

SISTEMA DE LA GESTIÓN ÉTICA Y SOCIALMENTE RESPONSABLE

NORMA PARA LA EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN ÉTICA Y SOCIALMENTE RESPONSABLE EN LAS ORGANIZACIONES

Versión 15 de Julio de 2002

***ESTA NORMA FORMA PARTE DE LA FAMILIA DE NORMAS DE FORO PARA LA
EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN ÉTICA, FORÉTICA, Y PERTENECE A LA SERIE
SGE 20, EMPRESAS
ESTÁ ORIENTADA A INTRODUCIR VALORES ÉTICOS AUDITABLES EN LAS ÁREAS
DE GESTIÓN DE UNA ORGANIZACIÓN QUE DESEE ASUMIR UN COMPROMISO
SOCIAL.***

<i>FORÉTICA SGE 21 EMPRESAS VERSIÓN :</i>
--

*©FORETICA. Foro para la Evaluación de la Gestión Ética.
Edita: FORETICA. Foro para la Evaluación de la Gestión Ética.*

*FORETICA es el propietario del contenido de este documento y tiene reservados todos los
derechos de traducción y/o reproducción total o parcial, por cualquier medio.*

*Los permisos para ello se deben solicitar por escrito a Foro para la Evaluación de la Gestión
Ética. C/ Esteban Arteaga 4, bajo B; 28019 Madrid.*

Tfno/Fax: 914694858

Correo e: foretica@foretica.es

www.foretica.es

I.S.B.N.: 84-607-1291-5

Depósito Legal: M-40963-2000

2ª Edición 2002

ÍNDICE

0	Antecedentes.
1	Presentación.
2	Objeto.
3	Ámbito.
4	Documentos de referencia.
5	Descripción de la Norma.
6	Áreas de Gestión y elementos que las configuran.
	6.1. Alta Dirección.
	6.2. Relaciones con Clientes.
	6.3. Relaciones con Proveedores.
	6.4. Relaciones con el Personal Propio.
	6.5. Relaciones con el Entorno Social y Medioambiental.
	6.6. Relaciones con el Accionariado.
	6.7. Relaciones con la Competencia.
	6.8. Relaciones con Administraciones Competentes.

0. ANTECEDENTES

La implantación de Sistemas de Gestión de la Calidad, de Gestión Medioambiental o de Prevención de Riesgos Laborales ha creado una nueva cultura de las organizaciones que ha impulsado extraordinariamente nuevos modelos de gestión que persiguen, cada uno desde perspectivas diferentes, la consecución de la excelencia en la gestión, medible a partir de unos estándares mínimos.

Dentro de dicha cultura se han desarrollado herramientas para la demostración de la conformidad con respecto a normas y reglas comunes adoptadas en el ámbito internacional, siendo la Certificación realizada por tercera parte una de las de mayor reconocimiento.

Para que este proceso genere confianza en todo el entorno es preciso que sea realizado por profesionales y entidades de reconocida competencia técnica, lo cual se consigue aplicando el concepto de la Acreditación que reconoce dicha capacidad.

Todo ello ha generado nuevas profesiones, nuevas actividades, nuevas entidades y nuevos empleos.

Por otra parte, la Calidad, por ser un concepto eminentemente abstracto, es medible indirectamente a través de indicadores definidos previamente.

El caso de la Ética responde al mismo concepto por lo que es aplicable una sistemática equivalente.

La edición del año 2000 ha sido revisada debido a dos circunstancias. En primer lugar, la aparición de diversos documentos a nivel internacional, según se indican en las referencias.

En segundo lugar, la implantación del sistema propuesto por FORETICA tanto en empresa pequeña como en empresa grande, lo que avala la bondad y la viabilidad del Sistema.

De acuerdo con lo anterior, el Sistema para la Gestión Ética debe ser contemplado como una parte del Sistema de Gestión de la Organización y una extensión del Sistema de Gestión de la Calidad.

