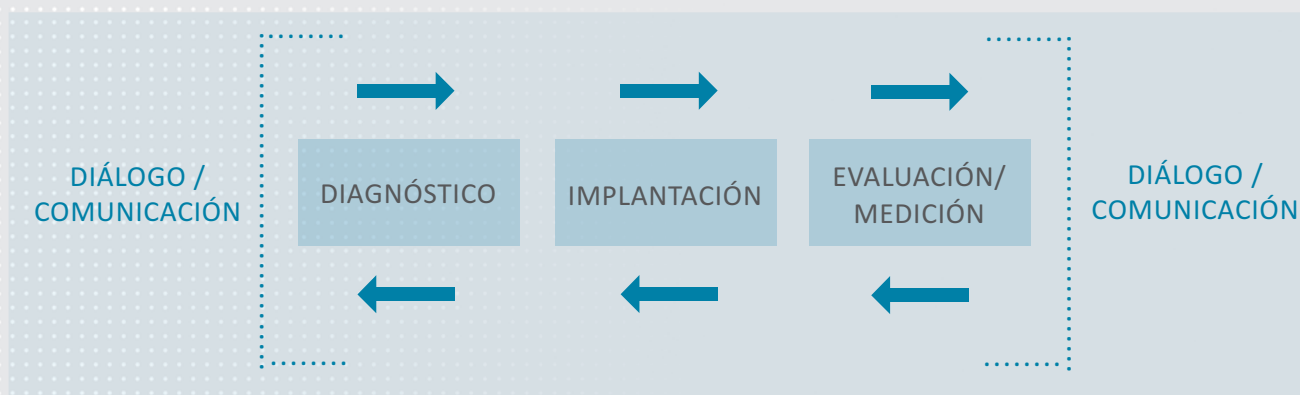
Grupos de interés internos	Grupos de interés externos
Boletines	Reuniones
Folleto, octavillas	Presentaciones en diferentes eventos (ferias comerciales, convenciones, reuniones de la comunidad, conferencias, reuniones de proveedores, etc.)
Carteles en las oficina(s), tienda(s), fábrica(s)	Correo electrónico
Aviso en el tablón de anuncios o en Internet	Notas de prensa
Reuniones (informales o formales)	Artículos en boletines de asociaciones empresariales relacionadas, sindicatos, etc.
Memorandos o correos electrónicos	Informe impreso (carteles, folletos, despleables)
Reuniones de información durante la pausas del desayuno o del almuerzo	Página Web

Mejora y Excelencia:

Con la pretensión de mejorar y avanzar en Responsabilidad Social, la implantación de un plan en RSE debe tener la posibilidad de reorientación, siendo una labor continua y constante. Conviene llevar a cabo un plan flexible que permita, si es necesario, otorgar un mayor peso específico a algunos aspectos según lo que requiera el momento o la gestión empresarial, de tal forma que se corrija o se refuerce las actuaciones, y así tender a la excelencia y a la consecución de valor.



MEJORA Y EXCELENCIA



7

Fundamentos a tener en cuenta:.....

VISIÓN Y MISIÓN

Identificar la Visión y Misión de su empresa

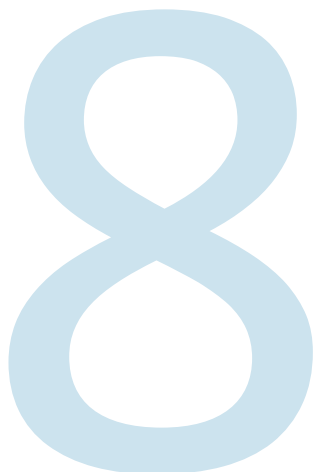
Para poder implantar adecuadamente un plan de RSE, se debe identificar brevemente las metas y aspiraciones de la empresa, de forma que se transmita y se hagan propios los valores, cultura y estrategias de la compañía entre los accionistas y propietarios, empleados, clientes, proveedores, la comunidad y el medio ambiente, con la intención de crear valor y generar una ética empresarial acorde a los principios económicos, sociales y medioambientales propios de la RSE.

