

Avancemos hacia un futuro sostenible



**novotec**



## **Responsabilidad Social como herramienta de excelencia empresarial**

**V CONGRESO GALEGO DE MEDIO AMBIENTE & SAUDE  
LIV CURSO DE SAÚDE AMBIENTAL**

**Lugo, 13-16 octubre 2014**

*M<sup>a</sup> Victoria Escuredo Merino (Jefe Dpto. CMA Galicia y Asturias)*

# 01\_ Quiénes somos



Ingresos:  
**837 millones €**

Empleados:  
**+10.000**

DATOS 2008

1 2

- ⊕ **Applus+** es un grupo empresarial líder en ensayo, inspección, certificación y servicios tecnológicos. Además, es la primera multinacional española en el sector de la certificación (9ª a nivel mundial, 1ª en ensayos no destructivos, 2ª en inspección de vehículos, y 3ª a nivel europeo en inspección y asistencia técnica y laboratorios). Ofrecemos soluciones integrales en asistencia técnica, inspección y ensayos, certificación, **consultoría técnica**, ingeniería y formación.
- ⊕ Nuestro objetivo es ser el referente global tecnológico para la evaluación de la conformidad y referente específico en el ámbito de la ingeniería de productos y procesos. Para ello desarrollamos y creamos nuevos estándares con la ayuda de nuestros expertos profesionales y la aplicación de la última tecnología.
- ⊕ **Applus+** está presente en los 5 continentes y ofrece su servicio en más de 25 sectores. A nivel nacional operamos en todas las Comunidades Autónomas.



## 02\_ Nuestros servicios en consultoría, medio ambiente y prevención



# consultoría

Nuestra oferta de servicios va encaminada a apoyar a las organizaciones privadas y a la Administración Pública en el logro de sus objetivos.

Desarrollo de las organizaciones mediante proyectos de transformación en diversas áreas de gestión: la estrategia de la organización, la excelencia operativa y de gestión, la innovación de los productos y servicios, la gestión del capital humano, la gestión del cumplimiento de los requisitos legales y de cliente, la seguridad de la información y la gestión de las tecnologías de información.

### Calidad y sistemas de gestión

- ⊕ Sistemas de gestión
- ⊕ Outsourcing

### Consultoría de gestión

- ⊕ Modelo Europeo de Excelencia
- ⊕ Consultoría de procesos y operaciones
- ⊕ Consultoría estratégica
- ⊕ Gestión de la innovación
- ⊕ Consultoría en RRHH y desarrollo organizativo
- ⊕ Planificación y evaluación de políticas públicas

### Consultoría en tecnología de la información

- ⊕ Soluciones BPM: gestión por procesos de negocio
- ⊕ Business *intelligence*. Aplicaciones de apoyo al negocio
- ⊕ Sistemas de gestión de la seguridad de la información
- ⊕ Análisis de riesgos
- ⊕ Soluciones para la administración electrónica
- ⊕ Oficina de proyectos TIC
- ⊕ Movilización de aplicaciones

### Formación

- ⊕ Cursos in *company*, abiertos y en colaboración/concertados

## 02\_ Nuestros servicios en consultoría, medio ambiente y prevención



# medio ambiente

Aportamos soluciones integrales de consultoría y asistencia técnica. Para ello, contamos con los medios tecnológicos más avanzados que, sumados a la calidad, conocimiento y experiencia de nuestro equipo técnico, nos permiten ofrecer un servicio diferencial, adaptado a las necesidades de cada cliente.

Nuestra participación en grupos de expertos y foros medioambientales más relevantes, así como nuestra capacidad de evolución e innovación permanentes, nos permite estar siempre a la cabeza de nuestro sector.