El Sistema de Gestión Ética, propuesto por Forética, se inspira, en cuanto a su sistemática ordenadora y a la metodología general a seguir, en los principios básicos de la Ley 19/88 de 2 de julio, de Auditoría de Cuentas y el R.D. 1636/90 de 28 de diciembre de 1990 por el que se aprueba el Reglamento, así como en la Ley 21/92 de Industria y en el R.D. 2200/95, por el que se aprobó el Reglamento de la Infraestructura para la Calidad y la Seguridad Industrial y disposiciones complementarias.

1. PRESENTACIÓN

FORÉTICA presenta la familia de normas, guías, documentos formales, etc. que configura el SISTEMA DE LA GESTIÓN ÉTICA, SGE, el cual a su vez se organiza en SERIES documentales, según su aplicación.

La serie SGE 20 es la que se refiere a la Evaluación de Organizaciones y la presente norma se codifica SGE 21.

Se estructura en 8 Áreas de Gestión y cada una de ellas en los valores éticos aplicables, cuya implantación es evaluable objetivamente y por lo tanto con posibilidad de someterse a auditoría.

Esto significa que en la Gestión Ética, al igual que en la de la Calidad y del Medio ambiente, los índices o indicadores, también han sido consensuados con el objetivo de identificar evidencias en su implantación.

Por otra parte, el ámbito de la ética aplicada, y en particular el de la ética empresarial y de las organizaciones en general, se caracteriza por intentar establecer normas y métodos que hagan factible la evaluación pública y objetiva de actitudes y valores tradicionalmente reservados a la esfera de la conciencia individual y de la virtud personal, evolucionando hacia la Gestión Ética y Socialmente Responsable.

FORÉTICA no sólo no descarta dichos métodos, sino que los tiene previstos como línea de trabajo futura para casos concretos.

El modelo presentado ahora por FORÉTICA se basa en la aplicación, con carácter general, de normas técnicas elaboradas e implantadas siguiendo la dinámica de la Calidad y del Medio Ambiente e incorporando, por lo tanto, la auditoría final con la concesión de la marca demostrativa de la conformidad, lo que posibilita la gestión integrada de estos sistemas en la Organización.

Lo anterior facilita que los estudiosos de la Ética, desde el punto de vista de disciplina y Ciencia que forma parte del conocimiento, no sólo sigan contribuyendo a la formación y a la superación de estándares éticos por los cauces que ya tienen establecidos, sino que la cultura de la Gestión Ética que se aproxima a la Organización y, por su intermedio, a la Sociedad, les brinda nuevas oportunidades profesionales para potenciar su acercamiento hacia ella, con lo que contribuirán decisivamente en su difusión

Cada Área de Gestión presenta unos párrafos en cursiva, que explican la intención de la norma en cada caso y a continuación describe cada valor ético auditable así como el medio para concretar la evidencia de su implantación.

2. OBJETO

Esta Norma, a modo de documento marco, pretende desarrollar los criterios que conduzcan a la evaluación, por tercera parte, de la implantación en las organizaciones del Sistema de Gestión Ética propuesto por Foro para la Evaluación de la Gestión Ética, FORÉTICA.

Para la Dirección de la Organización, implantar este Sistema de Gestión Ética supone confianza en sí misma y en su entidad, respecto a la honradez, lealtad, buena fe, transparencia y cultura organizativa, junto con un deseo de difundir en su entorno social la cultura de la Gestión Ética, para acercarla paulatinamente a la sociedad en general.

Llegar a certificar la Gestión de la Organización de acuerdo con esta norma, supone adquirir voluntariamente un Compromiso Social para aplicar los valores éticos incorporados en la misma, demostrarlo y mantenerlo.

La Gestión Ética, propuesta por FORÉTICA, trata de complementar lo legislativo (obligatorio) con lo ético (voluntario) para una mejor comprensión y colaboración en las relaciones humanas que se originan como consecuencia de las actividades de la Organización. Los valores de la Gestión ética no entran en conflicto con los aspectos legislados.

Para el SGE la Gestión Ética de una Organización empieza por cumplir la legalidad vigente si bien, a través del compromiso social adquirido, puede humanizar las exigencias de la ley, proporcionando un valor añadido en las relaciones.

