



Guía para a implantación da RSE na peme

Camiño á competitividade

XUNTA DE GALICIA

Guía para a implantación da RSE na peme

Camiño á competitividade

XUNTA DE GALICIA

Ficha técnica:

Edita:

Dirección Xeral de Traballo e Economía Social. Consellería de Traballo e Benestar

Redacción, adaptación e maquetación:

N-Nova Responsables

Versión orixinal:

Club de Excelencia en Sostenibilidad

PWC

De igual xeito que o Camiño xorde dende a Idade Media como o roteiro de referencia para aqueles que desexan rematar a súa andaina na cidade de Compostela, a responsabilidade social configúrase como a mellor ruta para que as pemes e as persoas que traballan nelas gañen en excelencia e competitividade.

Así, como esforzados peregrinos que se afanan camiñando por outeiros e congostras para acadar o seu obxectivo, as pemes galegas avanza polo camiño da responsabilidade social empresarial para acadar un modelo de negocio máis respectuoso, coherente e sostible no tempo.

Entre os obxectivos do Plan Estratéxico de RSE de Galicia 2012-2014 está a integración da responsabilidade social nas pequenas e medianas empresas, achegando as claves e as ferramentas necesarias para que, a través da xestión responsable, as pemes fortalezan o seu modelo de negocio.

O persoal, os clientes, o respecto polo ambiente, a relación coa comunidade, a xestión dos provedores, a colaboración coas administracións públicas e, en definitiva, a planificación da responsabilidade social como unha estratexia de xestión empresarial son os aspectos tratados nesta guía.

A responsabilidade social empresarial (RSE) non está unicamente relacionada coas grandes compañías. A pequena e mediana empresa (peme) supón máis do 90% do tecido empresarial da Unión Europea e no caso galego supera o 98%.

Se ben é certo que o desenvolvemento da responsabilidade social nos seus comezos estivo máis vinculada ás grandes corporacións, tanto a Lei 2/2011, do 4 de marzo, de economía sostible no ámbito español como a Estratexia renovada da Unión Europea para 2011-2014 sobre a responsabilidade social das empresas, no ámbito europeo, teñen entre os seus obxectivos a promoción da RSE nas pemes e para elas recoñecen a necesidade de políticas de apoio.

A Comisión Europea, no Libro Verde e na Comunicación de xullo de 2002, dedica especial atención ao tema da RSE nas pemes. O Libro Verde indica que "o aumento da súa práctica nas pequenas e medianas empresas, incluídas as microempresas, é fundamental porque son as que máis contribúen á economía e á creación dos postos de traballo".

Por outra banda, para manter a integridade responsable dun produto ou servizo ofrecido é preciso que todas as organizacións presentes na súa cadea de valor cumpran cos criterios éticos e de responsabilidade. Xa é unha realidade para as pemes que os requirimentos de compras por parte de grandes empresas teñan en conta cláusulas ambientais e sociais.

