



Universidad Miguel Hernández

Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas de Elche

Máster en Administración y Dirección de Empresas

Trabajo Fin de Máster

La implantación de la RSC en las empresas: leyes
de 2018 para su fomento en la
Comunidad Valenciana y propuesta de herramienta.

Curso académico 2020/2021

Alumno/a: Sara Serrano García

Tutor(es)/a(s): Antonio Verdú Jover.

ÍNDICE

1. Introducción.....	3
2. Ley 11/2018, del 28 de diciembre de 2018 de Información no Financiera y ley 18/2018, 13 de julio, para el fomento de la responsabilidad social.....	7
3. Elaboración de un estado de Información No Financiera.....	11
4. Presentación de la herramienta propuesta. Motivaciones para su elaboración.....	14
5. CHECK-LIST.....	21
6. Caso de estudio: CaixaBank.....	46
6.1. Consideraciones previas.....	47
6.2. Análisis de contenido temático.....	49
6.2.1. Aspectos económicos.....	49
6.2.2. Aspectos Medioambientales.....	60
6.2.3. Aspectos Sociales.....	65
7. Conclusiones.....	73
Bibliografía.....	78
ANEXO I: TABLAS DE ESTÁNDARES GRI.....	84
ANEXO II: Aplicación práctica de la herramienta al modelo de RSC de CaixaBank.....	87

1. Introducción.

Numerosos autores han señalado, en las últimas décadas, que la economía está marcada por un componente turbulento y caótico (Pastor Martín & León García-Izquierdo, 2007), donde, en ocasiones, las reglas que se pueden establecer sobre el comportamiento de los agentes económicos, son inferiores a las casuísticas excepcionales que engloban estas mismas reglas.

La realidad cambiante de las sociedades modernas ha contribuido, sin lugar a dudas, a que nos encontremos inmersos en una economía globalizada y digitalizada, donde conviven realidades muy dispares que se interconectan (multinacionales y pequeñas empresas bajo regímenes democráticos y totalitarios). Todas estas realidades buscan, incesantemente, el modo de sobrevivir en el mercado, sin depender exclusivamente de las coyunturas económicas o sociales de una determinada industria o mercado, es decir, tratan de incubar o de adquirir ventajas competitivas¹ que, muchas veces, superan los límites jurisdiccionales de una única administración.

No obstante, no se debe despreciar el papel de las administraciones o entes locales, pues, aunque popularmente han sido identificadas como simples trabas

¹ Según Porter (1980), una ventaja competitiva es toda aquella característica que permite:

1. Diferenciarse del resto de competidores.
2. Mantener una posición relativa superior.
3. Obtener rentabilidades superiores.

burocráticas para los negocios, pueden y son partes fundamentales del *puzzle* que conforman las estrategias empresariales, las cuales son capaces de engendrar ventajas competitivas (Medina y Gallegos, 2006).

En este sentido, el tejido empresarial no puede obviar que existe un interés creciente en la sociedad y, especialmente, en las administraciones (ya sean locales, nacionales o supranacionales) en potenciar e instaurar la Responsabilidad Social Corporativa ²(RSC) en el mayor número posible de organizaciones, teniendo un especial interés, en las organizaciones con ánimo de lucro (ya que constituyen el mayor motor económico de cualquier sociedad). Algunos ejemplos de esto, son las directrices elaboradas por la Unión Europea en los últimos seis años, tales como la Directiva 2014/24/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de febrero de 2014, sobre contratación pública; la Directiva 2014/25/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de febrero de 2014, relativa a la contratación por entidades que operan en los sectores del agua, la energía, los transportes y los servicios postales; la Directiva europea 2014/95/UE sobre la divulgación de la información financiera y diversidad y la Recomendación (UE) 2017/1805 de la Comisión, de 3 de octubre de 2017, sobre la profesionalización de la contratación pública.

² “La Responsabilidad Social de la Empresa 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, medio ambientales 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 derivan de sus acciones” (Foro de Expertos en Responsabilidad Social de las Empresas, 2007).

La implantación de la RSC en las empresas: leyes de 2018 para su fomento en la Comunidad Valenciana y propuesta de herramienta

Todas las anteriores normas, directrices y recomendaciones de la Unión Europea, junto a las iniciativas que ha llevado a cabo la ONU en esta materia, han tenido su traducción en el marco legislativo español y en acciones de los gobiernos autonómicos y estatales (ver gráfico 1). Las últimas leyes, que han sido publicadas en el BOE en relación a la implantación de la RSC en las empresas, y que sitúan a España en uno de los países con más avance legislativo en esta materia, son la “Ley 11/2018, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad” (29 de diciembre de 2018. BOE N°314); y la “Ley 18/2018, para el fomento de la Responsabilidad Social (14 de septiembre de 2018. BOE N°223)”, aprobada por la Comunidad Valenciana.

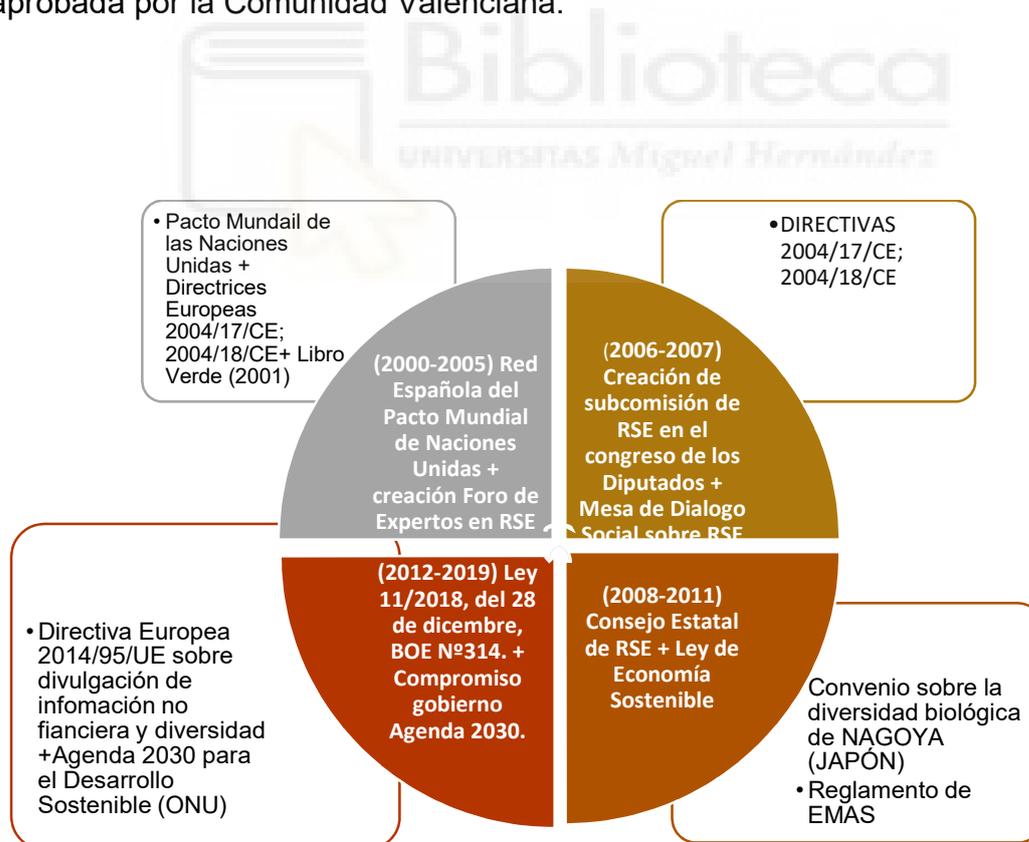


Ilustración 1: Esquema de las principales normas y acuerdos en materia de RSE realizados en la Unión Europea y en España a nivel estatal. “Fuente de elaboración propia”.

Este paradigma normativo nos hace pensar que las empresas no pueden atender de forma óptima a todos sus *stakeholders*³ sin desarrollar un plan de Responsabilidad Social Corporativa ajustado a las dimensiones de la empresa. No obstante, también nos hace entender que las pequeñas y medianas empresas, que constituyen la mayor parte de nuestro tejido empresarial, pueden tener dificultades en el momento de abordar y de decidir sus acciones en materia de RSC. Además, también pueden encontrar dificultades para aprovecharse de las oportunidades que les brinda la normativa española y de las iniciativas que han llevado a cabo organismos internacionales, para desarrollar ventajas competitivas que pueden impulsar su negocio, ya que la legislación es extensa, existen numerosas certificaciones (ISO26000; SA8000, SGE 21, estándares GRI etc.) y organismos que han publicado sus propias herramientas (Instituto Ethos, Asociación Española de Administración de Empresas).

El contexto social anteriormente descrito, junto a la crisis del *coronavirus* estallada a principios de este año (que ha incrementado la preocupación por la sociedad acerca de su salud), unido al actual gobierno de España que está comprometido públicamente con la Agenda 2030⁴, nos ha motivado realizar este

³ Los grupos de interés o *stakeholders* son individuos que se vinculan con la organización y que además tienen objetivos individuales ligados a ella. La concreción de los objetivos personales se condiciona y ejerce influencia a los objetivos y la forma de actuar de la organización (Guerras Martin & Navas López, 2015)

⁴ La Agenda 2030 es un programa del a ONU, al que se han comprometido 196 estados de todo el mundo. Este programa contiene diecisiete Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) que se pretenden alcanzar en todo el mundo para el año 2030, los cuales se desgagan a su vez en 169 metas.

trabajo, pues proveemos que la Responsabilidad Social Corporativa aplicada por las empresas va incrementar su peso en la viabilidad de los negocios.

Este trabajo tiene la pretensión de ayudar a los empresarios a adecuarse a los últimos cambios normativos en materia de *reporting* de información no financiera y de contratación por parte del sector público. Además, pretende ayudar a los *managers* de las empresas a diseñar acciones de Responsabilidad Social Corporativa dentro de la empresa. Para ello, se han establecido los siguientes objetivos específicos:

1. Presentación resumida de las ventajas de implantar una estrategia de RSC, de acuerdo a las últimas leyes que han entrado en vigor.
2. Facilitar un esquema a las pymes para la elaboración de un estado de información no financiera, basado en la Ley 11/2018, del 28 de diciembre de 2018.
3. Elaborar una herramienta a modo de *check-list* de las posibles acciones que puede realizar una empresa para abordar todas las posibles temáticas de la Responsabilidad Social Corporativa. Queremos que esta herramienta tenga carácter general y sea adaptable a todos los sectores de actividad.

- 1. Ley 11/2018, del 28 de diciembre de 2018 de Información no Financiera y ley 18/2018, 13 de julio, para el fomento de la responsabilidad social.**

La incorporación de acciones de Responsabilidad Social Corporativa, hoy en día, puede ayudar a las empresas a proyectar una buena imagen que sea recibida

La implantación de la RSC en las empresas: leyes de 2018 para su fomento en la Comunidad Valenciana y propuesta de herramienta

por el conjunto de la sociedad, a obtener reconocimiento, prestigio, e incluso, a mejorar la motivación de los empleados y el rendimiento económico de la empresa.

Los beneficios conseguidos por implantar una estrategia de RSC dependerán de la eficacia de los canales de comunicación que se utilicen para comunicar los mencionados planes de RSC, de las distinciones conseguidas (como certificaciones reconocidas sellos etc.) y de las alianzas que la empresa consiga, gracias al acceso a determinadas redes de empresas responsables con el medioambiente y comprometidas con los objetivos ODS⁵ (ver gráfico 2).



Ilustración 2: Esquema de los beneficios directos que puede tener una empresa al elaborar una estrategia de RSC. "Fuente de elaboración propia".

⁵ Los objetivos ODS se refieren a los 17 objetivos de desarrollo sostenible que estableció la ONU para alcanzar en el año 2030 y que fueron firmados por 193 países.

La implantación de la RSC en las empresas: leyes de 2018 para su fomento en la Comunidad Valenciana y propuesta de herramienta

Todas las empresas deben cumplir las leyes a las que están sujetas, por lo que para muchas empresas establecer un plan de RSC no es una opción sino una obligación legal, a partir de la entrada en vigor de la ley 11/2018 del 29 diciembre de información no financiera y diversidad. Las exigencias de esta ley fueron efectivas a partir del 31 de diciembre de 2019 (es decir, para las cuentas anuales de 2019), fecha en la que las empresas han de presentar sus estados financieros y no financieros. Esta ley no tiene aplicación a todas las empresas, de hecho, su alcance se amplía a partir de los tres años después de la entrada en vigor de la nueva ley. (ver gráfico 3).



Ilustración 3: Evolución del ámbito de aplicación de la ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018, de información no financiera y diversidad. "Fuente de elaboración propia".

La principal aportación de esta ley es la obligación para ciertas empresas de presentar estados de información no financiera y diversidad, de forma veraz, comprobable y medible. De este modo, la información que aporte la empresa sobre las cuestiones requeridas por la normativa (detallada más adelante en el siguiente apartado) debe estar medida por indicadores autorizados por las normas internacionales (estándares GRI, Pacto de las Naciones Unidas,

Integrated Reporting Framework, Objetivos ODS etc.), asegurándose así, la homogeneidad y comparabilidad de los informes de las diferentes organizaciones.

La no presentación de información no financiera o su malversación puede considerarse objeto de sanciones leves (de 5.000 a los 300.000 euros), graves (de 300.000 a 5.000.000 euros) o muy graves (de 5.000.000 a 6.000.000 euros), la cual será determinada acorde al daño ocasionado.

Asimismo, cabe destacar que las empresas que no estén sujetas a la ley 11/2018 del 29 de diciembre, de información no financiera, pero estén interesadas en trabajar para la administración pública y, más concretamente, para la administración pública de la Comunidad Valenciana, deben saber que también deben elaborar informes de información no financiera (que incluyen los planes de RSC). Esto es así, porque la ley 18/2018 del 13 de julio, para el fomento de la responsabilidad social, modifica que el tradicional criterio de adjudicación de “menor precio” por el de “coste-eficiencia” y mejor “calidad-precio”. De esta forma, las administraciones de la Comunidad Valenciana valorarán las ofertas teniendo en cuenta la responsabilidad social de las empresas relativas a las políticas inclusivas, el empleo, el medio ambiente, la cooperación con el desarrollo, la contribución a la conservación de la lengua valenciana y la gestión de recursos humanos. La ley, adicionalmente, crea un registro de entidades socialmente responsables (parecido al registro de las empresas que siguen el EMAS⁶ en la comunidad de Madrid), cuyas empresas registradas podrán tener beneficios en la concesión de ayudas públicas y subvenciones, el acceso a

⁶ El EMAS es un sistema voluntario de gestión y auditoría medioambiental que se creó en el reglamento de la Comunidad Europea nº1221/2009 de 25 de noviembre de 2009.

beneficios fiscales (para los que se requerirá desarrollos normativos adicionales) y el uso de un sello distintivo creado por la Comunidad Valenciana.

2. Elaboración de un estado de Información No Financiera.

A continuación, proponemos un esquema de los apartados que debe incluir un informe del Estado de Información No Financiera, para cumplir con la Ley 11/2018, del 28 de diciembre de 2018. Este esquema se basa en la información divulgada por la empresa auditora y consultora “Ernst & Young Global Limited” en su informe “Novedades sobre información no financiera y diversidad del 2018”.

1. Presentación de la entidad

1.1. Descripción de la misión, visión, valores y cultura.

1.2. Identificación de los *stakeholders*.

1.3. Breve descripción de las políticas de responsabilidad social: en este apartado se puede incluir una breve introducción de los ejes en materia de RSC sobre los que trabaja la empresa, de los principios y prácticas establecidas para desarrollar sus políticas (códigos de comportamiento, de buenas prácticas, normativa interna, alianzas nacionales e internacionales, índices de sostenibilidad aplicados), de los objetivos ODS sobre los que trabajan, etc.

- 1.4. Esquema representativo de los logros realizados por la organización: contribución a la sociedad (destacar aspectos relevantes donde la organización destaque)
- 1.5. Gobierno Corporativo: indicar las prácticas del gobierno corporativo, descripción de los órganos de gobierno y de las diferentes comisiones/ comités reuniones que se realizan en materia de RSC y control de riesgos.
- 1.6. Breve descripción de la estructura de la propiedad: estructura y composición accionarial, política de dividendos, política de transparencia (juntas, conferencias, reuniones realizadas etc.) y evolución del valor de la empresa durante el ejercicio X.
- 1.7. Breve análisis del entorno en el que desarrolla la organización y sobre el que se va a desarrollar su estrategia de RSC en materia:
 - 1.7.1. Económica.
 - 1.7.2. Social/cultural
 - 1.7.3. De Competencia.
 - 1.7.4. Legal: reflejar la normativa a la que está sujeta la organización en las diferentes materias, diferenciando entre la normativa obligatoria y a la que se ha sometido voluntariamente.
- 1.8. Breve explicación del plan estratégico: objetivos a realizar en un plazo máximo de 3 años.

- 1.9. Exposición del modelo de negocio: unidades de negocio: principales iniciativas realizadas y los retos estratégicos que enfrentan (alineados con los objetivos).
2. Explicación del modelo de gestión y control del riesgo: situación global del riesgo de la empresa, elementos, órganos y procesos de gestión y control del riesgo. Breve análisis de los riesgos corporativos que tiene la entidad, cómo se gestionan los mismos y principales logros conseguidos.
3. Exposición de las políticas y logros conseguidos en relación con los objetivos descritos en el apartado 1.h.

La ley 11/2018 de 28 de diciembre indica expresamente que los efectos de las acciones llevadas a cabo por la organización deben ser presentados y divulgados de acuerdo a indicadores que sean acordes a los criterios de comparabilidad, materialidad, relevancia y fiabilidad; de manera tal que sea factible realizar un seguimiento y evaluar los procesos, y a su vez poder compararlos con las diversas organizaciones. Los indicadores clave deben ser acorde a las normativas de la Comisión Europea y los estándares de Global Reporting Initiative; razón por la cual se realiza un análisis más detallado del contenido de los estándares GRI en el apartado siguiente.