Esta norma establece un marco para la implantación, la evaluación y la auditoría del SGE, que se complementa con los Procedimientos y Guías oportunos, según la serie Forética, SGE 1000.

3. AMBITO

La presente Norma se refiere a las Áreas de Gestión y a los Valores Éticos o indicadores que permiten establecer el Sistema de Gestión Ética y socialmente responsable en la Organización en general, aplicando la auditoría a implantaciones totales de la organización o parciales a centros o áreas de trabajo que así se especifique.

Se aplica tanto a la implantación en la Organización como a su auditoría, tendente a la obtención del certificado por tercera parte o al informe por primera o segunda parte en búsqueda de la mejora continua.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

4.1 Aspectos específicos del SGE

GLOSARIO FORETICA SGE 01 TERMINOLOGIA.

4.2 Principios y funcionamiento del SGE respecto a su Implantación y Gestión, incluidos los requisitos documentales y directrices para Auditorías:

Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Declaración tripartita de la OIT sobre las empresas multinacionales y la política social.

Directrices de la OCDE para las empresas multinacionales.

Comunicación de la Comisión relativa a la responsabilidad social de las empresas: una contribución empresarial al desarrollo sostenible. 2002.

Social Accountability 8000. CEPAA/97.

UNE -EN-ISO 9000: 2000 y Normas relacionadas.

5. DESCRIPCION DE LA NORMA

La Norma está compuesta por una serie de capítulos que la desarrollan.

Los primeros cinco, explican los antecedentes y los aspectos generales del documento, siendo el capítulo seis el que desarrolla la parte auditable de la Norma, y por lo tanto en el que se basará tanto la implantación como la auditoría de la Organización a evaluar.

El mencionado capítulo seis a su vez se desglosa en 8 áreas de gestión, las cuales exponen unas consideraciones teóricas escritas en letra cursiva, que son orientativas del compromiso social adquirido por la Organización y a continuación aparecen los indicadores que se consideran adecuados para demostrar las evidencias de su implantación.

Como sabemos, todas las Normas Técnicas están en constante revisión, según el estado del arte y de la experiencia acumulada en su utilización. Con más razón esta Norma, por ser la primera que se ha elaborado para evaluar la Gestión Ética, es susceptible de mejora de acuerdo con el crecimiento orgánico previsto para el conjunto del SGE.

Su estructura en Áreas de Gestión facilitará la incorporación de otros valores éticos que a modo de indicadores sean más representativos de la realidad, de acuerdo con el pensamiento y circunstancias sociales de su tiempo.

6. ÁREAS DE GESTIÓN Y ELEMENTOS QUE LAS CONFIGURAN

6.1 ALTA DIRECCIÓN

Tiene la responsabilidad de acompañar la optimización de los medios disponibles en la organización, con vistas a la obtención del mayor beneficio posible, en el amplio sentido del término.

Para conseguirlo, es fundamental crear y mantener un clima laboral, óptimo, en el que las personas que integran la Organización se identifiquen con la misión, visión y valores de ésta y participe en la consecución de los objetivos estratégicos de la Organización.

El comportamiento de la Alta Dirección debe orientarse a conseguir la motivación de todas las personas que integran la Organización, de modo que todos participen en la consecución de la excelencia en la Gestión.

6.1.1 Deberá definir, implantar, revisar y actualizar en la organización una Política de la Gestión Ética que esté a disposición de todas las personas que integran la Organización.

El Director de la Organización, o el máximo ejecutivo, firmará el documento que hará público, en el que se exprese el Compromiso Social que voluntariamente asume la organización, en defensa de los Valores Éticos de su gestión.

Podrá referirse en términos generales o haciendo hincapié en aquellos valores concretos que considere pilares para el éxito de la organización que dirige.

La Política de la Gestión Ética supone una declaración de principios en los que se basará la gestión general, de acuerdo como mínimo con esta Norma, cuya implantación es auditable en términos de comprobación.

Incluye el compromiso de garantizar el despliegue en toda la Organización de la misión, visión y valores de Gestión Ética y Responsabilidad Social y la adopción de los mismos.