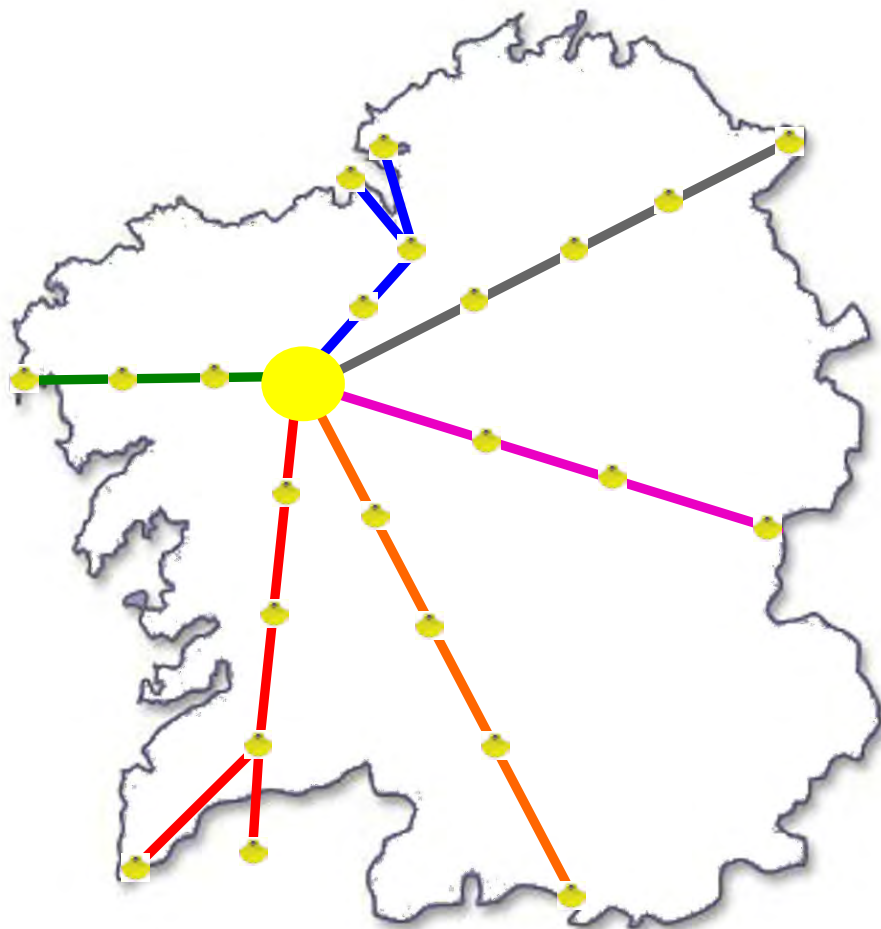
Deste xeito, da man da Xunta de Galicia naceu en 2012 o Grupo de Representación Empresarial Galego en RSE, que ten como obxectivo traballar no desenvolvemento da responsabilidade social dende unha dobre perspectiva. Por unha banda, impulsando o coñecemento da RSE na grande empresa para que sigan avanzando na materia. Pola outra, tutelando a un conxunto de pemes para que comecen a integrar a RSE na xestión dos seus respectivos negocios. Os obxectivos alcanzados polo grupo durante o ano 2012 foron a selección de 14 pemes galegas colaboradoras e a posterior aprobación das súas correspondentes axendas de traballo en RSE no horizonte 2013- 2014, a realización de encontros de traballo entre grandes empresas, así como, de sesións de traballo individualizadas entre grande empresa e peme.

A RSE caracterízase pola súa transversabilidade e ten aplicación en múltiples sectores e áreas de actividade como é o caso do turismo, unha das principais industrias do país. Un magnífico exemplo de turismo sostible e respectuoso co medio é o Camiño de Santiago, que serve de inspiración nesta guía como “camiño á competitividade”. As múltiples rutas a Compostela percorren os aspectos a ter en conta na estratexia de RSE dunha peme e nas relacións co seu contorno.

A través da valorización e difusión turística do Camiño de Santiago, contribúese ao fortalecemento do tecido económico, á creación de emprego e ao estímulo dos factores de competitividade.

Ademais da súa fabulosa riqueza cultural, artística e espiritual, o Camiño de Santiago é paradigma de conservación da natureza e da paisaxe. A xestión sostible e respectuosa do Camiño de Santiago, o esforzo pola súa conservación e accesibilidade, son exemplo de compromiso e responsabilidade co máis importante itinerario histórico de Europa e Patrimonio da Humanidade recoñecido pola UNESCO.