### Gestión ambiental y sostenibilidad

- ⊕ Responsabilidad social empresarial (RSE)
- ⊕ Cambio climático
- ⊕ Huella de carbono
- ⊕ Servicios técnico-jurídicos medioambientales
- ⊕ Análisis riesgos medioambientales
- ⊕ Tramitaciones y autorizaciones medioambientales
- ⊕ Consultoría en sostenibilidad
- ⊕ Deducciones fiscales por inversiones medioambientales

### Inspección ambiental y laboratorios

- ⊕ Inspección ambiental
- ⊕ Inspección de residuos
- ⊕ Verificación y calibración SAM
- ⊕ Laboratorios ambiental y de higiene

### Gestión de residuos y medio natural

- ⊕ Gestión de residuos
- ⊕ Medio natural
- ⊕ Suelos contaminados

### Ingeniería ambiental

- ⊕ Tecnología en Ingeniería Ambiental
- ⊕ Recuperación de espacios degradados
- ⊕ Proyectos de vertederos y depósitos controlados

### Formación

- ⊕ Cursos in *company*, abiertos y en colaboración/concertados

## RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA. DEFINICIÓN

La **Responsabilidad Social Corporativa** consiste en el desarrollo de prácticas en la **empresa** que sitúen las expectativas de los grupos de interés (*stakeholders*) en el núcleo de la estrategia empresarial. Con este enfoque, se consigue la gestión integrada de todas las actividades de la empresa, incluidos los aspectos sociales y medioambientales, con objeto de satisfacer las necesidades identificadas.

**UN COMPORTAMIENTO RESPONSABLE  
GENERA ÉXITOS COMERCIALES DURADEROS.**





## DESARROLLO SOSTENIBLE. DEFINICIÓN

### *1ª Definición del término «Desarrollo Sostenible»*

“Desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones para satisfacer sus propias necesidades”.

Informe Brundtlan, 1987 (ONU)

### *El Desarrollo Sostenible a nivel empresarial*

“Integración voluntaria por parte de las empresas de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y en las relaciones con los stakeholders”.

Libro Verde de la UE sobre la Responsabilidad Social

### *Un paso más: Desarrollo Sostenible a nivel local*

“El desarrollo sostenible es aquél que ofrece servicios ambientales, sociales y económicos básicos a todos los miembros de una comunidad sin poner en peligro la viabilidad de los sistemas naturales, construidos y sociales de los que depende la oferta de estos servicios”.

Consejo internacional de iniciativas ambientales locales (ICLEI, 1994)



## RESPONSABILIDAD SOCIAL. DEFINICIÓN

Responsabilidad de una **organización** ante los **impactos** que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el **medio ambiente**, mediante un **comportamiento ético** y transparente que:

- Contribuya al **desarrollo sostenible**, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad.
- Tome en consideración las expectativas de sus **partes interesadas**.
- Cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la **normativa internacional de comportamiento**.
- Esté integrada en toda la **organización** y se lleve a la práctica en sus relaciones.

*(ISO 26000)*

### Perspectivas desde las que abordar la RS:

- Gestión de grupos de interés concretos (clientes/usuario, empleados, medio ambiente, ...).
- Bajo esquemas de reporting.
- Gestión integral de la RS (IQNet SR10).

# RESPONSABILIDAD SOCIAL. INICIATIVAS

Un comportamiento responsable asegura el futuro de la organización, equilibrando los distintos intereses de los "stakeholders"



"Stakeholders":  
Clientes, Accionistas, Empleados, Proveedores, Sociedad, Administración Pública,...

- Códigos de conducta
- Gestión Ética
- Acción Social
- Inversión socialmente responsable



- SA 8000
- ISO 26000**
- SGE 21
- EFR
- IQNet SR10**
- G4...**

# ESQUEMA NORMA 26000

## ¿Qué es la norma UNE-ISO 26000?

Guía de responsabilidad social que proporciona orientación sobre los principios de la RS, el reconocimiento de la RS y el involucramiento con las partes interesadas, las materias fundamentales y los asuntos que constituyen la RS y sobre las maneras de integrar un comportamiento socialmente responsable en la organización.

### 7 principios de la RS

- Rendición de cuentas
- Transparencia
- Comportamiento ético
- Respeto a los intereses de las PI
- Respeto al principio de legalidad
- Respeto a la normativa internacional de comportamiento
- Respeto a los Derechos Humanos



### 7 materias fundamentales



# IQNet SR 10

Estándar que establece requisitos que aseguran la mejora continua del sistema de gestión de la responsabilidad social. Esta norma es de carácter certificable



1. Principios de RS internacionalmente reconocidos (ISO 26000)
2. Principios relacionados con sistemas de gestión:
  - ① Transversalidad
  - ② Liderazgo
  - ③ Enfoque de los grupos de interés
  - ④ Coherencia con los compromisos adquiridos
  - ⑤ Voluntariedad
  - ⑥ Adicionalidad
  - ⑦ Eficiencia
  - ⑧ Mejora continua