Compartir su Visión y Misión

Cuando se disponga de un borrador de la declaración, es beneficioso compartirlo primero con un reducido y confiable círculo de empleados, clientes, proveedores, inversores y otros, para obtener la retroalimentación necesaria. Tras ello, y después de añadir las posibles mejoras, se debe pasar a trasmitírselo al resto de personas involucradas.

Integrar la Misión y Visión en las prácticas cotidianas

Es necesario vincular sistemáticamente la declaración de intenciones con los empleados, a través de las tareas diarias. Es recomendable revisar periódicamente su declaración de intenciones en materia de RSE, de modo que continuamente refleje las metas de la empresa.



INTEGRACIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y RSE

Debido a que el número de personas con discapacidad en Castilla-La Mancha es de 182.900, representando un 8,95% de la población⁽¹⁾, CECAM CEOE-CEPYME tiene el propósito de incluir la discapacidad en las medidas de RSE, centrando su misión en luchar por la igualdad de oportunidades, la plena normalización y la mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidad y sus familias.

La comunicación con este grupo se ve facilitada por el hecho de que las personas con discapacidad cuentan con entidades representativas, entre las que destaca, además de la Fundación ONCE, el Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI), que es la plataforma que engloba a todas las organizaciones de este ámbito. Por ello, la empresa puede tener en cuenta a las organizaciones de personas con discapacidad en los procesos de consulta generales que realice periódicamente con sus grupos de interés.

Se debe tomar en consideración tanto la responsabilidad legal de las empresas en materia de discapacidad como la responsabilidad social empresarial, puesto que la discapacidad constituye un grupo de características especiales que aporta un valor añadido beneficioso para la propia organización. Conviene resaltar que no puede darse una misma pauta de actuación en materia de discapacidad para todas las empresas, ya que será necesario tener en cuenta los distintos factores que actúan sobre ella, como el sector de actividad en el que opera, el número de trabajadores, la ubicación geográfica, etc.

No obstante, **la relación entre la RSE y la discapacidad es:**

- Transversal a todas las actuaciones de RSE.
- Un proceso dinámico.
- Un binomio que debe adaptarse a la realidad de cada empresa.

(1) Información obtenida de los resultados provisionales de la encuesta de discapacidad, autonomía personal y situaciones de dependencia correspondiente al año 2008, publicado por el Instituto Nacional de Estadística.

Hay múltiples posibilidades de acción de las empresas en materia de RSE y discapacidad, pero ante todo hay que tener la convicción de que las personas con discapacidad están capacitadas para trabajar y pueden ser trabajadores eficaces y eficientes en el desempeño de un puesto de trabajo. Algunas acciones pueden ser las siguientes:

- Implantar políticas enérgicas de igualdad de oportunidades, no discriminación y atención a la diversidad en el seno de la empresa.
- En los procesos relacionados con la gestión de recursos humanos, es importante considerar las necesidades específicas de las personas con discapacidad.
- Favorecer a los proveedores que empleen a personas con discapacidad.
- Mantener la colaboración con organizaciones de personas con discapacidad como grupo de interés, de cara a informar de los objetivos establecidos y explorar vías de colaboración.
- Introducir la accesibilidad universal en una doble vertiente: hacia dentro, generando entornos y procesos accesibles, y hacia fuera, garantizando la aplicación de un diseño para todos en los productos, bienes y servicios generados por la actividad empresarial.
- A la hora de identificar las metas y aspiraciones de la empresa, debería prestarse una especial atención a la discapacidad, especialmente en los primeros momentos, en los que esta cuestión es todavía frágil.

