

# Trabajo Fin de Grado

La Responsabilidad Social Corporativa. Estudio del  
Caso Ibernex.

Corporate Social Responsibility. Research of  
Ibernex's Case.

Autor/es

Ricardo Bartolomé Gálvez

Director/es

Ana Isabel Zardoya Alegría

Facultad de Economía y Empresa, Zaragoza

2.018

## **RESUMEN**

Este trabajo se centra en el concepto de Responsabilidad Social Corporativa, de forma que busca realizar un análisis sobre sus orígenes y evolución hasta hoy en día. Este estudio se centra en las principales teorías de la RSE, definiendo la figura de los grupos de interés, y las diferentes iniciativas, tanto a nivel nacional como internacional, para la elaboración y divulgación de informes no financieros.

Además, dada la creciente importancia de la sostenibilidad en las pequeñas y medianas empresas, se propondrá la ejecución de tres líneas básicas de actuación en materia RSC para Ibernex. Esta compañía, perteneciente al Grupo Pikolin, opera en el sector de la tecnología sociosanitaria. Se pretende que las propuestas emitidas se conviertan en el eje central de un plan social y medioambiental mucho más ambicioso para el futuro.

## **PALABRAS CLAVE**

Responsabilidad Social Corporativa, Empresa, Sostenibilidad, Stakeholders, Medioambiente, Iniciativas, Sociedad

## **ABSTRACT**

This project is focused on the concept of Corporate Social Responsibility, in order to analyze its origins and evolution until today. This study develops the main theories of CSR, defining the figure of stakeholders, and the different initiatives, both national and internationally, for the preparation and dissemination of non-financial reports.

Furthermore, due to the importance of sustainability in small and medium-sized enterprises, will be proposed the execution of three basic lines of action in CSR for Ibernex. This company, belonging to the Pikolin Group, operates in the socio-health technology sector. It is intended that the proposals that were issued will become the central axis of a social and environmental plan much more ambitious for the future.

## **KEYWORDS**

Corporate Social Responsibility, Business, Sustainability, Stakeholders, Environment, Initiative, Community

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

<b>1. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>2</b>
<b>2. MARCO TEÓRICO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA.....</b>	<b>4</b>
2.1. Introducción al Concepto de RSC. Definición de Responsabilidad Social Corporativa.....	4
2.2. Orígenes y Evolución de la RSC .....	7
2.3. La Teoría de los Stakeholders .....	9
<b>3. LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA EN LA ACTUALIDAD.....</b>	<b>12</b>
3.1. La RSC en España: Diagnóstico Actual .....	12
3.2. Teorías y Tendencias Actuales de la RSC .....	15
3.3. Iniciativas de Responsabilidad Social Corporativa.....	21
3.3.1. <i>Iniciativas Nacionales de RSC</i> .....	21
3.3.2. <i>Iniciativas Internacionales de RSC</i> .....	24
3.4. La Importancia de la Responsabilidad Social Corporativa en PYMES.....	28
<b>4. ESTUDIO DEL CASO IBERNEX.....</b>	<b>32</b>
4.1. Ibernex: Introducción y Antecedentes en RSC. Metodología de estudio del caso.....	32
4.2. Propuestas de actuación RSC.....	34
<b>5. CONCLUSIONES .....</b>	<b>44</b>
<b>6. RECURSOS UTILIZADOS.....</b>	<b>46</b>
<b>7. ANEXOS.....</b>	<b>49</b>

## 1. INTRODUCCIÓN

Dada la volatilidad de los entornos económicos y empresariales en la actualidad, por la notable influencia de las comunicaciones y la accesibilidad global, las empresas se enfrentan cada vez a retos más complejos y globales.

Uno de ellos es sin duda dar respuesta a las demandas de los consumidores acerca del desarrollo de una economía sostenible, que garantice un bienestar no sólo actual, sino también para las generaciones futuras.

De este tema versa la Responsabilidad Social Corporativa, eje central de este Trabajo de Fin de Grado, y en concreto de su aplicación operativa a las Pequeñas y Medianas Empresas en España. Para hacer hincapié en dicha aplicación, el autor ha seleccionado la empresa **IBERNEX INGENIERÍA S. L.**<sup>1</sup>, de modo que la parte empírica del trabajo se centrará en el estudio del caso de esta compañía.

Los niveles de contaminación, calentamiento global y la desaparición de valiosos ecosistemas es una amenaza real e importante para el mantenimiento del planeta en un futuro muy cercano. Por este motivo, la sostenibilidad debe ser el eje fundamental sobre el que giren las políticas económicas e industriales a lo largo de la próxima década.

Las empresas, al igual que los gobiernos, tienen una responsabilidad directa sobre este hecho, por lo que deben ser los promotores de este necesario cambio.

Dada la presencia en nuestra economía y en el entorno de una mayoría de empresas de dimensión pequeña y mediana<sup>2</sup>, éstas deben ejercer un papel activo, incluyendo la Responsabilidad Social Empresarial en sus estrategias y planificación.

La elección de IBERNEX INGENIERÍA S.L. (en adelante *Ibernex*) para elaborar un plan de RSC se basa en la relación del autor de este trabajo con ella, ya que desde noviembre de 2017 hasta junio de 2018 ha podido realizar sus prácticas allí. Por esta razón, se ha podido obtener un mayor conocimiento, y así proyectar unas líneas de actuación más realistas.

---

<sup>1</sup> Web oficial Ibernex Ingeniería <https://ibernex.es>

<sup>2</sup> Cifras oficiales calculan un 99.7% (Autónomos sin asalariados + PyMes).

Fuente: **Ministerio de Economía, Industria y Competitividad – Secretaría General de Industria y de la Pequeña y Mediana Empresa. Informe Diciembre 2017.** Recuperado de: <http://www.ipyme.org/es-ES/ApWeb/EstadisticasPYME/Documents/CifrasPYME-diciembre2017.pdf>

Los objetivos propuestos por el autor para este trabajo se centran en *varios ejes*:

1. Ofrecer una definición y estudio teórico claro del concepto de Responsabilidad Social Corporativa y sus vertientes, y dar visibilidad al papel relevante de las empresas en el ámbito de la sostenibilidad.
2. Aplicar la Responsabilidad Social Corporativa como elemento esencial estratégico en una PyMe, y con ello, elaborar un Plan de Sostenibilidad y RSC en Ibernex, con el objeto de sentar las bases para futuras mejoras.
3. Extraer conclusiones acerca de las posibles repercusiones de estas acciones de RSC sobre Ibernex.

En cuanto a la trascendencia, se espera que este trabajo constituya las bases en el ámbito de la Responsabilidad Social Corporativa y la Sostenibilidad en la empresa Ibernex, de forma que se convierta en un elemento diferenciador respecto a competidores, y le conviertan, de cara a los *stakeholders* y el mercado internacional, en un *partner* fiable y comprometido con la economía sostenible. La redacción de unas líneas estratégicas de actuación en materia de RSC son la primera piedra de un proyecto mucho más ambicioso, que espera colocar a Ibernex a la cabeza de su compromiso con la sociedad en un horizonte temporal cercano.

Finalmente, haciendo mención a la estructura, el trabajo se desarrolla esencialmente en *cuatro partes*:

- a) *Marco teórico de la Responsabilidad Social Corporativa*, con una introducción acerca de la visibilidad e importancia del concepto, y distintas definiciones. Se analizará su origen y evolución, así como las distintas iniciativas, tanto nacionales como internacionales para su desarrollo y aplicación.
- b) *Contextualización y metodología* a seguir para el estudio del caso Ibernex.
- c) Redacción de *las líneas de actuación en materia de RSC* en su aplicación a Ibernex, con diversas propuestas en sus dimensiones y las posibles consecuencias que su puesta en marcha puede acarrear.
- d) *Conclusiones* sobre la importancia de la RSC y el plan diseñado por el autor a la empresa.

También se incluirán, al final del trabajo, las fuentes bibliográficas utilizadas y los anexos correspondientes.

## 2. MARCO TEÓRICO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

### 2.1. Introducción al Concepto de RSC. Definición de Responsabilidad Social Corporativa.

En un entorno económico ampliamente globalizado, como es el actual, las dimensiones clásicas en el estudio de la gestión empresarial han cambiado notablemente.

De este modo, la administración y gestión empresarial debe poner el foco en variables, anteriormente olvidadas, sobre las que gira buena parte del éxito de dichas empresas.

Los progresivos cambios sociales han incidido en este hecho, gracias en gran parte a la **expansión de las tecnologías de la información y comunicación**, promoviendo la divulgación por la preocupación en diferentes aspectos sociales en la gestión empresarial.

Prueba de esta nueva consciencia y preocupación es la firme defensa del medioambiente, sobre el cual se centran numerosas iniciativas promovidas a través de la red por todo el planeta. Las empresas, especialmente las grandes multinacionales de ciertos sectores relacionados con recursos naturales, han sido objeto de fuertes críticas por parte de colectivos de usuarios y organizaciones civiles. Las diversas prácticas nocivas en lo que se refiere a utilización de **recursos naturales**<sup>3</sup> (sobreexplotación, deforestación masiva, destrucción de ecosistemas naturales, construcción indiscriminada sobre zonas protegidas, vertidos de residuos con alta toxicidad, utilización de componentes agresivos) han sido eficazmente denunciadas por importantes colectivos públicos de defensa del medioambiente con presencia global, como WWF<sup>4</sup> o Greenpeace<sup>5</sup>.

El acceso al conocimiento e información de todo el mundo por parte de los usuarios también ha dirigido su foco de atención a las personas. Concretamente a las distintas prácticas en el ámbito del trabajo de los empleados de grandes corporaciones globales. De nuevo, gracias a la implicación de ciudadanos y la creación de grandes movimientos a través de la red, se ha conseguido difundir numerosas prácticas laborales totalmente

---

<sup>3</sup> “*Los diez conflictos ambientales más importantes del planeta*” (Junio de 2016). Recuperado de **La Vanguardia**:

<http://www.lavanguardia.com/natural/20160603/402253210855/conflictos-ambientales-litigios-ambientales-atlas-global-de-justicia-ambiental.html>

<sup>4</sup> Web oficial WWF España <https://www.wwf.es/somos/>

<sup>5</sup> Web oficial GreenPeace España <https://es.greenpeace.org/es/>

abusivas, que atentan de forma directa y sin ningún pudor contra los **derechos humanos** y la dignidad de las personas. Este hecho, el cual ha tenido una especial relevancia en las zonas más pobres del planeta (Sudeste Asiático, Centroamérica, África), ha puesto sobre la palestra las condiciones de trabajo que muchas multinacionales de distintos sectores imponen a sus empleados en estas regiones. En algunos casos, las denuncias nos llevan a observar cómo se producen situaciones de semiesclavitud, que las empresas afectadas se han encargado de desmentir, en muchos casos sin el éxito esperado.

También el impulso definitivo que está tomando la firme defensa de los **derechos de la mujer** ha sido, y es, una cuestión esencial para la sociedad. Los avances progresivos en muchas zonas han supuesto un gran logro para la sociedad occidentalizada, que ve la oportunidad de difundir el mensaje y tratar de poner en valor el papel de la mujer en aquellos países donde está completamente supeditada a la voluntad del hombre. De nuevo, el poder de la gente ha servido para denunciar prácticas desiguales respecto a la mujer en numerosas empresas, y difundir declaraciones de grandes responsables empresariales atacando y poniendo en duda la valía de una mujer para el desempeño de altos puestos. Reivindicaciones sociales en el aspecto del respeto por las minorías étnicas, o la lucha contra la desigualdad salarial entre hombres y mujeres han sido denunciadas públicamente por plataformas online, algunas con un tremendo impacto, como la conocida plataforma Change.org<sup>6</sup>, en la que los ciudadanos se implican de forma directa en la lucha de iniciativas de acción social.

Todas estas **preocupaciones sociales**, unidas a muchas más que tienen gran importancia (respeto por la libertad sexual, religiosa, la conciliación familiar, la lucha contra el sedentarismo, la defensa de la infancia...) han incidido en que las empresas presten atención a su **“comportamiento social”**, añadiendo esta dimensión a su gestión estratégica empresarial. Una mala gestión de la dimensión social repercute directamente sobre la dimensión económica<sup>7</sup>, y por ello, quizá, las empresas son más conscientes de la necesidad de una sostenibilidad en materia social.

---

<sup>6</sup> Web oficial de Change.org <https://www.change.org>

<sup>7</sup> “Volkswagen se desploma en bolsa con una caída del 9,5% tras admitir otro fraude en las emisiones de CO2” (Noviembre de 2015). Recuperado de ABC: [http://www.abc.es/economia/abci-volkswagen-desploma-bolsa-tras-reconocer-otro-fraude-emisiones-201511040959\\_noticia.html](http://www.abc.es/economia/abci-volkswagen-desploma-bolsa-tras-reconocer-otro-fraude-emisiones-201511040959_noticia.html)

Esta aplicación en la empresa define el concepto de **Responsabilidad Social Corporativa (RSC)**, también llamada Responsabilidad Social Empresarial (RSE). No existe una definición oficial al respecto, aunque la mayoría de ellas comparten gran similitud. Una de ellas, ofrecida por el Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa<sup>8</sup>, recoge que:

*“La Responsabilidad Social Corporativa (RSC) es una forma de dirigir las empresas basado en la gestión de los impactos que su actividad genera sobre sus clientes, empleados, accionistas, comunidades locales, medioambiente y sobre la sociedad en general.”* Se basa en el seguimiento de cinco principios, según cita esta fuente, que son:

1. Cumplimiento de la legislación.
2. Globalidad y transversalidad, ya que afecta a todas las áreas de negocio, geográficas y variables de la cadena de valor.
3. Ética y coherencia entre los compromisos públicos adquiridos y las estrategias y decisiones de negocio.
4. Gestión de impactos, por lo que es imprescindible identificar, prevenir y atenuar las posibles consecuencias adversas que se pudieran producir.
5. Satisfacción de expectativas y necesidades, de manera que se genere valor tanto para los accionistas como para todos los grupos de interés y la sociedad.