6.1.2 Establecerá un Código de Ética o de Conducta para la Organización, cuya difusión puede ser limitada a los afectados.

Sería recomendable estructurarlo de acuerdo con las áreas de gestión de la norma, con el fin de asegurar su aceptación, propuestas de mejora y su difusión entre los interesados.

El capítulo de directivos del Código Ético de Conducta ligará como mínimo las relaciones Directivo/ Organización, pudiendo discrecionalmente no contemplar las relaciones personales.

Su aceptación por cada directivo puede ser motivo de adquisición del compromiso a efectos de contrato perseguible legalmente, en caso de incumplimiento.

Dicho Código regulará aspectos tales como la confidencialidad, incompatibilidad, relación con las personas que integran la Organización o la relación con clientes y proveedores, entre otros.

6.1.3 La Dirección nombrará un Grupo de Trabajo o Comité de Ética, nombramiento que cada persona integrante de la Organización podrá aceptar o rechazar libremente, que vigilará el cumplimiento de lo estipulado en esta Norma, el cual establecerá sus propias reglas que serán propuestas para su aprobación por la Alta Dirección.

Dicho Comité, de aplicación voluntaria para las personas que integran la Organización, será el encargado de estudiar y proponer soluciones a la Dirección acerca de las denuncias y conflictos que se produzcan por supuestas faltas al Código Ético de la Organización y a la aplicación de esta Norma.

Asimismo, el Comité asume la responsabilidad de la Organización sobre la interpretación del Código establecido.

Un miembro del Comité será el portavoz ante la Dirección de las actividades de dicho Comité, asumiendo la responsabilidad de la implantación y el mantenimiento de los registros, incluidas las actas del Comité. Dicha persona será la interlocutora con los auditores que realicen la evaluación del sistema implantado, por delegación de la dirección.

El conjunto de los registros y demás documentos del SGE, conforman una unidad de evidencias, cuyo tratamiento sobre no conformidades, acciones correctoras, etc. sigue las pautas establecidas en el ámbito de las auditorías de la Calidad, incluyendo la mejora continua en las relaciones necesarias para las 8 Áreas de Gestión.

Los miembros serán nombrados por la Dirección, la cual establecerá el régimen de presentación de candidatos y propuestas, debiendo estar representadas todas las áreas de gestión.

En el Comité se podrán incorporar como miembros a expertos externos.

6.1.4 La Dirección establecerá un sistema de flujo de información y sus registros, para que lleguen al Comité de Ética todas las actuaciones susceptibles de ser tratadas presuntamente como faltas éticas de acuerdo con los valores indicados en la norma y el código de conducta de la Organización.

6.1.5 La Alta Dirección transmitirá a la Organización y a su entorno social, la importancia del Compromiso Ético adquirido y de su cumplimiento, con el fin de lograr confianza en su gestión.

6.1.6 Anualmente realizará auditorías internas y planes de mejora del sistema.

6.2 RELACIONES CON CLIENTES

La satisfacción de las necesidades, deseos o expectativas del cliente a un precio aceptado, debe ser objetivo prioritario de la Organización.

Cuando el cliente acepta el precio, confía en que las características del producto o servicio son las que le ha ofrecido el proveedor en el momento en el que ambos han acordado la relación contractual.

*La confianza en el proveedor proporciona clientes satisfechos.
De todo ello se deducen dos corolarios:*

- a) Al cliente hay que suministrarle lo acordado en calidad, plazo, precio y garantía de una gestión ética integral de la actividad*
- b) El cliente debería corresponder, pagando el precio aceptado, en la forma y en el plazo acordados.*

6.2.1 Para facilitar todo ello, la Organización en la parte que le corresponde, deberá ser honesta, leal y transparente con el cliente a lo largo de todo el proceso desde el inicio de las relaciones, para lo cual dispondrá respecto al producto o servicio de los aspectos siguientes:

- a) Identificación clara e inequívoca.
- b) Descripción de las principales características identificadoras.
- c) El precio, condiciones de pago y entrega.
- d) Garantía y/o contrato de suministro o presupuesto/factura claramente descriptivos.
- e) Sistema documentado para admitir y tramitar, las reclamaciones que los clientes consideren oportuno realizar, incluyendo la respuesta.
- f) Si se descubriera un producto defectuoso después de suministrarlo, se informará al cliente y se adoptarán medidas para su reparación o canje.