Las políticas o acciones realizadas por la entidad en materia de RSC deberían contribuir a la consecución de los objetivos ODS o estar inspiradas en los estándares GRI. No obstante, la experiencia nos indica (después de analizar la información no financiera que presentan algunas grandes empresas) que muchas veces se centran en temas relacionados con la satisfacción del cliente y la innovación y digitalización, cuya problemática está más relacionada con la calidad de los procesos que con la Responsabilidad Social Corporativa. Sin embargo, la ley 11/2018 del 28

de diciembre indica que el estado de información no financiera ha de incluir la información relativa a las siguientes temáticas:

1. Información relativa a asuntos medioambientales (contaminación, economía circular y prevención y gestión de residuos), sostenibilidad en el uso de recursos, cambio climático, protección de la biodiversidad.
2. Información relativa a asuntos sociales y relacionadas con el personal (empleo, organización del trabajo, salud y seguridad, sociabilización y vínculos laborales, capacitación, nivel de acceso para personas con discapacidad, igualdad).
3. Información relativa al respeto a los derechos humanos.
4. Información relacionada con relativa a la promoción de sociedades libres de corrupción y el soborno.
5. Información relativa a la empresa (responsabilidad de la organización para cumplir con los estándares de sostenibilidad, subcontratación y proveedores, consumidores, información fiscal etc.).

4. Presentación de la herramienta propuesta. Motivaciones para su elaboración.

El término Responsabilidad Social Corporativa es muy amplio y engloba múltiples temáticas, ya que existe un amplio número de definiciones en la literatura. Medina Giacomozzi y Severino González (2014) señalan que una organización es socialmente responsable cuando actúa bajo los principios de respeto, convivencia y tolerancia, siendo responsable consigo misma y con los

demás. De esta forma, la ley 11/2018 de 28 de diciembre de Información no Financiera distingue cinco grandes temáticas: medioambiente, asuntos de índole social y relativas al personal; respeto de los derechos humanos; lucha contra la corrupción y el soborno; y la organización (proveedores, subcontratación, información fiscal, consumidores etc). Asimismo, el Instituto Ethos y las normas certificables SA 8000, ISO26000 y SGE 21 proponen diferentes ramas de la RSC que puede abordar una organización, por lo que podemos concluir que no existe una homogeneidad en la literatura en cuanto a la clasificación temática que engloba la Responsabilidad Social Corporativa. (ver gráfico 4).

SGE 21	ISO 2600	SA 8000
<ul style="list-style-type: none"> •Gerencia de la empresa. •Personas •Consumidores •Proveedores •Entorno social e impacto en la comunidad •Inversionistas •Competidores •Agentes de la administración pública. 	<ul style="list-style-type: none"> •Rendición de cuentas •Transparencia •Etica del comportamiento. •Consideración de los objetivos de las partes interesadas •Respeto al principio de legalidad •Respeto a la normativa internacional de comportamiento •Respeto a los derechos humanos. 	<ul style="list-style-type: none"> •Trabajo infantil •Trabajo forzoso y obligatorio •Seguridad y salud •Derecho de sindicación y de negociación colectiva •Discriminación •Medidas disciplinarias •Horario de trabajo •Costos laborales •Sistemas de gestión

Ilustración 4: Requisitos contemplados por las certificaciones SGE 21, ISO 2600 y SA 8000. “Fuente de elaboración propia”.

Ante la falta de homogeneidad en la literatura sobre la clasificación temática de cuáles son las principales temáticas que engloba el concepto de

Responsabilidad Social Corporativa ⁷, hemos investigado acerca de cuáles son las principales herramientas para la implantación, el desarrollo, la mejora y el control de estrategias de RSC en las organizaciones.

Las herramientas que hemos encontrado más conocidas, y ampliamente aplicables por la mayoría de empresas (independientemente de su tamaño), son las reflejadas en la tabla 1. Como se puede observar, existen varias herramientas o certificaciones que sirven de forma óptima para la implantación, desarrollo y control de las estrategias de RSC en las organizaciones. No obstante, no hemos encontrado ninguna que cumpla todas nuestras expectativas, es decir, que reúna las siguientes características:

1. Ser una herramienta flexible y adaptable a todas las industrias y tamaños empresariales. Esto implica que recoja todos los estándares que pueden ser objeto de medición en materia de RSC dentro de la empresa, sean aplicables o no.
2. Que su utilización sea sencilla y fácil de manejar, es decir, que no sea necesario tener un amplio conocimiento sobre RSC, ni sobre métricas o materias que sean necesarias para la medición correcta de los diferentes aspectos de la RSC.
3. Ser una herramienta que sirva tanto para medir el nivel de RSC dentro empresa y el impacto que está teniendo su actividad en el entorno, como para ser fuente de inspiración para implementar innovaciones sociales dentro de la empresa. Esta característica implica que la herramienta no

⁷ No ocurre lo mismo con la definición del término “Responsabilidad Social Corporativa”, con la que sí hay consenso literario.

sólo sea útil para desarrollar estrategias por la propia organización, sino también como punto de referencia para auditores y consultores externos.

4. Que no sea estrictamente necesaria la colaboración de agentes externos (consultores, auditores etc.), ni de los grupos de interés, con el fin de que su utilización sea ágil y pueda tener poco coste para la organización.
5. Qué los estándares utilizados sean comúnmente aceptados por la sociedad y los diferentes organismos y entidades acreditativas. De esta forma, la aplicación de la herramienta debe ser útil para obtener futuras certificaciones y servir para cumplir las normativas vigentes, tanto de *reporting* de información no financiera, como aquellas que premian con ventajas competitivas a aquellas empresas socialmente responsables.

Dadas las consideraciones anteriores, hemos desarrollado una herramienta nueva para el desarrollo y gestión de la RSC en las organizaciones, que cumpla con la mayoría de requisitos enumerados anteriormente. Los estándares utilizados por la herramienta han sido los que los estándares de Global Reporting Initiative ⁸(también conocidos como estándares GRI) ya que cumplen con los

⁸ Los estándares de Global Reporting Initiative (estándares GRI) son una serie de normas que tienen como fin regular la creación de informes relativos a las consecuencias económicas, en el medio ambiente y en la sociedad provenientes de las empresas y, por lo tanto, exponer sus aportes (positivos o negativos) al objetivo de desarrollo sostenible. La reglamentación está basada en principios relativos al contenido (consideración de los grupos interesados, sostenibilidad, materialidad, exhaustividad) y relativos a la calidad (precisión, equilibrio, claridad, comparabilidad, fiabilidad, puntualidad).

requisitos exigidos, puesto que son tomados como referencia tanto por las directivas europeas como en la mayoría de certificaciones. Esta aceptación global de los estándares de GRI para medir el nivel de RSC en las organizaciones, nos ha llevado a tomarnos la libertad de aceptarlos como base para la elaboración de nuestra herramienta propuesta. Adicionalmente, también hemos utilizado el Modelo Aeca publicado por la Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas.



La implantación de la RSC en las empresas: leyes de 2018 para su fomento en la Comunidad Valenciana y propuesta de herramienta

Herramienta	Analiza	Ventajas	Inconvenientes
Balance Social	Aspectos de democracia, igualdad, medio ambiente, compromiso social, calidad del trabajo, mediante cuestionario de 60 indicadores y de cuestionarios de evaluación externa	Existencia de tabla de equivalencias técnicas con los indicadores GRI. Sirve como herramienta e mejora en los ámbitos que estudia.	Para realizarlo correctamente es necesario la cooperación y la imparcialidad de terceros (como los trabajadores, voluntarios y clientes) Puede resultar laborioso.
Balance del Bien Común	Contribución de la empresa al bien común, basada en cinco temáticas: dignidad humana, solidaridad, sostenibilidad ecológica, justicia social y transparencia y democracia.	Se puede aplicar a todo tipo de organizaciones. Mayor orientación de la empresa a objetivos sociales.	Necesidad de participación el proceso de elaboración de los grupos de interés y de una auditoría externa (si se desean obtener datos fiables).
EMAS (Eco-Management and Audit Scheme)	Todos los aspectos medioambientales que puedan estar relacionados con la actividad empresarial (procedimientos, productos, servicios, cumplimiento normativo)	Reducción de riesgo de sanciones; mayor eficiencia; mayor conocimiento de las ventajas legales (premios etc.)	Sólo analiza la gestión ambiental de la empresa.
Global Reporting Initiative	Sirve para aumentar y facilitar la calidad de la información de la elaboración de las memorias sociales, en temas económicos, medioambientales y sociales	Acceptación internacional. Una vez que se utiliza, facilita la consecución de cualquier certificación oficial, ya que son estos estándares los que utilizan los principales organismos.	Su aplicación puede ser compleja y no está adaptada a pequeñas empresas.
Pacto Mundial de las Naciones Unidas	Marco práctico para desarrollar e implementar políticas y prácticas de sostenibilidad empresarial	Acceptación internacional. Posibilidad de obtener ventajas competitivas al formar parte de la red de empresas que lo utilizan (coste adicional). Fácil de comprender	Es difícil concretar y justificar debidamente cómo las iniciativas de la organización van a contribuir de forma eficaz y sin imparcialidades a los objetivos ODS. Obtener la certificación y acceder a las ventajas de tener visualización en la web oficial del PACTO MUNDIAL, conlleva un coste.
SGE 21 (Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable)	Analiza el grado de gestión ética de 9 grupos de interés (dirección, trabajadores, clientes, proveedores, entorno ambiental, social, inversores, competencia y adm. Públicas)	Permite implantar, auditar y certificar un sistema de gestión ética y socialmente responsable. Se adapta a todo tipo de organizaciones. Aceptado a nivel europeo	Necesidad de auditoría externa. Riesgo de centrarse excesivamente en la gestión y de posponer la innovación y el desarrollo.

Tabla 1: Herramientas para el desarrollo y la gestión de estrategias de RSC en las empresas. “Fuente de elaboración propia”.

La herramienta que proponemos es una *check-list* que puede ser de utilidad para el desarrollo e implementación de estrategias de RSC en las organizaciones, ya que facilita, por un lado, un listado de las distintas temáticas que engloba la Responsabilidad Social Corporativa (basado en los estándares GRI, ver anexo I), y por otro, una batería de preguntas sobre acciones en concreto que las empresas pueden hacer en relación a cada una de las temáticas. Además, también creemos firmemente que puede servir como elemento de control, puesto que proporciona una visión general de las acciones que realiza la empresa, de las que puede y, si se responden las preguntas de forma periódica, se puede utilizar para ver la evolución de las iniciativas.

Esta herramienta está diseñada para que aquellos que examinen la empresa puedan visualizar cuál es el desarrollo o grado de Responsabilidad Social que presenta la empresa y qué se puede hacer al respecto. Además, presenta de forma fácil y sencilla los riesgos a los que está expuesta la organización o a los que puede estar expuesta, debido a sus deficiencias en materia de RSC.

La *check-list* propuesta se divide en tres grupos temáticos (economía, ambientales y sociales), de acuerdo a los estándares GRI. Cada grupo temático está subdividido en diferentes estándares (en total son treinta y tres), que presentan diferentes cuestiones que exponen el grado de cumplimiento o compromiso que presenta la organización con respecto a ese estándar. Las cuestiones se responden con tres posibles respuestas: hay, no hay, o en desarrollo. Cada una de estas respuestas tiene asociada una puntuación (2,1 o 0), de forma que cada estándar obtendrá una puntuación y, a

su vez, cada grupo temático. De este modo, la persona o grupo que realice el análisis podrá visualizar de forma rápida y sencilla:

1. El grado de desarrollo que tiene su actual estrategia de RSC.
2. La evolución de su negocio en términos económicos y de responsabilidad social.
3. Las iniciativas que se llevan a cabo, las que se podrían desarrollar y no se han desarrollado y las que se pueden desarrollar en mayor medida o dotarles de un mayor alcance.
4. Comparar si el grado de desarrollo que tiene la organización es similar en las tres principales dimensiones y hacia donde la empresa debe de dirigir sus nuevos esfuerzos.
5. Visualizar y analizar los potenciales riesgos o amenazas que existen en cada estándar y si la organización ha realizado las acciones necesarias para afrontarlos o mitigar su alcance en caso de que se materializaran.

Para una mayor comprensión del modelo, visualizar el Anexo II, que contiene el cuestionario y el modelo de análisis de datos. Cabe destacar que el análisis de datos que se muestra en las diferentes pestañas es flexible y existe la posibilidad de ampliarlo, en función de la profundidad con la que la organización necesite analizar sus propios datos.

5. CHECK-LIST.

(A continuación, mostramos de forma desglosada las preguntas del cuestionario. Advertimos al lector que es posible que algún apartado o pregunta no sea de aplicación para todas las empresas, incluso cabe la posibilidad, que, debido a la peculiaridad del sector, sea necesaria alguna pregunta adicional, de las aquí

propuestas, para estudiar el estado de la cuestión de RSC en la empresa y desarrollar una estrategia acorde con la organización estudiada).

Apartado 1º: La primera temática que abordamos en nuestra herramienta está basada en el estándar GRI 201 “Desempeño Económico” y en el modelo AECA de información integrada para la elaboración del Estado de información No Financiera. En este apartado es el único en el que hemos visto conveniente que las empresas no se pregunten a sí mismas si realizan alguna acción en concreto, sino rellenen los datos solicitados, de forma que puedan visualizar fácilmente el estado de viabilidad de su negocio y que puedan observar la evolución del mismo si se rellena de forma periódica. Los datos que observamos como convenientes a incluir en nuestra herramienta son los siguientes:

1. El importe de la cifra de negocios (INCN)
2. Beneficio después de impuestos .
3. %Destinado a obra social.
4. Costes operacionales.
5. Beneficio de los trabajadores expresado en % (suma de salarios + otras prestaciones/incentivos recibidas).
6. Tipos de interés y comisiones pagados a los proveedores de capital:
7. Suma de pagos al gobierno y otras entidades públicas (impuestos, multas, tasas y resto de sanciones).
8. Inversiones en la comunidad ⁹en

⁹ Inversiones en la comunidad: según el estándar GRI, este apartado se refiere a las inversiones que ha realizado la entidad en la comunidad local (allí dónde tiene influencia la actividad de la empresa). Sin embargo, es habitual que las empresas europeas, que centran sus actividades económicas en Europa, desarrollen acciones de RSC en países subdesarrollados, invirtiendo fuera de su ámbito de influencia. Es por este motivo, que aconsejamos crear dos epígrafes

- ONGs.
- Institutos de investigación.
- Infraestructuras y servicios de la comunidad.
- Programas sociales: en el ámbito nacional y extranjero.
 - Cursos formativos y artísticos
 - Becas para la educación y formación de los estudiantes.
Distinguir si los fondos van destinados a zonas españolas o van al extranjero.

Los datos que se informan en este apartado están diseñados para ser visualizados comparativamente con años anteriores o con previsiones de datos.

Apartado 2º: basado en el estándar GRI 202 “Presencia en el mercado”. En este apartado, además de reflejar el estado de la empresa en el mercado, pretende hacer reflexionar a la empresa sobre los posibles riesgos regulatorios que puedan existir en los mercados en los que opera y que puedan suponer cambios en el desarrollo de su actividad. También se podrían incluir cuestiones adicionales sobre las acciones que se han realizado en respuesta a estos riesgos medioambientales (si las hubiere), en función del análisis que se esté realizando.

9. ¿Existen riesgos regulatorios?

10. ¿Existen riesgos físicos ¹⁰en el desarrollo de la actividad?

en este apartado, uno donde se estudien las inversiones en las comunidades dónde la empresa realiza actividades económicas, y otro donde se mida las inversiones realizadas fuera de los ámbitos locales donde opera la empresa.

¹⁰ Se refiere a los posibles daños físicos que pueda causar la actividad de la empresa al entorno socio-económico y ambiental en el que se desarrolla. Esta cuestión suele ser sólo aplicable a empresas industriales

11. ¿Se ha realizado alguna acción previsoras en respuesta a los riesgos regulatorios?
12. ¿Se ha realizado alguna acción previsoras en respuesta a los riesgos físicos?
13. ¿Existen obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación?
14. ¿Los empleados tienen planes de pensiones o jubilación?
15. ¿Las condiciones de los planes de pensiones han sido mejoradas por el mínimo establecido por convenio?
16. ¿El empleado contribuye al plan de pensiones con su salario? En caso afirmativo, ¿qué % supone un gasto para la entidad?
17. ¿Existen otras coberturas ofrecidas al trabajador optadas voluntariamente (seguros, etc.)?
18. ¿Hay algún gobierno accionista o socio en la estructura de capital social?
19. ¿El gobierno pertenece a algún país donde no se respeten todos los derechos humanos?
20. ¿La ratio de salario de categoría inicial estándar por sexo es superior al salario mínimo local?
21. ¿Existen diferencias por sexo en el salario medio recibido por los trabajadores?
22. ¿El salario bruto medio de los trabajadores está por encima de la media del sector del país donde opera?
23. ¿La presencia femenina en los órganos de gobierno supera alcanza el 40%?
24. ¿Existe algún plan corrector para alcanzar el porcentaje en los próximos años?
25. ¿El porcentaje de altos ejecutivos contratados de la comunidad local supera el 50%?
26. En caso de no alcanzar el 50%, ¿existe algún programa, cuyo fin sea poder revertir la situación en los próximos años?