Otra de las definiciones acerca del término la ofrece la iniciativa comunitaria **El Libro Verde de la Unión Europea**<sup>9</sup> (2001), que recoge que la Responsabilidad Social Corporativa es la *“integración voluntaria, por parte de las organizaciones, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones y en las relaciones con sus interlocutores”*.

Otro organismo oficial a nivel internacional, el denominado **World Business Council for Sustainable Development**<sup>10</sup> centra su definición en las personas, de forma que el concepto de RSC se refiere a la *“decisión de la empresa de contribuir al desarrollo*

---

<sup>8</sup> Web oficial del Observatorio RSC <https://observatoriorsc.org/la-rsc-que-es/>

<sup>9</sup> Portal oficial del Parlamento Europeo. Recuperado de:  
[http://www.europarl.europa.eu/meetdocs/committees/deve/20020122/com\(2001\)366\\_es.pdf](http://www.europarl.europa.eu/meetdocs/committees/deve/20020122/com(2001)366_es.pdf)

<sup>10</sup> Web oficial del WBCSD <http://www.wbcd.org/Overview/About-us>



*sostenible, trabajando con los empleados, sus familias y la comunidad local, y también con la sociedad en su conjunto para mejorar la calidad de vida”.*

Finalmente, para completar la definición del concepto de Responsabilidad Social Corporativa, se incluye la explicación de la organización mundial ISO<sup>11</sup> (**International Organization for Standardization**), en concreto con su protocolo ISO 26000<sup>12</sup>, que define la RSC como la *“responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y en el medio ambiente, mediante un comportamiento ético y transparente que contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad; tome en consideración las expectativas de las partes interesadas; cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento, y esté integrada en toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones”.*

## **2.2. Orígenes y Evolución de la RSC**

Pese a que podríamos creer que la preocupación social por la sostenibilidad es algo reciente, las primeras aproximaciones al concepto actual de Responsabilidad Social Corporativa datan de la década de los 30 y principios de los 40.

Las primeras referencias se centran en el concepto de **“Gobernanza Corporativa”**, término acuñado por diversos autores estadounidenses como John Maurice Clark<sup>13</sup>, y posteriormente ampliado por Chester Barnard<sup>14</sup>. El concepto se centra en las responsabilidades de los directivos sobre la comunidad, para los cuales se ofrecían incentivos fiscales por donaciones y obras de caridad.

Otra referencia, que va un paso más allá es la enunciada por el economista e investigador norteamericano Theodore Kreps, con su concepto de **“Auditoría Social”**<sup>15</sup>, que constituye una primera aproximación sobre la rendición de cuentas y la responsabilidad de las empresas.

---

<sup>11</sup> Web oficial de ISO <https://www.iso.org/home.html>

<sup>12</sup> ISO 26000 *Visión General del Proyecto*. Recuperado de:  
[https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/iso\\_26000\\_project\\_overview-es.pdf](https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/iso_26000_project_overview-es.pdf)

<sup>13</sup> Clark, JM. *“Preface to Social Economics”*. 1936

<sup>14</sup> Barnard, C. *“The Functions of the Executive”*. 1938

<sup>15</sup> Kreps, T. *“Measurement of the Social Performance of Business”*. 1940.

Sin embargo, la aparición del concepto de Responsabilidad Social Corporativa emerge en 1953 de la mano del economista estadounidense **Howard R. Bowen**, que acuña el término en su obra “*Social Responsibilities of the Businessman*”. Bowen centra en su definición de CSR (por sus siglas en inglés) en el impacto de las decisiones y actuaciones de las empresas, y en la responsabilidad de sus dirigentes sobre las posibles consecuencias no económicas. Por estas teorías, es considerado el “*padre de la RSC*”.

Años más adelante, concretamente a partir de finales de la década de 1970 se retoma en el mundo académico e investigador de Estados Unidos el estudio de la Responsabilidad Social Corporativa con un enfoque más avanzado. Así, diversos autores como **Archie Carroll**, hacen hincapié en las responsabilidades de las organizaciones en cuatro aspectos (económicas, legales, éticas y filantrópicas). Concretamente, sus aportaciones le han otorgado un papel fundamental en el estudio de la Responsabilidad Social Corporativa<sup>16</sup>, completando sus ideas años después (en 1991) con la conocida “*Pirámide de la RSE*”.

**Figura 1: Pirámide de la RSE de Carroll**



Fuente: Escuela de Organización Industrial (EOI)<sup>17</sup>

<sup>16</sup> Carroll, A. “*Business and Society: Managing Corporate Social Performance*”. 1981  
Carroll, A. “*Corporate Social Responsibility: Evolution of a Definitional Construct*”. 1999

<sup>17</sup> Web oficial de la Escuela de Organización Industrial <https://www.eoi.es>

### **2.3. La Teoría de los Stakeholders**

La **Teoría de los Stakeholders** constituye un punto teórico esencial para comprender el concepto y dimensión de la RSC. Enunciada por el economista norteamericano **Edward Freeman**<sup>18</sup>, define los *stakeholders* como “*cualquier grupo o individuo que puede afectar o ser afectado por la consecución de los objetivos de la empresa*”. La importancia de esta teoría, estudiada tanto desde el punto de vista organizativo como más adelante en la dimensión ética de la empresa, radica en dos aspectos:

- a) La afirmación de la concepción de la empresa como un ente “plural”, en el que no solo intervienen accionistas o empleados, sino que se producen distintas interdependencias entre agentes interesados.
- b) La asunción de compromisos de comportamiento multidireccionales entre los diversos agentes participantes, lo que redundará en la visibilidad del concepto de “ética empresarial”.

Así, Freeman reconoce que “*la gestión sistemática de los intereses de los stakeholders es crítica para el éxito de la empresa*”.

Pero la pregunta que inmediatamente surge es acerca de la figura de estos agentes, **¿Quién son los Stakeholders?** La cuestión, ampliamente analizada a lo largo del tiempo por diversas corrientes económicas, establece un consenso sobre los siguientes perfiles:

- Accionistas y Propietarios
- Empleados
- Proveedores
- Clientes
- Competidores
- Grupos financieros
- Administración Pública
- Comunidad-Sociedad

Las preocupaciones de cada *stakeholder* son diversas, y en relación con la actuación de la empresa, sus prioridades son diferentes.

---

<sup>18</sup> Freeman, E. “*Strategic Management: A Stakeholder Approach*”. 1984

Así, para **Accionistas y Propietarios** los intereses se centran en la obtención de información transparente, veraz y objetiva acerca del porvenir económico de sus inversiones. Para Empleados, sus prioridades van encaminadas a las condiciones laborales, tanto en materia económica (directa e indirecta) como sociosanitaria. Cobra especial importancia el respeto y la dignidad del empleado como valor fundamental.

En otro punto, **Clientes y Proveedores** comparten su visión de mantener unas relaciones estratégicas basadas en la honestidad y el conocimiento mutuo, de forma que las actuaciones comerciales no estén viciadas o sean discriminatorias o abusivas. Concretamente, para los clientes, autores como Steve Thompson<sup>19</sup> y otros, la organización debe comprender la percepción de valor de los clientes, comprometerse con la calidad y un servicio de alto nivel, y reaccionar en el mínimo tiempo posible ante oportunidades o amenazas.

Los **Grupos Financieros** se centran esencialmente en obtener información no sesgada y fiable de carácter económico, en relación a la capacidad financiera y de viabilidad de la empresa.

Para terminar, la **Administración Pública y la Sociedad** en su conjunto son más proclives a la preocupación por materias de respeto e influencia medioambiental, respeto a las minorías, la no discriminación étnica o de género, o la filantropía.

Además de definir los principales grupos de interés y sus inquietudes particulares, se debe destacar la influencia de estos *stakeholders* en la organización. El poder que pueda poseer cada agente influirá en el desarrollo estratégico de la organización. Este poder se estudia desde tres planos, en consideración con los diversos *stakeholders*:

- a) Poder formal y de voto, ejercido por accionistas y propietarios
- b) Poder económico, ejercido por los grupos de interés como clientes, proveedores y entidades financieras.
- c) Poder político, referenciado a agentes públicos (Gobiernos y Sociedad)

---

<sup>19</sup> Keasey, K; Thompson, S; Wright, M. “*Corporate Governance: Economic, Management and Financial Issues*”. 1997

Una vez identificado el poder de los diferentes *stakeholders*, autores como Grant Savage<sup>20</sup> y otros afirman que, evaluando dicho poder de influencia y su potencial futuro, pueden prevenirse distintos acontecimientos (positivos y negativos), poniendo en marcha acciones personalizadas para enfrentarse a estos hechos.

**Figura 2: Principales Stakeholders**



Fuente: Elaboración propia

<sup>20</sup> Savage, G; Nix, T.W.; Whitehead, J; Blair, J.D. “*Strategies for Assessing and Managing Organizational Stakeholders*”. 1991

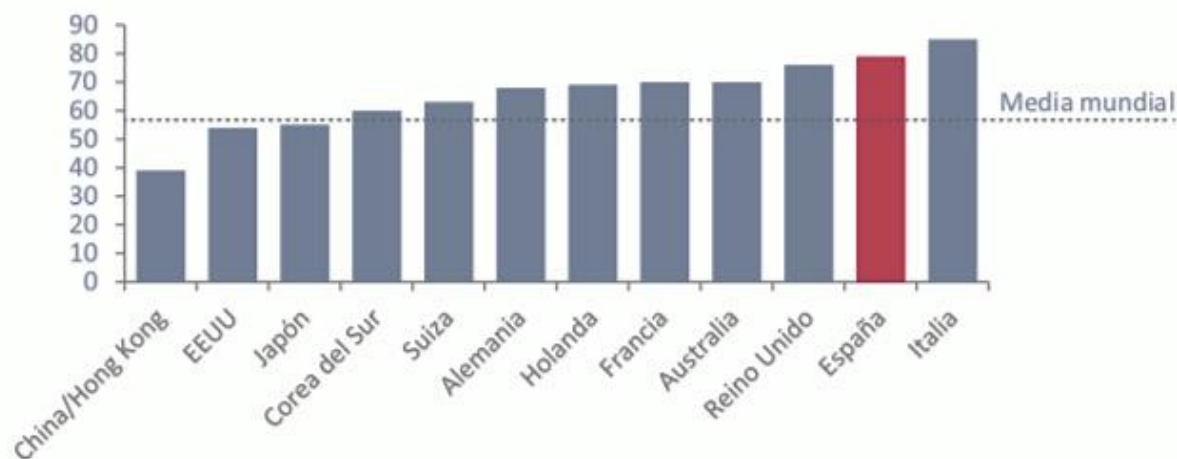
### 3. LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA EN LA ACTUALIDAD

#### 3.1. La RSC en España: Diagnóstico Actual

Tratando de evaluar en el momento actual la situación de nuestra economía, tanto desde la iniciativa privada como pública, en materia de RSC, es conveniente observar diversos indicadores que permiten confeccionar una idea de la situación de las empresas españolas frente a otros competidores internacionales.

De acuerdo a la información ofrecida por la organización Forética (de la que se hablará más adelante), y recogida en sus diversos informes (*Informe 2015 sobre el estado de la RSE en España: Ciudadano consciente, empresas sostenibles*<sup>21</sup>, *Informe RSE y Marca España: Empresas sostenibles, país competitivo*<sup>22</sup>), la economía nacional ha apostado, ya desde hace unos años, por internalizar la RSC en la gestión empresarial. Prueba de ello es la posición que ocupa el conjunto de empresas españolas, en comparación a otras economías mundiales líderes, en aspectos como la calidad de la información divulgada en materia de RSE, analizada bajo la perspectiva de la “Calidad de las Memorias de RSE”, y que puede observarse en el siguiente gráfico:

**Gráfico 1: Calidad de las Memorias de RSE**



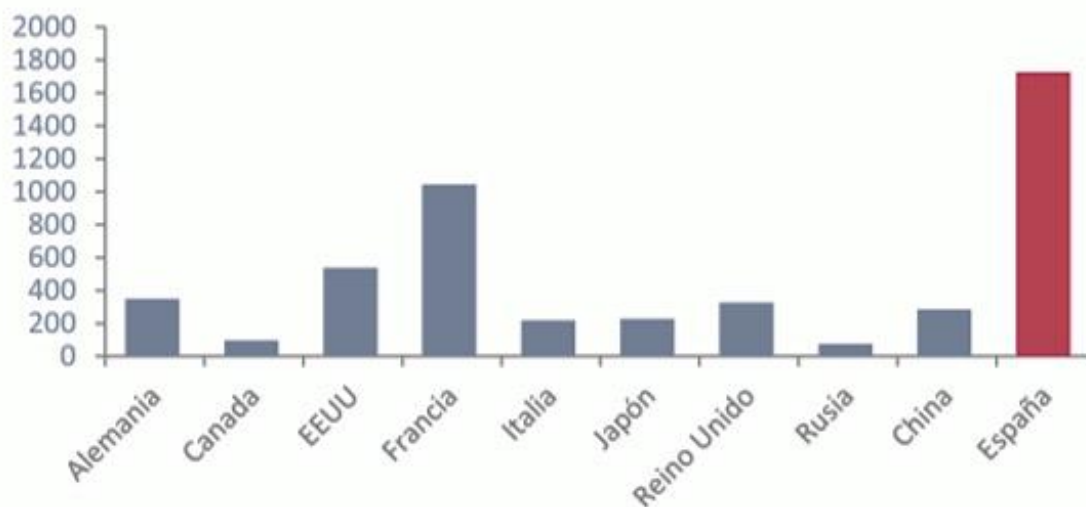
Fuente: Informe Forética 2016 RSE (KPMG y Pacto Mundial ONU)

<sup>21</sup> *Informe 2015 sobre el Estado de la RSE en España: Ciudadano consciente, empresas sostenibles*. Puede consultar el documento completo en el siguiente enlace: [http://foretica.org/informe\\_foretica\\_2015.pdf](http://foretica.org/informe_foretica_2015.pdf)

<sup>22</sup> *Informe 2016 RSE y Marca España: Empresas sostenibles, país competitivo*. Puede consultar el documento completo en el siguiente enlace: [http://www.foretica.org/wp-content/uploads/2016/01/informe\\_rse\\_marca\\_espana.pdf](http://www.foretica.org/wp-content/uploads/2016/01/informe_rse_marca_espana.pdf)

Esta firme apuesta por la RSE y su divulgación se refleja en el volumen de firmantes de distintas iniciativas para la defensa, estandarización y mejora de la RSC a nivel global (de las que se hablará más adelante). Una de las más importantes, y que aglutina un mayor número de empresas firmantes es el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, donde, como puede verse en el siguiente gráfico, la posición de la economía española es muy destacada en cuanto al número de empresas firmantes de dicho pacto.