NORMATIVA

- Ley 13/1982, de 7 de abril, de Integración Social de los Minusválidos (BOE Núm.103, de 30 de abril de 1982).
- Ley 51/2003, de 2 de diciembre, reguladora de la Igualdad de Oportunidades, No discriminación y Accesibilidad Universal de las Personas con Discapacidad (BOE Núm.289, de 3 de diciembre de 2003).
- Real Decreto 290/2004, de 20 de febrero, por el que se regulan los enclaves laborales como medida de fomento del empleo de las personas con discapacidad (BOE Núm. 45, de 21 de febrero de 2004).
- Real Decreto 364/2005, de 8 de abril, por el que se regula el cumplimiento alternativo con carácter excepcional de la cuota de reserva a favor de los trabajadores con discapacidad (BOE Núm.94, de 20 de abril de 2005).

9

EJEMPLO DE AUTOEVALUACIÓN

El presente cuestionario es una herramienta de auto aplicación que permite reflexionar sobre la actuación y situación de su empresa en lo que se refiere a la Responsabilidad Social Empresarial, permitiendo conocer el punto de partida en el que se encuentra para poder así identificar y alcanzar posibles mejoras.

El cuestionario se ha estructurado según las partes interesadas en la organización y que influyen en la gestión de la RSE:

DIMENSIÓN INTERNA: Aspectos relacionados con la ética y valores de la empresa, los empleados con aspectos medioambientales vinculados con la gestión de los recursos naturales (gestión de recursos humanos, salud, incorporación de la discapacidad).

DIMENSIÓN EXTERNA: Hace mención a las relaciones de la empresa con interlocutores/as externos/as, su entorno social y con aspectos medioambientales vinculados con la gestión de los recursos naturales (consumidores, proveedores, comunidad, poderes públicos...).

Para la realización de la autoevaluación, se requiere que la persona que haga la valoración sea conocedora de todos los procesos de la entidad. Deberá cumplimentar el cuestionario según la percepción de las prácticas de la entidad con respecto a las cuestiones planteadas y valorar cada pregunta con una puntuación del 1 a 3 de acuerdo con la siguiente tabla:

VALORACIÓN DE LAS PREGUNTAS DEL CUESTIONARIO		
PUNTUACIÓN	VALORACIÓN	SIGNIFICADO
0	Nada	No se aplica
1	Poco	Se aplica de forma esporádica
2	Bastante	Se planifica y aplica de forma sistemática y periódica
3	Mucho	Se planifica, aplica, revisa, y mejora de forma sistemática y periódica

DIMENSIÓN INTERNA

ACTUACIÓN EN EL LUGAR DE TRABAJO

- 1** Conoce el significado y alcance de la Responsabilidad Social Empresarial.
- 2** Ha definido expresamente su conjunto de normas y valores.
- 3** Sus normas y valores se han transmitido a empleados, colaboradores, cliente y sociedad.
- 4** La gestión de RSE está consolidada en su empresa y planifica los objetivos y actividades con su grupo de interés.
- 5** La empresa comunica los resultados de su gestión estratégica de RSE.

NADA	POCO	BASTANTE	MUCHO	NO PROCEDE
0	1	2	3	0
0	1	2	3	0
0	1	2	3	0
0	1	2	3	0
0	1	2	3	0

| 0 | NO PROCEDE | Para aquellos casos en los que la pregunta no se ajusta a las particularidades de la empresa.



DIMENSIÓN INTERNA

ACTUACIÓN EN RECURSOS HUMANOS
Y RELACIONES LABORALES

- 6** Los procesos de selección de personal, su incorporación y la relación laboral aplican criterios de no discriminación por razón de sexo, raza, religión, cultura, opiniones políticas, procedencia nacional u origen social.
- 7** La empresa procura asegurar la presencia, participación equilibrada y trato igualitario de personas de distinto género.
- 8** En la organización de las jornadas laborales se intenta equilibrar la vida personal, familiar y laboral
- 9** Se preocupa por mejorar las medidas de seguridad y salud laboral, y evalúa los procesos y su efectividad.
- 10** Se potencia el desarrollo individual de los trabajadores mediante planes de formación, promoción interna y otras acciones.
- 11** Los objetivos de la empresa son comunicados a los trabajadores y las cuestiones importantes le son consultadas y están abiertas a su participación.
- 12** El desarrollo profesional y la formación de los empleados son considerados en la evaluación de productividad y beneficios.
- 13** La empresa practica una política de retención y fidelización de su personal.
- 14** La empresa apoya la libertad de afiliación y el derecho a la negociación colectiva.