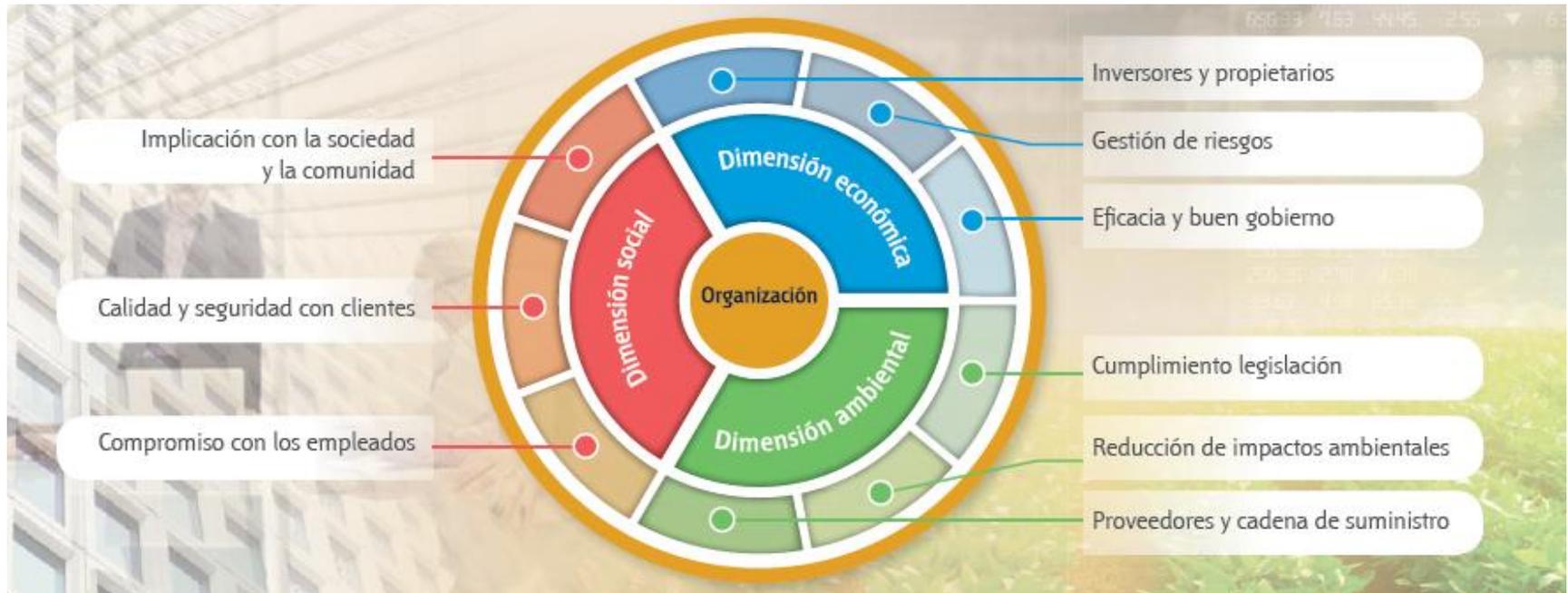


Certificación

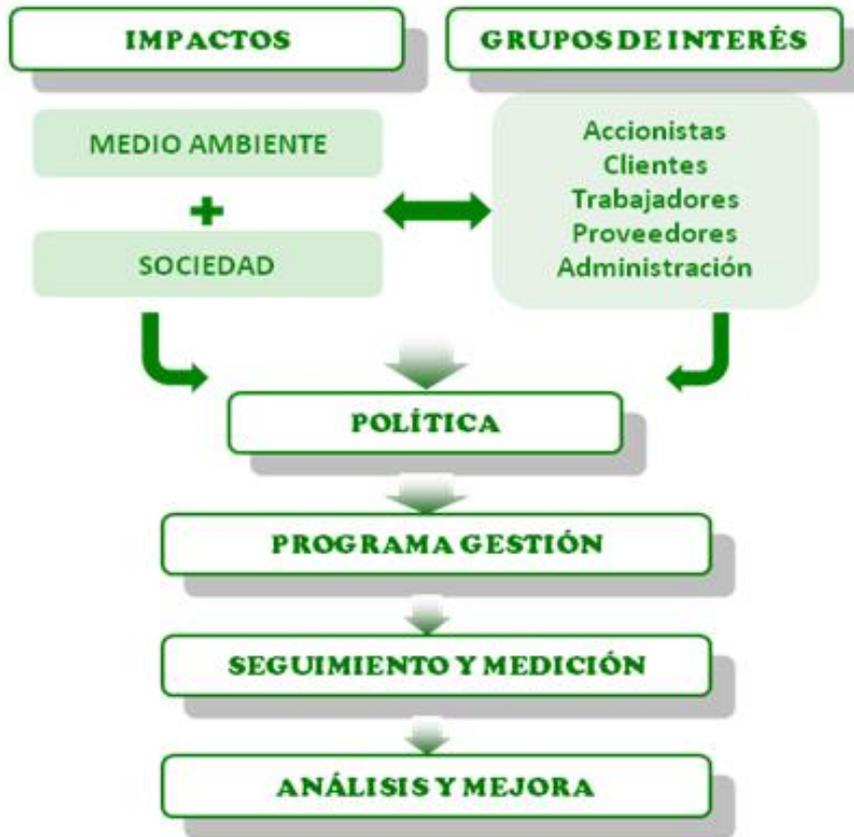
# Modelo IQNet SR10.

## Sistema de gestión de la Responsabilidad Social

Responsabilidad Social



## IQNet SR 10



- **Accionistas:** eficacia y eficiencia en la gestión, transparencia informativa, derechos de voto, ...
- **Empleados:** no discriminación, derecho a la intimidad, salud y seguridad, entornos accesibles, conciliación, ..
- **Clientes, usuarios y consumidores:** promoción y publicidad, contratos, honestidad, atención al cliente, ...
- **Proveedores y colaboradores:** fomento de los principios de la RS en la cadena de suministro, formalización y cumplimiento del contrato, honestidad, ...
- **Alianzas y colaboradores**
- **Competidores**
- **Administración:** colaboración y transparencia, obligaciones fiscales, honestidad, ...
- **Comunidad y sociedad:** compromiso, promoción del desarrollo local, inversión en la comunidad y en la sociedad, ...
- **Medio Ambiente:** prevención contaminación y cambio climático, preservación y restauración de los ecosistemas, respeto a los animales.



## MEMORIA SOSTENIBILIDAD

La elaboración de una **memoria de sostenibilidad** comprende la medición, divulgación y rendición de cuentas en materia del desempeño de las organizaciones con respecto al objetivo del **DESARROLLO SOSTENIBLE**, es decir, informan de su desempeño económico, social y medioambiental.