Mapa estratéxico



• Camiño Inglés: Empregados

Empregado actual / Empregado potencial - Fidelización

• Camiño Portugués: Clientes

Cliente actual / Cliente potencial - Mercados

• Camiño a Fisterra: Ambiente

Oficina - Planeta

• Vía da Prata: Comunidade

Veciños - Sociedade civil

• Camiño Francés: Provedores

Subministradores - Colaboradores

• Camiño do Norte: Administracións públicas

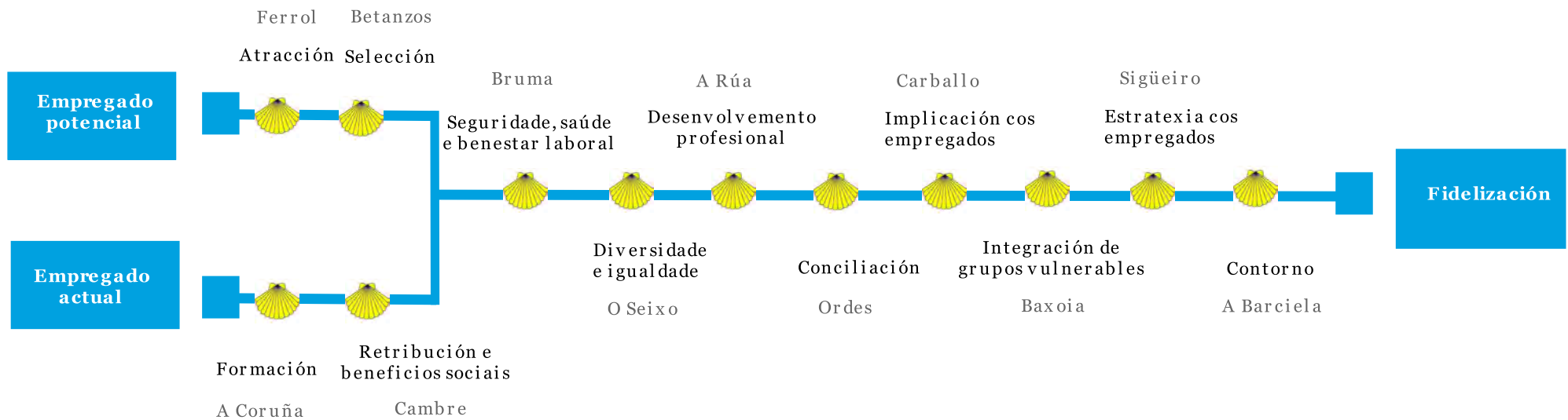
Cumprimento - Complementariedade

• Ruta urbana: Estratexia de responsabilidade empresarial

Guía para a implantación da RSE na peme

Camiño á competitividade

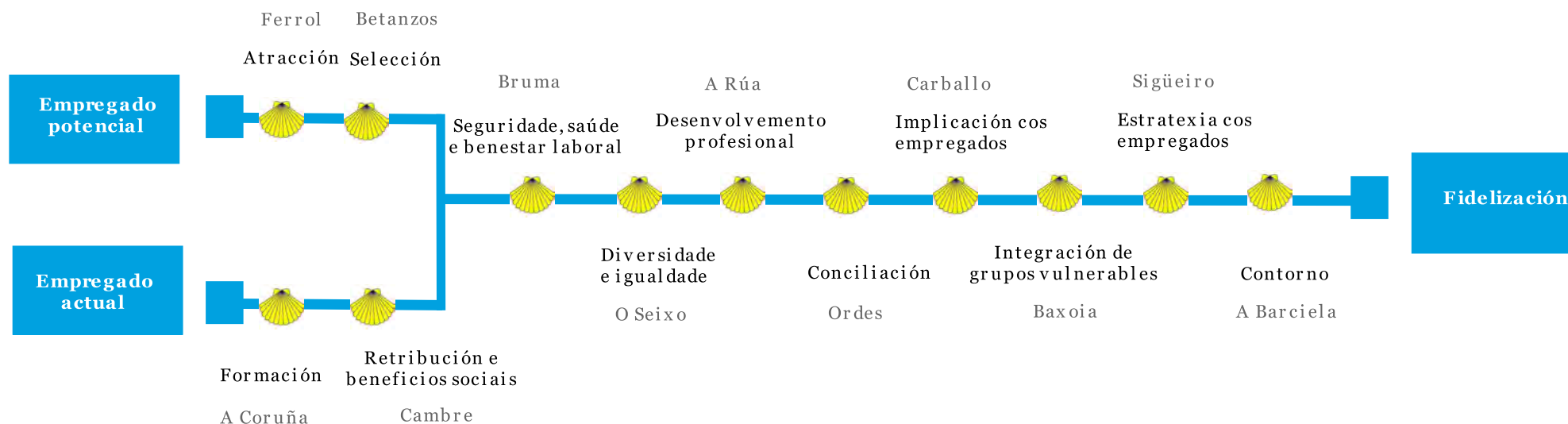
Camiño Inglés: Empleados - Empleado actual / Empleado potencial - Fidelización