NADA	POCO	BASTANTE	MUCHO	NO PROCEDE
0	1	2	3	0
0	1	2	3	0
0	1	2	3	0
0	1	2	3	0
0	1	2	3	0
0	1	2	3	0
0	1	2	3	0
0	1	2	3	0
0	1	2	3	0

| 0 | NO PROCEDE | Para aquellos casos en los que la pregunta no se ajusta a las particularidades de la empresa.

DIMENSIÓN INTERNA

ACTUACIÓN DISCAPACIDAD Y RSE

15 Tiene su empresa un código ético, documento de principios o similar en el que se incluya la no discriminación de las personas con discapacidad.

16 Su empresa ha llevado a cabo las adaptaciones de puestos de trabajo para personas con discapacidad en los casos en los que ha sido necesario.

17 Aplica su empresa planes de readaptación profesional para aquellos empleados que como consecuencia de una enfermedad o accidente, padecen alguna deficiencia.

18 Se tienen en cuenta las especificidades derivadas de la discapacidad que puedan aplicar a los sistemas de prevención de riesgos laborales.

19 Considera su empresa los criterios de accesibilidad en la construcción, adquisición o alquiler de nuevas instalaciones.

20 Se han efectuado actuaciones de acción social orientadas a la mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidad (por ejemplo, patrocinios, donaciones, financiación de proyectos, voluntariado, etc.)

21 Existen referencias a las actuaciones dirigidas a las personas con discapacidad en la Memoria de RSE de su organización.

NADA	POCO	BASTANTE	MUCHO	NO PROCEDE
0	1	2	3	0
0	1	2	3	0
0	1	2	3	0
0	1	2	3	0
0	1	2	3	0
0	1	2	3	0
0	1	2	3	0

| 0 | NO PROCEDE | Para aquellos casos en los que la pregunta no se ajusta a las particularidades de la empresa.

DIMENSIÓN INTERNA

ACTUACIÓN CLIENTES/CONSUMIDOS Y RSE		NADA	POCO	BASTANTE	MUCHO	NO PROCEDE
22	La empresa posee un responsable de atención al cliente.	0	1	2	3	0
23	Tiene sistemas internos de rápida respuesta y acción cuando suceden daños al consumidor/cliente.	0	1	2	3	0
24	Gestiona las reclamaciones y sugerencias de los clientes y les da siempre alguna respuesta.	0	1	2	3	0
25	Posee algún mecanismo para conocer el grado de satisfacción de sus clientes.	0	1	2	3	0
26	Mantiene relaciones con las asociaciones de consumidores de su entorno.	0	1	2	3	0
27	Tiene una política de innovación que dé respuesta a las nuevas y demandas de sus clientes.	0	1	2	3	0
28	Dispone de un servicio de reclamaciones postventa.	0	1	2	3	0

| 0 | NO PROCEDE | Para aquellos casos en los que la pregunta no se ajusta a las particularidades de la empresa.



DIMENSIÓN EXTERNA

ACTUACIÓN MEDIOAMBIENTAL EN LA EMPRESA

29 La empresa es consciente de la preservación del medioambiente y desempeña actividades internas de promoción, formación y educación.

30 Existe una planificación medioambiental que incluye, junto al cumplimiento de los deberes medioambientales, unos principios propios de la empresa sobre prevención, ahorro energético, reciclaje y reducción de impacto.