La declaración debe ser equilibrada y razonable del **desempeño en sostenibilidad**, e incluirá tanto contribuciones positivas como negativas.

La memoria puede ser utilizada para:

- **Comparar y valorar** el desempeño en materia de sostenibilidad **con respecto a** leyes, normas, códigos, pautas de desempeño e iniciativas voluntarias.
- **Demostrar cómo** una organización **influye y es influida** por las expectativas creadas en materia de desarrollo sostenible.
- **Comparar el desempeño** dentro de una organización, y entre distintas organizaciones **a lo largo del tiempo**.



## MEMORIA SOSTENIBILIDAD

### Beneficios de las memorias de sostenibilidad

- ✓ Aumento de la credibilidad y reputación de la organización.
- ✓ Puesta en valor de los intangibles de las empresas.
- ✓ Detecta puntos débiles y puntos fuertes de la organización.
- ✓ Ayuda a la Dirección a valorar la contribución de la organización al capital social, natural y humano.
- ✓ Necesitan de la participación de todos los departamentos de la organización (equipo multidisciplinar) lo que se traduce en aportaciones de diversos puntos de vista.
- ✓ Promueve un diálogo continuo con inversores, clientes, accionistas, proveedores y empleados.



## MARCO GRI PARA LA SOSTENIBILIDAD

### La guía GRI para la elaboración de memorias de sostenibilidad

- Iniciativa promovida por el **CERES** (Coalition for Environmentally Responsible Economies) y el **PNUMA** (Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente).
- Institución independiente desde el año 2002.