* No caso dos empregados potenciais considérase que no momento da selección a peme decide se teñen a formación necesaria para o desenvolvemento do posto de traballo e no suposto de que necesiten unha formación adicional, proporcionaráselles como parte do seu desenvolvemento na compañía.

Ademais, en relación á retribución e beneficios sociais, a peme establece estes aspectos no momento da contratación e as posibles variacións (incremento ou diminución) estarán en función do seu desenvolvemento e da estratexia de cada peme, entre outros aspectos.

Camiño Inglés: Empregados - Empregado actual / Empregado potencial - Fidelización



QUE É?

BENEFICIOS

CASOS PRÁCTICOS

As persoas traballadoras son un dos eixes prioritarios e esenciais para o desenvolvemento do negocio das empresas. Dispoñer dun equipo formado por profesionais con boas capacidades constitúe unha importante vantaxe competitiva. Por iso, a atracción, o desenvolvemento e a retención das mellores persoas son aspectos moi importantes para o crecemento e sostibilidade das pemes e das empresas en xeral.

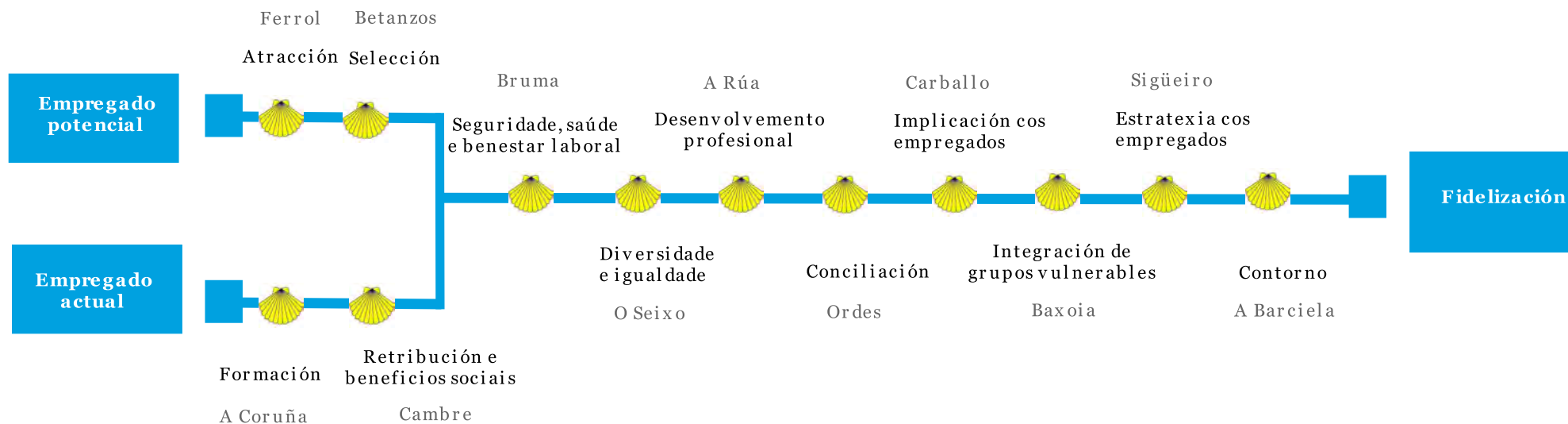
Froito diso, cada vez máis organizacións preocúpanse por desenvolver accións orientadas ao seu persoal nas que se fomentan a formación e o desenvolvemento, a conciliación da vida persoal e profesional, o establecemento de beneficios extrasalariais, a retención dos profesionais máis valiosos, a saúde, seguridade e benestar no traballo, entre outros.