31 Existe en la empresa unos sistemas de análisis, gestión y evaluación medioambiental.

32 La empresa reduce costes mediante el ahorro de energía, reciclaje, cumplimiento normativo (evitando sanciones), transporte alternativo, etc.

33 La reducción de cargas medioambientales está incorporada en el ciclo de producción, aprovisionamiento y suministros.

34 La empresa comunica e informa a la sociedad sobre su política medioambiental.

NADA	POCO	BASTANTE	MUCHO	NO PROCEDE
0	1	2	3	0
0	1	2	3	0
0	1	2	3	0
0	1	2	3	0
0	1	2	3	0
0	1	2	3	0

| 0 | NO PROCEDE | Para aquellos casos en los que la pregunta no se ajusta a las particularidades de la empresa.

DIMENSIÓN EXTERNA

ACTUACIÓN SOCIAL EN LA EMPRESA		NADA	POCO	BASTANTE	MUCHO	NO PROCEDE
35	Los suministros y proveedores de la empresa son de procedencia local o regional en su mayoría.	0	1	2	3	0
36	Para la selección de proveedores aplica criterios éticos para discriminar a aquéllos que no respetan los principios del comercio justo.	0	1	2	3	0
37	La empresa está abierta al diálogo con la sociedad sobre asuntos relevantes para la comunidad local.	0	1	2	3	0
38	Existe un compromiso social activo con el desarrollo local y los colectivos sociales vulnerables.	0	1	2	3	0
39	Promueve entre sus trabajadores los valores solidarios y les alienta a colaborar voluntariamente en las actividades de la localidad.	0	1	2	3	0
40	Colabora en la realización de proyectos comunitarios (culturales, deportivos, benéficos...) dentro del alcance de sus posibilidades.	0	1	2	3	0

| 0 | NO PROCEDE | Para aquellos casos en los que la pregunta no se ajusta a las particularidades de la empresa.

Posibles resultados de la evaluación en RSE



RESULTADO MÍNIMO (De 0 a 40 puntos)

Según las respuestas ofrecidas en el cuestionario parece que en su empresa cuenta aún con una estrategia de Responsabilidad Empresarial poco definida o las iniciativas en esta dirección no han dado todavía los resultados esperados.

No obstante, si ha realizado esta autoevaluación; significa que tiene interés por empezar a incorporar estos planteamientos en su empresa y, por lo tanto, es consciente de la importancia y de los beneficios que se pueden alcanzar con la incorporación de medidas de responsabilidad social empresarial.

Desde aquí, le alentamos a integrar en su gestión diaria diferentes iniciativas que atañen a la Responsabilidad Social: medio ambiente, social y económico. Un primer paso, que puede llevar a cabo es la implantación de medidas que influyan en sus empleados, éstas suelen ser fundamentales para iniciar posibles cambios que le lleven a una gestión empresarial en sintonía con la RSE.

En esta guía, podrá consultar las posibles medidas que repercutirán de forma positiva en su empresa: aumento de productividad, competitividad, un mejor clima laboral, mejores relaciones con los grupos de interés (clientes, proveedores, comunidad, etc.), reducir costes, etc.

RESULTADO MEDIO (De 41 a 81 puntos)

Según las respuestas obtenidas en la autoevaluación, su empresa está aplicando algunas medidas concretas que responden a una gestión basada en Responsabilidad Social Empresarial. Tal vez, en muchos casos estas medidas aplicadas en su empresa no son consecuencia de una planificación estratégica y consciente de Responsabilidad Social Empresarial, sino que son consecuencia de iniciativas que instintivamente se han ido incorporando, sin tener conocimiento de que éstas respondían a un modelo de Responsabilidad Social Empresarial.

Tal vez sea el momento de implicarse definitivamente en esta nueva forma de gestión empresarial de una manera planificada que le reportará toda clase de beneficios, por lo que le recomendamos que transmita e informe de las medidas que ha llevado a cabo e incluso que intercambie experiencias con otras PYMES del sector, de tal forma que se beneficie de los aciertos de otras empresas y otras puedan hacerlo de los suyos.