**Global Reporting Initiative** proporciona directrices para la elaboración de las Memorias de Sostenibilidad, mediante protocolos técnicos e indicadores sobre los diversos temas que se tratan: trabajo, energía, recursos naturales, resultados económicos...

Proporciona un marco para la presentación de Memorias de Sostenibilidad y ofrece la posibilidad de comparación entre distintas empresas.

[www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org)



# MARCO GRI PARA LA SOSTENIBILIDAD

## Evolución de la Guía GRI



# MARCO GRI PARA LA SOSTENIBILIDAD

## Memorias de sostenibilidad en el marco GRI

Global Reporting Initiative™



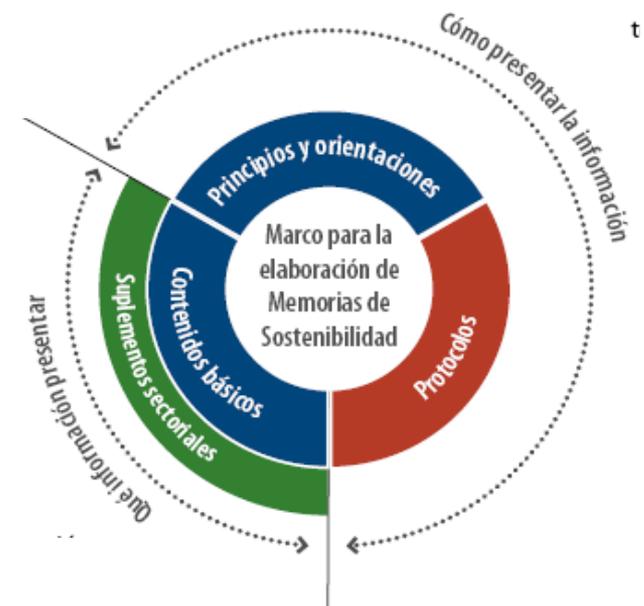
Herramienta voluntaria y consensuada para las empresas que deseen informar acerca de sus actuaciones en los campos ligados al desarrollo sostenible.

**Es una herramienta con credibilidad, oficialmente reconocida y mundialmente extendida, comparable y consistente.**

- ✓ Documento útil para presentar el impacto humano y ecológico de una empresa.
- ✓ Ayuda a definir, promover, coordinar y evaluar objetivos de mejora continua.
- ✓ Relaciona los tres elementos que componen la sostenibilidad: económico, ambiental y social.
- ✓ Herramienta flexible que permite su aplicación gradual.
- ✓ Total libertad en la periodicidad de publicación de las memorias.
- ✓ Ofrece información clara, fiable, comparable y metódica del impacto económico, social y medioambiental de las organizaciones.
- ✓ Pretende elevar la información sobre RSC al nivel de que ahora goza la información financiera.

# MARCO GRI PARA LA SOSTENIBILIDAD

## Herramientas de la Guía GRI.3



\* En proceso: utilities, ropa y calzado



# MARCO GRI PARA LA SOSTENIBILIDAD

## Principios básicos

### TRANSPARENCIA

- Explicaciones necesarias sobre la información presentada
- Metodología de toma de datos
- Procesos de cálculos
- Estimaciones realizadas
- Proceso de participación de los grupos de interés

**Información creíble e interpretable**

### PARTICIPACIÓN DE LOS STAKEHOLDERS

- Necesidades y consideraciones de los grupos de interés
- Indicadores seleccionados
- Límites de la memoria
- Formato de presentación