**Gráfico 2: Volumen de empresas firmantes del Pacto Mundial de la ONU**



Fuente: Informe Forética 2016 RSE y Marca España (Pacto Mundial de la ONU)

En el plano de las iniciativas gubernamentales en materia de RSC, cabe destacar la posición de España y sus instituciones, que se ha materializado con la creación de organismos de promoción de la RSE, tanto desde un punto de vista nacional como de las diferentes regiones españolas. Así, se han contabilizado iniciativas destacadas desde las administraciones de Aragón, Cantabria, Castilla y León, Cataluña, Extremadura, Galicia, Murcia y País Vasco. En el plano de las administraciones centrales, la actuación más destacada es la creación, en 2012, de la *Estrategia Española de Responsabilidad Social de las Empresas*<sup>23</sup>, dependiente del Ministerio de Trabajo.

Desde el punto de vista de la inversión de la economía española en RSC, los indicadores ofrecidos por diversos organismos oficiales como la Fundación SERES, a través del IV

<sup>23</sup> Puede consultar los principios, valores y objetivos estratégicos en el portal de la EERSE en el siguiente enlace <http://www.empleo.gob.es/es/rse/eerse/index.htm>

*Informe del Impacto Social de las Empresas*, también avalan la mejora de las empresas españolas en el 2017, que han aumentado un 22% su inversión en proyectos de RSC<sup>24</sup> respecto al año anterior. De esta forma, la inversión actual del conjunto de la economía española en RSC se cifra en 439 millones de €.

También se refleja la buena situación en las opiniones vertidas por numerosos expertos en el ámbito académico de la RSC. Es el caso de los profesores del área de Economía de la Universidad de Zaragoza, José M. Moneva y Eduardo Ortas (2009), que, como concluyen en uno de sus trabajos<sup>25</sup>, *“se evidencia un incremento sostenido en el número de memorias de sostenibilidad, lo cual demuestra un enfoque hacia la transparencia y responsabilidad (...) y manifestándose de forma significativa en sectores económicos tradicionalmente considerados sensibles desde el punto de vista de su impacto social y medioambiental”*.

Las diversas estrategias implantadas por empresas españolas han sido reconocidas por los principales organismos de RSC, destacándose la actuación de las **entidades financieras**<sup>26</sup>, a través de sus obras sociales y fundaciones. Por ejemplo, la Fundación Bancaria de La Caixa destinará cerca del 60% de su presupuesto (unos 520 millones de €) para continuar con sus proyectos de “vocación transformadora”. Otras entidades, como el Banco Santander y el BBVA han destinado más de 157 y 93 millones de € respectivamente, poniendo el foco en proyectos educativos. Las cajas de ahorro, agrupadas en la CECA (Confederación Española de Cajas de Ahorro), también destinaron, con la actuación de sus respectivas fundaciones y proyectos, más de 730 millones de € a iniciativas de sostenibilidad y empleo.

---

<sup>24</sup> “La inversión en responsabilidad social crece un 22%”. (Diciembre de 2017). Recuperado de **CincoDías** [https://cincodias.elpais.com/cincodias/2017/12/01/fortunas/1512150932\\_570750.html](https://cincodias.elpais.com/cincodias/2017/12/01/fortunas/1512150932_570750.html)

<sup>25</sup> Moneva, J.M; Ortas, E. “Desarrollo Sostenible e Información Corporativa: Evolución y Situación Actual”. 2009. Recuperado de: <http://www.mincotur.gob.es/Publicaciones/Publicacionesperiodicas/EconomiaIndustrial/RevistaEconomiaIndustrial/371/139.pdf>

<sup>26</sup> “Estas son las empresas que más devuelven a la sociedad”. (Enero de 2018). Recuperado de **El Mundo** <http://www.elmundo.es/economia/empresas/2018/01/28/5a6b28dde2704e62788b4656.html>



### **3.2. Teorías y Tendencias Actuales de la RSC**

Como se mencionaba en la introducción del punto de Definición de Responsabilidad Social Corporativa, la preocupación actual de la sociedad por la actuación de las empresas en relación al entorno es muy alta. Por ello, se ha convertido, ya desde hace unos años, en una variable que requiere de atención y esfuerzos en su gestión.

Las empresas, sobre todo las grandes multinacionales, dedican numerosas cantidades de dinero a promocionar sus iniciativas de sostenibilidad, ya que son conscientes del poder de visibilidad de posibles actuaciones negativas a nivel global. Sin embargo, este hecho no les ha librado de ser blanco de las críticas, puesto que numerosos agentes públicos consideran una mera acción de marketing a gran escala, con el objetivo de blanquear a estas empresas frente a los potenciales consumidores.

La actual línea de investigación académica y empírica en el campo de la Responsabilidad Social Corporativa lleva a introducir el concepto de **“Valor Compartido”**<sup>27</sup>, en el que la empresa se convierte en el agente principal de cambio dentro de la sociedad. Por ello, la empresa deberá incorporar la perspectiva social a los marcos básicos utilizados para entender la competencia y guiar su estrategia de negocio. Las empresas deberán centrar sus actuaciones en exteriorizar un comportamiento responsable y honesto, a través de la apuesta firme en la defensa del entorno medioambiental, el apoyo en situaciones problemáticas a otros *stakeholders*, y la realización de inversiones sostenibles que favorezcan a la comunidad.

Junto a otras doctrinas y corrientes, la actualidad en el ámbito de la RSC permite introducir ciertos conceptos. Uno de ellos es el referente a **“empresa sostenible”**, a la cual hacen alusiones numerosos directivos de prestigio. Uno de ellos, Josu Calvo, sostiene que *“la base está en que la sostenibilidad ya no es percibida como simple altruismo, sino que se ha convertido en inteligencia, en un valor añadido de la organización”*<sup>28</sup>. La definición de “empresa sostenible” se adecúa a aquella que *“mantiene el equilibrio entre los factores económicos, sociales y medioambientales. Así, las empresas sostenibles son capaces de generar valor económico, pero también medioambiental y social tanto a corto*

---

<sup>27</sup> Porter, M.; Kramer, M.R. *“Creación de valor compartido: redefiniendo el capitalismo y el papel de la organización en la sociedad”*. 2011.

<sup>28</sup> Josu Calvo, CEO de Gonvarri Steel Services <http://www.gonvarristeelsservices.com>

*“Sostenibilidad, una apuesta de las empresas inteligentes”*. (Febrero de 2017). Recuperado de **Cinco Días**: [https://cincodias.elpais.com/cincodias/2017/02/15/sentidos/1487181617\\_028726.html](https://cincodias.elpais.com/cincodias/2017/02/15/sentidos/1487181617_028726.html)

*como a largo plazo, contribuyendo de forma activa al bienestar y al progreso de la sociedad en la que se desarrollan.”*<sup>29</sup>.

Ligado intrínsecamente al concepto de empresa sostenible aparece el denominado **“Triple Balance”** o **“Triple Resultado”**. Este concepto, definido por García López (2011), se refiere a la *“base de medida que debe ser utilizada por las empresas con la finalidad de proporcionar información de sus actuaciones económicas, sociales y medioambientales de acuerdo con determinados parámetros”*<sup>30</sup>. El término, **“Triple Bottom Line”**, fue acuñado a mediados de la década de 1990 por el economista inglés John Elkington<sup>31</sup>.

Esta magnitud se ha consolidado debido a la integración en el debate público y de las empresas de la necesidad de rendir cuentas en el plano social y medioambiental, buscando el reflejo de la gestión económica en aspectos positivos para la sociedad y el entorno.

Además, las preocupaciones y actuaciones actuales en materia de RSE van dirigidas al respeto y cuidado del medioambiente, promoviendo el consumo energético eficiente, la apuesta por materiales respetuosos con el medioambiente, la reducción del uso de componentes y materiales contaminantes, la adecuada reutilización y reciclaje, o el uso de energías alternativas más limpias.

Otro punto de las actuales tendencias en materia de RSC va encaminado a la integración definitiva de las mujeres en los cuadros de mando de las organizaciones, además de la denuncia ante las desigualdades y la lucha pública por erradicar el machismo y las discriminaciones negativas que éstas sufren. La compatibilización entre una carrera profesional y la maternidad es, también, una de las demandas actuales más exigidas por los colectivos sociales. También se extiende estas demandas hacia una mayor conciliación laboral y familiar.

En la actualidad, podemos ver las tendencias en materia de RSC en el ámbito de las propuestas de inclusión de indicadores e información no contable en las memorias de gestión de las empresas. Además, han surgido otros documentos, como el Informe de

---

<sup>29</sup> *“¿Qué es una empresa sostenible y por qué te beneficia aplicarlo a tu negocio?”* (Noviembre de 2014). Recuperado de **InfoAutónomos**:

<https://infoautonomos.eleconomista.es/blog/que-es-una-empresa-sostenible-y-por-que-te-beneficia-aplicarlo-tu-negocio/>

<sup>30</sup> Definición de García López, M.J. (Universidad Rey Juan Carlos). *“La Cuenta del Triple Resultado o Triple Bottom Line”*. 2015

<sup>31</sup> Elkington, J. *“Cannibals with Forks: The Triple Bottom Line of 21st Century Business”*. 1999.

Gobierno Corporativo, que busca introducir información acerca de las buenas prácticas de las empresas en sus memorias de gestión y contables.

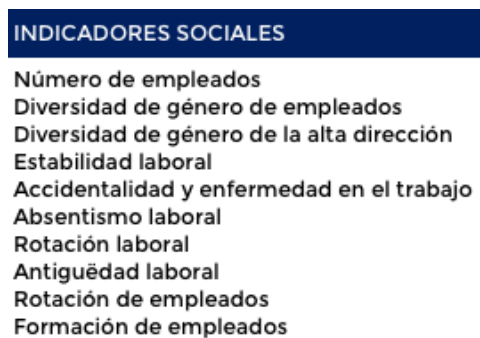
Una de las propuestas más interesantes en el campo de la inclusión definitiva de información de carácter no contable en las memorias de gestión es la llevada a cabo por AECA (Asociación Española de Contabilidad y Auditoría).

Como se refleja en el Documento AECA de Responsabilidad Social Corporativa nº 10, a lo largo de los últimos años han ido sucediéndose diversas herramientas destinadas a la divulgación de información no financiera.

El primero de ellos es el denominado **Balance Social**, que en sus orígenes pretendió ser un instrumento de información de tipo social, que proporcionara a los responsables de la organización información relevante en el plano de las actuaciones sociales. Puede consultarse en el apartado de Anexos algunos de los ratios de análisis de este balance.

Otro de los conceptos en el plano analizado que se recoge en el documento de AECA es la conocida Taxonomía XBRL de RSC, que supuso el primer intento de homogeneizar diversos conjuntos de indicadores relevantes. Tras varias evoluciones, se alcanzó una versión final consensuada de este Cuadro Central de Indicadores RSC, que recogen los principales indicadores sociales:

**Figura 3: Versión final del CCI: Indicadores Sociales**



INDICADORES SOCIALES
Número de empleados
Diversidad de género de empleados
Diversidad de género de la alta dirección
Estabilidad laboral
Accidentalidad y enfermedad en el trabajo
Absentismo laboral
Rotación laboral
Antigüedad laboral
Rotación de empleados
Formación de empleados

Fuente: AECA (2010:43)

El documento AECA también refleja el resumen de las actuaciones marcadas por la EERSE (Estrategia Española de Responsabilidad Social Empresarial), entidad dependiente del Ministerio de Empleo y Seguridad Social (actualmente renombrado como Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social), que ha realizado una serie de

propuestas<sup>32</sup> para el periodo 2014-2020 en materia de RSE. Así, la asociación de AECA recoge en su documento sobre RSC N.º 10, los principales aspectos a informar, que se recogen en la siguiente tabla:

**Tabla 1: Aspectos a informar derivados de la EERSE**

MEDIDAS	INDICADOR
Impulsar las prácticas de buen gobierno de las organizaciones	Nº de prácticas implantadas en temas de buen gobierno
Impulsar actuaciones para favorecer la diversidad en las plantillas, mediante una política de igualdad de oportunidades	Expresión de la diversidad en términos cuantitativos
Impulsar actuaciones dirigidas a facilitar la conciliación de la vida personal, familiar y laboral de los trabajadores y la corresponsabilidad en la asunción de responsabilidades familiares y de cuidado	Cuantificación del número de empleados que están conciliando su jornada laboral y obligaciones personales y familiares
Incentivar la promoción de la salud en los centros de trabajo	Nº de medidas de salud hacia los trabajadores más allá de lo marcado por la ley
Favorecer la integración laboral de personas en riesgo de exclusión social en empresas ordinarias, así como para facilitar el emprendimiento	Nº de empleados acogidos a políticas de integración laboral
Potenciar la contratación indefinida	Nº de empleados con contrato indefinido
Facilitar y proporcionar oportunidades de voluntariado corporativo	Nº de empleados que participan en programas de voluntariado corporativo
Propiciar la celebración de encuentros entre emprendedores e inversores socialmente responsables	Nº de encuentros celebrados

Fuente: AECA: Responsabilidad Social Corporativa N.º 10

Finalmente, la última tendencia que recoge AECA en su publicación sobre RSC n.º 10 trata sobre la Información Integrada, que nace en 2015 con el objetivo de expresar una información no financiera más concreta. Así, este informe integrado se asienta, como refleja Gallardo, en los principios de enfoque estratégico, visión general de la organización, orientación futura del negocio, conectividad y materialidad. Los principales beneficios e inconvenientes de este Informe Integrado se pueden consultar en el apartado de Anexos.