Apartado 3º: basado en el estándar GRI 203 “Impactos indirectos”

27. ¿Se han realizado inversiones directas o programas de ayuda o fomento al sistema nacional de salud?
28. ¿Se han realizado inversiones directas o programas de ayuda o fomento al sistema nacional de educación?
29. ¿Se ha realizado alguna inversión, donación o ayuda a la construcción o desarrollo de infraestructuras públicas?
30. ¿La entidad otorga algún tipo de facilidad o ayuda a las personas en riesgo de exclusión social?
31. ¿Existen programas de ayuda para a la emancipación (adquisición de bienes muebles e inmuebles) de los jóvenes de edad comprendida entre los 16 y los 25 años?
32. ¿Existe algún programa para estimula la inversión extranjera en la zona?
33. ¿Se fomenta la I+D desde la empresa?

Apartado 4º: basado en estándar GRI 204 “PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN”

34. ¿El porcentaje de gasto¹¹ en proveedores locales es superior al 50%?

¹¹ Con el fin de poder realizar acciones estratégicas relativas a este indicador, proponemos que se detalle el porcentaje de gasto en proveedores locales por

35. ¿Hay algún programa o estrategia para alcanzar la proporción deseada en los próximos periodos?

36. Nº de clientes y de operaciones detectados como sospechosos por el Dpto. de Prevención de Blanqueo de capitales.¹²

Apartado 5º: basado en el estándar GRI 205 “ANTI-CORRUPCIÓN”. Este apartado puede requerir algunas preguntas adicionales, en caso de que la empresa analizada esté sujeta a la LEY de PREVENCIÓN de BLANQUEO DE CAPITALS ¹³y, por lo tanto, tenga mayores exigencias legales a la media.

37. ¿Se cumple la normativa anti-corrupción a la que está sujeta el sector al que pertenece la empresa? En caso negativo, ¿se está inverso en algún proceso transitorio?

38. ¿Los empleados tienen formación continua en materia de Prevención de Blanqueo de Capitales?

39. ¿Hay al menos un empleado/oficina experta en este tipo de prevención?

temáticas. Por ejemplo, se puede distinguir el porcentaje de gasto en suministros (agua, electricidad), material de oficina, en empresas de construcción y reformas, softwares etc.

¹² En este apartado, entendemos que es más aconsejable que las empresas rellenen un dato numérico para poder ver su evolución.

¹³ Ley 10/2010 de 28 de abril, de prevención de blanqueo de capitales. Están sujetas las empresas dedicadas al sector financiero, corredurías de seguros, inmobiliarias etc.

40. ¿Existe un protocolo para actuar en caso de operación sospechosa?

- Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas.

41. ¿Qué proporción de operaciones y clientes han sido rechazados o expulsados de la entidad en relación a los detectados?

42. ¿Existe algún proceso de seguimiento a los clientes/proveedores que realizan operativa sospechosa o están tipificados como “agentes con riesgo alto”?

Apartado 6º: basado en el estándar GRI 206 “COMPETENCIA DESLEAL”

43. ¿Se han realizado acciones jurídicas o actividades de apoyo a los organismos que velan por libre competencia y luchan contra la competencia desleal?

44. ¿Hay papeleras de reciclaje en los centros de trabajo?

45. ¿Se utilizan materiales reciclados en la entidad?

Apartado 7º: basado en el estándar GRI 301 “MATERIAL”

46. ¿El consumo de papel/cliente ha disminuido con respecto al periodo anterior?

47. ¿Existen materiales potencialmente perjudiciales para el medioambiente en nuestras construcciones?

48. De ser así, ¿hay un programa para ir sustituyéndolos en los próximos periodos?

49. ¿Se promueve el uso de materiales respetuosos con el medioambiente (biodegradables o reciclados) mediante:

- Concursos y formación.
- Colaboración con otros organismos/entidades
- ¿Productos o ventajas específicas para empresas que trabajen en actividades relacionadas con el sector?

50. ¿La evolución de consumo energético/centro de trabajo es descendente?

51. ¿La evolución de consumo energético/cliente o trabajador es descendente?

52. ¿Se utilizan energías renovables en la entidad?

Apartado 8º: basado en el estándar GRI 302 “ENERGÍA”.

- ¿Se promueve el uso de energías alternativas desde la entidad, mediante...

- Concursos y formación.
- Colaboración con otros organismos/entidades.
- ¿Productos o ventajas específicas para empresas que trabajen en actividades relacionadas con el sector?

- ¿Se han realizado inversiones para fomentar y desarrollar el uso de energías alternativas?

- ¿Se realizan actividades de apoyo a la investigación en I+D en esta materia?

Apartado 9º: basado en el estándar GRI 303 “AGUA Y AFLUENTES”.

- ¿La entidad ha realizado alguna inversión/apoyo/colaboración económica para:
 - o La mejora de la calidad del agua en ríos, afluentes o acuíferos.
 - o Mejorar el aprovechamiento del agua.
 - o Reciclado y reutilización del agua.
 - o Almacenamiento y conservación.
- ¿Se realizan actividades de apoyo a la investigación en I+D en esta materia?
- ¿Se promueve el consumo sostenible y responsable del agua potable desde la entidad, mediante...
 - o Concursos y formación
 - o Colaboración con otros organismos/entidades
 - o ¿Productos o ventajas específicas para empresas que trabajen en actividades relacionadas con el sector?
- ¿La entidad ha disminuido su gasto de agua/trabajador en el último periodo?

- ¿La entidad tiene centros de trabajo (en propiedad, arrendados, gestionados) ubicados dentro o junto a áreas protegidas o zonas de valor para la biodiversidad?
- En caso afirmativo, ¿realiza alguna actividad para su conservación?
- ¿Se ha realizado alguna actividad que haya tenido impactos negativos significativos en la biodiversidad? En caso afirmativo, ¿hay algún programa para promover la recuperación de la biodiversidad dañada?

Apartado 10º: basado en el estándar GRI 304 “BIODIVERSIDAD”

- ¿La entidad ha realizado algún gasto directo, o mediante colaboración con otra organización, para la conservación de hábitats protegidos o restaurados?
- ¿La entidad ha realizado alguna inversión/apoyo/colaboración económica para:
 - La disminución de emisiones de gases de efecto invernadero.
 - Potenciar la compra/venta de vehículos menos contaminantes.
 - Concienciación del cambio climático, sus consecuencias, y la importancia de actuar.
 - Almacenamiento y conservación.
- ¿Se realizan actividades de apoyo a la investigación en I+D en esta materia?

Apartado 11º: basado en el estándar GRI 305 “EMISIONES”

- ¿Se promueve el cuidado de la atmósfera mediante...
 - Concursos y formación.
 - Colaboración con otros organismos/entidades
 - Productos o ventajas específicas para empresas que trabajen en actividades relacionadas con el sector.

- ¿La entidad ha disminuido sus emisiones de GEI?

Apartado 12º: basado en el estándar GRI 306 “EFLUENTES Y RESIDUOS”

- ¿La entidad ha realizado alguna inversión/apoyo/colaboración económica para:
 - La disminución de vertidos de agua.
 - La disminución de vertidos de residuos.
 - Mejora en la seguridad y control del transporte con residuos peligrosos
 - Recuperación de aguas afectadas por los vertidos.

Apartado 13º: basado en el estándar GRI 307 “CUMPLIMIENTO AMBIENTAL”

- ¿La entidad cumple con toda la legislación y normativa ambiental a la que está sujeta?

Apartado 14º: basado en el estándar GRI 308 “EVALUACION AMBIENTAL DE PROVEEDORES”

- ¿La entidad tiene criterios ambientales de evaluación y selección para escoger a sus proveedores?
- ¿La empresa tiene criterios ambientales para la admisión de clientes?
- ¿La empresa realiza alguna evaluación de los impactos ambientales positivos/negativos de todo su proceso productivo?
- ¿Ha emprendido medidas correctoras?

Apartado 15º: basado en el estándar GRI 401 “EMPLEO”

- ¿La empresa ha contratado a nuevos empleados?
- ¿Cuál es la rotación del personal?
- ¿El personal empleado ha aumentado con respecto al periodo anterior?
- ¿La entidad promueve la inserción laboral de personas de más de 45 años de edad mediante?
 - Cursos de formación.
 - Ayudas a otras organizaciones.
 - Cursos de reciclaje y actualización de conocimientos.

- ¿La entidad promueve la inserción laboral de personas con discapacidad psíquica o física mediante?
 - Cursos de formación.
 - Ayudas a otras organizaciones.
 - Formalización de prácticas.

- ¿Los trabajadores tienen la posibilidad de realizar actividades de voluntariado organizadas o coordinadas por la empresa?

- ¿Los empleados tienen disponibilidad de actividades para colaborar con la RSC de la empresa?

- ¿Los trabajadores reciben algún tipo de remuneración en especie en determinadas épocas del año o en fechas concretas (por ejemplo, un detalle en su fecha de cumpleaños, cesta por navidad etc.)?

- ¿Existe comunicación ascendente en la entidad?

- ¿Los empleados tienen mecanismos para proponer el desarrollo de proyectos dentro de la organización?

- ¿Los empleados tienen mecanismos para conseguir los recursos necesarios para el desarrollo y ejecución de proyectos?

- ¿La entidad ofrece alguna mejora al permiso parental?

- ¿La entidad ofrece alguna ayuda a la paternidad/maternidad adicional al mínimo exigido legalmente?

- ¿El número de empleados que se ha acogido al permiso parental es superior a
 - o 30%
 - o 50%
 - o 80%

- ¿La empresa ofrece la posibilidad de optar por horarios flexibles de trabajo que faciliten la conciliación laboral y familiar?

- ¿Se ofrecen puestos de tele-trabajo?

- ¿La empresa ofrece alguna ayuda, ventaja o apoyo a las familias numerosas o a los hijos de los trabajadores?

Apartado 16º: basado en el estándar GRI 402 “RELACIONES TRABAJADOR-EMPRESA”

- ¿Existe algún plazo mínimo establecido en el que la organización tiene que notificar a los trabajadores los cambios operacionales?

- ¿El plazo de aviso y las disposiciones para las consultas se especifican en los acuerdos llevados a cabo, fruto de la negociación colectiva?

Apartado 17º: basado en el estándar GRI 403 SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

- ¿Existe algún sistema u órgano de control interno que gestione y controle la salud y la seguridad en el trabajo? En caso afirmativo, ¿todos los

trabajadores están cubiertos por este sistema de gestión de la salud y la seguridad?

- ¿Se realizan auditorías internas para evaluar, gestionar y controlar la salud de los trabajadores?
- ¿Se realizan auditorías externas para evaluar, gestionar y controlar la salud de los trabajadores?
- ¿El sistema se ha impuesto de forma voluntaria? En caso afirmativo, ¿se ha incorporado alguna mejora voluntaria a dicho sistema?
- ¿Se realizan cursos de prevención de riesgos laborales periódicamente?
- ¿Todos los trabajadores reciben, al menos una vez, un curso de formación sobre prevención de riesgos laborales y seguridad en el trabajo, en su proceso de iniciación o bienvenida a la organización?
- ¿Los cursos de prevención de riesgos laborales se realizan dentro del horario laboral?
- ¿Los trabajadores reciben algún tipo de evaluación o revisión de su estado de salud de forma periódica? En caso afirmativo, ¿los gastos de esta evaluación son suplidos por la entidad?
- ¿Existe algún órgano, departamento o responsable al que los trabajadores puedan dirigirse en caso de que deseen retirarse de situaciones laborales que consideren perjudiciales sin tener represalias?
- ¿Existe algún órgano responsable de la salud y seguridad (comité formal) en el trabajo dentro de la organización?

- ¿La empresa ofrece algún tipo de cobertura médica a sus empleados?
- ¿Estas coberturas voluntarias son sufragadas total o parcialmente por la organización?
- ¿Los trabajadores tienen mecanismos para hacer propuestas para mejorar las condiciones laborales en materia de seguridad y/o detectar riesgos laborales?
- ¿Hay servicios o programas voluntarios que fomenten la salud de los trabajadores en ámbitos no estrictamente laborales?
- ¿La organización realiza alguna actividad para prevenir o mitigar los posibles impactos negativos para la salud y la seguridad del trabajo, directamente relacionado con sus operaciones, aunque ella no sea la responsable del trabajador ni del lugar del trabajo?
- ¿Todos los trabajadores han sido incluidos en el sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo utilizado por la organización?
- ¿La empresa ha tomado alguna medida para eliminar o mitigar riesgos laborales durante el periodo de referencia?
- ¿Se han establecido compensaciones o indemnizaciones voluntarias para los empleados (o sus familiares) que han sido víctimas de accidentes laborales?
- ¿Existe un sistema de ayudas, compensaciones o indemnizaciones voluntarias para los empleados (o sus familiares) que sufren dolencias o enfermedades laborales?

Apartado 18º: basado en el estándar GRI 404 “FORMACIÓN Y ENSEÑANZA”

- ¿La empresa proporciona la formación necesaria anual establecida por ley para el reciclaje de los profesionales (actualmente, 30 horas)?
- ¿La formación se realiza dentro del horario laboral?
- ¿La formación se puede realizar de forma voluntaria mediante medios flexibles que faciliten la conciliación (online)?
- ¿La empresa desarrolla carreras profesionales para sus empleados?
- ¿Cuándo hay una modificación en la legislación, un cambio normativo o en las directrices se facilitan cursos de formación para los empleados?
- ¿Los cursos de formación se efectúan con antelación a la efectividad normativa de los cambios?
- ¿Existe un protocolo para recibir a los nuevos empleados, con el fin de enseñarles los procedimientos básicos de la entidad, su puesto de trabajo, cómo debe operar, etc.?
- ¿Se realizan evaluaciones periódicas de las aptitudes y conocimientos de los empleados?
- ¿Estas evaluaciones son dadas a conocer a los empleados?
- ¿Se revisan periódicamente las métricas utilizadas por estas evaluaciones?

- ¿Los resultados de estas evaluaciones son revisados por más de una persona?
- ¿Los resultados son utilizados para adaptar los cursos de formación que reciben los empleados a sus necesidades?
- ¿Los resultados son utilizados para promover las carreras profesionales dentro de la empresa?
- ¿Todos los empleados están sometidos a los mismos sistemas de medición del desempeño?

Apartado 19º: basado en el estándar GRI 405 “DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES”

- ¿Existe diversidad en los órganos de gobierno y en los empleados?
- ¿Existen diferencias significativas en los salarios que perciben los hombres y las mujeres?
- ¿Existen diferencias significativas en las categorías o rangos que ocupan los hombres y las mujeres?

Apartado 20º: basado en el estándar GRI 406 “NO DISCRIMINACIÓN”

- ¿Se ha tenido que realizar alguna acción correctiva para disminuir o erradicar casos de discriminación?
- ¿Hay procedimientos legales/judiciales abiertos por discriminación o no respeto de los derechos fundamentales del individuo?

Apartado 21º: basado en el estándar GRI 407 “LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA”

- ¿Se respeta el derecho de libertad de asociación y negociación colectiva dentro de la organización y en el resto de entidades que conforman nuestra cadena de operaciones?
- ¿Los representantes sindicales tienen libertad para actuar como tales dentro de la organización sin sistemas punitivos?

Apartado 22º: basado en el estándar GRI 408 “TRABAJO INFANTIL”

- ¿La organización contrata servicios a proveedores con riesgos significativos de trabajo infantil?
- ¿La entidad promueve la prohibición y erradicación del trabajo infantil mediante?
 - Concursos, foros, folletos informativos y otras actividades de concienciación etc.
 - Ayudas y colaboraciones con otras organizaciones que luchan contra estas prácticas.
 - Programas de educación y desarrollo para los niños especialmente vulnerables a estas prácticas.
 - Normativas internas de buenas prácticas que prohíben el establecimiento de determinadas relaciones comerciales con entidades que se lucran o benefician del trabajo infantil.

Apartado 23º: basado en el estándar GRI 409 “TRABAJO FORZOSO U OBLIGATORIO”

- ¿La entidad promueve la prohibición y erradicación del trabajo forzoso mediante?
 - o Concursos, foros, folletos informativos y otras actividades de concienciación etc.
 - o Ayudas y colaboraciones con otras organizaciones que luchan contra estas prácticas.
 - o Programas de educación y desarrollo para ayudar a la integración en la sociedad a las personas que han sido víctimas de estas prácticas.
 - o Clausulas en contratos que pongan fin a la relación comercial en caso de que se diesen estas prácticas.

- ¿Existe normativas internas de buenas prácticas que prohíben el establecimiento de determinadas relaciones comerciales con entidades que se lucran o benefician con el trabajo forzoso?

Apartado 24º: basado en el estándar GRI 410 “PRÁCTICAS EN MATERIA DE SEGURIDAD”

- ¿Hay algún cargo u órgano especialmente formado en políticas y procedimientos de los derechos humanos?

- ¿Hay algún órgano/puesto/protocolo que se encargue de velar y controlar que en la cadena de operaciones se respetan las políticas y procedimientos de derechos humanos?
- ¿Existe algún procedimiento sancionador establecido para mitigar y erradicar el incumplimiento de los derechos humanos en caso de que se diese?

Apartado 25º: basado en el estándar GRI 411 “DERECHOS DE LOS PUEBLOS INDÍGENAS”

- ¿Existe riesgo de que la entidad pueda ser cómplice o actor del no respeto por los derechos de pueblos indígenas?
- En caso afirmativo, ¿existe algún órgano o procedimiento para evitar caer en estas prácticas?
- ¿La entidad promueve el respeto a los derechos humanos de los pueblos indígenas mediante?
 - o Concursos, foros, folletos informativos y otras actividades de concienciación etc.
 - o Ayudas y colaboraciones con otras organizaciones que luchan contra estas prácticas.
 - o Programas de educación y desarrollo para ayudar a la integración de los pueblos indígenas.

- Clausulas en contratos que pongan fin a la relación comercial en caso de que se diesen prácticas contrarias a los derechos humanos.