Del mismo modo, debe analizar si sus respuestas se centran en el ámbito interno de la empresa, puesto que la mayoría de las PYMES comienzan introduciendo medidas que afectan principalmente a sus trabajadores, medidas de: conciliación de la vida personal, familiar y laboral, la no discriminación, iniciativas que son fundamentales para introducirse en temas de Responsabilidad Social.

Si ésta es la situación en la que se encuentra, le alentamos a dar un paso más dentro de la Responsabilidad y pasar a la implantación de medidas de Responsabilidad que afecten al ámbito externo de la empresa, no por ello menos importante, y que son las iniciativas que afectan a la relación con los proveedores, con el entorno social, y con el medioambiente, medidas que harán que mejore la percepción que sus actuales y futuros consumidores/as tenga de su empresa, asimismo podrá suponer un elemento diferenciador, pasando a ser un modelo a seguir dentro de la Responsabilidad Social Empresarial.

RESULTADO MÁXIMO (De 82 a 120 puntos)

De sus respuestas podemos confirmar que su empresa dispone de una estrategia de gestión empresarial en la que ha incorporado criterios de Responsabilidad Social Empresarial. Las respuestas reflejan que las diferentes medidas de RSE aplicadas en su empresa son consecuencia de una meditada y diseñada planificación de gestión empresarial, pudiendo afirmar que tiene una alta concienciación por el impacto ambiental y social que su empresa pueda generar.

Su empresa puede servir de ejemplo a otras PYMES del sector por lo que sería bueno compartir su experiencia, puesto que la asimilación de criterios de Responsabilidad Social es todavía un fenómeno reciente e incluso desconocido para muchas empresas, de tal forma, que motive a otras PYMES a que introduzcan los valores de Responsabilidad Social, y pase a ser un modelo de imitación en el proceso de aplicación de este tipo de medidas y ayudar a detectar previamente posibles errores con la intención de avanzar en esta dirección. Por ello, le recomendamos participar en jornadas, foros, encuentros sobre este tema, además de publicar los resultados alcanzados en esta materia a través de memorias e informes, como el propio proceso de Responsabilidad Social Empresarial implica. Es recomendable seguir un proceso de mejora continua en el que le aconsejamos aplicar un procedimiento de evaluación y revisión de la estrategia empresarial, que contribuya a mejorar la RSE.



10 Organizaciones empresariales donde obtener información.....

Desde la Confederación Regional de Empresarios de Castilla-la Mancha (CEOE-CEPYME Castilla-La Mancha), le invitamos a ponerse en contacto con nosotros para cualquier consulta o duda que le pueda surgir en materia de Responsabilidad Social.



C/ Reino Unido, 3, 3º Planta · 45005 TOLEDO
Telf.: 925 285 015 · Fax: 925 215 752
e-mail: cecam@cecam.es
www.cecam.es



Calle del Rosario, 29 · 02001 ALBACETE
Telf.: 967 217 300 · Fax: 967 240 202
e-mail: feda@feda.es
www.feda.es



Ctra. Ciudad Real-Valdepeñas, Km. 3 (Edif. CEOE-CEPYME)
13.170-Miguelturra (CIUDAD REAL)
Telf.: 926 250 300 · Fax: 926 250 308
e-mail: info@ceoecepymecr.es
www.cpe-cr.es



C/ Cardenal Gil de Albornoz, 2, 5º Planta · 16001 CUENCA
Telf.: 969 213 315 · Fax: 969 229 616
e-mail: info@ceoeencia.org
www.ceoeencia.es



C/Molina de Aragón, 3 · 19003 GUADALAJARA
Telf.: 949 212 100 · Fax: 949 216 398
e-mail: info@ceoeandalajara.es
www.ceoeandalajara.es