Desde la perspectiva de AECA también proceden las opiniones expuestas por José M. Moneva, profesor experto contrastado en el ámbito de la RSE. A lo largo de muchas de sus publicaciones<sup>33</sup>, Moneva expone el cambio sustancial llevado a cabo en el ámbito de

<sup>32</sup> Estrategia Española de Responsabilidad Social de las Empresas (EERSE). Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social <http://www.mitramiss.gob.es/>

<sup>33</sup> Moneva, J.M; Ortas, E. “Desarrollo Sostenible e Información Corporativa: Evolución y Situación Actual”. 2009. Recuperado de: <http://www.mincotur.gob.es/Publicaciones/Publicacionesperiodicas/EconomiaIndustrial/RevistaEconomiaIndustrial/371/139.pdf>

la divulgación de información a los diversos *stakeholders*, basándose en el principio de **accountability** (en palabras del autor, es la “*responsabilidad de emprender ciertas acciones, así como la de rendir cuenta sobre las mismas*”). De esta forma, Moneva y Ortas (2009), sostienen que, en la perspectiva de establecer líneas de comunicación transparentes con la sociedad, “*el enfoque triple-bottom-line refuerza la visión de que las compañías son responsables de su impacto sobre el desarrollo sostenible*”.

En estrecha relación con las propuestas de AECA se encuentran los postulados de diferentes autores de prestigio, como el caso del profesor de la Universidad del País Vasco, José Antonio Calvo Sánchez, especializado en el área de Economía y Contabilidad. Para paliar lo que el autor define en diversas conferencias como “**riesgo moral**”, es decir, “*el que surge cuando quienes deciden cómo y dónde invertir los recursos se comportan de forma que obtienen ventajas en la medida en que sus decisiones resultan opacas para la mayoría de los partícipes*”, Calvo Sánchez hace hincapié en reforzar las directrices sobre la Información de Carácter No Financiero (NFI), tratando de establecer un consenso generalizado entre las instituciones de la Unión Europea y los países miembros, de forma que se redacten marcos comunes en relación a la información no financiera basados en principios aplicables a las empresas de todos los sectores económicos.

Otra de las tendencias actuales en la divulgación de información no financiera viene de la mano de la **Directiva Europea 2014/95/UE**, aprobada en el año 2014, y cuyo principal objetivo es la elaboración y publicación de un informe de estado no financiero que contenga las políticas de diversidad de competencias aplicadas al órgano de administración. El alcance de esta propuesta se circunscribe a las grandes empresas y grupos (sociedades anónimas cotizadas, sociedades anónimas, de responsabilidad limitada o comanditarias por acciones que tengan la condición de entidades de interés público y que cuenten con una plantilla superior a 500 trabajadores). Pese a que la Directiva no hace referencias explícitas sobre el contenido mínimo a incluir en este informe, se recomienda la inclusión de aspectos medioambientales, sociales, protección de los derechos humanos, y la lucha contra la corrupción y el soborno.

Desde la iniciativa de las instituciones europeas también procede el **Plan de Acción para una economía más ecológica y limpia**, impulsado por la Comisión Europea, y presentado como una hoja de ruta que sirva para, en palabras del profesor José Antonio Calvo Sánchez, “*potenciar el papel de las finanzas en la consecución de una economía*

*que funcione correctamente y permita también alcanzar los objetivos ambientales y sociales*”. En este plano, Calvo Sánchez destaca las principales acciones futuras recogidas en el Plan de Acción de la Comisión:

- Establecer un sistema de clasificación unificado (o taxonomía) de la UE, que defina lo que es sostenible. En base a este sistema, se propone crear etiquetas de la UE para los productos financieros “verdes”.
- Integrar la sostenibilidad en los requisitos prudenciales de bancos y entidades aseguradoras.
- Obligar a las empresas de seguros y de inversión a que asesoren a sus clientes sobre la base de las preferencias de estos en materia de sostenibilidad.

### **3.3. Iniciativas de Responsabilidad Social Corporativa**

A lo largo de este apéndice, se tratará de poner en relieve diversas iniciativas, tanto nacionales como internacionales en el ámbito de la RSC y la sostenibilidad. Estas iniciativas pueden tener un carácter público o privado.

#### **3.3.1. Iniciativas Nacionales de RSC**

La primera piedra para una integración real de la Responsabilidad Social Corporativa en el debate público de las empresas se dio con la creación de una Subcomisión Parlamentaria en el Congreso de los Diputados en 2004. Este órgano emitió, en el año 2006, el conocido como “**Libro Blanco de la RSC**”, aprobado por unanimidad entre los grupos políticos integrantes de dicha subcomisión. Esencialmente, este documento recoge la necesidad de poner en marcha políticas públicas de RSE.

Actualmente, el organismo oficial que recoge los temas de RSC es el denominado **Consejo Estatal de Responsabilidad Social de las Empresas**<sup>34</sup> (CERSE), dependiente del Ministerio de Empleo y Seguridad Social. Como recoge este organismo en su web, se trata de un “*órgano asesor y consultivo competente en materia de políticas públicas de impulso y fomento de la responsabilidad social de las empresas*”. Por ello, reúne a representantes empresariales, sindicales, expertos en RSC y agentes públicos. Hasta el momento, ha trabajado sobre diversos planos, elaborando, entre los más destacados, los siguientes documentos<sup>35</sup>: “*El papel de la RSE y la crisis económica*”, “*Consumo socialmente responsable*”, “*Gestión de la diversidad, cohesión social y cooperación al desarrollo*”, y “*Transparencia y comunicación de la RSE*”.



Otra de las iniciativas nacionales en materia de RSC es la creación del **Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa** (Observatorio RSC), nacida desde la sociedad civil en el año 2004, con el objetivo primordial de impulsar una correcta aplicación de las herramientas y políticas en materia de RSE. Aglutina miembros



<sup>34</sup> Web oficial del CERSE <http://www.empleo.gob.es/es/rse/cerse/index.htm>

<sup>35</sup> Puede consultar y descargar estos documentos de trabajo de forma gratuita en <http://www.empleo.gob.es/es/rse/cerse/index.htm>, en el apartado de “Grupos de Trabajo”

precedentes de sindicatos, ONG's o asociaciones de consumidores. Como recoge oficialmente en su portal web<sup>36</sup>, tiene como objetivos esenciales los siguientes puntos:

- Sensibilizar a la población acerca del efecto social positivo y sobre las tendencias y actuaciones del ámbito empresarial.
- Realizar un seguimiento de las iniciativas políticas que se adopten en materia de RSC, así como la aplicación práctica en los distintos niveles de la Administración Pública.
- Observar y valorar el desarrollo e implantación de la RSC en España.
- Potenciar la puesta en práctica de políticas reales de RSC en las empresas y demás organizaciones nacionales.
- Servir de plataforma de discusión y de intercambio de información e ideas sobre RSC.

Con capital y financiación 100% privada encontramos, también en el espectro nacional, a la **Fundación SERES**<sup>37</sup>. Nacida en el año 2009, tiene como fin esencial “favorecer que la empresa tenga un papel más relevante en la mejora de la sociedad”, por



lo que aúna sus esfuerzos en “promover que las empresas ayuden a crear valor y asuman su rol como agente clave para resolver problemas sociales”. Para conseguir sus objetivos, trabaja codo con codo con las empresas, de forma que desarrolla herramientas<sup>38</sup> aplicadas de gestión RSC, y crea distintos modelos y funcionalidades para favorecer y facilitar su implantación operativa en la gestión empresarial.

La Fundación SERES organiza, con notable frecuencia, jornadas y encuentros informativos que reúnen a distintos colectivos empresariales y sociales, para tratar las distintas perspectivas, tendencias y herramientas en la gestión de la RSC en las empresas.

---

<sup>36</sup> Web oficial del Observatorio de RSC <https://observatoriorsc.org/inicio/quienes-somos/>

<sup>37</sup> Web oficial de la Fundación SERES <http://www.fundacionseres.org/Paginas/Inicio.aspx>

<sup>38</sup> Puede consultar estas herramientas y métodos en su web oficial, en la pestaña de Campus > Productos Seres <http://www.fundacionseres.org/Paginas/Campus/productos.aspx>



Otra de las iniciativas con más relevancia (quizá la más importante en el panorama RSC nacional) es la llamada **Asociación Forética**<sup>39</sup>, todo un referente en el panorama de la sostenibilidad en empresas, tanto en nuestro país como en Latinoamérica.

Su misión principal, como se recoge en su portal web, es la de “*fomentar la integración de los aspectos sociales, ambientales y de buen gobierno en la estrategia y gestión de empresas y organizaciones*”.



Pertencen a esta reputada asociación más de 200 socios, desde grandes multinacionales (muchas pertenecientes al Ibex-35), a PyMEs, ONG's y socios personales. Su perfil institucional es más que destacable, puesto que se trata del representante de España en el denominado *World Business Council for Sustainable Development* (ver con profundidad en el apartado de Iniciativas Internacionales). Se trata de un organismo con gran actividad y presencia en el mundo de la RSC, que favorece el apoyo a la estrategia y gestión a empresas. Sus servicios más destacados se centran en el *Benchmark* o “mapeo” de la competencia, la realización de diagnósticos y análisis internos, y el diseño estratégico y de planes de acción personalizados. También lidera numerosos programas y grupos de acción, como el *Grupo de Acción en Economía Circular*, o el *Clúster de Transparencia, Buen Gobierno e Integridad*.

Concluyendo con las distintas iniciativas organizativas presentes en el campo de la RSE se debe hacer referencia al proyecto impulsado los organismos gubernamentales de Aragón, denominado Plan RSA. La iniciativa, apadrinada por el Gobierno de Aragón a través del Instituto Aragonés de Fomento y su plataforma Aragón Empresa<sup>40</sup>.

Tanto los bloques esenciales del plan RSA de Pymes del Gobierno de Aragón, como los principios de este proyecto pueden consultarse en el apartado de Anexos.



<sup>39</sup> Web oficial de la Asociación Forética <http://www.foretica.org>

<sup>40</sup> Web oficial de Aragón Empresa <https://www.aragonempresa.com>

### **3.3.2. Iniciativas Internacionales de RSC**

La preocupación por la sostenibilidad no es un hecho únicamente creciente en nuestra economía y las del entorno, sino que se trata de un fenómeno desarrollado globalmente. Por ello, han ido surgiendo a lo largo de los últimos años numerosas iniciativas de alcance mundial con el objetivo de profundizar en el desarrollo de la RSC y poner en práctica actuaciones coordinadas internacionalmente.

A continuación, se explican brevemente los proyectos e iniciativas mundiales de mayor importancia.

El **World Business Council for Sustainable Development (WBCSD)**, nacido en 1990, se trata de una organización empresarial con presencia



mundial, en la que figuran actualmente más de 200 miembros, la mayoría grandes empresas multinacionales de diferentes sectores (entre ellas aglutinan aproximadamente 19 millones de empleos y 8,5 billones de dólares en ingresos), como Apple, Cemex, PyG, PepsiCo, Deloitte o Toyota (y españolas como Acciona o Banco Santander).

Su misión, como se recoge en su portal web<sup>41</sup>, es la de “*acelerar la transición a un mundo sostenible haciendo que las empresas más sostenibles tengan un mayor éxito*”.

Las principales líneas de actuación del organismo se definen en sus dos grandes proyectos:

- **Action2020** (*Acción 2020*), centrado en dar una respuesta y solución real en un corto plazo a las demandas sociales. Su ámbito de actuación está diferenciado en diversas áreas, como el uso del agua y las energías, el desarrollo económico sostenible, el empleo y la educación como baluartes, la defensa de los derechos humanos y de la sostenibilidad de ecosistemas valiosos.
- **Vision2050** (*Visión 2050*), sobre el que gira el compromiso de reducir las emisiones tóxicas, la deforestación, incorporar a las finanzas los costes de externalidades negativas medioambientales, duplicar de forma sostenible la producción agrícola y mejorar sustancialmente la eficiencia energética de las instalaciones urbanas.

---

<sup>41</sup> Web oficial del WBCSD <http://www.wbcasd.org/Overview/About-us>

El llamado **Pacto Mundial de Naciones Unidas** (*UN Global Compact*) nace en 1999, con el objetivo de prestar atención y ofrecer respuesta a la “*dimensión social de la globalización*”, a través de actuaciones consensuadas orientadas a la consecución de distintos objetivos (derechos humanos, ética, medioambiente) en un plazo temporal de medio-largo plazo.



Es sin duda la iniciativa más importante en materia de RSE que podemos encontrar en la actualidad, ya que cuenta con más de 13.000 empresas firmantes. Como recoge en su portal web<sup>42</sup>, “*promueve implementar 10 Principios universalmente aceptados para promover la responsabilidad social empresarial (RSE) en las áreas de Derechos Humanos y Empresa, Normas Laborales, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción en las actividades y la estrategia de negocio de las empresas*”.

Actualmente, lleva a cabo su programa llamado “*Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible*”, donde se recogen, os llamados *Objetivos de Desarrollo Sostenible*. Se trata de 17 objetivos específicos, que engloban todas las preocupaciones en el espectro social y medioambiental de las organizaciones según este organismo.