Apartado 26º: basado en el estándar GRI 412 “EVALUACIÓN DE DERECHOS HUMANOS”

- ¿Existen riesgos significativos de que la organización pueda formar parte de una cadena de operaciones donde no se respetan la totalidad de los derechos humanos?
- ¿Existe alguna persona u órgano que haya recibido formación específica en políticas y procedimientos que respeten los derechos humanos y que se encargue de velar por el cumplimiento de los mismos, dentro de la cadena de suministros?
- ¿Existen clausulas o condiciones en los contratos de inversión, acuerdos y alianzas que comprometan a todas las partes a respetar los derechos humanos?
- ¿La entidad promueve y lucha por el respeto a los derechos humanos mediante?
 - Concursos, foros, folletos informativos y otras actividades de concienciación etc.
 - Ayudas y colaboraciones con otras organizaciones que luchan contra su vulneración.
 - Programas de educación y desarrollo para ayudar tanto a la integración y conocimiento de las personas en riesgo de no ser

respetadas en la totalidad de sus derechos, como a las personas que han de velar por el cumplimiento y respeto de dichos derechos.

- Clausulas en contratos que pongan fin a la relación comercial en caso de que se diesen prácticas contrarias a los derechos humanos.
 - Actividades de asesoramiento y mediación en conflictos ciudadanos-gobierno, trabajadores-empresa.
- ¿Se han diseñado y/o ejecutado programas de desarrollo comunitarios adaptados a las necesidades locales donde opera la empresa?
 - ¿La empresa dispone de plataformas, sistemas o redes de comunicación donde los *stakeholders* puedan participar y aportar ideas sobre los planes de desarrollo u otras actividades de interés?
 - ¿Existen procesos formales para establecer quejas o reclamaciones de cualquier índole?
 - ¿La economía de la comunidad local se ha visto reforzada por la presencia de la organización?

Apartado 27º: basado en el estándar GRI 413 “COMUNIDADES LOCALES”

- ¿Ha habido algún impacto negativo significativo en la comunidad local, de índole social o medioambiental desde nuestra participación en la economía?
- ¿Se han establecido acciones correctoras?

Apartado 28º: basado en el estándar GRI 414 “EVALUACIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES”

- ¿Existen criterio sociales o medioambientales para seleccionar a las organizaciones con las que se mantienen relaciones comerciales?
- ¿Todas las entidades con las que mantenemos relaciones comerciales superan o igualan los criterios mínimos sociales y medioambientales señalados por la entidad?
- En caso negativo, ¿hay un programa corrector para revertir esta situación?
- ¿La empresa mantiene relaciones comerciales con alguna entidad con la que haya acordado mejoras para cumplir con criterios mínimos sociales y sociales?
- ¿La empresa ha tenido o tiene que finalizar las relaciones comerciales con alguna entidad que no cumple los criterios mínimos sociales y medioambientales?

Apartado 29º: basado en el estándar GRI 415 “POLÍTICA PÚBLICA”

- ¿La entidad ha realizado alguna contribución económica u ofrecido alguna ventaja frente a terceros a partidos o representantes políticos?
- ¿Estos partidos o representantes políticos respetan y defienden los derechos humanos fundamentales, la libertad, la democracia y la constitución?

- ¿Existen políticos o ex-políticos en los órganos de gobierno de la entidad y/o en puestos de responsabilidad? En caso afirmativo, ¿estas personas fueron seleccionadas bajo los mismos criterios de mérito y capacidad, que el resto de los empleados?

Apartado 30º: basado en el estándar GRI 416 “SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES”

- ¿En los centros de trabajo y de atención al cliente se ofrecen condiciones climatológicas responsables con el medio ambiente y con la salud de los clientes y trabajadores?
- ¿En los centros de trabajo y de atención al cliente se cumplen con todas las medidas de seguridad necesarias para garantizar la integridad física y la seguridad de todos los empleados y clientes?
- ¿La empresa ha adoptado alguna medida adicional en materia de seguridad a la mínima establecida por la ley?

Apartado 31º: basado en el estándar GRI 417 “MARKETING Y ETIQUETADO”

- ¿La empresa facilita al cliente toda la información de los productos y servicios que le ofrece de forma clara, sencilla y sin omisiones?
- ¿Se realizan procedimientos de comprobación para cercionarse de que el cliente se ha enterado de todas las particularidades del producto antes de formalizar el contrato de venta?
- ¿Se ha recibido alguna demanda o reclamación por parte de algún cliente por incumplimiento del deber de información o rotulado de los productos?

- ¿Se ha realizado algún programa o acción con el fin de corregir los posibles déficits de información y fallos de marketing existentes?
- ¿Se informan a los organismos pertinentes de los cambios que puedan afectar a nuestros clientes en los plazos establecidos?

Apartado 32º: basado en el estándar GRI 418 “PRIVACIDAD DEL CLIENTE”

- ¿Se respeta y cumple toda la legislación relativa a la protección de datos de los clientes?

Apartado 33º: basado en el estándar GRI 419 “CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO”

- ¿Se ha incumplido alguna ley o normativa tributaria en el último periodo?
- ¿Se ha incumplido alguna ley o normativa de otra índole?
- ¿Se han realizado las acciones pertinentes para regularizar la situación ante la administración correspondiente?
- ¿Se informa de forma clara y concisa a todos los socios de la empresa sobre la situación económica de la empresa?

6. Caso de estudio: CaixaBank

El caso de estudio seleccionado para mostrar la aplicación práctica de la herramienta que hemos desarrollado es CaixaBank: primera caja de ahorros de España y tercera entidad financiera del país. Actualmente emplea a más de 32

mil personas y cuenta con más de 14 millones de clientes, a través de una red de más de cinco mil en toda España.

6.1. *Consideraciones previas*

El modelo de negocio de CaixaBank se centra en una banca universal basada en la estrategia de operaciones multicanal, utilizando tecnologías recientes, alta cualificación de los empleados, para un gran número de clientes. Su Plan Estratégico 2018-2021 destaca un plan de expansión global reconocido por su calidad de servicio, solidez financiera y capacidad innovadora, con la RSE como “alma de negocio”, destacando un estatus ya reconocido por sus clientes y la sociedad en España (Caixabank, 2019).

CaixaBank afirma que su RSC se basa en tres pilares. El primer pilar es el económico. A pesar de la crisis financiera global, CaixaBank es reconocida por su compromiso con la sostenibilidad en las operaciones. Siguen algunas estrategias para hacerlo son:

- Los aspectos económicos y financieros de su negocio;
- Responsabilidad con el medio ambiente;
- La satisfacción del cliente;
- Creación de valor para accionistas;
- Necesidades y aspiraciones de sus empleados;
- Relaciones con proveedores y colaboradores;
- Efectos en las comunidades y lugares donde la empresa está presente.

CaixaBank ofrece productos como Cuentas de Depósito Solidarias, Fondos de Inversión Socialmente Responsables o Ecologistas. La empresa sigue el Código de Buenas Prácticas para la reestructuración de deudas, asegurando la protección de los clientes sin recursos.

En segundo lugar, los problemas ambientales se abordan mediante la adopción de los Principios de Ecuador. La empresa ya cuenta con financiamiento intermedio de más de diez millones de dólares en varios proyectos que deben seguir las mejores prácticas para que su solicitud de financiamiento sea aprobada.

En tercer lugar, en materia social, la Fundación CaixaBank, ha llevado a cabo diferentes tipos de actividades y proyectos sociales con un presupuesto total de 500 millones de euros desde 2014. La mayor parte se destina a programas dedicados a temas como erradicación de la pobreza, protección a socialmente desfavorecidos, o grupos de riesgo. También hay programas educativos y de investigación que fomentan la cultura y la ciencia. Otra iniciativa es el MicroBank, creado en 2007, para promover los servicios de microcrédito. Además, CaixaBank manifiesta su intención de integrar factores éticos, sociales y medioambientales en toda su cadena de valor, reforzando su papel de institución responsable.

Desde el marco de Sostenibilidad, las acciones Económicas son las más relacionadas con las diferentes dimensiones de Desempeño de la Compañía. Sin embargo, solo los resultados de los servicios, como la satisfacción del consumidor o la calidad del servicio, están claramente vinculados con la dimensión medioambiental de la sostenibilidad.

Considerando los vínculos individuales, las acciones relacionadas con los aspectos laborales de la sustentabilidad son las más conectadas a los indicadores de desempeño de Recursos Humanos.

Es importante considerar la distribución y frecuencia de preponderancia entre Sostenibilidad y Desempeño de la Compañía, que probablemente esté altamente asociada a la naturaleza de las actividades de CaixaBank, es decir, al sector de servicios financieros. La amplia presencia de los aspectos económicos en el desempeño de la empresa es la primera evidencia de ello. Lo mismo se puede señalar para la asociación entre aspectos relacionados con Productos y Sociedad, desde una perspectiva de Sostenibilidad, y Resultados de Desarrollo Tecnológico, desde el Desempeño de la Empresa. Las conexiones visibles entre los aspectos laborales y los recursos humanos, en el desempeño de la empresa, también se deben probablemente a la naturaleza del sector empresarial, tradicional y públicamente reconocida por sus problemas al respecto.

Por la naturaleza de la actividad bancaria, la participación de las instituciones financieras en los temas ambientales es escasa, ya que la dimensión ambiental se desarrolla sólo en algunos aspectos de la misma (uso correcto de materiales y energía).

6.2. Análisis de contenido temático

En este apartado se describen las conclusiones y resultados obtenidos al aplicar la herramienta desarrollada a los estados no financieros de la institución seleccionada.

Para observar cómo se ha obtenido la nota de cada uno de los aspectos analizados, así como la aplicación práctica de la herramienta, ver ANEXO II.

6.2.1. Aspectos económicos

6.2.1.1. Desempeño económico.

En relación a la primera sección del cuestionario (GRI 201), se han analizado los siguientes resultados:

- El importe de la cifra de negocios (INCN): esta cifra se calcula como los resultados de ventas netas. En este caso, para el primero trimestre de 2021 fue de 4.786 millones de euros (Caixabank, 2021).
- Beneficio después de impuestos: Los beneficios después de impuestos atribuidos al primer trimestre de 2021 son de 4.785 millones de euros (Caixabank, 2021).
- %Destinado a obra social: la Caixa cuenta con una obra social descentralizada a la que destina o canaliza fondos a necesidades urgentes. En este momento particular de necesidades de asistencia especiales, la cifra ascendió en 2020 a 9,2 MM€ en 1.682 acciones sociales (Caixabank, 2020).
- Costes operacionales: los costos operacionales diferenciados de los costos asociados a los empleados de la corporación representan el 16,8% de los ingresos brutos de la institución (Caixabank, 2021).
- Beneficio de los trabajadores expresado en %: los costos asociados al personal representan el 38,5% de los ingresos brutos de la institución (Caixabank, 2021).
- Suma de pagos al gobierno y otras entidades públicas (impuestos, multas, tasas y resto de sanciones): en este caso se distinguen a los pagos impositivos que suman un total de 172 millones de euros:
 - Impuesto sobre Sociedades por 168 millones de euros
 - Impuesto sobre Bienes Inmuebles por 15 millones de euros.
- Inversiones en la comunidad en

- ONGs: La institución participa en grupos de trabajo de UNEPFI con el objetivo de colaborar al avance en la medición de impacto; “implantación de la taxonomía sostenible a los productos bancarios”; la democratización de las fianzas y la aplicación de lo que recomienda la TFCD (foco análisis de escenarios de cambio climático).

Además, mantiene reuniones regulares con otras organizaciones, *think tanks* e iniciativas como el “Grupo Español de Crecimiento Verde”, “Pacto Mundial”, “CECA”, “WSBI”, “NAB”, “Forética” o “Seres” para difundir información relativa a la sostenibilidad y el avance en su implementación.

También se consideran los aportes a la “Fundación Bancaria la Caixa” y el “Observatorio de los ODS” que trabaja en la implementación de ODS entre las empresas españolas (Caixabank, 2020).

La cifra que el informe general de gestión de CaixaBank en 2020 es de 116 MM € de volumen.

- Institutos de investigación: La institución cuenta con la “CaixaBank Research”, una división que se ocupa de realizar investigaciones y análisis económico. Las cifras importantes de esta unidad alcanzadas en el año 2020 y que son divulgadas en el informe no financiero de la compañía son (CaixaBank, 2020):
 - 690 artículos publicados
 - Un crecimiento del 123 % en el número de usuarios en la web de CABK Research
 - 82 conferencias realizadas

- Crecimiento en redes sociales (4.603 seguidores en el perfil de Twitter)

Además, la “Fundación la Caixa” y “BPI” han llevado a cabo iniciativas de investigación que representan el 16% de su presupuesto en “ayudas (CaixaBank, 2020)”:

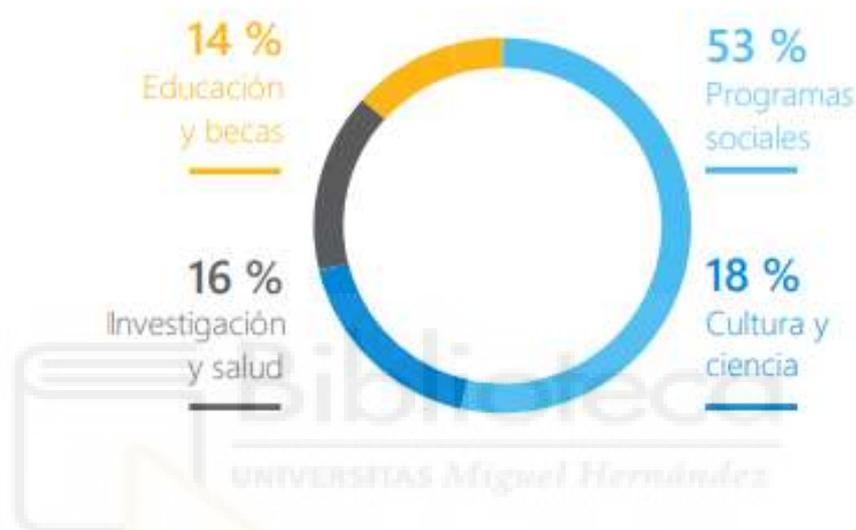


Ilustración 5: Distribución por temáticas de la inversión en ayudas de CaixaBank, año 2020 (CaixaBank, 2020).

- Infraestructuras y servicios de la comunidad: dentro de los servicios a la comunidad más importantes se destaca el aporte de la institución por facilitar la educación financiera. Cabe destacar la plataforma LIFE, que logra la integración de iniciativas de cultura financiera y contribución a la sociedad, ofreciendo un formato innovador para diversos canales como redes sociales.

Además, la empresa ofrece la plataforma Aula, que facilita cursos y workshops o “talks” relativas a temas financieros que preocupan e interesan a toda la sociedad en general.

Adicionalmente, tiene una iniciativa llamada “Voluntariado” de talleres sobre finanzas básicas en formato presencial y digital, y

que está destinado a personas que tienen alguna necesidad especial.

- Programas sociales: en la época actual, en la que la pandemia desató nuevas necesidades, el aporte que este tipo de instituciones puede hacer, es muy importante. Los ámbitos de actuación son varios y suman un total de 8557 acciones, entre las que se destacan (CaixaBank, 2020):

- 2.715 acciones dentro del ámbito de enfermedad y discapacidad
- 1.685 acciones relacionadas con la lucha contra la pobreza
- 2.716 acciones relacionadas con la actividad intercultural y la exclusión social.

La empresa ha colaborado con donaciones para el Bancos de Alimentos de toda España, aportando una recaudación de 2,4 MM € y sumando 1 MM € adicional en nombre de la Fundación 'la Caixa'

Además, se han entregado 119.895 *kits* de material escolar a niños con necesidades.

También, cabe destacar El plan "ReUtilízame" que se encarga de promover la donación de materiales excedentes de las empresas clientes a entidades sociales.

- Becas para la educación y formación de los estudiantes: La fundación la Caixa, destina un 14% de su presupuesto de ayudas a la entrega de becas

y formación. Además, dentro del segmento de financiación con impacto social, es posible destacar a los “Préstamos para Master Erasmus y estudios de posgrado FBLC”. Estos están destinados a estudiantes con objetivos de educarse en otros países dentro de Europa y se pudiéndose combinar con las becas de la “Fundación la Caixa” (CaixaBank, 2020).

6.2.1.2. *Presencia en el mercado.*

El segundo apartado (GRI 202) del cuestionario o *chek-list* cuenta con puntuaciones que van de 0 a 2 y que indican:

- 2: Hay presencia de este factor
- 1: Está en desarrollo
- 0: No hay presencia

Este apartado, como se ha explicado anteriormente, intenta reflejar, tanto la calidad de la actividad realizada por la empresa dentro de la industria, como los posibles riesgos a los que se enfrenta la empresa (posibles modificaciones en regulaciones y otros aspectos que le son influyentes en el desarrollo de su actividad).

A continuación, se muestra la puntuación obtenida en esta sección para la institución CaixaBank (ver anexo II):

1. En el primer punto (GRI 202) se estudia si la empresa realiza acciones para apaciguar y accionar ante los riesgos regulatorios. La puntuación obtenida por la empresa en este aspecto es “2”, debido a que cuenta con una estructura dedicada a la prevención de riesgos de este tipo. Entre los organismos que acreditan tal estructura encontramos:

- Comité Global del Riesgo: que se encarga de gestionar, controlar y monitorizar los riesgos corporativos de la institución. De frecuencia mensual.
- Comité de Políticas de Riesgo, que se encarga de definir, revisar y aprobar las políticas y procedimientos de acción ante situaciones de riesgos de crédito y mercado. De frecuencia mensual.