**Memorias abiertas y participativas**

# MARCO GRI PARA LA SOSTENIBILIDAD

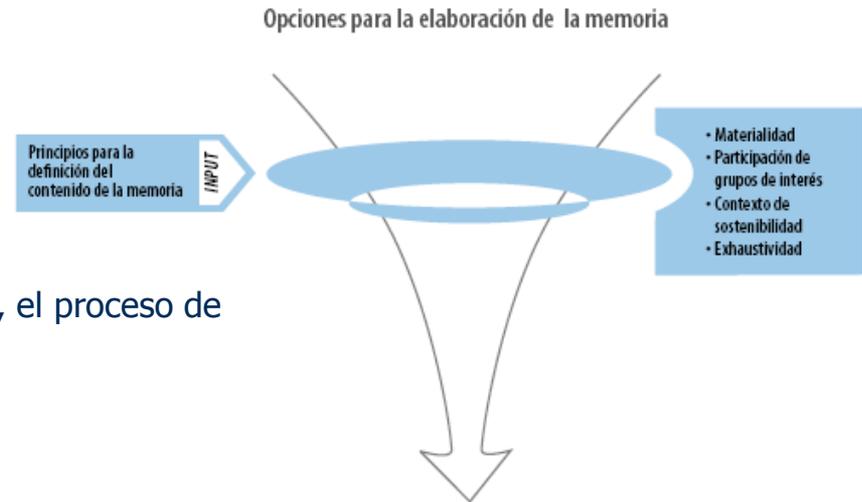
## Principios básicos

### VERIFICABLE / AUDITABLE

- Procesos de toma de datos
- Recopilación de la información
- Prever durante la elaboración de la memoria, el proceso de verificación

### INTEGRIDAD

- Descripciones exhaustivas de los aspectos económicos, sociales y ambientales
- Presentar los aspectos directos e indirectos de la actividad
- Tener en cuenta el efecto de los aspectos en el tiempo
- Definición de los límites más coherentes



# MARCO GRI PARA LA SOSTENIBILIDAD

## Principios básicos

### Materialidad

- Información relevante para los usuarios
- Decisión a través de procesos de interacción organización-stakeholders

### Contexto de sostenibilidad

- Cómo influye la actividad de la organización en el desarrollo sostenible (local, regional, global)
- Integrar la actuación en el contexto social, ambiental y económico
- Esencia de sostenibilidad. Dar un contexto que aclare la razón de ser de la información presentada.

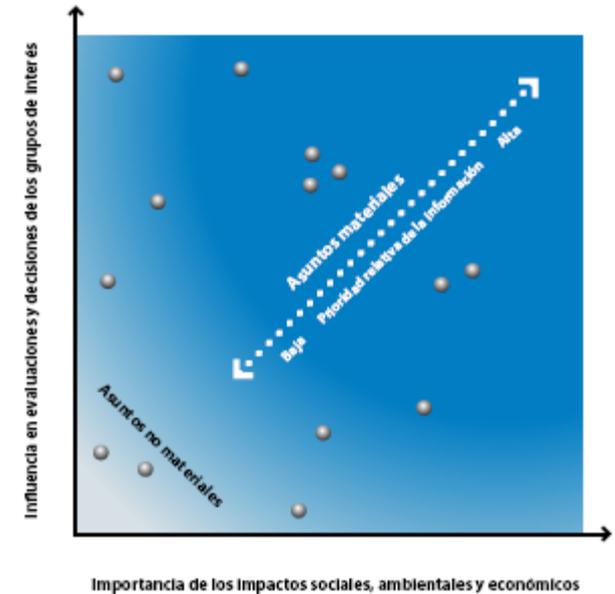


Figura 4: Definición de materialidad



# MARCO GRI PARA LA SOSTENIBILIDAD

## Principios básicos

### Precisión

- Información cualitativa: Grado de detalle y exactitud
- Objetividad y lógica

### Neutralidad

- Imparcialidad. Presentar tanto los resultados positivos como los negativos
- Sin omisión de datos, selección de información, o presentaciones que influyan en los juicios de los lectores

### Comparabilidad

- Comparable en el tiempo
- Comparable con otras organizaciones
- Que permita el benchmarking



# MARCO GRI PARA LA SOSTENIBILIDAD

## Principios básicos

### Claridad

- Comprensible para cualquier grupo de usuarios
- Explicación de los términos técnicos
- Acompañar imágenes y gráficos que clarifiquen

### Periodicidad

- Adecuada al tipo y naturaleza de la información presentada
- También consolidada
- Que permita la comparación

# MARCO GRI PARA LA SOSTENIBILIDAD

## Estructura de la memoria de sostenibilidad

El contenido del informe se organiza en lo que considera GRI una estructura lógica, animando a las organizaciones a seguir este orden a la hora de redactar sus informes.