**Figura 3: Objetivos de Desarrollo Sostenible**



Fuente: Naciones Unidas (2015)

<sup>42</sup> Web oficial del Pacto Mundial de Naciones Unidas <https://www.unglobalcompact.org>

La última de las iniciativas internacionales que se repasan en este punto es el llamado **Global Report Initiative (GRI)**, definida en su portal web<sup>43</sup> como una “*organización internacional independiente, pionera en la elaboración de informes de sostenibilidad desde 1997*”. Su misión es la de potenciar decisiones que generan beneficios sociales, ambientales y económicos para toda la sociedad, y su visión, conseguir una comunidad mundial próspera que respete y mejore los recursos disponibles.



Se basa en redactar y difundir un volumen amplio de **estándares de cumplimiento** en materia de RSC, en tres ámbitos esenciales (estándares económicos, ambientales y sociales). Con ello, plantea estandarizar la elaboración de memorias de sostenibilidad de las organizaciones a nivel mundial, mejorando la comunicación y estableciendo criterios únicos de análisis. De esta forma, como sostiene el GRI, se impulsa el uso efectivo de la información en materia de sostenibilidad con el objetivo de mejorar el desempeño de las organizaciones.

Su aplicación se combina con otras iniciativas internacionales (algunas de ellas se han mencionado a lo largo de este punto), de modo que han establecido alianzas estratégicas globales con la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos, o el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente y el Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

La redacción de los estándares sobre los que gira el informe GRI están en continua actualización, para adecuar las nuevas sensibilidades socioambientales a la realidad de las organizaciones. En uno de los últimos informes, el del año 2016, se presentan las principales temáticas y sus estándares.

---

<sup>43</sup> Web oficial del Global Report Initiative <https://www.globalreporting.org>

**Figura 4: Estándares temáticos del GRI-2016**

---

## **Estándares temáticos**

### **GRI 200: Económicos**

- 201: *Desempeño económico*
- 202: *Presencia en el mercado*
- 203: *Impactos económicos indirectos*
- 204: *Prácticas de adquisición*
- 205: *Anticorrupción*
- 206: *Competencia desleal*

### **GRI 300: Ambientales**

- 301: *Materiales*
- 302: *Energía*
- 303: *Agua*
- 304: *Biodiversidad*
- 305: *Emisiones*
- 306: *Efluentes y residuos*
- 307: *Cumplimiento ambiental*
- 308: *Evaluación ambiental de proveedores*

### **GRI 400: Sociales**

- 401: *Empleo*
- 402: *Relaciones trabajador-empresa*
- 403: *Salud y seguridad en el trabajo*
- 404: *Formación y enseñanza*
- 405: *Diversidad e igualdad de oportunidades*
- 406: *No discriminación*
- 407: *Libertad de asociación y negociación colectiva*
- 408: *Trabajo infantil*
- 409: *Trabajo forzoso u obligatorio*
- 410: *Prácticas en materia de seguridad*
- 411: *Derechos de los pueblos indígenas*
- 412: *Evaluación de derechos humanos*
- 413: *Comunidades locales*
- 414: *Evaluación social de los proveedores*
- 415: *Política pública*
- 416: *Salud y seguridad de los clientes*
- 417: *Marketing y etiquetado*
- 418: *Privacidad del cliente*
- 419: *Cumplimiento socioeconómico*

Fuente: Conjunto Consolidado de Estándares GRI para la Elaboración de Informes de Sostenibilidad 2016 <sup>44</sup>

---

<sup>44</sup> Recuperado de <https://www.globalreporting.org/standards/gri-standards-translations/gri-standards-spanish-translations-download-center/>

### **3.4. La Importancia de la Responsabilidad Social Corporativa en PYMES**

Pese a estar extendido el pensamiento acerca de que únicamente las grandes empresas y corporaciones aplican iniciativas en materia de responsabilidad social, son muchas las empresas de dimensión reducida que ya han integrado a sus estrategias planes y proyectos en el ámbito de la sostenibilidad. La importancia de las Pymes en la economía es vital, ya que el volumen de **Pequeñas y Medianas Empresas** es notablemente mayoritario en las economías desarrolladas, y las estadísticas son homogéneas en este aspecto en el entorno económico europeo. Actualmente, según las últimas cifras oficiales<sup>45</sup>, el número de empresas de dimensión reducida (Pequeñas y Medianas) presentes en la economía española ascendía, aproximadamente, a **1.306.000**, lo que supone un 99.6% del volumen total de empresas con asalariados.

De estas 1.306.000 empresas, es destacable que un 86,7% son microempresas (cuentan con entre 1 y 9 asalariados), por lo que es indudable el peso de estas organizaciones en la economía española. En el apartado del empleo también son muy relevantes, puesto que las PyMEs aportan cerca del 50,7% del empleo total (incluyendo autónomos).

Entrando en el apartado de la RSC, su aplicación y desarrollo en las Pequeñas y Medianas Empresas es importante por distintos factores:

- **Elemento Condicionante**

Dada la difusión de una conciencia social en materia de sostenibilidad, no sólo entre los consumidores sino también en la Administración Pública, cada vez es más frecuente encontrarnos ante condiciones de este tipo en los pliegos y concursos públicos de contratación. Pymes de diversos sectores tienen gran parte de su negocio y facturación supeditado a su participación en contrataciones públicas, por lo que deben adecuarse a las condiciones de estos concursos. Es necesario para su supervivencia económica implantar planes e iniciativas en materia de sostenibilidad que les garanticen su presencia en los procesos de contratación pública. Este elemento condicionante se hace extensible también a convertirse en *partner* de grandes empresas, que ya han implantado proyectos y sistemas de sostenibilidad, y que pueden exigir a sus proveedores el cumplimiento de

---

<sup>45</sup> Informe Cifras PyME Julio 2017. Fuente: Secretaría General de Industria y de la Pequeña y Mediana Empresa. Ministerio de Economía, Industria y Competitividad. Recuperado de: <http://www.ipyme.org/Publicaciones/Cifras-PYME-julio-2017.pdf>

ciertos estándares medioambientales o sociales para continuar formando parte de su actividad.

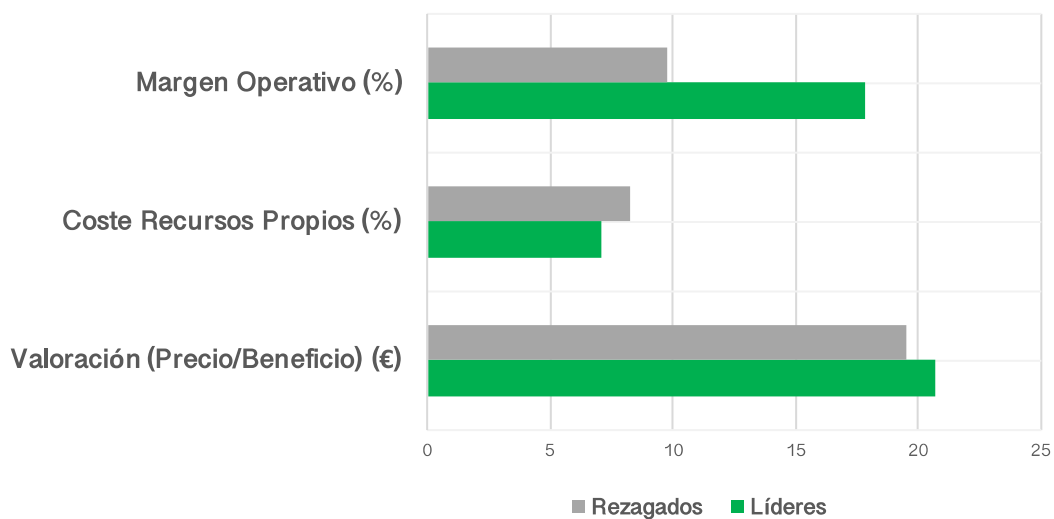
- **Conciencia de Responsabilidad Social**

Indudablemente la puesta en marcha de iniciativas RSC debe darse no sólo por la necesidad ineludible para continuar su negocio, sino *motu proprio*, con el objetivo de implantar sistemas RSC y actuaciones como empresa que redunden en una mejora de la sociedad y los elementos de interés de la misma.

- **Elemento Diferenciador**

La clave para desarrollar estrategias de diferenciación competitiva en las Pequeñas y Medianas Empresas puede estar en implantar proyectos de sostenibilidad, que le otorguen, de cara a la masa de consumidores (finales o interempresariales), una imagen socialmente responsable. No obstante, no puede convertirse únicamente en un elemento más de marketing, sino como una variable más, muy relevante, a fijar y tratar en el diseño de las estrategias. Además, en el plano de la internacionalización la conversión de las Pequeñas y Medianas Empresas en organizaciones sostenibles y socialmente responsables puede abrir la oportunidad de penetrar en nuevos mercados globales. La RSC debe convertirse en una inversión, y no ser considerada como un coste, ya que son las empresas más sostenibles aquellas que crean más valor.

**Gráfico 3: Líderes y Rezagados en Sostenibilidad**



Fuente: Adaptación del Informe Forética 2016 RSE y Marca España

- **Financiación**

El auge de la preocupación social y empresarial por la sostenibilidad global hace que incrementen las partidas de financiación pública para empresas que cumplan estos estándares. Incluso puede convertirse en un elemento obligatorio para poder acceder a recursos financieros públicos. Siguiendo a Lizcano (2011)<sup>46</sup>, se explica que conseguir financiación de carácter público (estatal y europea) puede estar intrínsecamente ligado al cumplimiento de estándares medioambientales y sociales. Además, en el ámbito privado son numerosos los organismos que promueven la inversión en entidades socialmente responsables, lo que puede suponer una oportunidad excelente de acceder a financiación (y con ello abrir oportunidades de crecimiento e internacionalización).

Respecto a la **divulgación de las actuaciones en materia de sostenibilidad**, que deben reflejarse en la redacción y elaboración de la Memoria de Sostenibilidad, los beneficios también pueden observarse desde el plano de la mejora de los sistemas internos de gestión (procedimientos, establecimiento de objetivos), un análisis más eficiente de las fortalezas y debilidades de la organización, y desde el punto de vista de los recursos humanos, servir de motivación para los empleados (y como forma de atraer a nuevos) en la consecución de logros individuales y colectivos en materia de sostenibilidad.

En cuanto a **posibles acciones** en materia de RSC, se debe contemplar el condicionante que supone el volumen de negocio y los recursos con los que cuentan estas empresas (especialmente las microempresas). Esto les resta, sin duda, margen de actuación para grandes proyectos públicos, pero pueden comenzar con distintas acciones:

- Reducción de los gastos en energía, promoviendo además la implantación de módulos de eficiencia energética en sus instalaciones.
- Reciclaje de los desechos generados en sus instalaciones.
- Utilización de materiales reciclados, por ejemplo, en el uso de papel (reciclado) o material de oficina biodegradable.
- Puesta en marcha de códigos éticos de conducta y resolución de conflictos laborales internos en la organización.

---

<sup>46</sup> Lizcano J.L.; *AECA 2011: Tribunales de Opinión. "Competitividad y Reputación: la RSE en las Pymes"*. 2011. Recuperado de <http://www.aeca1.org/revistaeca/revista93/93.pdf>



- Apostar por un *packaging* ecológico de sus productos, tratando de fomentar la reutilización de envases y embalajes útiles.
- Trabajar junto a agentes sociales en el desarrollo de iniciativas colectivas en materia RSC.
- Acudir a organismos institucionales y privados, como clústers sectoriales, para diseñar actuaciones conjuntas.

Sin duda esta debe ser la base de un proyecto de RSC mucho más ambicioso, que permita, en un horizonte temporal de medio plazo, colocar a las PyMes a la vanguardia de la responsabilidad social.

## 4. ESTUDIO DEL CASO IBERNEX

### 4.1. Ibernex: Introducción y Antecedentes en RSC. Metodología de estudio del caso

Ibernex es una compañía perteneciente al **Grupo Pikolin**<sup>47</sup>, cuya actividad se centra en la fabricación de **sistemas de comunicación tecnológica sociosanitaria** y de **control de edificios de alta ocupación**. Diseña, fabrica y ofrece soporte a distintos terminales de tecnología IP y RFID (lector de códigos) para su aplicación en centros residenciales, hospitales, clínicas y hoteles. Puede consultar más referencias sobre la actividad desarrollada por la empresa en el apartado de Anexo: Conociendo Ibernex, que figura en la parte final del trabajo.



Se trata de una Pequeña Empresa, con centro en el polígono Cogullada (Zaragoza), que cuenta con 18 empleados. Como se menciona en la introducción de este trabajo, el autor del mismo ha realizado sus prácticas universitarias, desde noviembre de 2017 hasta junio de 2018. Su pertenencia a la organización le ha servido para poder conocer, en el ámbito de la RSC, los planes actuales de la empresa, y poder definir unas líneas de actuación futuras.

A lo largo de los últimos años, Ibernex ha iniciado un proceso de reorganización, tanto estructural como competitiva, acentuándose este hecho en el último año y medio con la llegada de un nuevo CEO a la compañía. Por ello, se plantea actualmente la posibilidad de trazar líneas de actuación definidas en materia de Responsabilidad Social Corporativa, estableciéndose, de forma conjunta con el plan de comunicación y marketing, un calendario de seguimiento y actividades. Sin embargo, Ibernex ha ido realizando diversas actuaciones en el ámbito de la sostenibilidad y las relaciones con *stakeholders*, destacándose las siguientes:

---

<sup>47</sup> Web oficial del Grupo Pikolin <http://www.grupopikolin.com/es/>

- a) Colaboración con el *Centro Especial de Empleo Oliver de Atades*<sup>48</sup>, de forma que se externaliza parte de cierta producción hacia este centro laboral, buscando facilitar la inserción laboral y social de las personas con discapacidad intelectual.



- b) Campaña *“Poción de Héroes”*<sup>49</sup>, basada en acompañar a los más pequeños en sus tratamientos contra el cáncer infantil. Esta iniciativa fue desarrollada junto a importantes colaboradores, como Gotor Comunicaciones, Adidas, Atresmedia, El Corte Inglés o Martín Martín. Los objetivos de esta propuesta son ayudar a los niños y a sus familias en creer en la cura, y apoyarlos psicológicamente durante el tratamiento. La interacción con los superhéroes cambiará la percepción y el miedo al proceso de curación.