En relación a “las compensaciones y beneficios sociales”, también se ha obtenido una puntuación de “2”, porque según lo informado en sus estados no financieros, la institución cuenta con una cantidad importante de beneficios adicionales a los legalmente exigidos, entre los que destaca:

- Retribución variable, lo que implica la entrega de Bonos específicos que varían de acuerdo a los resultados de la empresa, los de los equipos y del propio colaborador.
- Plan de pensiones de empleo y una cobertura de riesgo.
- Beneficios financieros, seguro médico, ayudas económicas destinadas a la capacitación y estudio, así como la prioridad para entrega de préstamos financieros.

Además, la compañía ofrece un plan llamado de “Compensa +” o de “retribución flexible”, por medio del cual los colaboradores puede decidir a qué servicios acceder y hacerlo con ventajas fiscales y económicas. Entre los productos ofrecidos se encuentra:

- Seguro Médico para grupo familiar
- Upgrade para el Seguro Médico ofrecido.

- Servicios de guardería.
- Seguro de Ahorro.

Posteriormente, se ha valorado el capital social de la institución. El mismo se encuentra en propiedad de accionistas privados e instituciones, y se distribuye como indica en gráfico que puede verse a continuación:

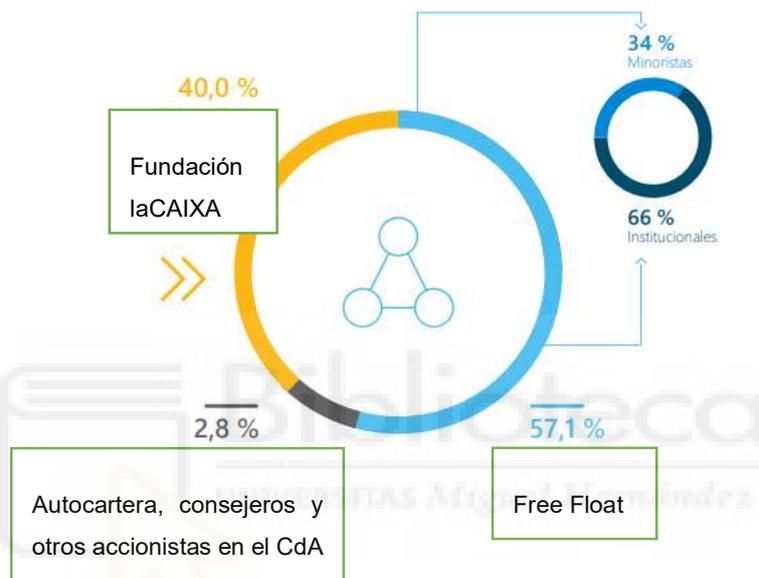


Ilustración 6: Distribución del capital social (Caixabank, 2020).

En cuanto a las remuneraciones anuales por sexo, es posible considerar en primer lugar que el salario mínimo local es de 1.108 euros mensuales (Datosmacro.com, 2021). Comparando esta cifra con la divulgada por Caixabank en sus estados no financiero es posible indicar que la institución supera ampliamente esta cifra, (Caixabank, 2021):

- Salario masculino mensual promedio para categorías menores: 3.914.
- Salario femenino mensual promedio para categorías menores: 3.550.

Por su parte, el salario medio bruto anual para el sector en España es de 27.800 euros (Jobted, 2021). En el caso de la institución que se analiza, esta cifra asciende a 72.403 euros anuales.

En cuanto a la diversidad, la institución cuenta con un 41,6% de mujeres en posiciones directivas.

6.2.1.3. Impactos económicos indirectos.

El siguiente apartado (*GRI 203*) analiza los aportes de la institución en la economía, de forma indirecta.

Primeramente, cabe destacar que CaixaBank incluye su política de responsabilidad social, en el modelo de negocio bancario, denominándolo “banca diferencial”, basado en los valores de calidad, confianza y compromiso social.



Ilustración 7: Modelo de banca diferencial de CaixaBank (CaixaBank, 2020).

En segundo lugar, cabe destacar que la institución ha intentado conseguir la inclusión financiera de la mayoría de la población, lo que ha mitigando los impactos negativos que ha tenido la pandemia del COVID19 en sus clientes. Las principales líneas de actuación en esta materia han sido:

- Concesión de créditos a estudiantes de grados o posgrados en el país y en el exterior.

- Planes de créditos a pequeños emprendedores.
- Cuenta social: servicios bancarios esenciales gratuitos para colectivos vulnerables.
- Política de soporte para problemas de primera vivienda.
- Programa de alquileres de viviendas social.

6.2.1.4. Prácticas de adquisición.

Posteriormente, se analiza el apartado de proveedores (GRI 204), en el que se analiza la participación de integrantes locales dentro del grupo de proveedores y socios de la empresa.

En este sentido, de acuerdo al informe no financiero de la empresa, el 97% del presupuesto destinado a proveedores es trasladado a empresas locales.

6.2.1.5. Anticorrupción.

El siguiente apartado (estándar 205) intenta analizar la posición de la empresa en relación a las políticas de anticorrupción. En este sentido, la institución presenta una posición positiva de acuerdo a sus estados no financieros, afirmando que sus políticas son activas y se ajustan a las normativas locales.

Se ha implantado una herramienta llamada “Canal de consultas y denuncias”, que permite mantener un canal de comunicación directo con todos miembros de la empresa, permitiendo la posibilidad de realizar denuncias anónimas y confidenciales acerca de los posibles casos de corrupción.

Además, se realizan cursos de formación sobre las políticas legales a nivel local, dentro de la empresa, los cuales ayudan a combatir la corrupción dentro del ámbito laboral e institucional. De esta forma, es posible aprovechar de manera eficiente las herramientas implantadas, anteriormente mencionadas.

Asimismo, con el ánimo de combatir las malas prácticas del sector y de adecuarse a las directrices que regulan el mismo, el “Sistema de Control Interno de la Información Financiera del Grupo CaixaBank”, se configura de acuerdo al modelo de “tres líneas de defensa”, el cual incluye tres instancias de auditoría dentro de la empresa, dirigida por diferentes responsables.

En este apartado, también se analiza el nivel de compromiso que tiene la entidad en la lucha contra el blanqueo de capitales. En este sentido, la organización cuenta con un sistema de control interno, y trata de establecer lazos colaborativos con las fuerzas y cuerpos de seguridad y las instituciones para detectar, y en su caso, denunciar, las acciones sospechosas. Todo ello, le otorga a CaixaBank una puntuación alta en materia de prevención del blanqueo de capitales.

6.2.1.6. Competencia desleal.

A continuación, se analiza las políticas de la empresa en relación a la competencia desleal. De acuerdo al documento divulgado por la empresa que detalla la política de responsabilidad social, en febrero de 2019 se tuvieron que imponer acciones jurídicas en relación con prácticas monopólicas y en contra de la libertad de competencia. Posterior a este episodio, no han existido hechos que sean considerables para incluir en este análisis y que involucren a la empresa (CaixaBank, 2020).

En relación con esta sección, también se analiza la política en relación con el reciclaje. CaixaBank cuenta con importantes iniciativas relacionadas con el reciclaje y la reutilización. Entre las políticas implantadas se incluyen:

- La recogida selectiva, que posibilita la valorización de los desechos y el reciclado.

- Las oficinas de la empresa y los edificios corporativos cuentan con contabilización de desechos, realizado por parte de grupos autorizados.
- Los espacios destinados a servicios gastronómicos dentro de las oficinas son libres de plásticos de un solo uso.
- Se realizan dentro de los espacios de trabajo y en los entornos digitales, diversas campañas de concienciación y a favor de la reducción de la contaminación y la generación de desechos.
- Fabricación y reciclaje de tarjetas usadas: La nueva fabricación está hecha a base de material biodegradable (33.192 unidades en 2020).
- Plan Reutilízame: se trata de un programa que fomenta la donación de materiales de oficina, mobiliario, informático, a entidades sociales solidarias. Los clientes también pueden participar de este programa. En el último año, han participado 13 empresas y 159 entidades, las cuales han sido beneficiadas.

6.2.2. Aspectos Medioambientales.

6.2.2.1. Materiales.

La siguiente sección tratada (GRI 301) en relación a la Ley 11/2018 se refiere al uso de materiales. Normalmente, el análisis de estas cuestiones está enfocado a entidades que se dedican a la fabricación de productos. Como en este caso analizamos una institución que presta servicios financieros, consideramos que no es conveniente el análisis de este apartado, más allá de las posibles acciones que haya podido realizar la empresa en materia de promoción del uso de materiales biodegradables y de la disminución de su propio consumo energético.

6.2.2.2. *Energía.*

A continuación, se sucede la sección correspondiente al Consumo (directo e indirecto) de energía, las medidas aplicadas para mejorar la eficiencia energética y el uso de energías renovables. Este apartado, también está dirigido a entidades que se dedican a la fabricación de productos. Sin embargo, es posible detectar que aún en una entidad que se dedica a la prestación de servicios, existen acciones y políticas corporativas que favorecen lograr mejoras en estos aspectos.

De acuerdo al reporte de Impacto Socioeconómico de 2020, CaixaBank incluyó dentro de los objetivos de finanzas sostenibles y cambio climático, los siguientes puntos (CaixaBank, 2020):

- “34% de reducción de las emisiones de CO₂ (2021 vs. 2015)”
- “100% emisiones compensadas”
- “15% de ahorro en el consumo de energía (2021 vs. 2015)”

Además, en noviembre de 2020, CaixaBank emitió su primer Bono Verde por un total de 1.000 MM€ con el objetivo de apoyar proyectos de energía renovable y edificios basados en la eficiencia energética.

6.2.2.3. *Agua y afluentes.*

En la próxima sección, se trata el “consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales”. El agua consumida en los ámbitos corporativos de CaixaBank es solo para uso sanitario, por lo que tampoco puede realizarse un gran análisis de este punto. Sin embargo, y más allá de que el

consumo no es de gran magnitud, se han tomado acciones para lograr una reducción del consumo de este recurso. Entre estas acciones se encuentran:

- Se han sustituido grifos tradicionales por grifos con flujo interrumpido y se han cambiado las cisternas por aquellas que tienen un menor gasto de agua y que cuentan con descarga con pulsador doble.
- En las oficinas corporativas se ha invertido en tecnologías que optimizan el consumo de agua relacionado con la refrigeración: tecnología *free cooling* que no involucra el uso de agua, sustitución de torres de refrigeración evaporativas por torres adiabáticas, que implican la reducción significativa del consumo de agua
- Por su parte, el teletrabajo ha realizado su aporte, logrando una gran reducción del consumo de agua en el año 2020, en relación con el año anterior (-14% vs 2019).

6.2.2.4. Biodiversidad.

El próximo punto se refiere a los “impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas”. En el caso de la entidad que se analiza no aplica tomar en cuenta estos aspectos, ya que no cuenta con fábricas y, además, sus instalaciones corporativas no se encuentran en áreas protegidas. No obstante, sí que cabe valorar las posibles colaboraciones o actividades de apoyo que haya podido realizar la empresa.

6.2.2.5. Emisiones.

Al igual que el punto anterior, el siguiente punto analiza “los elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generado como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y

servicios que produce”, y no aplica a la actividad de la empresa particular que se analiza. Sin embargo, como se ha ya mencionado, la empresa cuenta con iniciativas que aplica en sus oficinas corporativas que aportan a la causa.

La empresa, por ejemplo, cuenta con un programa de adjudicación de “Bono Verde”, y las entidades o actividades elegibles para estos deben cumplir con los “Objetivos de Desarrollo Sostenible de CaixaBank”, entre los que se incluyen la mejora del medioambiente y la contribución a la reducción de emisiones de Gases de Efecto Invernadero.

6.2.2.6. Efluentes y residuos.

Este apartado trata del tratamiento de efluentes y residuos (en el caso de actividades productivas), y como se trabaja para la educación de la contaminación del agua afectada. En este caso, no aplica el análisis a la institución en el foco de tratamiento, pero sí que cabe valorar las posibles colaboraciones o actividades de apoyo que haya podido realizar la empresa.

6.2.2.7. Cumplimiento ambiental.

Esta sección analiza el nivel de cumplimiento de la legislación y de la normativa ambiental vigente. De acuerdo al informe de impacto socioeconómico del grupo, no es posible identificar riesgos de naturaleza ambiental importantes relacionados con CaixaBank, principalmente por el tipo de actividad que realiza. En el año 2020, no se han aplicado multas o sanciones relevantes que se relacionan con incumplimientos de normas ambientales.

La institución cuenta con un plan de gestión del medio ambiente que intenta no solo cumplir con la normativa vigente y las sugerencias de organismos oficiales, sino realizar aportes sociales que no tienen necesariamente que ver con exigencias.

>> FOCO DEL PLAN DE GESTIÓN AMBIENTAL**

-  Estrategia
Carbon Neutral
-  Medidas de eficiencia ambiental
y certificaciones
-  Extensión del compromiso
ambiental a la cadena de valor
-  Impulso de la
movilidad sostenible
-  Compromiso, transparencia
y *engagement*

Ilustración 8: Plan de Gestión Ambiental (CaixaBank, 2020)

Objetivos relacionados con la gestión del medio ambiente:

- Objetivo 2021 – Minimizar y compensar las emisiones de carbono: -34 %
- Objetivo 2021 – Medidas de eficiencia de energía: -15 %
- Objetivo 2021 – Aplicación de criterios ambientales en las adquisiciones y contrataciones de servicios, aplicando el criterio ambiental en la cadena de valor: 100 %.

6.2.2.8. Evolución ambiental de proveedores.

El presente apartado trata de la evaluación ambiental de proveedores, el cuál está intrínsecamente relacionado con el anterior, ya que uno de los objetivos del Plan de Gestión Ambiental del año 2020 es la aplicación de criterios ambientales para la selección de proveedores.

De acuerdo a la política ambiental de CaixaBank, el proceso de selección de proveedores considera ciertos criterios entre los que se encuentra la evaluación de la política medioambiental del proveedor, y que la misma mantenga un equilibrio con CaixaBank, a fin de poder potenciar y perpetuar las relaciones comerciales estables.

Es por eso que uno de los principios para la selección de proveedores es la “Sostenibilidad”. Además, la organización tiene el objetivo de promocionar la selección de colaboradores que logren la aplicación de buenas prácticas en términos de valores, cuidado del medio ambiente y buenas prácticas corporativas.

CaixaBank tiene el objetivo de que todos los proveedores se ajusten a los criterios mencionados en el año 2021.

6.2.3. Aspectos Sociales.

Con el fin de hacer más amena la lectura de este trabajo, en este apartado no vamos a analizar de forma exhaustiva todos los estándares GRI relativos a los aspectos sociales, ya que la mayoría están interrelacionados entre sí y, sería necesario realizar duplicidades. Por tanto, detallamos los aspectos más importantes a destacar socialmente, entre todas las acciones y políticas que realiza Caixabank en materia social. Recomendamos al lector que complemente la información facilitada en este apartado con el “Anexo II”.

6.2.3.1. Empleo.

La sección que sigue analiza la política de personal.

Primeramente, nos gustaría destacar que la plantilla ha disminuido durante el ejercicio 2020, pero presenta poca rotación de personal (inferior al 0,25%) y no presenta grandes diferencias entre sexos.

Uno de los puntos más importantes que se toman en esta sección en la diversidad de género.

Desde la organización se fomenta el aumento de la representatividad de la mujer en puestos gerenciales, la divulgación de la importancia de la diversidad, e informar sobre estereotipos de género. Las principales iniciativas implantadas han sido:

- Reforzar el rol de la mujer en la entidad.
- Difusión e información interna y externamente (en la comunidad social, a través de premios a la mujer emprendedora, charlas y educación y apoyo a las mujeres deportistas).
- Implementación de planes desde el área de RRHH para trabajar la igualdad desde la organización.
- Comunicar y exponer la importancia de la igualdad interna y externamente (en la comunidad social).

Otro aspecto importante, es la concesión de ayudas, permisos retribuidos y facilidades para la conciliación familiar y laboral que ofrece la empresa a sus trabajadores. En este sentido, la empresa estudiada ofrece una serie de mejoras entorno a los permisos retribuidos y las reducciones de jornada laboral, exigidos legalmente por la legislación a la que está sujeta en materia laboral (principalmente el Estatuto de los Trabajadores y el Convenio Colectivo de Cajas 2019-2023) según su Informe de Información de Gestión Consolidada (2020).

En relación al plazo de aviso mínimo con el que se comunican los cambios operacionales a los trabajadores, cabe destacar que se respeta la normativa laboral vigente a la que está sujeta la empresa (Caixabank, 2020).

La sección que sigue analiza los aspectos del empleo que se relacionan con la responsabilidad social corporativa.

6.2.3.2. *Relaciones trabajador-empresa.*

En relación a las nuevas contrataciones de colaboradores o personas en relación de dependencia, es necesario considerar la “Diversidad e igualdad de oportunidades”, tema de importancia para la institución que se analiza. De acuerdo a lo manifestado en el informe de Gestión Consolidado, CaixaBank trabaja por mantener y mejorar los índices de diversidad dentro de la empresa y como parte de los valores corporativos. Para ello se trabaja en la formación de equipos “diversos, transversales e inclusivos”, permitiendo que los integrantes sean libres en su expresión y su diversidad, condenando además las conductas de exclusión y discriminación.

Una de las políticas que asegura la diversidad es aquella que asegura el acceso igualitario a las posiciones directivas para las mujeres. De igual manera, en el caso de las contrataciones externas, se promueve el acceso igualitario en términos de género. En el caso de la capacitación y desarrollo profesional, los principios de diversidad e inclusión también están contemplados al realizar las proyecciones anuales y presupuestos.