- g) Se establecerá un registro de reclamaciones identificando, entre otros aspectos, las causas de la reclamación y el tratamiento dado.

6.2.2 Respecto al área comercial, se establecerá una política de regalos, atenciones y reconocimientos.

6.3 RELACIONES CON PROVEEDORES

Los proveedores son una pieza clave para cualquier Organización y, por esta razón, hay que exigirles pero también respetarlos. Esto se consigue con la voluntad de ambas partes y el cumplimiento de contratos y su revisión, tendente a la mejora continua de las relaciones.

Si el proveedor tiene establecido su Sistema de Gestión Ética, ya existe una base de confianza y normalmente debe ser suficiente para establecer relaciones, manteniendo un contrato acorde con ellas.

Si no tiene implantado dicho Sistema, será preciso establecer un contrato más exigente que especifique las condiciones deseadas del suministro.

6.3.1 Siempre que sea posible, se deberá pedir al proveedor que importe material a suministrar o en fase de transformación, una declaración que, identificando el producto, deje constancia de que su producción en el país de origen se ha realizado según lo legalmente establecido en dicho país, fundamentalmente en lo que respecta a trabajo infantil, igualdad de oportunidades, trabajos forzados, seguridad laboral y respeto al medio ambiente.

6.3.2 En defecto de régimen legal aplicable, la Organización importadora o contratante de un servicio certificará que en el proceso de obtención de los productos/servicios no se ha violado ninguno de los artículos de la Declaración de los Derechos Humanos en el país de origen.

6.3.3 La Organización, como cliente, deberá exigir a su proveedor habitual, en caso de que no esté certificada su Gestión Ética por FORETICA, el cumplimiento de los requisitos indicados en el Area de Gestión. 6.2

6.3.4 La Organización evitará los litigios innecesarios, proponiendo y aceptando laudos, arbitrajes por terceros, etc., estableciendo un registro de las actuaciones promovidas en este campo.

6.3.5 La Organización mantendrá un registro de intercambios de información y muy especialmente de aquellos que versen sobre aspectos tendentes a mejorar la calidad de sus proveedores acerca de rechazos y productos/servicios defectuosos/ deficientes recibidos.

6.4 RELACIONES CON LAS PERSONAS QUE INTEGRAN LA ORGANIZACIÓN

La Gestión del capital humano es una de las más delicadas de la Organización.

En las personas es donde radica la cualidad de conciencia de forma individual y por lo tanto, es de donde procede toda la base de la Gestión Ética colectiva y la toma de conciencia individual.

Cada persona debe tener confianza en su proceder ético y en el de sus compañeros de la Organización.

Además, el capital humano es la vía más importante de información al entorno próximo de la Organización acerca de la Gestión Ética que se viene desarrollando. Aún sin proponérselo, transmite a proveedores, clientes y a sus relaciones en general, tanto internas como externas, la confianza que proporciona el saberse integrado en una estructura que se gestiona éticamente y de la cual forma parte en la gestión de su puesto de trabajo.

La Organización tratará siempre a las personas que la integran con dignidad, respeto, honestidad, diálogo, transparencia, sensibilidad, buscando la igualdad de oportunidades y la conciliación de la vida laboral y familiar, así como la máxima compatibilización de los objetivos de la Organización con los de desarrollo individual y profesional de cada individuo.

6.4.1 Entre los compromisos que la Organización debe mantener con su personal, está la aceptación y cumplimiento de la legislación laboral, social y de Seguridad e Higiene en el trabajo, incluida la prevención de riesgos laborales. Asimismo respetará las bases fundamentales de las relaciones organización - persona, que son la libertad de sindicación y de elección democrática de representantes y la igualdad de oportunidades.