Dado que actualmente Ibernex no cuenta con un plan definido de actuación en materia de Responsabilidad Social Empresarial, el autor del trabajo ha creído conveniente adaptar los conocimientos sobre la organización (adquiridos durante su experiencia en la empresa) a unas actuaciones definidas, que sienten la base de un proyecto mucho más ambicioso en materia RSC. Por esta razón, la metodología de estudio del caso se basará en la búsqueda de vías realistas de actuación en RSC adaptadas a los recursos y entorno de Ibernex.

Conocedores del importante papel que van a jugar las PyMes en el mundo de la sostenibilidad y RSC, las **propuestas** en el ámbito de estudio para Ibernex se centrarán en tres ejes:

- i. Empleados y otros *stakeholders* relevantes.
- ii. Sociedad, con especial enfoque en los jóvenes y pacientes sanitarios.
- iii. Eficiencia energética y sostenibilidad, y packaging y utilización de materiales *ecofriendly*.

---

<sup>48</sup> Puede consultar la noticia ampliada en <https://ibernex.es/ibernex-colabora-centro-especial-empleo-oliver-atades/>

<sup>49</sup> Puede consultar la noticia ampliada en <https://ibernex.es/ibernex-y-los-superheroes-ayuda-contra-cancer/>

## **4.2. Propuestas de actuación RSC**

A lo largo de este punto se pondrán en relieve las distintas propuestas planteadas por el autor en los cuatro ejes de actuación mencionados en el anterior apartado.

### **(1.) Empleados y otros Stakeholders relevantes.**

Los empleados son una parte esencial en cualquier organización, y por ello, mantener un buen clima laboral es una tarea fundamental para la supervivencia de cualquier empresa. En este plano, las propuestas para empleados en materia RSC, intrínsecamente ligadas a una política decidida de Recursos Humanos son dos.

En primer lugar, el **Diseño y Redacción de un Código Ético de conducta interno**, que busque unificar los criterios de comportamiento en situaciones laborales determinadas. Se centra en el cumplimiento de la premisa fundamental de cualquier organización: respeto en el trato personal entre los componentes de la organización. Para su consecución se plantea la creación de un mecanismo de resolución de conflictos internos, una especie de foro de debate interno que sirva como mediador en posibles desavenencias internas. Se busca resolver posibles problemas de una forma eficaz y temprana, de forma que se logre impedir la existencia de un clima laboral dañino. En este código también se contemplan medidas encaminadas a “abrir las oportunidades de debate” a los empleados, acerca de nuevas propuestas que pueden diseñar, o pensamientos enfocados a una mejora colectiva de la organización. Es una manera de demostrar la importancia de los empleados en la organización, otorgándoles voz y mecanismos para ser escuchados realmente. Por último, el código interno establecerá cómo deben comportarse los empleados con otros agentes, como clientes, colaboradores, prensa o administración, evitando conductas dañinas para la organización y unificando criterios que faciliten el desempeño colectivo.

La segunda línea es el **establecimiento de Líneas de Comunicación transparentes con stakeholders** relevantes para la organización, como *partners* o la administración pública. Se busca favorecer los canales comunicativos entre estos agentes y la empresa, facilitando las relaciones mutuas y buscando reducir las probabilidades de que surjan conflictos de intereses. Un primer paso puede ser diseñar un calendario de reuniones periódicas, o la firma de acuerdos de colaboración que aumenten la confianza mutua.

Por último, y en consecuencia con las diferentes acciones y propuestas en materia RSC, se debe introducir la **elaboración de Memorias de Sostenibilidad** como un pilar

fundamental en la consideración de la RSC como elemento clave en la estrategia, de forma que cualquier *stakeholder* interesado pueda consultarla y observar la información de la compañía. Para su elaboración, se ha decidido seguir las recomendaciones efectuadas por la organización Global Report Initiative<sup>50</sup>, ya mencionada en apartados anteriores.

De acuerdo a los términos usados en las resoluciones y propuestas del GRI, la compañía deberá hacer referencia a una serie de “Contenidos”, es decir, distintas temáticas o dimensiones (económica, medioambiental, laboral, organizacional ...), desagregados en diferentes indicadores. Además, la calidad de la información en los aspectos materiales a tratar deberá ser relevante, alcanzando la connotación de “Completa” o “Exhaustiva”, según las valoraciones realizadas por el GRI.

Dado que se trata de una memoria de sostenibilidad para Pymes, y, por tanto, la dimensión de la versión completa del GRI es excesiva en este caso, la propuesta se centra, como recomienda la propia organización, en la elaboración de la Memoria de Sostenibilidad que recoja los denominados “**Contenidos Básicos Generales Obligatorios**” a los que hace referencia el Global Report Initiative en su versión de la Guía G4 de 2015.

A continuación, se desgranán dichos contenidos y los indicadores que los componen, y que serán el eje del contenido divulgado en la Memoria de Sostenibilidad.

**Figura 5: *Contenidos Básicos Generales Obligatorios en la elaboración de Memorias de Sostenibilidad conforme a la Guía GRI 4 (2015)***

Estrategia y Análisis
G4.1 Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización y la estrategia a corto, medio y largo plazo.
G4.2 Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.

<sup>50</sup> Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad para Pymes de acuerdo con el criterio GRI <https://www.globalreporting.org/resource/library/Ready-to-Report-SME-booklet-online-Spanish.pdf>

### **Perfil de la Organización**

G4.3 Nombre de la organización.

G4.4 Principales marcas, productos y/o servicios.

G4.5 Localización de la sede principal de la organización.

G4.6 Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes.

G4.7 Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.

G4.8 Mercados servidos.

G4.9 Escala de la organización (número de empleados, número de operaciones, ventas netas, capitalización, capitalización, volumen de productos/servicios ofertados....)

G4.10 Número de empleados por contrato laboral y sexo, fijos, tamaño de la plantilla, subcontratas...

G4.11 Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.

G4.12 Descripción de la cadena de suministro de la organización.

G4.13 Comunicar cambios significativos producidos durante el periodo de análisis en el tamaño, estructura, propiedad accionarial o cadena de suministro.

G4.14 Indicar cómo aborda la organización, en caso de que proceda, el principio de precaución.

G4.15 Elaborar una lista de las cartas, principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización ha suscrito o adoptado.

G4.16 Elaborar una lista de las asociaciones y organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece.

### **Aspectos Materiales y Cobertura**

G4.17 Elaborar una lista de las entidades que figuren en los Estados Financieros Consolidados y otros documentos equivalentes.

G4.18 Descripción del proceso que se ha seguido para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada Aspecto. Explicar como la organización ha explicado los principios de elaboración de memorias para determinar el contenido de la memoria.

G4.19 Elaborar una lista de los Aspectos Materiales identificados durante el proceso de definición del contenido de la memoria.

G4.20 Indicar la cobertura dentro de la organización de cada Aspecto Material.

G4.21 Indicar la cobertura fuera de la organización de cada Aspecto Material.

G4.22 Descripción de las consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores y sus causas.

G4.23 Cambios significativos en el Alcance y la Cobertura de cada Aspecto con respecto a memorias anteriores.

### **Participación de los Grupos de Interés**

G4.24 Elaborar lista de los grupos de interés vinculados a la organización.

G4.25 Justificación de la elección de los grupos de interés con los que se trabaja.

G4.26 Describir el enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés, incluida la frecuencia con la que se colabora con los distintos tipos y grupos de partes interesadas.

G4.27 Cuestiones y problemas clave identificados a raíz de la participación de los grupos de interés, y describir la evaluación realizada por la organización.

### **Perfil de la Memoria**

G4.28 Periodo de la memoria.

G4.29 Fecha de la última memoria, si procede.

G4.30 Ciclo de presentación de memorias.

G4.31 Punto de contacto.

G4.32 Información sobre GRI.

G4.33 Política y prácticas vigentes de la organización respecto a la verificación externa de la memoria.

### **Gobierno**

G4.34 Estructura de gobierno de la organización.

G4.35 Descripción del proceso mediante el cual el órgano superior de gobierno delega su autoridad a la alta dirección y a determinados empleados en cuestiones de índole económica, ambiental y social.

G4.36 Indicar si existen en la organización cargos ejecutivos o con responsabilidad en cuestiones económicas, ambientales y sociales, y si sus titulares rinden cuentas directamente ante el órgano superior de gobierno.

G4.37 Describir los procesos de consultas entre los grupos de interés y el órgano de gobierno con respecto a cuestiones económicas, ambientales y sociales. Si se delega dicha consulta, señale a quién.

G4.38 Describir la composición del órgano superior de gobierno y de sus comités.

G4.39 Indicar si la persona que preside el órgano superior de gobierno ocupa también un puesto ejecutivo. De ser así, describir sus funciones ejecutivas y las razones de esta disposición.

G4.40 Describir los procesos de nombramiento y selección del órgano superior de gobierno y sus comités, así como los criterios en los que se basa el nombramiento y la selección de los miembros del primero, entre otros.

G4.41 Describir los procesos por los que el órgano superior de gobierno previene y gestiona posibles conflictos de intereses.

G4.42 Describir las funciones del órgano superior de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, aprobación y actualización del propósito, valores o declaraciones de misión, estrategias, políticas y objetivos.

G4.43 Medidas para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior del gobierno con relación a asuntos económicos, ambientales y sociales.

G4.44 Describir los procesos de evaluación del desempeño del órgano superior del gobierno en relación con el gobierno en los asuntos económicos, ambientales y sociales.

G4.45 Describir la función del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, riesgos y oportunidades de carácter económico, ambiental y social.

G4.46 Describir la función del órgano superior de gobierno en el análisis de la eficacia de los procesos de gestión del riesgo de la organización en lo referente a los asuntos económicos, ambientales y sociales.

G4.47 Indicar la frecuencia con la que el órgano superior de gobierno analiza los impactos, riesgos y oportunidades económicas, ambientales y sociales.

G4.48 Indicar cuál es el comité o el cargo de mayor importancia que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad de la organización.

G4.49 Describir el proceso para transmitir las preocupaciones importantes al órgano superior de gobierno.

G4.50 Naturaleza y número de preocupaciones importantes que se transmitieron al órgano superior de gobierno.

G4.51 Describir las políticas de remuneración para el órgano superior de gobierno y la alta dirección de acuerdo a los diferentes tipos.

G4.52 Describir los procesos mediante los cuales se determina la remuneración.

G4.53 Explicar cómo se solicita y se tiene en cuenta la opinión de los grupos de interés en lo que respecta a la retribución.

G4.54 Calcular la relación entre la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país.

G4.55 Calcular la relación entre el incremento porcentual de la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con el incremento porcentual de la retribución total anual media de toda la plantilla.

#### **Ética e Integridad**

G4.56 Describir los valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos.

G4.57 Describir los mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita.

G4.58 Describir los mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas.

Fuente: Global Report Initiative. Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad<sup>51</sup>

<sup>51</sup> Puede consultar el documento completo en el siguiente enlace

<https://www.globalreporting.org/resourcelibrary/Spanish-G4-Part-One.pdf>



## **(2.) Sociedad.**

Es quizá el más importante de los ejes de actuación RSC. Ibernex, dado el sector en el que opera, tiene una gran proyección de acciones RSE.



En un primer plano, una de las propuestas se enfoca en los **jóvenes**. Concretamente, se basa en la búsqueda de sinergias entre la **Universidad de Zaragoza** y la empresa. Ibernex, que cuenta con un interesante sistema de ingeniería, pretende realizar colaboraciones fluidas con las principales facultades de ingeniería de la Universidad de Zaragoza. Así, plantea lanzar distintos concursos en el que los estudiantes puedan emitir sus propuestas, y de esta manera, poder conseguir becas (de colaboración con la empresa, económicas, formación extra...) y otros premios. De esta forma se busca ofrecer más oportunidades a los estudiantes, prepararlos para problemas reales, y mejorar las sinergias y colaboración con la Universidad de Zaragoza. Esta colaboración puede extenderse a otras facultades de la Universidad de Zaragoza, principalmente hacia la de Economía y Empresa, en la que se pueden replicar el modelo de concursos para los estudiantes acerca de propuestas en el ámbito de la gestión empresarial o los recursos humanos. También se añade la propuesta de conceder becas a estudiantes interesados en realizar sus prácticas curriculares en Ibernex, con la posibilidad de aumentar su estancia por un periodo mayor, y poder aprender de una forma más consistente.

El segundo enfoque se dirige hacia las **personas mayores**. Fundamentalmente son personas pertenecientes a este rango de edad los usuarios principales de las instalaciones y centros donde Ibernex dirige sus productos. Por ello, Ibernex debe ejercer de protagonista en las distintas actividades, foros, jornadas o reuniones que los principales grupos geriátricos organicen. Es esencial apostar por la **reducción del uso de sujeciones en residencias y hospitales**, además de buscar la adaptación de ciertos productos a necesidades especiales (pacientes con alzhéimer, con movilidad reducida ...). Debe colaborar con otros agentes sociales en la mejora de las condiciones de vida de los pacientes de residencias y hospitales, mejorando su zona de confort y liderando actividades que promuevan una vejez activa (mediante actividades de ocio de distintos aspectos, como viajes, actividad física, uso de tecnología y redes sociales, lectura ...).

Aunque es menor el número de este tipo de usuarios-paciente, los **niños** son muy importantes en la mentalidad de la organización. Afortunadamente son muchas las iniciativas existentes en el ámbito de la niñez, para mejorar su estancia en los hospitales

y clínicas. Ibernex debe apostar decididamente por formar parte de este tipo de proyectos, y colaborar con las **áreas pediátricas de los hospitales**. Participar en campañas de recogida de juguetes es un buen punto de partida, pero la organización plantea estrechar más este tipo de colaboraciones. La frecuencia de campañas dedicadas a los pacientes infantiles debe ser mayor, y, además, como en el caso de los ancianos, se pueden buscar otras iniciativas, que refuercen y promuevan valores como la lectura o el cuidado medioambiental y de animales. Ibernex pretende liderar la organización de jornadas y campañas con los niños como eje central. Por ejemplo, se busca organizar jornadas de teatro, manualidades, cine, lectura o deporte entre los pacientes más jóvenes, permitiéndoles disfrutar de tiempo de ocio.