A pesar de la promoción que realiza la empresa por la igualdad entre hombres y mujeres, aún existen diferencias salariales entre hombres y mujeres que ocupan una misma categoría profesional, como muestra el siguiente cuadro:

Remuneraciones medias por categoría profesional y sexo en 2020

	Directivos	Mandos intermedios	Resto de empleados
Hombres	105.478	74.807	50.884
Mujeres	87.683	66.703	46.161
Total	98.509	70.601	48.100

Ilustración 9: Remuneraciones medias por categoría profesional y sexo en 2020. (Caixabank, 2020).

El programa *Wengage* impulsado por CaixaBank es la formalización de esta política de inclusión que pretende fomentar la diversidad de género, funcional y generacional. Está basado en el mérito de las personas que forman parte de la institución, resaltando que las oportunidades son igualitarias y el acceso a los beneficios o crecimiento profesional depende pura y exclusivamente de la performance de los profesionales.



Ilustración 10: Programa Wengage. (Caixabank, 2020)

Dentro de la política interna de diversidad, se destacan los siguientes puntos:

- Reforzar el rol de las mujeres en la entidad: para ello se propone las siguientes acciones:
 - Programa de mentoring femenino que tuvo un total de 108 participantes en 2020.
 - II Networking Directivas 2020: se trata de un encuentro que muestra el crecimiento del programa “Wengage” y sirve para la formulación de nuevos objetivos.
 - Se realizó la 1ª edición del programa online “AED Lead Mentoring Mujeres Directivas by CaixaBank” que se basa en la promoción de

las mujeres en posiciones de la dirección de grandes empresas en España.

- Sensibilizar e involucrar a todos:
 - Promoción de las acciones y programas en las plataformas internas (intranet corporativa) y externas, como las redes sociales.
 - La aplicación del “Gender Test”, que se trata de una herramienta que permite el análisis del lenguaje y elementos de difusión de la marca en relación a igualdad y la libertad.
- Contribuir desde los Procesos de RRHH
 - Las acciones propuestas desde el área de recursos humanos son, entre otras el “Nuevo Plan de Igualdad 2020”, que, entre otras cosas, promete la ampliación de los compromisos asumidos en el último “Plan de Igualdad de 2011”.
 - El apoyo a la modalidad de trabajo en remoto.
 - Diseño del Gender Journey, que implica la revisión de la experiencia de empleado en relación a las perspectivas de género y el mejoramiento de la misma.
- Visualizar la diversidad
 - Encuentro ThinkTank
 - Comunicación y difusión de la diversidad a toda la plantilla a través del Canal de noticias Diversidad en la intranet corporativa.

Además, resulta importante considerar los beneficios para las personas que trabajan en la empresa. En la normativa se propone analizar si existen diferencias entre los beneficios ofrecidos a los empleados a tiempo completo, y aquellos contratados a tiempo parcial o temporales. En el caso de la institución que se analiza, es posible decir que, de acuerdo a lo informado en su Informe de

Gestión Consolidado, no existen diferencias en los beneficios ofrecidos a las diversas categorías de empleados.

En relación a la diversidad funcional y la no discriminación, la institución que se analiza cuenta con las siguientes medidas en relación al mejoramiento del acceso de las personas con discapacidad a los trabajos o empleos de la empresa.



Ilustración 11: Medidas para la no discriminación de personas con discapacidad (Caixabank, 2019).

La empresa pretende:

- Aumentar de manera anual la cantidad de empleados con discapacidad en la empresa.
- Fomentar la contratación de las personas con discapacidad en general en la industria.
- Promover la inclusión y la incorporación de la plantilla con diversidad funcional.

6.2.3.3. Salud y seguridad en el trabajo.

Según el Informe de Gestión Consolidado de Caixabank (2020), la empresa cuenta con un protocolo para asegurar el derecho de desconexión digital a sus empleados. Además, dispone de un sistema de gestión de Prevención de Riesgos laborales, que cumple con los requisitos mínimos de la norma OHSAS 18001, cuyas exigencias son mayores que la normativa legal vigente a la que está sometida la empresa (Caixabank, 2020).

La empresa cuenta con dos órganos encargados de supervisar la seguridad y la salud de los empleados, los cuales son:

- El Comité Único de Seguridad y Salud Laboral.
- Comité de Coordinación de Prevención de Riesgos Laborales.

Entre otras labores, estos órganos se encargan de organizar cursos formativos a la plantilla en materia de prevención de riesgos laborales y primeros auxilios.

Para mejorar el bienestar de los trabajadores en el entorno laboral, la empresa pretende alcanzar la certificación voluntaria ISO 45001.

Asimismo, trata de incentivar un estilo de vida sano para sus trabajadores, facilitándoles zonas para realizar actividades deportivas y consejos médicos tematizados en su intranet corporativa.

6.2.3.4. Formación y enseñanza.

En relación a la formación y capacitación, la empresa cuenta con una política muy activa en relación a la formación de los empleados.



Ilustración 12: Principales datos relativos a la formación de los empleados (Caixabank, 2020).

6.2.3.5. Derechos humanos

En cuanto a la evaluación de derechos humanos, la empresa desarrolla una política de derechos humanos que involucra la relación con el empleado o colaborador, con el cliente, con los proveedores y con la comunidad en general. Para asegurar el cumplimiento de todos los derechos humanos por parte de la entidad, la organización dispone de una Política Corporativa de Derechos Humanos y un Código Ético y Principios de Actuación (Caixabank, 2020). Asimismo, CaixaBank trata de mitigar los impactos negativos que pueda tener su actividad en el respeto de los Derechos Humanos para lo cual, realiza controles periódicos con un tercero independiente.

6.2.3.6. Marketing y etiquetado

En relación al marketing y el etiquetado, es necesario indicar que la institución cuenta con una política de comunicación que cumple con los siguientes principios:

- Licitud: en relación a la competencia lícita y la comunicación real hacia los clientes:
- Claridad: facilitando la comprensión del mensaje por parte de los potenciales consumidores.
- Equilibrio: en la información revelada y la complejidad de la misma, adecuada para el receptor.

- Objetividad e imparcialidad
- Transparencia

6.2.3.7. *Cumplimiento socioeconómico.*

CaixaBank no ha tenido que pagar ninguna sanción o multa que se considere significativa (superior a cincuenta millones de euros), por incumplimiento en materia fiscal o de cualquier otra índole, según el Informe de Gestión Consolidada (2020).

7. Conclusiones

En el presente trabajo se ha realizado un estudio de las principales normativas legales que afectan a las empresas situadas en la Comunidad Valenciana en materia de Responsabilidad Social Corporativa, tanto de como de las obligaciones legales que emanan de ellas, como de las facilidades y oportunidades que les blindan las leyes a aquellas que desean emprender en el mundo de la RSC.

Adicionalmente, se ha presentado un esquema de los principales apartados que debe contener un Informe de Información no Financiera, para facilitar el trabajo aquellas empresas que están o estarán sujetas a la obligatoriedad de su presentación bajo la aplicación de la ley 18/2018 en materia de información no financiera y diversidad. Asimismo, con el ánimo de aclarar las posibles acciones que puede incluir una empresa dentro de su estrategia de Responsabilidad Social Corporativa, hemos presentado una herramienta que muestra de manera holística las temáticas que engloban el término tan amplio como es la Responsabilidad Social Corporativa. Esta herramienta ha sido diseñada para que las empresas puedan desarrollar, analizar y controlar la evolución de sus estrategias de RSC, siguiendo los estándares internacionalmente aceptados

como son los Global Sustainability Standards Board. La utilización de esta estándares internacionales aporta las siguientes ventajas:

- Es una herramienta flexible y adaptable a todas las industrias y tamaños empresariales.
- Su utilización es sencilla y fácil de manejar, es decir, que no es necesario tener un amplio conocimiento sobre RSC, ni sobre métricas o materias que sean necesarias para la medición correcta de los diferentes aspectos de la RSC.
- Sirve tanto para medir el nivel de RSC dentro empresa como para ser fuente de inspiración para implementar innovaciones sociale
- Es dentro de la empresa. Esta característica implica que la herramienta es útil tanto como para las empresas como para los asesores, consultores y auditores externos.
- No necesita la colaboración de agentes externos y, por lo tanto puede tener poco coste.
- Debido a que los estándares GRI son aceptados por los organismos internacionales y las administraciones públicas, la aplicación de la herramienta es útil para obtener certificaciones y para cumplir las leyes estatales y las leyes de las comunidades autónomas. Esto puede permitir obtener ventajas competitivas, en la medida que se cumplen las exigencias normativas para acceder a los beneficios que brindan las leyes a las empresas que tienen estrategias en materia de RSC.

La principal desventaja de la herramienta diseñada reside en que otorga a todos los items el mismo valor o peso en la puntuación, lo que, en ocasiones, puede

distorsionar los resultados, ya que al otorgar a todas las posibles carencias el mismo peso, una entidad con una carencia grave (como podría ser una empresa industrial que no revisa los impactos ambientales de su actividad, periódicamente), tendría la misma puntuación que otra entidad con un ítem sin desarrollar menos importante (no tener criterios ambientales para escoger a los clientes, socios o proveedores).

Asimismo, en relación al análisis ejercido a la estrategia de Responsabilidad Social de la Empresa de Caixabank, se puede extraer las principales conclusiones:

- De los ciento ochenta ítems aplicables a la empresa (dado su sector de actividad) podemos observar que, aproximadamente el 60% de los mismos se encuentran desarrollados de una forma óptima por la empresa, el 28% se encuentra en desarrollo, y el resto está aún por explorar.
- La estrategia empresarial de RSC se divide en tres principales líneas: económica, social y medioambiental. De las mismas, la que peor puntuación ha obtenido ha sido la medioambiental (con una nota sobre 10 de 5,3). Esta modesta puntuación se debe a que las actuaciones medioambientales de la empresa, se basan principalmente, en el aprovechamiento eficiente de los recursos que ella misma necesita, teniendo mucho margen de mejora en la “promoción del uso y cuidado del medioambiente”.
- En referencia a la “línea social” de actuación (ítems sociales, GRI 400-419), cabe destacar su baja puntuación relativa a la “política pública” ya que aún parte de su capital social está en manos de instituciones, y en la “calidad del empleo” y la “diversidad e igualdad”, ya que aún queda bastante margen de mejora en las condiciones contractuales con los

empleados y las mujeres y los hombres aún presentan diferencias salariales. No obstante, su puntuación total es buena (7,6 sobre 10).

- La mejor puntuación que ha obtenido ha sido en la línea “económica” ya que la entidad realiza bastantes inversiones en las localidades donde opera, tiene una normativa interna de buenas prácticas muy desarrollada y su lucha contra la corrupción es ejemplar. No obstante, para mejorar su puntuación debería realizar inversiones directas al sistema nacional de salud o a la educación pública.

Limitaciones.

- Para la realización de este trabajo sólo hemos tenido en cuenta la legislación estatal española y la elaborada por la Comunidad Valenciana, no obstante, en Europa y en otras comunidades españolas existen otras legislaciones que regular o fomentan la implantación de estrategias de RSC en las empresas. Estas legislaciones adicionales, deberán ser comparadas o analizadas en trabajos posteriores.
- Para la elaboración de la nuestra herramienta a modo de *check-list* compuesta por cuestiones que abordan todos los campos de la responsabilidad social corporativa, hemos cogido de referencia los estándares elaborados por Global Sustainability Standards Board entre los años 2015 y 2016. No obstante, existen otros estándares aplicables (aunque según nuestro criterio, menos completos) como los elaborados por el Pacto Mundial de Naciones Unidas, Integrated Reporting Framework y los objetivos ODS.
- Para la elaboración del análisis de la estrategia de Responsabilidad Social Corporativa realizada por CaixaBank (utilizando la herramienta que hemos diseñado en nuestro trabajo), sólo hemos tenido acceso a la

información pública que ha facilitado la entidad, por lo que las puntuaciones son aproximadas. El objeto del estudio del caso práctico de CaixaBank no pretendía analizar de una de forma exhaustiva la estrategia empresarial de la misma, sino mostrar al lector, de forma práctica, cómo podría funcionar la herramienta creada en un caso real. Los datos ofrecidos de CaixaBank, si bien son ciertos, pueden contener las inexactitudes propias de un análisis preliminar, realizado sin información interna.

- La última limitación que encontramos a este trabajo reside en el cuestionario que contiene nuestra *CHECK-LIST de RSC*. Destacamos que no todas las cuestiones son aplicables a todos los sectores y que pueden existir sectores que requieran la elaboración de cuestiones adicionales porque la particularidad de su actividad así lo requiera, por lo que nuestra herramienta debe ser objeto de revisión por los *managers* de las empresas.

Bibliografía

AENOR. (25 de Agosto de 2020). AENOR. Obtenido de <https://www.aenor.com/certificacion/responsabilidad-social/sa-8000-empresa-saludable>

Caixabank. (2019). *Plan Estratégico 2018-2021*. Barcelona: Caixabank.

CaixaBank. (2020). *Impacto socioeconómico del Grupo CaixaBank*. Barcelona: CaixaBank.

Caixabank. (2020). *Informe de Gestión Consolidado*. Barcelona: Caixabank.

Caixabank. (2021). *Actividad y Resultados: Enero – Marzo 2021*. Barcelona: Caixabank.

Datosmacro.com. (2021). <https://datosmacro.expansion.com/smi>. Obtenido de <https://datosmacro.expansion.com/smi>

Duque Orozco, Y. V., Cardona Acevedo, M., & Rendón Acevedo, J. A. (2013). Responsabilidad Social Empresarial: Teorías, índices, estándares y certificaciones. *Cuadernos de Administración por Universidad del Valle*, 196-206.

Forética. (2017). *SGE 21: Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable*. Madrid: Editado por Forética. Obtenido de http://www.foretica.org/norma_SGE_21.pdf

Foro de Expertos en Responsabilidad Social de las Empresas. (2007). *Informe-conclusiones del Foro de Expertos sobre RSE*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

Global Sustainability Standars Board. (2016). *GRI 101: FUNDAMENTOS*. Ámsterdam: GRI.

Global Sustainability Standars Board. (2016). *GRI 204 PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN*. Ámsterdam: GRI.

Global Sustainability Standars Board. (2016). *GRI 205: ANTICORRUPCIÓN*. Ámsterdam: GRI.

Global Sustainability Standars Board. (2016). *GRI 206: COMPETENCIA DESLEAL*. Ámsterdam: GRI.

Global Sustainability Standars Board. (2016). *GRI 301: MATERIAL*. Ámsterdam: GRI.

Global Sustainability Standars Board. (2016). *GRI 302: ENERGIA*. Ámsterdam: GRI.

Global Sustainability Standars Board. (2016). *GRI 303: AGUA Y AFLUENTES*. Ámsterdam: GRI.

Global Sustainability Standars Board. (2016). *GRI 304: BIODIVERSIDAD*. Ámsterdam: GRI.

Global Sustainability Standars Board. (2016). *GRI 305: EMISIONES*. Ámsterdam: GRI.

Global Sustainability Standars Board. (2016). *GRI 306: EFLUENTES Y RESIDUOS*. Ámsterdam: GRI.

Global Sustainability Standars Board. (2016). *GRI 307: CUMPLIMIENTO AMBIENTAL*. Ámsterdam: GRI.

Global Sustainability Standars Board. (2016). *GRI 308: EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES*. Ámsterdam: GRI.

Global Sustainability Standars Board. (2016). *GRI 401: EMPLEO*. Ámsterdam: GRI.

Global Sustainability Standars Board. (2016). *GRI 402: RELACIONES TRABAJADOR-EMPRESA*. Ámsterdam: GRI.

Global Sustainability Standars Board. (2016). *GRI 404: FORMACIÓN Y ENSEÑANZA*. Ámsterdam: GRI.

Global Sustainability Standars Board. (2016). *GRI 405: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES*. Ámsterdam: GRI.

Global Sustainability Standars Board. (2016). *GRI 406: NO DISCRIMINACIÓN*. Ámsterdam: GRI.

Global Sustainability Standars Board. (2016). *GRI 407: ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN*. Ámsterdam: GRI.

Global Sustainability Standars Board. (2016). *GRI 408: TRABAJO INFANTIL*. Ámsterdam: GRI.

Global Sustainability Standars Board. (2016). *GRI 409: TRABAJO FORZOSO U OBLIGATORIO*. Ámsterdam: GRI.

Global Sustainability Standars Board. (2016). *GRI 410: PRÁCTICAS EN MATERIA DE SEGURIDAD*. Ámsterdam: GRI.

Global Sustainability Standars Board. (2016). *GRI 411: DERECHOS DE LOS PUEBLOS INDÍGENAS*. Ámsterdam: GRI.

Global Sustainability Standars Board. (2016). *GRI 412: EVALUACIÓN DE DERECHOS HUMANOS*. Ámsterdam: GRI.

Global Sustainability Standars Board. (2016). *GRI 413: COMUNIDADES LOCALES*. Ámsterdam: GRI.

Global Sustainability Standars Board. (2016). *GRI 414: EVALUACIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES*. Ámsterdam: GRI.

Global Sustainability Standars Board. (2016). *GRI 415: POLÍTICA PÚBLICA*. Ámsterdam: GRI.

Global Sustainability Standars Board. (2016). *GRI 416: SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES*. Ámsterdam: GRI.

Global Sustainability Standars Board. (2016). *GRI 417: MARKETING Y ETIQUETADO*. Ámsterdam: GRI.

Global Sustainability Standars Board. (2016). *GRI 418: PRIVACIDAD DEL CLIENTE*. Ámsterdam: GRI.

Global Sustainability Standars Board. (2016). *GRI 418: PRIVACIDAD DEL CLIENTE*. Ámsterdam: GRI.

Global Sustainability Standars Board. (2016). *GRI 419: CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO*. Ámsterdam: GRI.

Global Sustainability Standars Board. (2016). *GRI: 403 SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO*. Ámsterdam: GRI.