6.4.2 La Organización establecerá medidas y vías de diálogo e información para que las personas que la integran puedan dirimir sus quejas o conflictos internos respecto a la Organización directamente en el Comité de Ética.

6.4.3 En casos de acoso ya sea físico o moral, la persona afectada podrá informar previamente a su inmediato superior, antes de dirigirse al Comité de Ética, excepto cuando el inmediato superior sea sujeto afectado.

6.4.4 En caso de que algún empleado se sienta discriminado en cuanto a la recepción de formación o promoción profesional, podrá dirigirse al Comité de Ética, explicando las razones que él considere causantes de la discriminación, como, por ejemplo el sexo, la raza, las creencias religiosas, razones políticas o físicas (minusvalía). Si lo desea, el empleado puede comunicarlo previamente a su inmediato superior.

6.4.5 La Organización establecerá un sistema ecuaníme de acceso a la formación y promoción profesional para todas las personas.

6.4.6 La Organización también mantendrá registros sobre:

- a) Absentismos, recogiendo entre otros aspectos la periodicidad y las causas alegadas.
- b) Despidos, recogiendo de forma similar a lo anterior la antigüedad, si ha sido previo acuerdo o a sentencia firme, sexo y en el caso de mujer, si estaba embarazada, siempre que lo declare libremente.
- c) Denuncias de acoso, indicando sexo, personas afectadas y demás circunstancias que identifiquen el caso.
- d) Bajas y traslados, indicando las causas que los motivan. Si el empleado rehusara mantener una entrevista de análisis de las causas de su baja voluntaria, también se hará constar.
- e) Puestos de riesgo en la organización, donde se definan y conste el conocimiento de los personas que los desempeñan, haciendo hincapié en el caso de mujeres embarazadas.

Estos registros incluirán la solución adoptada o un informe adecuado.

6.4.7 Para cualquier aspecto legalmente reglamentado, el empleado utilizará las vías legales establecidas al respecto.

No obstante, el Comité tiene la obligación de responder al empleado informándole sobre las vías disponibles para encauzar su demanda, siguiendo la legalidad vigente, en el caso de que el empleado por desconocimiento u otra causa, alegara ante el Comité de Ética cualquier aspecto de carácter legal.

El Comité de Ética siempre podrá actuar como agente arbitral, a petición voluntaria de las partes interesadas, abriendo el informe correspondiente que quedará recogido como registro.

6.4.8 La Organización, mantendrá informado al empleado acerca de su Organigrama, especificando las dependencias jerárquicas y funcionales.

6.4.9 Cada empleado debe acceder a la organización con la cualificación adecuada al puesto de trabajo asignado. No obstante, la organización deberá disponer de planes de formación con fines de reciclado, actualización y promoción.

6.5 RELACIONES CON EL ENTORNO SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL

La Gestión de la Organización, es apreciada por su entorno social.

Además de a los integrantes de la propia Organización, es al Entorno Social al que primeramente hay que transmitir confianza e informar del compromiso social adquirido.

El Entorno Social recibe los impactos de la actividad de la Organización fundamentalmente a través de la publicidad, de sus actuaciones medioambientales y de sus acciones solidarias.

En relación con la publicidad, no es fácil enfocar éticamente un aspecto tan sensible y de gestión tan compleja. Por lo que se refiere a los requisitos de esta Norma, queda limitada a la vigilancia del cumplimiento de la legislación vigente.

El entorno social repara en el respeto de la Organización por el medio ambiente, siendo el reciclado, la minimización de los vertidos y la utilización de energías renovables, entre otros, aspectos muy apreciados.

Por último, las acciones solidarias son un motivo de acercamiento al entorno social más desfavorecido por parte de la Organización.

6.5.1 La Organización, demostrará que, en materia de publicidad, adopta un Código de Ética, ya sea propio o de alguna Asociación reconocida, que sea conocido por el Comité de ética y los departamentos afectados e incorpore el tratamiento que se aplicará en caso de su incumplimiento. Cualquiera de las dos posibilidades deberá ser aprobada por la Dirección.