La empresa es conocedora de la limitación de recursos con los que cuenta, que le impiden acometer en solitario, y con el impacto positivo anhelado, varias de las propuestas mencionadas anteriormente. Por esta razón, cobra una importancia vital la colaboración con distintos organismos existentes, tanto en el propio sector de operaciones de Ibernex como en otros relacionados. En este aspecto, los **principales colectivos** con los que Ibernex debe tejer sus alianzas en materia RSC son:

- A nivel nacional encontramos a **FENIN**<sup>52</sup>, la Federación Española de Empresas de Tecnología Sociosanitaria. Es un referente de debate y actuación, ya que organiza numerosas jornadas sobre mejoras en el sector, en el que reúne tanto a profesionales de la sanidad, como a los principales grupos geriátricos del país y las empresas referentes en la tecnología sociosanitaria.
- 
- En la región destaca el clúster de la salud en Aragón, llamado **ARAHEALTH**<sup>53</sup>, que reúne empresas del sector, hospitales, residencias y otros agentes sociales en el ámbito de la sanidad. Arahealth tiene como objetivo fundamental *“promover y contribuir a la competitividad del sector de la salud en Aragón para poder afrontar favorablemente la globalización, mediante el impulso a la innovación de sus asociados y la mejora de las condiciones del entorno del sector”*.
- 

---

<sup>52</sup> Web oficial de Fenin <http://www.fenin.es>

<sup>53</sup> Web oficial de Arahealth <http://www.arahealth.com/QueEsCluster.asp>

- Organismos públicos institucionales, tanto a nivel nacional como autonómico. Podemos destacar al **Instituto Tecnológico de Aragón**<sup>54</sup>, con el que se pretender desarrollar iniciativas dirigidas a mejorar la confortabilidad de los usuarios residenciales.



### **(3.) Eficiencia energética y sostenibilidad. Packaging y uso de materiales ecofriendly.**

Pese a que está plenamente instaurada en los hogares la preocupación por el **gasto energético**, debido a la polémica en los últimos tiempos sobre su coste para el usuario, todavía no es un tema que se tome en la suficiente consideración.

No sólo el ahorro energético es una cuestión puramente económica, sino que desde el punto de vista de la Responsabilidad Social Corporativa se convierte en un pilar fundamental.

Por ello, las empresas deben ser las principales impulsoras de un consumo energético sostenible y responsable. En este apartado, Ibernex plantea convertirse en referente en el ahorro energético, e implementar decididamente sistemas que garanticen el uso responsable de la energía en sus instalaciones. De esta forma, el primer paso será someter a la empresa a una **auditoría energética**<sup>55</sup> externa.

El **plan de sostenibilidad energética** debe girar en torno a cuatro ejes:

- i) **Inversión en elementos y sistemas de eficiencia energética**, esencialmente a través del uso de bombillas y leds de bajo consumo, contadores y termostatos inteligentes. También se debe invertir en temporizadores y sensores de presencia<sup>56</sup> para las zonas de las instalaciones menos frecuentadas (pasillos, sótanos, lavabos). Todos estos cambios deben adaptarse a la norma ISO 50001 sobre Normativa estándar para el establecimiento de un Sistema de Gestión de la Energía (SGE).

---

<sup>54</sup> Web oficial del Instituto Tecnológico de Aragón <http://www.itainnova.es>

<sup>55</sup> La **auditoría energética** es la herramienta sobre la que se asienta un plan estructurado de ahorro energético. La auditoría energética implica realizar una labor de recogida de información, análisis, clasificación, propuesta de alternativas, cuantificación de ahorros y toma de decisiones. (Fuente: Creara <http://www.creara.es/servicios/auditoria-energetica> )

<sup>56</sup> Se estima que podrían reducir el consumo entre un 10% y un 20%

Debe realizarse un seguimiento periódico de la evolución del plan energético interno, así como su impacto económico sobre los gastos en suministros.

- ii) **Maximización del uso de luz natural.** Las instalaciones de Ibernex se encuentran en una ubicación que recibe una considerable iluminación natural, por lo que debe aprovecharse este hecho. También conviene seleccionar (y cambiar si fuera necesario) colores claros para las paredes interiores del edificio, puesto que de esta forma se reduce la necesidad de utilizar luz artificial.
  
- iii) **Concienciación** a los empleados y otros usuarios de las instalaciones de la necesidad real de un consumo energético eficiente. Se debe hacer hincapié en la importancia de acciones cotidianas, como el apagado de los aparatos informáticos cuando no están siendo utilizados, el apagado de interruptores, o la fijación de temperaturas estándar en sistemas de calefacción y aire acondicionado.
  
- iv) **Maximización del uso de transporte** para envíos. Este objetivo se enmarca en la búsqueda de la reducción del uso de combustibles contaminantes. Así, se plantea optimizar el envío a través de transporte para disminuir las emisiones contaminantes.

Se trata de un plan energético realista, que no requiere una gran inversión, y que pretende además convertirse en un elemento de optimización económica inmediato.

El **packaging sostenible**, también conocido como **ecodiseño**, es, como define IHOBE<sup>57</sup>, “una metodología que considera el medio ambiente como un criterio más a la hora de tomar decisiones en el proceso de diseño de productos industriales, adicionalmente a otros tradicionalmente se han tenido en cuenta (costes, calidad...)”. Por esta razón, es una opción relevante incluir este concepto, ya adaptado como una filosofía, en el plan de actuación de RSC para Ibernex. De esta forma, la propuesta en este campo se centrará en el uso de materiales alternativos al plástico, esencialmente cartón y papel, y otros más innovadores como la fécula de patata<sup>58</sup>. Es cierto que el objetivo esencial es alcanzar el

---

<sup>57</sup> IHOBE es la Sociedad pública de Gestión Ambiental del Gobierno Vasco (<http://www.ihobe.eus/inicio>)

<sup>58</sup> La **fécula de patata** es una materia prima que posee las mismas características físicas y mecánicas que los tradicionales envases de plástico. A diferencia de éstos, los envases de fécula de patata son totalmente biodegradables y compostables y contribuyen a la reducción de los residuos, favoreciendo el compostaje de la basura transformándose en abono para la tierra. Fuente: EcoPack Fluvia (<http://es.ecopackfluvia.es/>)

*zero waste*, es decir, no utilizar ningún tipo de envase y reducir al 100% el posible residuo generado, pero en numerosos sectores o industrias el packaging es algo imprescindible. La propuesta de Ibernex se centra en reducir al máximo la **huella ecológica**, fomentando la reutilización de los envases, de forma que un packaging pequeño y apilable ocupará menos y se podrán transportar más de una vez, ahorrando en transporte y emitiendo menos CO2 a la atmósfera.

**Figura 6: Resumen de las Propuestas de Actuación RSC para Ibernex**

FOCOS DE ACCIÓN	INICIATIVAS
Empleados y otros Stakeholders	Código Ético de Conducta interno Líneas de Comunicación transparentes
Sociedad	Universidad de Zaragoza - Prácticas y Concursos Tercera Edad : reducción del uso de sujeciones Acciones colectivas con organismos sectoriales
Medioambiente y energía	Plan de Eficiencia Energética Packaging Ecológico Concienciación

Fuente: Elaboración propia

## 5. CONCLUSIONES

La Responsabilidad Social Empresarial se ha convertido, sin duda, en un pilar fundamental en la **nueva gestión empresarial**. Su creciente importancia, impulsada por un aumento de la preocupación por aspectos sociales y medioambientales entre los consumidores, ha promovido, desde la iniciativa privada y los organismos públicos, la creación de proyectos y normativas encaminadas a la integración de la RSE en la gestión estratégica y operativa de las compañías, además de fomentar la divulgación de la actuación en el campo de la sostenibilidad y sus diferentes vertientes (derechos humanos, situación de los empleados, información para accionistas e inversores). Apostar por la RSC no es un coste, sino que puede convertirse en un elemento diferenciador en la creación de valor.

Desde los orígenes de la RSC, en la que se interpretaba como un acto meramente caritativo o filantrópico, el concepto ha ido cambiando hasta que, actualmente, se estudia desde un plano mucho más completo, que busca la integración definitiva de los aspectos sociales y medioambientales en la gestión empresarial y económica.

Existen actualmente **organismos** con un fuerte potencial de crecimiento en la divulgación de **información no financiera**, que están consiguiendo unificar criterios entre las principales economías mundiales. En España, donde diversos estudios reflejan la buena posición en materia de transparencia informativa en el aspecto de la sostenibilidad, también existen numerosas iniciativas en materia RSC, lo que permite afirmar la firme importancia de este aspecto para las empresas españolas.

A nivel internacional, observamos como la creciente concienciación sobre la sostenibilidad social y medioambiental ha llevado a un gran número de países, entre los que se encuentran las principales potencias, a unificar criterios y poder, especialmente a través de la **Organización de Naciones Unidas**, crear organismos comunes para la elaboración unificada y divulgación de actuaciones en materia de RSC. También son destacables las iniciativas surgidas en el ámbito de la Unión Europea, que centra sus directrices en establecer criterios comunes, taxonomías y clasificaciones con el objetivo de estandarizar un lenguaje en el ámbito de la RSE y su divulgación.

En el plano de las **pequeñas y medianas empresas**, es evidente la mayor dificultad, por la limitación en recursos y dimensión, de realizar ambiciosos planes en el ámbito de la sostenibilidad. No obstante, deben ser conscientes de que involucrarse en la defensa de

prácticas de RSE, y la divulgación de información no financiera es una apuesta segura para la gestión empresarial futura. Con mayor frecuencia, el cumplimiento de criterios y estándares medioambientales se convierte en una condición *sine qua non* para la participación en concursos públicos, o el acceso a financiación. Además, en un contexto económico y comercial en el que las exportaciones se han convertido en un eje fundamental en la supervivencia y éxito de las empresas españolas, integrar la RSC en la estrategia empresarial puede suponer un elemento diferenciador clave. El caso de **Ibernex** podría adaptarse perfectamente a esta reflexión, y por ello, se han trazado unas líneas de actuación para una empresa que cuenta con las características de una pyme. En resumen, las propuestas de acción RSE para la empresa se centran en tres ejes:

- a) En el plano de **Empleados y otros Stakeholders** relevantes, se contempla el diseño y redacción de un código ético de conducta interno, y establecimiento de líneas de comunicación transparentes con *stakeholders*, destacándose la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de acuerdo a criterios globalmente aceptados.
- b) **Actuaciones Sociales**, enfocándose las líneas de acción en la colaboración continua con la Universidad de Zaragoza, la apuesta por la reducción del uso de sujeciones en hospitales y residencias, y el fortalecimiento de las alianzas con colectivos clave en el sector.
- c) Implantar, a través de una auditoría energética, sistemas de **eficiencia energética** para las instalaciones de la empresa, además de fomentar el reciclaje, el ahorro en consumo, y apostar por la utilización de materiales alternativos para producir un **packaging sostenible**.

Se trata de un plan inicial, que, en palabras de la dirección de la empresa, recoge metas y propuestas fácilmente cumplibles, que deben sentar las bases de un plan mucho más ambicioso y con un carácter internacional.

Dado el conocimiento sobre la empresa que el autor ha podido acumular en su estancia allí, las propuestas se ajustan a los recursos disponibles, y la viabilidad de implantarlas es efectiva. Tanto el autor como los responsables de Ibernex creen en la importancia de aplicar acciones RSE, y convertir la **sostenibilidad en un eje principal** más en la gestión estratégica y operativa de la empresa.

## 6. RECURSOS UTILIZADOS

### BIBLIOGRAFÍA

- CLARK, J.M. (1936). *“Preface to Social Economics”*. New York: Farrar and Rinehart.
- BARNARD, C. (1938). *“The Functions of the Executive”*. Boston: Harvard University Press.
- KREPS, T. (1940). *“Measurement of the Social Performance of Business”*. New York: Temporary National Economic Committee.
- CARROLL, A. (1981). *“Business and Society: Managing Corporate Social Performance”*. Boston: Little, Brown and Company.
- CARROLL, A. (1999). *“Corporate Social Responsibility: Evolution of a Definitional Construct”*. Boston: Business & Society.
- FREEMAN, E. (1984). *“Strategic Management: A Stakeholder Approach”*. New York: HarperCollins.
- KEASEY, K; THOMPSON, S; WRIGHT, M. (1997). *“Corporate Governance: Economic, Management and Financial Issues”*. Oxford: Oxford University Press.
- SAVAGE, G; NIX, T.W.; WHITEHEAD, J; BLAIR, J.D. (1991). *“Strategies for Assessing and Managing Organizational Stakeholders”*. New York: Academy of Management Perspectives.
- PORTER, M.; KRAMER, M.R. (2011). *“Creación de Valor Compartido: redefiniendo el capitalismo y el papel de la organización en la sociedad”*. Boston: Harvard Business Review.
- GARCÍA LÓPEZ, M.J. (2015). *“La Cuenta del Triple Resultado o Triple Bottom Line”*. Madrid: Revista de Contabilidad y Dirección.
- ELKINGTON, J. (1998). *“Cannibals with Forks: The Triple Bottom Line of 21st Century Business”*. London-New York: Capstone.
- GALLARDO, D; MONEVA, JM; SÁNCHEZ, MI. (2016). *“Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas: Responsabilidad Social Corporativa Interna. Delimitación conceptual e información”*.