Global Sustainability Standars Board. (2016). *PRÁCTICAS EN MATERIA DE SEGURIDAD*. Ámsterdam: GRI.

Global Sustainability Standars Boards . (2016). *GRI 201: DESEMPEÑO ECONÓMICO*. Ámsterdam: GRI.

Global Sustainability Standars Boards . (2016). *GRI 202: PRESENCIA EN EL MERCADO*. Ámsterdam: GRI.

Global Sustainability Standars Boards. (2016). *GRI 102: CONTENIDOS GENERALES*. Ámsterdam: GRI.

Global Sustainability Standars Boards. (2016). *GRI 103: ENFOQUE GESTIÓN*. Ámsterdam: GRI.

Global Sustainability Standars Boards. (2016). *GRI 203: IMPACTOS ECONÓMICOS DIRECTOS*. Ámsterdam: GRI.

Guerras Martin, L. A., & Navas López, J. E. (2015). *La dirección estratégica de la empresa. Teoría y aplicaciones*. Madrid Civitas.

Instituto Ethos de Responsabilidad Social. (2007). *Indicadores Ethos de Responsabilidad Social Empresarial*. San Pablo: Instituto Ethos de Responsabilidad Social. Obtenido de <https://www.ethos.org.br/wp-content/uploads/2012/12/111.pdf>

ISO. (2010). *ISO.ORG.* Obtenido de <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:es>

Jobted. (2021). <https://www.jobted.es/salario/empleado-bancario>. Obtenido de <https://www.jobted.es/salario/empleado-bancario>

Medina Giacomozzi, A., & Severino González, P. (2014). Responsabilidad empresarial: generación de capital social de las empresas. *Contabilidad y Negocios*, 63-72.

Nuevas Normas ISO. (05 de 2020). <https://www.nueva-iso-45001.com>. Obtenido de <https://www.nueva-iso-45001.com/2020/05/estandares-gri-que-son-y-cuales-estan-relacionados-con-la-sst/#:~:text=Lo%20est%C3%A1ndares%20GRI%20representan%20las,y%20sociales%20de%20una%20empresa.&text=Las%20empresas%20deben%20seleccionar%20de,temas%20econ%C3>

Organización de las Naciones Unidas. (2017). *Pacto Mundial de Naciones Unidas. Una llamada a la acción para empresas sostenibles*. United Nations. Global Compact.

Pastor Martín, J., & León García-Izquierdo, A. (2007). Complejidad y Psicología Social de las Organizaciones. *Psicothema*, 19(2), 2012-217.

Social Accountability International (SAI). (25 de Agosto de 2020). *Social Accountability International (SAI)*. Obtenido de <https://sai-intl.org/programs/sa8000/>

ANEXO I: TABLAS DE ESTÁNDARES GRI

ECONÓMICOS GRI 200	GRI 201	DESEMPEÑO ECONÓMICO	Valor generado Implicaciones financieras y otros riesgos del cambio climático Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación. Asistencia financiera recibida del gobierno.
	GRI 202	PRESENCIA EN EL MERCADO	Ratio de salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local
	GRI 203	IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS	Inversiones en infraestructuras y servicios de apoyo público Impactos económicos indirectos significativos.
	GRI 204	PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN	Proporción de gasto en proveedores locales
	GRI 205	ANTICORRUPCIÓN	Operaciones evaluadas para los riesgos relaciones con la corrupción Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anti-corrupción. Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas.
	GRI 206	COMPETENCIA DESLEAL	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia



GRI 300	GRI 301	MATERIAL	<p>Materiales utilizados por peso o volumen</p> <p>Insumos reciclados</p> <p>Productos reutilizados y materiales de envasado.</p>
	GRI 302	ENERGÍA	<p>Consumo energético dentro de la organización</p> <p>Consumo energético fuera de la organización</p> <p>Intensidad energética</p> <p>Reducción del consumo energético</p> <p>Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios</p>
	GRI 303	AGUA y AFLUENTES	<p>Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua</p> <p>Extracción de agua</p> <p>Vertidos de agua</p> <p>Consumo de agua</p>
	GRI 304	BIODIVERSIDAD	<p>Centros de operaciones (en propiedad, arrendados, gestionados) ubicados dentro o junto a áreas protegidas o zonas de valor para la biodiversidad</p> <p>Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad.</p> <p>Hábitats protegidos o restaurados</p> <p>Especies que aparecen la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones.</p>
	GRI 305	EMISIONES	<p>Emisiones directas, indirectas y otras de</p> <p>Intensidad de las emisiones de GEI</p> <p>Reducción de las emisiones de GEI</p> <p>Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono</p> <p>Óxidos de nitrógeno (Nox), óxidos de azufre (Sox) y otras emisiones significativas al aire</p>
	GRI 306	EFLUENTES Y RESIDUOS.	<p>Vertidos de aguas en función de su calidad y destino</p> <p>Residuos por tipo y método de eliminación</p> <p>Derrames significativos</p> <p>Transporte de residuos peligrosos</p> <p>Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías.</p>
	GRI 307	CUMPLIMIENTO AMBIENTAL	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental
	GRI 308	EVALUACION AMBIENTAL DE PROVEEDORES	<p>Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales</p> <p>Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas.</p>

[1] GEI: Este término hace referencia a las Emisiones de Gases de Efecto Invernadero.

SOCIALES 400	GRI 401	EMPLEO	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales. Permiso parental
	GRI 402	RELACIONES TRABAJADOR-EMPRESA	Plazos de avisos mínimos sobre cambios operacionales.
	GRI 403	SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO	Sistemas de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo. Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes. Servicios de salud en el trabajo. Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo. Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo Fomento de la salud de los trabajadores Prevención y mitigación de los impactos en la salud y seguridad de los trabajadores directamente vinculados mediante relaciones comerciales. Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de la salud Lesiones por accidente laboral Dolencias y enfermedades laborales.
	GRI 404	FORMACIÓN Y ENSEÑANZA	Media hora de formación al año por empleado. Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición. Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional.
	GRI 405	DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES	Diversidad en órganos de gobierno y empleados. Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres.
	GRI 406	NO DISCRIMINACIÓN	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas.
	GRI 407	LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo.
	GRI 408	TRABAJO INFANTIL	Operaciones y proveedores con riesgos significativo de casos de trabajo infantil.
	GRI 409	TRABAJO FORZOSO U OBLIGATORIO	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio.
	GRI 410	PRÁCTICAS EN MATERIA DE SEGURIDAD	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos.
	GRI 411	DERECHOS DE LOS PUEBLOS INDÍGENAS	Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas.
	GRI 412	EVALUACIÓN DE DERECHOS HUMANOS	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos. Formación de los empleados en políticas o procedimientos en derechos humanos. Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos.
	GRI 413	COMUNIDADES LOCALES	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo. Operaciones con impactos negativos significativos- reales y potenciales- en las comunidades locales.
	GRI 414	EVALUACIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales. Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas.
	GRI 415	POLÍTICA PÚBLICA	Contribuciones a partidos y/o representantes políticos
	GRI 416	SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES	Evaluación de los impactos de salud y seguridad de las categorías de los productos y servicios. Casos de incumplimiento relativos a los impactos de la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios.
	GRI 417	MARKETING Y ETIQUETADO	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios. Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios. Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing.
	GRI 418	PRIVACIDAD DEL CLIENTE	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdidas de datos del cliente.
	GRI 419	CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico.

ANEXO II: Aplicación práctica de la herramienta al modelo de RSC de CaixaBank

GRI 201	IMPORTE
	2020
El importe de la cifra de negocios (INCN)	1.983.000.000
Beneficio después de impuestos	90.000.000
%Destinado a obra social.	2,3%
Costes operacionales.	1.188.000.000
Beneficio de los trabajadores expresado en % (suma de salarios + otras prestaciones/incentivos recibidas).	34,1%
Tipos de interés y comisiones pagados a los proveedores de capital:	342.000.000
Suma de pagos al gobierno y otras entidades públicas (impuestos, multas, tasas y resto de sanciones).	16.000.000
Inversiones en la comunidad en	
ONGs.	7.748.000
Institutos de investigación.	4.470.000
Infraestructuras y servicios de la comunidad.	7.748.000
Programas sociales: en el ámbito nacional y extranjero.	7.748.000
Cursos formativos y artísticos	12.516.000
Becas para la educación y formación de los estudiantes. Distinguir si los	4.470.000

ESTANDAR	HAY	EN DESARROLLO	NO HAY	TOTAL	NOTA
GRI 202	22	3	0	25	8,33
¿Se ha realizado alguna acción previsoras en respuesta a los riesgos regulatorios?	2				
¿Se ha realizado alguna acción previsoras en respuesta a los riesgos físicos?	2				
¿Existen obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación?	2				
¿Los empleados tienen planes de pensiones o jubilación?	2				
¿Las condiciones de los planes de pensiones han sido mejoradas por el mínimo establecido por	2				
¿El empleado contribuye al plan de pensiones con su salario?		1			
¿Existen otras coberturas ofrecidas al trabajador optadas voluntariamente (seguros, etc.)?	2				
¿Hay algún gobierno accionista o socio en la estructura de capital social?		1			
¿El gobierno pertenece a algún país donde no se respeten todos los derechos humanos?	2				
¿La ratio de salario de categoría inicial estándar por sexo es superior al salario mínimo local?	2				
¿Existen diferencias por sexo en el salario medio recibido por los trabajadores?	2				
¿El salario bruto medio de los trabajadores está por encima de la media del sector del país donde	2				
¿La presencia femenina en los órganos de gobierno supera o alcanza el 40%?	2				
¿El porcentaje de altos ejecutivos contratados de la comunidad local supera el 50%?		1			
GRI 203	8	1	0	9	6,43
¿Se han realizado inversiones directas o programas de ayuda o fomento al sistema nacional de salud?			0		
¿Se han realizado inversiones directas o programas de ayuda o fomento al sistema nacional de educación?			0		
¿Se ha realizado alguna inversión, donación o ayuda a la construcción o desarrollo de infraestructuras públicas?	2				
¿La entidad otorga algún tipo de facilidad o ayuda a las personas en riesgo de exclusión social?	2				
¿Existen programas de ayuda para a la emancipación (adquisición de bienes muebles e inmuebles) de los jóvenes de edad comprendida entre los 16 y los 25 años?	2				
¿Existe algún programa para estimula la inversión extranjera en la zona?	2				
¿Se fomenta la I+D desde la empresa?		1			
GRI 204	4	0	0	4	10,00
¿El porcentaje de gasto en proveedores locales es superior al 50%?	2				
¿Hay algún programa o estrategia para alcanzar la proporción deseada en los próximos periodos?	2				
GRI 205	10	0	0	10	10,00
¿Se cumple la normativa anti-corrupción a la que está sujeta el sector al que pertenece la empresa?	2				
¿Los empleados tienen formación continua en materia de Prevención de Blanqueo de Capitales?	2				
¿Hay al menos un empleado/oficina experta en este tipo de prevención?	2				
¿Existe algún protocolo de actuación en caso de detención de un caso de corrupción?	2				
¿Existe algún proceso de seguimiento a los clientes/proveedores que realizan operativa sospechosa o están tipificados como "agentes con riesgo alto"?	2				
GRI 206	4	1	0	5	8,33
¿Se han realizado acciones jurídicas o actividades de apoyo a los organismos que velan por libre competencia y luchan contra la competencia desleal?		1			
¿Hay papeleras de reciclaje en los centros de trabajo?	2				
¿Se utilizan materiales reciclados en la entidad?	2				

	HAY	EN DESARROLLO	NO HAY	TOTAL	NOTA
GRI 301	2	3	0	5	6,25
¿Se promueve el uso de materiales respetuosos con el medioambiente (biodegradables o reciclados) mediante: Concursos y formación. Colaboración con otros organismos/entidades. ¿Productos o ventajas específicas para empresas que trabajen en actividades relacionadas con el sector?		1 1 1			
¿La evolución de consumo energético/centro de trabajo es descendente?	2				
GRI 302	8	1	0	9	9,00
¿Se promueve el uso de energías alternativas desde la entidad, mediante: Concursos y formación. Colaboración con otros organismos/entidades. ¿Productos o ventajas específicas para empresas que trabajen en actividades relacionadas con el sector?		1 2 2			
¿Se han realizado inversiones para fomentar y desarrollar el uso de energías alternativas?	2				
¿Se realizan actividades de apoyo a la investigación en I+D en esta materia?	2				
GRI 303	4	0	0	4	2,50
La entidad ha realizado alguna inversión/apoyo/colaboración económica para: La mejora de calidad de agua en ríos, afluentes o acuíferos. Mejorar el aprovechamiento del agua. Reciclado y reutilización del agua. Almacenamiento y conservación.			0 0 0		
¿Se realizan actividades de apoyo a la investigación en I+D en esta materia?			0		
¿Se promueve el consumo sostenible y responsable del agua potable desde la entidad, mediante... Concursos y formación. Colaboración con otros organismos/entidades. ¿Productos o ventajas específicas para empresas que trabajen en actividades relacionadas con el sector?			0 0 0		
¿La entidad ha disminuido su gasto de agua/trabajador en el último periodo?	2				
¿La entidad tiene centros de trabajo (en propiedad, arrendados, gestionados) ubicados dentro o junto a áreas protegidas o zonas de valor para la biodiversidad?	2				
¿Se ha realizado alguna actividad que haya tenido impactos negativos significativos en la biodiversidad?					
GRI 304	0	6	0	6	5,00
¿La entidad ha realizado algún gasto directo, o mediante colaboración con otra organización, para la conservación de hábitats protegidos o restaurados?		1			
¿La entidad ha realizado alguna inversión/apoyo/colaboración económica para: La disminución de emisiones de gases de efecto invernadero. Potenciar la compra/venta de vehículos menos contaminantes. Concienciación del cambio climático, sus consecuencias, y la importancia de actuar. Almacenamiento y conservación.		1 1 1 1 1			
¿Se realizan actividades de apoyo a la investigación en I+D en esta materia?		1			
GRI 305	4	0	0	4	5,00
Se promueve el cuidado de la atmósfera mediante: Concursos y formación. Colaboración con otros organismos/entidades Productos o ventajas específicas para empresas que trabajen en actividades relacionadas con el sector.	2 2		0		
¿La entidad ha disminuido sus emisiones de GEI?			0		
GRI 306	0	4	0	4	5,00
La entidad ha realizado alguna inversión/apoyo/colaboración económica para: La disminución de vertidos de agua. La disminución de vertidos de residuos. Mejora en la seguridad y control del transporte con residuos peligrosos Recuperación de aguas afectadas por los vertidos.		1 1 1 1			
GRI 307	2	0	0	2	10,00
¿La entidad cumple con toda la legislación y normativa ambiental a la que está sujeta?	2				
GRI 308	6	0	0	6	7,50
¿La entidad tiene criterios ambientales de evaluación y selección para escoger a sus proveedores?	2		0		
¿La empresa tiene criterios ambientales para la admisión de clientes?					
¿La empresa realiza alguna evaluación de los impactos ambientales positivos/negativos de todo su proceso productivo?	2				
¿Ha emprendido medidas correctoras?	2				

	HAY	EN DESARROLLO	NO HAY	TOTAL	NOTA
GRI 401	18	7	0	25	6,25
¿La empresa ha contratado a nuevos empleados?	2				
¿El personal empleado ha aumentado con respecto al período anterior?			0		
¿La entidad promueve la inserción laboral de personas de más de 45 años de edad mediante?					
Cursos de formación.			0		
Ayudas a otras organizaciones.			0		
Cursos de reciclaje y actualización de conocimientos.					
¿La entidad promueve la inserción laboral de personas de personas con discapacidad psíquica o física mediante?					
Cursos de formación.	2				
Ayudas a otras organizaciones.	2				
Formalización de prácticas.		1			
¿Los trabajadores tienen la posibilidad de realizar actividades de voluntariado organizadas o coordinadas por la empresa?	2				
¿Los empleados tienen disponibilidad de actividades para colaborar con la RSC de la empresa?	2				
¿Los trabajadores reciben algún tipo de remuneración en especie en determinadas épocas del año o en fechas concretas (por ejemplo, un detalle en su fecha de cumpleaños, cesta por navidad etc.)?		1			
¿Existe comunicación ascendente en la entidad?	2				
¿Los empleados tienen mecanismos para proponer el desarrollo de proyectos dentro de la organización?		1			
¿Los empleados tienen mecanismos para conseguir los recursos necesarios para el desarrollo y ejecución de proyectos?		1			
¿La entidad ofrece alguna mejora al permiso parental?	2				
¿La entidad ofrece alguna ayuda a la paternidad/maternidad adicional al mínimo exigido legalmente?	2				
¿El número de empleados que se ha acogido al permiso parental es superior a:					
0-30% (calificar con puntuación "No hay")					
31-50% (calificar con puntuación "En desarrollo")					
51-80% (calificar con puntuación "Hay")		1			
¿La empresa ofrece la posibilidad de optar por horarios flexibles de trabajo que faciliten la conciliación laboral y familiar?	2				
¿Se ofrecen puestos de tele-trabajo?		1			
¿La empresa ofrece alguna ayuda, ventaja o apoyo a las familias numerosas o a los hijos de los trabajadores?		1			
GRI 402	4	0	0	4	10,00
¿Existe algún plazo mínimo establecido en el que la organización tiene que notificar a los trabajadores los cambios operacionales?	2				
¿El plazo de aviso y las disposiciones para las consultas se especifican en los acuerdos llevados a cabo, fruto de la negociación colectiva?	2				
GRI 403	32	4	0	36	9,00
¿Existe algún sistema u órgano de control interno que gestione y controle la salud y la seguridad en el trabajo?	2				
¿Se realizan auditorías internas para evaluar, gestionar y controlar la salud de los trabajadores?	2				
¿Se realizan auditorías externas para evaluar, gestionar y controlar la salud de los trabajadores?	2				
¿Se ha incorporado alguna mejora voluntaria al sistema de salud?		1			
¿Se realizan cursos de prevención de riesgos laborales periódicamente?	2				
¿Todos los trabajadores reciben, al menos una vez, un curso de formación sobre prevención de riesgos laborales y seguridad en el trabajo, en su proceso de iniciación o bienvenida a la organización?	2				
¿Los cursos de prevención de riesgos laborales se realizan dentro del horario laboral?		1			
¿Los trabajadores reciben algún tipo de evaluación o revisión de su estado de salud de forma periódica?	2				
¿Los gastos de esta evaluación son suplidos por la entidad?	2				
¿Existe algún órgano, departamento o responsable al que los trabajadores puedan dirigirse en caso de que deseen retirarse de situaciones laborales que consideren perjudiciales sin tener represalias?	2				
¿Existe algún órgano responsable de la salud y seguridad (comité formal) en el trabajo dentro de la organización?	2				
¿La empresa ofrece algún tipo de cobertura médica a sus empleados?	2				
¿Estas coberturas voluntarias son sufragadas totalmente por la organización?		1			
¿Los trabajadores tienen mecanismos para hacer propuestas para mejorar las condiciones laborales en materia de seguridad y/o detectar riesgos laborales?		1			
¿Hay servicios o programas voluntarios que fomenten la salud de los trabajadores en ámbitos no estrictamente laborales?	2				
¿La organización realiza alguna actividad para prevenir o mitigar los posibles impactos negativos para la salud y la seguridad del trabajo, directamente relacionado con sus operaciones, aunque ella no sea la responsable del trabajador ni del lugar del trabajo?	2				
¿Todos los trabajadores han sido incluidos en el sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo utilizado por la organización?	2				
¿La empresa ha tomado alguna medida para eliminar o mitigar riesgos laborales durante el período de referencia?	2				
¿Se han establecido compensaciones o indemnizaciones voluntarias para los empleados (o sus familiares) que han sido víctimas de accidentes laborales?	2				
¿Existe un sistema de ayudas, compensaciones o indemnizaciones voluntarias para los empleados (o sus familiares) que sufren dolencias o enfermedades laborales?	2				