6.5.2 La Organización establecerá un inventario de actividades y recursos relacionados con el medio ambiente que sean motivados concretamente por su actividad, por ejemplo uso de agua, energía, entorno natural (bosques, cauces, terrenos, etc.), emisiones y residuos, entre otros.

6.5.3 La Organización demostrará estar al corriente de las licencias correspondientes tanto si depende de los servicios públicos al respecto (municipales, mancomunidad, etc.), o si está regulada por otras ordenanzas legislación o concesiones, que le permiten gestionar directamente los recursos adjudicados por la Administración..

6.5.4 En cuanto a los residuos, si la Organización gestiona sus residuos o parte de ellos a través de otra empresa autorizada, establecerá con ella un contrato que especifique, como mínimo, el servicio prestado, su periodicidad y las penalizaciones por incumplimiento.

Por otro lado, si no existieran servicios ni públicos ni privados que faciliten la gestión, la Organización elaborará planes para la gestión propia, especificando

como mínimo los medios y procesos utilizados así como las provisiones para minimizar en el futuro el impacto de tales residuos.

6.5.5 La Organización establecerá un plan de prevención de riesgos medioambientales.

6.5.6 La Organización establecerá un plan de ahorro, optimización y recuperación de recursos para sus plantas o centros de trabajo.

6.5.7 La Organización, siempre que sea posible, establecerá un plan destinado a la mejora de su entorno, tomando medidas para disminuir paulatinamente los impactos producidos.

6.5.8 La Organización mantendrá informado a su entorno acerca de sus planes de respeto y mejora del medio ambiente, así como de sus logros en este campo.

6.5.9 Si la Organización se ha incorporado a algún sistema de gestión reconocido, por ejemplo haya obtenido la certificación ISO 14001, o se haya adherido al Sistema EMAS, alcanzando su registro, demostrará documentalmente esta circunstancia y quedará exenta de la demostración de todas las exigencias medioambientales anteriores.

6.5.10 En el caso de que la Organización realice acciones solidarias o de Ayuda Social, elaborará anualmente un informe que las especifique. Dicho informe incluirá los resultados obtenidos de acuerdo con la importancia social o económica de las mismas.

6.6 RELACIONES CON LOS ACCIONISTAS

Los accionistas son los propietarios de la Empresa y sus derechos vienen regulados en las escrituras y demás documentos como concesión de poderes, etc.

Los accionistas se merecen una información veraz y en tiempo real, por los cauces establecidos, que refleje la situación financiera de la Empresa, así como los planes de expansión, mejora, etc.

6.6.1 La Organización conservará, protegerá y aumentará los bienes de los propietarios/inversores, generando beneficios contables y/o la maximización del valor del inversor, a la vez que cumple el SGE.

6.6.2 Los inversores serán informados adecuadamente cuando la gestión de la Organización haya estado sometida a auditorías de cualquier tipo o a procedimientos judiciales de alcance relevante. Siempre se respetarán datos confidenciales para el Consejo de Administración, en defensa de intereses frente a terceros.

6.6.3 La Organización establecerá un Protocolo que formalice el compromiso de información a los inversores, no sólo generada habitualmente por la misma, sino la puntual confeccionada a solicitud de ellos. Dicho protocolo especificará el tipo y el nivel de información, las vías de solicitud y respuesta, así como todas las circunstancias que permitan el mantenimiento del sistema de información a los inversores dependiendo del grado de representatividad requerido, según se determine en los Estatutos u otro documento formal de la Organización, el cual debe ser conocido por los inversores con grado de representatividad suficiente.

6.7 RELACIONES CON LA COMPETENCIA

En el mundo globalizado actual, con mercados interdependientes, la existencia de competidores favorece el crecimiento y transparencia de los mercados, la creación de puestos de trabajo y la movilidad de personas, productos, capitales y servicios, con lo que la economía desde este amplio punto de vista, crece en su conjunto, creando nuevas e incrementando las oportunidades de negocio. Así las cosas, al competidor hay que tratarle con respeto, colaborando con él en asuntos de interés común.