## **WEBGRAFÍA**

- MINISTERIO DE ECONOMÍA Y EMPRESA – SECRETARÍA GENERAL DE INDUSTRIA Y DE LA PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA. “Informe de diciembre de 2017 sobre la Pequeña y Mediana Empresa”. Recuperado de: <http://www.ipyme.org/es-ES/ApWeb/EstadisticasPYME/Documents/CifrasPYME-diciembre2017.pdf>
- LA VANGUARDIA. “Los diez conflictos ambientales más importantes del planeta”. (Junio de 2016). Recuperado de: <http://www.lavanguardia.com/natural/20160603/402253210855/conflictos-ambientales-litigios-ambientales-atlas-global-de-justicia-ambiental.html>
- ABC. “Volkswagen se desploma en bolsa con una caída del 9,5% tras admitir otro fraude en las emisiones de CO2”. (Noviembre de 2015). Recuperado de: [http://www.abc.es/economia/abci-volkswagen-desploma-bolsa-tras-reconocer-otro-fraude-emisiones-201511040959\\_noticia.html](http://www.abc.es/economia/abci-volkswagen-desploma-bolsa-tras-reconocer-otro-fraude-emisiones-201511040959_noticia.html)
- CINCO DÍAS. “Sostenibilidad, una apuesta de las empresas inteligentes”. (Febrero de 2017). Recuperado de: [https://cincodias.elpais.com/cincodias/2017/02/15/sentidos/1487181617\\_028726.html](https://cincodias.elpais.com/cincodias/2017/02/15/sentidos/1487181617_028726.html)
- CINCO DÍAS. “La inversión en responsabilidad social crece un 22%”. (Diciembre de 2017). Recuperado de: [https://cincodias.elpais.com/cincodias/2017/12/01/fortunas/1512150932\\_570750.html](https://cincodias.elpais.com/cincodias/2017/12/01/fortunas/1512150932_570750.html)
- EL MUNDO. “Estas son las empresas que más devuelven a la sociedad”. (Enero de 2018). Recuperado de: <http://www.elmundo.es/economia/empresas/2018/01/28/5a6b28dde2704e62788b4656.html>
- INFOAUTÓNOMOS. “¿Qué es una empresa sostenible y por qué te beneficia aplicarlo a tu negocio?” (Noviembre de 2014). Recuperado de: <https://infoautonomos.eleconomista.es/blog/que-es-una-empresa-sostenible-y-por-que-te-beneficia-aplicarlo-tu-negocio/>
- GLOBAL REPORT INITATIVE. “Conjunto Consolidado de Estándares GRI para la Elaboración de Informes de Sostenibilidad 2016”. Recuperado de: <https://www.globalreporting.org/standards/gri-standards-translations/gri-standards-spanish-translations-download-center/>

- GLOBAL REPORT INITIATIVE. “*Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad para Pymes*”. Recuperado de:  
<https://www.globalreporting.org/resourcelibrary/Ready-to-Report-SME-booklet-online-Spanish.pdf>
- GLOBAL REPORT INITIATIVE. “*Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad 2015*”. Recuperado de:  
<https://www.globalreporting.org/resourcelibrary/Spanish-G4-Part-One.pdf>
- FORÉTICA. “*Informe 2015 sobre el Estado de la RSE en España: Ciudadano consciente, empresas sostenibles*”. Recuperado de:  
[http://foretica.org/informe\\_foretica\\_2015.pdf](http://foretica.org/informe_foretica_2015.pdf)
- FORÉTICA. “*2016. Informe RSE y Marca España: Empresas sostenibles, país competitivo*”. Recuperado de: [http://www.foretica.org/wp-content/uploads/2016/01/informe\\_rse\\_marca\\_espana.pdf](http://www.foretica.org/wp-content/uploads/2016/01/informe_rse_marca_espana.pdf)
- AECA (ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN). “*Revista 2011: Tribunas de Opinión. “Competitividad y Reputación: la RSE en las Pymes*”. Recuperado de:  
<http://www.aeca1.org/revistaeca/revista93/93.pdf>
- MONEVA, J.M; ORTAS, E. “*Desarrollo Sostenible e Información Corporativa: Evolución y Situación Actual*”. Recuperado de:  
<http://www.mincotur.gob.es/Publicaciones/Publicacionesperiodicas/EconomiaIndustrial/RevistaEconomiaIndustrial/371/139.pdf>

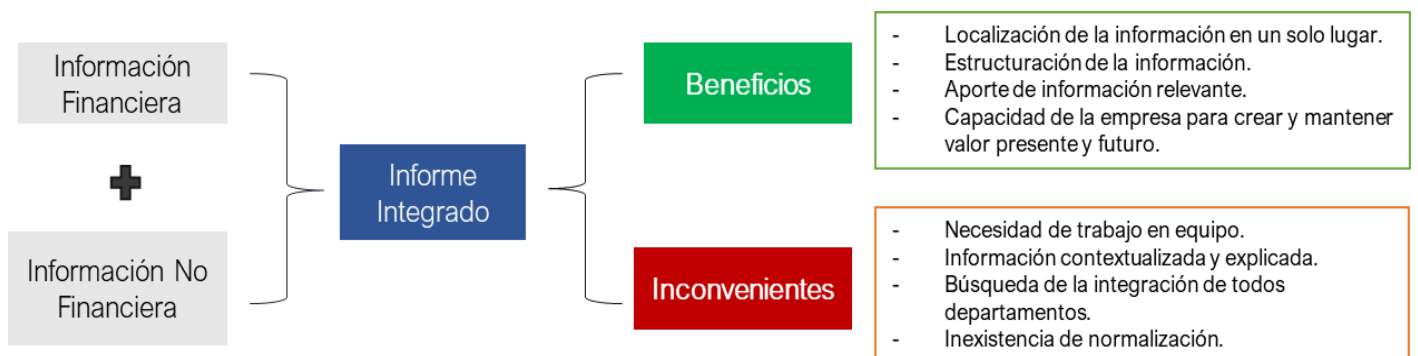
## 7. ANEXOS

**Tabla AX1: Ratios para recoger información de tipo social**

	Definición	AÑO N	AÑO N-1	Variación (%)	Evolución (+/-)
<b>ACTITUD FRENTE AL TRABAJO</b>					
Absentismo Laboral					
<b>SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO</b>					
Accidentes Laborales					
Enfermedades afectadas a la profesión					
Mejora condiciones físicas					
Bajas por enfermedad					
<b>ACTIVIDADES EXTRALABORALES</b>					
Actividades deportivas y culturales					
Comedores					
Guarderías					
<b>FORMACIÓN Y PROMOCIÓN DE LOS TRABAJADORES</b>					
Formación					
Grado de Aprovechamiento					
Tiempo de formación					
Promoción					
<b>SERVICIOS MÉDICOS</b>					
Cheques médicos					
Consultas médicas					
Formación sanitaria					
Personal sanitario					

Fuente: Adaptación de De Lara en Documento AECA: Responsabilidad Social Corporativa nº 10

**Figura AX1: Beneficios e Inconvenientes del Informe Integrado**



Fuente: Adaptación de Gallardo en Documento AECA: Responsabilidad Social Corporativa nº 10

**Tabla AX2: Bloques esenciales del Plan RSA**

Carácter de los bloques Plan RSA	
<b>General</b>	Las empresas que se hallan a la vanguardia en la creación de modelos de negocio novedosos han descubierto que el <b>compromiso de abordar problemas sociales puede ser un aspecto clave que conduce a unos beneficios y rendimientos elevados.</b>
<b>Clientes</b>	Las empresas responsables crean modelos comerciales en los que <b>prestan a sus clientes servicios eficientes y de calidad que integran la escucha de sus necesidades y expectativas</b> , para desarrollar con éxito su actividad de forma sostenible.
<b>Personas</b>	Las empresas socialmente responsables buscan la forma de <b>lograr el compromiso e implicación de su equipo</b> a través de la implantación de iniciativas de RSE en las distintas fases de la gestión de personas.
<b>Proveedores</b>	Las relaciones entre empresas responsables y proveedores deben estar basadas en la <b>confianza y transparencia y buscar un beneficio compartido.</b>
<b>Social</b>	Las empresas socialmente responsables se orientan a <b>mejorar su contribución a la sociedad</b> en los mercados en los que opera.
<b>Medioambiental</b>	Las empresas socialmente responsables asumen compromisos ambientales enfocados a <b>minimizar impactos ambientales negativos vinculados a su actividad.</b>

Fuente: Plan RSA para PYMES del Gobierno de Aragón

**Tabla AX3: Principios del Plan RSA**

Principios Plan RSA	
<b>1. Transparencia</b>	Cumplimiento inexcusable de la legalidad Impulso de una estructura de Gobierno Corporativo robusto
<b>2. Sostenibilidad</b>	Incorporar de forma activa criterios ambientales, sociales y de Buen Gobierno
<b>3. Respeto a las personas empleadas</b>	Promover relaciones profesionales basadas en el respeto a la dignidad, colaboración, equidad y comunicación
<b>4. Excelencia en la gestión y orientación al cliente</b>	Apuesta por la excelencia en la gestión y mejora continua COMPROMISO DE ADHESIÓN AL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO
<b>5. Relación con proveedores</b>	Relación ética y responsable, incorporando estos aspectos como criterios de selección
<b>6. Respeto al medioambiente</b>	Fomentar el respeto al medioambiente: consumo responsable de recursos naturales, minimización impacto ambiental, impulso de tecnologías limpias entre otros

Fuente: Plan RSA para PYMES del Gobierno de Aragón

## 7.1. CONOCIENDO IBERNEX

# *Ibernex, health and building technology.*

Ibernex somos una compañía especializada en el desarrollo e integración de **soluciones y servicios tecnológicos** destinados a la **salud** y al equipamiento de **edificios de alta ocupación**.

Impulsada por un equipo con más de **25 años de experiencia** en el sector, trabajamos para poner en manos de nuestros clientes la **última tecnología** e integrarla plenamente en tu negocio.

**Presencia en  
más de 20 países**

## **Las tecnologías más modernas y convenientes para el desarrollo de tu negocio.**



Fuente: Dossier Corporativo Ibernex. Disponible para descargar en [https://ibernex.es/wp-content/uploads/2018/05/20180502\\_DOSSIER-CORPORATIVO-IBERNEX-REDUCIDO.pdf](https://ibernex.es/wp-content/uploads/2018/05/20180502_DOSSIER-CORPORATIVO-IBERNEX-REDUCIDO.pdf)

# Nexperta

Plataforma software desarrollada por IBERNEX sobre la que se presentan los contenidos de las distintas soluciones y productos.

En continua evolución, trabajamos día a día en actualizaciones y mejoras significativas para hacerla cada vez más completa y potente.



## Escalabilidad

Su implementación escalable permite al usuario empezar a trabajar con módulos más básicos y completar la solución según sus necesidades y recursos. Cada instalación dispone de una licencia que indica los módulos disponibles para cada cliente.



## Flexibilidad

Gracias a sus múltiples configuraciones, da la posibilidad de tener un producto personalizado y 100% adaptado a las necesidades de cualquier centro o empresa.



## Integración

Nexperta está preparada para la integración de nuevas soluciones de hardware y software mejorando la experiencia del usuario.



## Innovación

Desde Ibermex trabajamos con las últimas tecnologías ofreciendo al usuario las soluciones más avanzadas para su centro o empresa. Nexperta es una plataforma en continua actualización que se adapta a los nuevos requerimientos del mercado.

## Una única plataforma, varias soluciones



**Helpnex:** La solución de comunicación sociosanitaria más completa del mercado.



**Safenex:** La solución óptima de seguridad, control y gestión de tus instalaciones.



**BTS:** Soluciones tecnológicas *ad hoc* para su implementación en las instalaciones del cliente.



En un entorno crítico como son los hospitales, residencias, clínicas o centros de salud, el personal sanitario debe contar con un **sistema de comunicación ágil e intuitivo** que le permita centrarse en la atención al paciente.



**Helpnex** cubre las necesidades de comunicación y trazabilidad de las instalaciones, incrementando la productividad y el bienestar del centro y de sus miembros.

Además, nuestra tecnología permite **integrar** todos los servicios de telecomunicaciones del centro en un solo software para optimizar su uso, facilitando su explotación y mantenimiento.

- ✓ Facilita la comunicación entre personal y paciente.
- ✓ Automatiza y registra fácilmente las tareas y alarmas diarias.
- ✓ Incrementa la seguridad de usuarios, bienes y personal asistencial.



Pasamos la mayor parte de nuestro día a día en un edificio. Convivimos e interactuamos con ellos. Por eso nuestro objetivo es **mejorar el rendimiento de las instalaciones** de nuestros clientes constantemente.



**Safenex** previene y elimina las distintas situaciones que pueden poner en peligro a personas o bienes en una instalación, garantizando un ambiente óptimo para los usuarios y gestionando sus recursos de forma eficiente.

- ✓ Proporciona un control preciso sobre los accesos y salidas del centro.
- ✓ Visualiza en tiempo real la localización exacta de bienes y usuarios.
- ✓ Coordina eficazmente las actividades subcontratadas en tu empresa.
- ✓ Registra recorridos e incidencias en rondas de seguridad.



Creamos **sistemas a medida** de las necesidades del usuario basados en nuestra exhaustiva cartera de soluciones que, gracias a nuestra dilatada experiencia, hemos conseguido perfeccionar y ampliar a lo largo de los años.

Nuestro campo de actuación trasciende, de esta forma, del sector sociosanitario, para posicionar a **Ibernex** como la empresa propicia para llevar a cabo proyectos tecnológicos en todo tipo de edificios, desde los intrínsecamente relacionados con nuestro ADN, como son **hospitales** y **residencias**, a otros de distintos ámbitos tales como **hoteles, edificios de oficinas, espacios industriales, áreas de ocio o centros comerciales**.



**Proyectos exclusivos a demanda del cliente.**

*We believe  
in the  
future...*

*Plan de expansión más ambicioso del sector*

---

*Fuerte apuesta por el crecimiento internacional*

---

*Líderes en soluciones tecnológicas para salud y edificación*