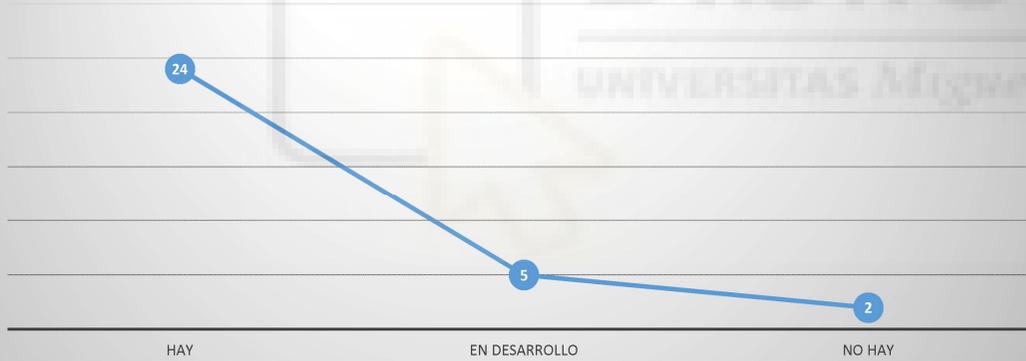
GRI 404	24	2	0	26	9,29
¿La empresa proporciona la formación necesaria anual establecida por ley para el reciclaje de los profesionales (actualmente, 30 horas)?	2				
¿La formación se realiza dentro del horario laboral?	2				
¿La formación se puede realizar de forma voluntaria mediante medios flexibles que faciliten la conciliación (online)?	2				
¿La empresa desarrolla carreras profesionales para sus empleados?	2				
¿Cuándo hay una modificación en la legislación, un cambio normativo o en las directrices se facilitan cursos de formación para los empleados?	2				
¿Los cursos de formación se efectúan con antelación a la efectividad normativa de los cambios?		1			
¿Existe un protocolo para recibir a los nuevos empleados, con el fin de enseñarles los procedimientos básicos de la entidad, su puesto de trabajo, cómo debe operar, etc.?	2				
¿Se realizan evaluaciones periódicas de las aptitudes y conocimientos de los empleados?	2				
¿Estas evaluaciones son dadas a conocer a los empleados?	2				
¿Se revisan periódicamente las métricas utilizadas por estas evaluaciones?	2				
¿Los resultados de estas evaluaciones son revisados por más de una persona?	2				
¿Los resultados son utilizados para adaptar los cursos de formación que reciben los empleados a sus necesidades?	2				
¿Los resultados son utilizados para promover las carreras profesionales dentro de la empresa?	2				
¿Todos los empleados están sometidos a los mismos sistemas de medición del desempeño?		1			
GRI 405	2	2	0	4	6,67
¿Existe diversidad en los órganos de gobierno y en los empleados?	2				
¿Existen diferencias significativas en los salarios que perciben los hombres y las mujeres?		1			
¿Existen diferencias significativas en las categorías o rangos que ocupan los hombres y las mujeres?		1			
GRI 406	4	0	0	4	10,00
¿Se ha tenido que realizar alguna acción correctiva para disminuir o erradicar casos de discriminación?	2				
¿Hay procedimientos legales/judiciales abiertos por discriminación o no respeto de los derechos fundamentales del individuo?	2				
GRI 407	4	0	0	4	10,00
¿Se respeta el derecho de libertad de asociación y negociación colectiva dentro de la organización y en el resto de entidades que conforman nuestra cadena de operaciones?	2				
¿Los representantes sindicales tienen libertad para actuar como tales dentro de la organización sin sistemas punitivos?	2				
GRI 408	0	2	0	2	2,00
¿La organización asegura de forma fehaciente que no mantiene ningún tipo de relación contractual o comercial con proveedores que presentan riesgos significativos de trabajo infantil?		1			
¿La entidad promueve la prohibición y erradicación del trabajo infantil mediante?					
Concursos, foros, folletos informativos y otras actividades de concienciación etc.			0		
Ayudas y colaboraciones con otras organizaciones que luchan contra estas prácticas. Programas de educación y desarrollo para los niños especialmente vulnerables a estas prácticas.			0		
Normativas internas de buenas prácticas que prohíben el establecimiento de determinadas relaciones comerciales con entidades que se lucran o benefician del trabajo infantil.		1	0		
GRI 409	4	1	0	5	5,00
¿La entidad promueve la prohibición y erradicación del trabajo forzoso mediante?					
Concursos, foros, folletos informativos y otras actividades de concienciación etc.			0		
Ayudas y colaboraciones con otras organizaciones que luchan contra estas prácticas. Programas de educación y desarrollo para ayudar a la integración en la sociedad a las personas que han sido víctimas de estas prácticas.		1	0		
Clausulas en contratos que pongan fin a la relación comercial en caso de que se diesen estas prácticas.	2				
¿Existe normativas internas de buenas prácticas que prohíben el establecimiento de determinadas relaciones comerciales con entidades que se lucran o benefician con el trabajo forzoso?	2				
GRI 410	4	1	0	5	8,33
¿Hay algún cargo u órgano especialmente formado en políticas y procedimientos de los derechos humanos?		1			
¿Hay algún órgano/puesto/protocolo que se encargue de velar y controlar que en la cadena de operaciones se respetan las políticas y procedimientos de derechos humanos?	2				
¿Existe algún procedimiento sancionador establecido para mitigar y erradicar el incumplimiento de los derechos humanos en caso de que se diese?	2				
GRI 411	2	0	0	2	1,67
¿Existe riesgo de que la entidad pueda ser cómplice o actor del no respeto por los derechos de pueblos indígenas?	2				
En caso afirmativo, ¿existe algún órgano o procedimiento para evitar caer en estas prácticas?		0			
¿La entidad promueve el respeto a los derechos humanos de los pueblos indígenas mediante?					
Concursos, foros, folletos informativos y otras actividades de concienciación etc.		0			
Ayudas y colaboraciones con otras organizaciones que luchan contra estas prácticas. Programas de educación y desarrollo para ayudar a la integración de los pueblos indígenas.		0			
Cláusulas en contratos que pongan fin a la relación comercial en caso de que se diesen prácticas contrarias a los derechos humanos.		0			

GRI 412	10	5	0	15	6,82
¿La empresa puede asegurar que ninguna organización que forma parte de su cadena de operaciones o de la que ella misma forma o puede formar parte, presenta riesgos significativos de no respetar la totalidad de los derechos humanos?	2				
¿Existe alguna persona u órgano que haya recibido formación específica en políticas y procedimientos que respeten los derechos humanos y que se encargue de velar por el cumplimiento de las cláusulas o condiciones en los contratos de inversión, acuerdos y alianzas que comprometan a todas las partes a respetar los derechos humanos?	2				
¿La entidad promueve y lucha por el respeto a los derechos humanos mediante?	2				
Concursos, foros, folletos informativos y otras actividades de concienciación etc.			0		
Ayudas y colaboraciones con otras organizaciones que luchan contra su vulneración.		1			
Programas de educación y desarrollo para ayudar tanto a la integración y conocimiento de las personas en riesgo de no ser respetadas en la totalidad de sus derechos, como a las personas que han de velar por el cumplimiento y respeto de dichos derechos.		1			
Actividades de asesoramiento y mediación en conflictos ciudadanos-gobierno, trabajadores-empresa.		1			
¿Se han diseñado y/o ejecutado programas de desarrollo comunitarios adaptados a las necesidades locales donde opera la empresa?		1			
¿La empresa dispone de plataformas, sistemas o redes de comunicación donde los stakeholders puedan participar y aportar ideas sobre los planes de desarrollo u otras actividades de interés?		1			
¿Existen procesos formales para establecer quejas o reclamaciones de cualquier índole?	2				
¿La economía de la comunidad local se ha visto reforzada por la presencia de la organización?	2				
GRI 413	4	0	0	4	10,00
¿Ha habido algún impacto negativo significativo en la comunidad local, de índole social o medioambiental desde nuestra participación en la economía?	2				
¿Se han establecido acciones correctoras?	2				
GRI 414	4	1	0	5	8,33
¿Existen criterios sociales o medioambientales para seleccionar a las organizaciones con las que se mantienen relaciones comerciales?	2				
¿Todas las entidades con las que mantenemos relaciones comerciales superan o igualan los criterios mínimos sociales y medioambientales señalados por la entidad?		1			
¿La empresa mantiene relaciones comerciales con alguna entidad con la que haya acordado mejoras para cumplir con criterios mínimos sociales y sociales?	2				
GRI 415	0	1	0	1	2,50
¿La entidad ha realizado alguna contribución económica u ofrecido alguna ventaja frente a terceros a partidos o representantes políticos?			0		
¿Existen políticos o ex-políticos en los órganos de gobierno de la entidad y/o en puestos de responsabilidad? En caso afirmativo, ¿estas personas fueron seleccionadas bajo los mismos criterios de mérito y capacidad, que el resto de los empleados?		1			
GRI 416	6	0	0	6	10,00
¿En los centros de trabajo y de atención al cliente se ofrecen condiciones climatológicas responsables con el medio ambiente y con la salud de los clientes y trabajadores?	2				
¿En los centros de trabajo y de atención al cliente se cumplen con todas las medidas de seguridad necesarias para garantizar la integridad física y la seguridad de todos los empleados y clientes?	2				
¿La empresa ha adoptado alguna medida adicional en materia de seguridad a la mínima establecida por la ley?	2				
GRI 417	8	1	0	9	9,00
¿La empresa facilita al cliente toda la información de los productos y servicios que le ofrece de forma clara, sencilla y sin omisiones?	2				
¿Se realizan procedimientos de comprobación para cercionarse de que el cliente se ha enterado de todas las particularidades del producto antes de formalizar el contrato de venta?	2				
¿Se ha recibido alguna demanda o reclamación por parte de algún cliente por incumplimiento del deber de información o rotulado de los productos?		1			
¿Se ha realizado algún programa o acción con el fin de corregir los posibles déficits de información y fallos de marketing existentes?	2				
¿Se informan a los organismos pertinentes de los cambios que puedan afectar a nuestros clientes en los plazos establecidos?	2				
GRI 418	2	0	0	2	10,00
¿Se respeta y cumple toda la legislación relativa a la protección de datos de los clientes?	2				
GRI 419	8	0	0	8	10,00
¿Se ha incumplido alguna ley o normativa tributaria en el último periodo?	2				
¿Se ha incumplido alguna ley o normativa de otra índole?	2				
¿Se han realizado las acciones pertinentes para regularizar la situación ante la administración correspondiente?	2				
¿Se informa de forma clara y concisa a todos los socios de la empresa sobre la situación económica de la empresa?	2				

ESTÁNDAR	NOTA	
GRI 202 PRESENCIA EN EL MERCADO	8,3	MANTENER
GRI 203 IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS	6,4	DESARROLLAR
GRI 204 PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN	10,0	MANTENER
GRI 205 ANTICORRUPCIÓN	10,0	MANTENER
GRI 206 COMPETENCIA DESLEAL	8,3	MANTENER



Clasificación de ITEMS ECONÓMICOS



ESTÁNDAR	NOTA	
GRI 301 MATERIALES	6,3	DESARROLLAR
GRI 302 ENERGÍA	9,0	MANTENER
GRI 303 AGUA Y AFLUENTES	2,5	MEJORAR
GRI 304 BIODIVERSIDAD	5,0	DESARROLLAR
GRI 305 EMISIONES	5,0	DESARROLLAR
GRI 306 EFLUENTES Y RESIDUOS.	5,0	DESARROLLAR
GRI 307 CUMPLIMIENTO AMBIENTAL	10,0	MANTENER
GRI 308 EVALUACION AMBIENTAL DE PROVEEDORES	7,5	DESARROLLAR



Clasificación de ITEMS MEDIOAMBIENTALES



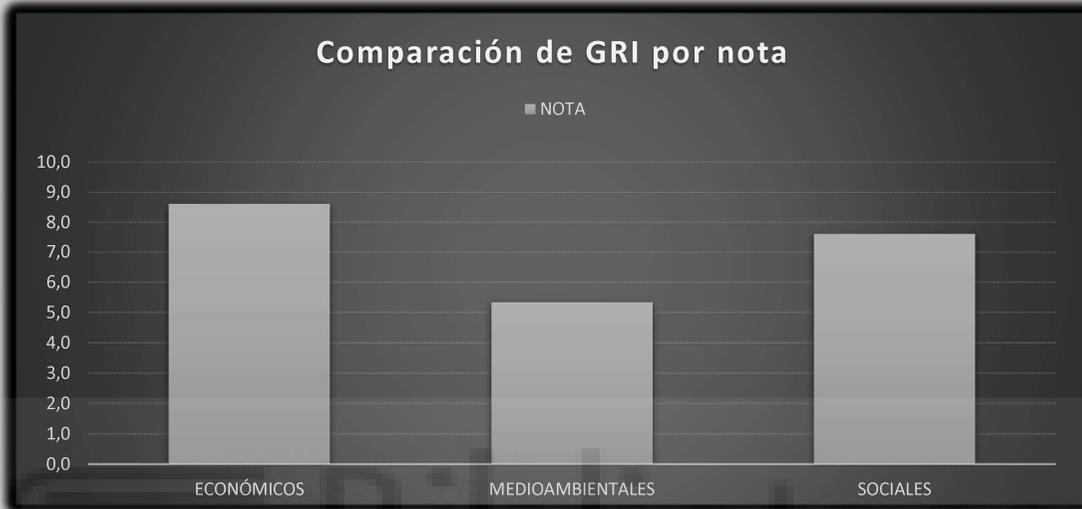
ESTÁNDAR	NOTA	ACCIONES
GRI 401 EMPLEO	6,3	DESARROLLAR
GRI 402 RELACIONES TRABAJADOR-EMPRESA	10,0	MANTENER
GRI 403 SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO	9,0	MANTENER
GRI 404 FORMACIÓN Y ENSEÑANZA	9,3	MANTENER
GRI 405 DIVERSIDAD E IGUALDAD	6,7	DESARROLLAR
GRI 406 NO DISCRIMINACIÓN	10,0	MANTENER
GRI 407 LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA	10,0	MANTENER
GRI 408 TRABAJO INFANTIL	2,0	MEJORAR
GRI 409 TRABAJO FORZOSO U OBLIGATORIO	5,0	DESARROLLAR
GRI 410 PRÁCTICAS EN MATERIA DE SEGURIDAD	8,3	MANTENER
GRI 411 DERECHOS DE LOS PUEBLOS INDÍGENAS	1,7	MEJORAR
GRI 412 DERECHOS HUMANOS	6,8	DESARROLLAR
GRI 413 COMUNIDADES LOCALES	10,0	MANTENER
GRI 414 EVALUACIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES	8,3	MANTENER
GRI 415 POLÍTICA PÚBLICA	2,5	MEJORAR
GRI 416 SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES	10,0	MANTENER
GRI 417 MARKETING Y ETIQUETADO	9,0	MANTENER
GRI 418 PRIVACIDAD DEL CLIENTE	10,0	MANTENER
GRI 419 CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO	10,0	MANTENER



Clasificación de ITEMS SOCIALES



ESTÁNDAR	NOTA
ECONÓMICOS	8,6
MEDIOAMBIENTALES	5,3
SOCIALES	7,6



Clasificación Total de ITEMS



ACCIONES A REALIZAR POR ESTÁNDARES

CLASIFICACION	MANTENER	MEJORAR	DESARROLLAR	Total general
GRI ECONÓMICOS	4	1	5	5
GRI MEDIOAMBIENTALES	2	1	5	8
GRI SOCIALES	12	3	4	19
Total general	18	4	10	32