6.7.1 La Organización respetará los derechos de propiedad, tangibles e intangibles, de sus competidores, aceptando o proponiendo acudir a fórmulas de arbitraje por terceros para resolver interpretaciones o malos entendidos. Para ello, la Organización dispondrá un registro respecto a las denuncias recibidas sobre estos asuntos, indicando el tratamiento dado a cada una de ellas.

6.7.2 La Organización propiciará el diálogo y las relaciones personales como fórmula de entendimiento para lo cual se incorporará a asociaciones y foros de interés común, que sirvan de encuentro con sus competidores y de intercambio de experiencias y buenas prácticas.

6.7.3 La Organización no buscará información por vías ilegales como el espionaje industrial. La Dirección General aportará declaración jurada sobre el cumplimiento de esta exigencia, teniendo en cuenta que las herramientas de la gestión de la Calidad son admitidas habitualmente como válidas.

6.7.4 La Organización no difundirá información falseada o tendenciosa en contra de sus competidores.

6.7.5 La Organización atenderá a las citaciones, incluso voluntarias, y querellas judiciales que se presenten contra sus intereses, defendiéndose con todos los argumentos legales hasta que se dicte sentencia o acuerdo firme.

6.7.6 No establecerá acuerdos que afecten a lo legislado sobre la Competencia (monopolios, etc.), llevando un registro sobre las denuncias que se le hayan presentado sobre el particular, así como del resultado.

6.8 RELACIONES CON ADMINISTRACIONES COMPETENTES

Muy frecuentemente, la Organización mantiene dependencias con los poderes actualmente en vigor:

- *Local*
- *Autonómico*
- *Central*
- *Comunitario (Instituciones de la Unión Europea)*

Por otra parte, los campos reglamentarios que afectan a la Organización en general, pueden resumirse en:

- *Reglamentación básica de Apertura y Mantenimiento de actividad.*
- *Reglamentación Industrial*
- *Reglamentación Agro-Alimentaria.*
- *Reglamentación Sanitaria.*
- *Reglamentación Medio Ambiental.*
- *Reglamentación Laboral.*
- *Reglamentación sobre Seguridad e Higiene.*
- *Reglamentación Fiscal.*

Uno de los valores que los funcionarios y los Altos Cargos de la Administración más aprecian en las relaciones con los administrados, es su honestidad e integridad a la hora de que la ciudadanía cumpla con sus obligaciones legales. La base de todo ello es la transparencia y la visibilidad.

La claridad en las relaciones, no impide que se discrepe en las interpretaciones y para resolverlo están las vías ordinarias.

En cualquier caso, hay que motivar la confianza de la Administración.

6.8.1 Con el fin de gestionar adecuadamente cada uno de esos campos relacionados con los Organismos Competentes, la Organización elaborará un Inventario de asuntos ó trámites, Organismos afectados y fechas en las que se

deben gestionar, así como otro Inventario sobre requisitos legales aplicables a la Organización.

Dichos Inventarios deberán revisarse con periodicidad definida, firmando la conformidad el Directivo u empleado que la Alta Dirección designe.

Se informará a los funcionarios de la Administración afectada acerca de la existencia de tales Inventarios, así como de que están a su disposición, pudiendo enviarles a su petición, copias o informes de los asuntos de su competencia, si así lo desean.

6.8.2 Los Representantes de la Administración se les podrá enviar información clara y puntual de las actividades que desarrolle la Organización aún sin que afecte a ningún expediente en trámite sino que represente la consecución de logros, resultados favorables de planes o actuaciones voluntarias, que se consideren de interés para mejorar la imagen ética de la Organización, creándose el registro correspondiente.

6.8.3 La invitación de funcionarios a actos, certámenes, etc., deberá atenerse estrictamente a intereses profesionales con el objetivo de que se conozcan mejor los procesos y políticas de Gestión de la Organización, estableciendo el registro correspondiente con las causas que motivaron la invitación.

Los costos que la invitación origine serán puramente los de la actividad en sí, sin que deban incorporarse otros regalos, prebendas o atenciones y los gastos estarán dentro de los niveles normales establecidos por la propia Administración para sus funcionarios.