Paseo de Recadero, 1 · 45002 TOLEDO
Telf.: 925 228 710 · Fax: 925 211 812
e-mail: fedeto@fedeto.es
www.fedeto.es



11

Bibliografía

Para la elaboración de esta Guía se han utilizado las siguientes fuentes:

- Confederación Española de Organizaciones Empresariales (CEOE). *La Empresa y la Responsabilidad Social. Noviembre 2006.*
- Fundación General de la Universidad de Castilla-La Mancha. *La dirección de la empresa responsable. Guía de implantación y buenas prácticas en Castilla-La Mancha. Abril 2009.* Iniciativa de la Consejería de Trabajo y Empleo de la Junta de Comunidades de Castilla la Mancha y APM Castilla-La Mancha, con la colaboración de CECAM CEOE-CEPYME Castilla-La Mancha, FEDA CEOE-CEPYME, CEOE-CEPYME Ciudad Real, CEOE-CEPYME Cuenca, CEOE-CEPYME Guadalajara, y FEDETO CEOE-CEPYME Toledo.
- Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.
<http://www.ipyme.org/es-ES/CreacionEmpresas/Responsabilidad/Paginas/ResponsabilidadSocialenlaEmpresa.aspx>
- Pacto Mundial de Naciones Unidas:
www.unglobalcompact.org
- Observatorio de la Sostenibilidad en España (OSE):
www.sostenibilidad-es.org
- Comisión AECA (Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas) de Responsabilidad Social Corporativa: www.aeca.es/comisiones/rsc/rsc.htm
- Comisión de las Comunidades Europeas sobre Responsabilidad Social Corporativa:
http://ec.europa.eu/enterprise/csr/index_en.htm
- Club de Excelencia en Sostenibilidad:
<http://www.club sostenibilidad.org/>
- Fundación ONCE:
www.fundaciononce.es
- Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI):
www.cermi.es

Acerca de CECAM

La Confederación Regional de Empresarios de Castilla-La Mancha (CECAM CEOE-CEPYME Castilla-La Mancha).

Es la organización empresarial más representativa de Castilla-La Mancha, de carácter intersectorial, sin ánimo de lucro, independiente y de adhesión voluntaria. Fue constituida por las cinco organizaciones empresariales intersectoriales y provinciales de la región (Confederación de Empresarios de Albacete, Confederación Provincial de Empresarios de Ciudad Real, Confederación de Empresarios de Cuenca, Confederación Provincial de Empresarios de Guadalajara y Federación Empresarial Toledana), integrando a través de ellas a más de 300 asociaciones, siendo asociadas las entidades constituyentes y las organizaciones empresariales regionales sectoriales.

La Confederación pretende la coordinación, representación, gestión y defensa de los intereses generales y comunes de las empresas, con especial interés en la prestación de servicios que aporten valor al asociado.

Desde el principio, la patronal regional, integrada en CEOE y CEPYME, ha venido asumiendo responsabilidades que han contribuido a la vertebración autonómica, consiguiendo con ello una cohesión empresarial.

Funciones:

REPRESENTACIÓN

- Representa a las asociaciones integradas, en cerca de 100 foros de participación. Conjuga los intereses de todos y cada uno de los asociados.

INTERLOCUTOR EMPRESARIAL DE LA REGIÓN

- Reconocida por las organizaciones empresariales, los empresarios, los autónomos, las Instituciones públicas y privadas como el principal interlocutor empresarial de Castilla-La Mancha.
- Comprometida con la sociedad.
- Coordina los servicios que se prestan, con los de organizaciones empresariales provinciales.

SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO

- Jurídico-laboral, Económico, Internacionalización, Formación, Calidad y Seguridad Alimentaria, Medio Ambiente, Prevención de Riesgos Laborales, Prensa y Comunicación.
- Cursos, seminarios, conferencias, reuniones, jornadas, foros, publicaciones, revista informativa.