### 1. Estrategia y análisis

### 2. Perfil de la organización

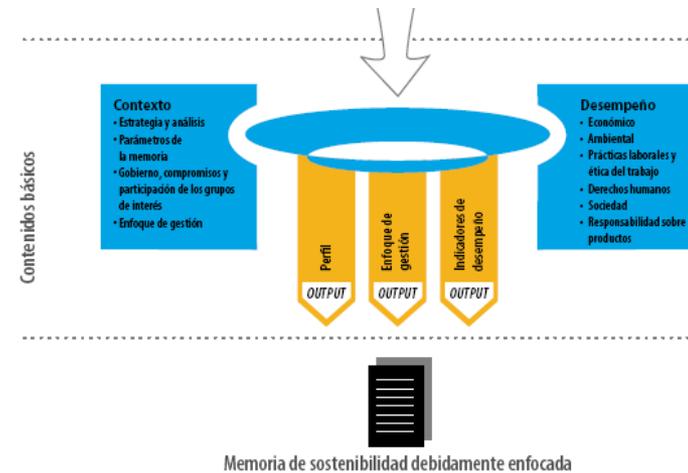
### 3. Parámetros de la memoria:

- Perfil de la memoria
- Alcance y cobertura de la memoria
- Índice de contenidos
- Verificación

### 4. Gobierno, compromisos y participación de los stakeholders

### 5. Enfoque de gestión e indicadores de desempeño

- Principales indicadores de desempeño
- Indicadores GRI adicionales que se hayan incluido
- Indicadores de suplementos sectoriales GRI que se hayan incluido





# MARCO GRI PARA LA SOSTENIBILIDAD

## Indicadores de desempeño

CUADRO 1: CATEGORÍAS Y ASPECTOS DE LA GUÍA

Categoría	Economía	Medio ambiente
Aspectos <sup>III</sup>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Desempeño económico</li><li>• Presencia en el mercado</li><li>• Consecuencias económicas indirectas</li><li>• Prácticas de adquisición</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Materiales</li><li>• Energía</li><li>• Agua</li><li>• Biodiversidad</li><li>• Emisiones</li><li>• Efluentes y residuos</li><li>• Productos y servicios</li><li>• Cumplimiento regulatorio</li><li>• Transporte</li><li>• General</li><li>• Evaluación ambiental de los proveedores</li><li>• Mecanismos de reclamación en materia ambiental</li></ul>

# MARCO GRI PARA LA SOSTENIBILIDAD

## Indicadores de desempeño

Categoría	Desempeño social			
Subcategorías	Prácticas laborales y trabajo digno	Derechos humanos	Sociedad	Responsabilidad sobre productos
Aspectos <sup>III</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empleo</li> <li>• Relaciones entre los trabajadores y la dirección</li> <li>• Salud y seguridad en el trabajo</li> <li>• Capacitación y educación</li> <li>• Diversidad e igualdad de oportunidades</li> <li>• Igualdad de retribución entre mujeres y hombres</li> <li>• Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores</li> <li>• Mecanismos de reclamación sobre las prácticas laborales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inversión</li> <li>• No discriminación</li> <li>• Libertad de asociación y negociación colectiva</li> <li>• Trabajo infantil</li> <li>• Trabajo forzoso</li> <li>• Medidas de seguridad</li> <li>• Derechos de la población indígena</li> <li>• Evaluación</li> <li>• Evaluación de los proveedores en materia de derechos humanos</li> <li>• Mecanismos de reclamación en materia de derechos humanos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunidades locales</li> <li>• Lucha contra la corrupción</li> <li>• Política pública</li> <li>• Prácticas de competencia desleal</li> <li>• Cumplimiento regulatorio</li> <li>• Evaluación del impacto social de los proveedores</li> <li>• Mecanismos de reclamación por impacto social</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Salud y seguridad de los clientes</li> <li>• Etiquetado de los productos y servicios</li> <li>• Comunicaciones de Mercadotecnia</li> <li>• Privacidad de los clientes</li> <li>• Cumplimiento regulatorio</li> </ul>

## CONCLUSIÓN

La Responsabilidad Social es uno de los aspectos que más preocupa a las empresas y organizaciones en general tras la crisis de reputación que afecta a los gestores y compañías de todo el mundo.

Los tres pilares sobre los que debe asentarse el buen gobierno son “el cumplimiento de las normas establecidas, la transparencia y la autorregulación”.

La sociedad del futuro debe atender los tres frentes.

Las organizaciones deben crecer siendo

**económicamente viables, socialmente responsables y medioambientalmente sostenibles.**