Neste sentido, mencionar que aínda que tradicionalmente foron as grandes compañías as que se preocuparon por desenvolver accións orientadas a este colectivo, é importante que as pemes e empresas dunha menor dimensión tamén leven a cabo actuacións neste ámbito, xa que constitúen unha parte esencial do crecemento destas. Estas accións deberán ir máis alá do establecido na lexislación laboral.

Guía para a implantación da RSE na peme

Camiño á competitividade

Camiño Inglés: Empregados - Empregado actual / Empregado potencial - Fidelización



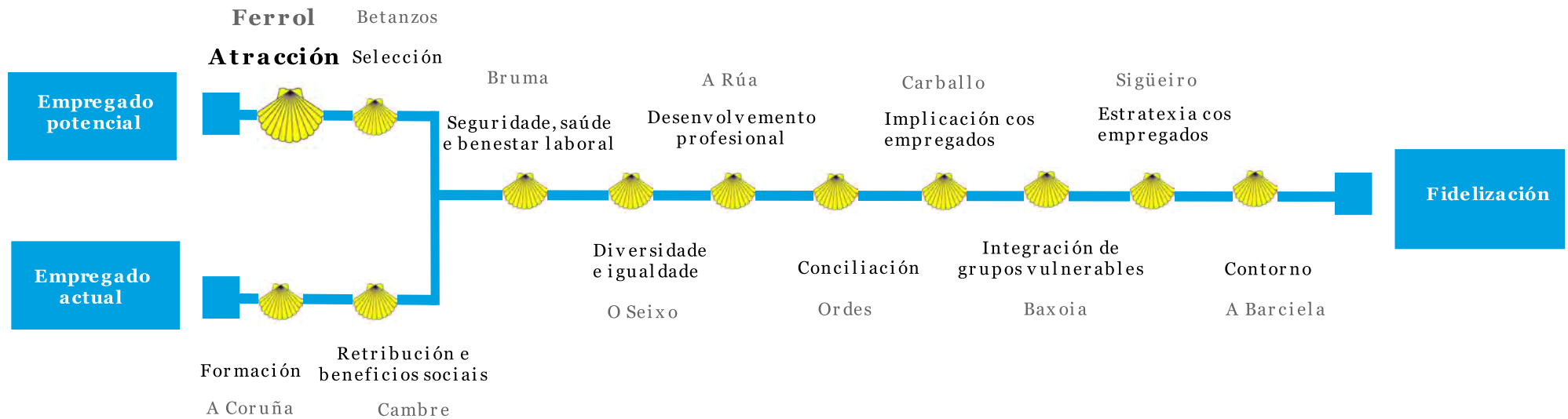
QUE É?

BENEFICIOS

CASOS PRÁCTICOS

Tamén hai que ter en conta que as novas xeracións valoran significativamente a aquelas empresas que se preocupan por favorecer a conciliación e por impulsar medidas que contribúan ao seu desenvolvemento persoal e profesional. Por este motivo, as empresas cada vez están a outorgar unha maior importancia á posta en marcha de programas de flexibilidade laboral que inclúen conciliación, beneficios sociais, entre outros e que dan resposta ás necesidades do seu persoal, co obxectivo de lograr a súa fidelización.

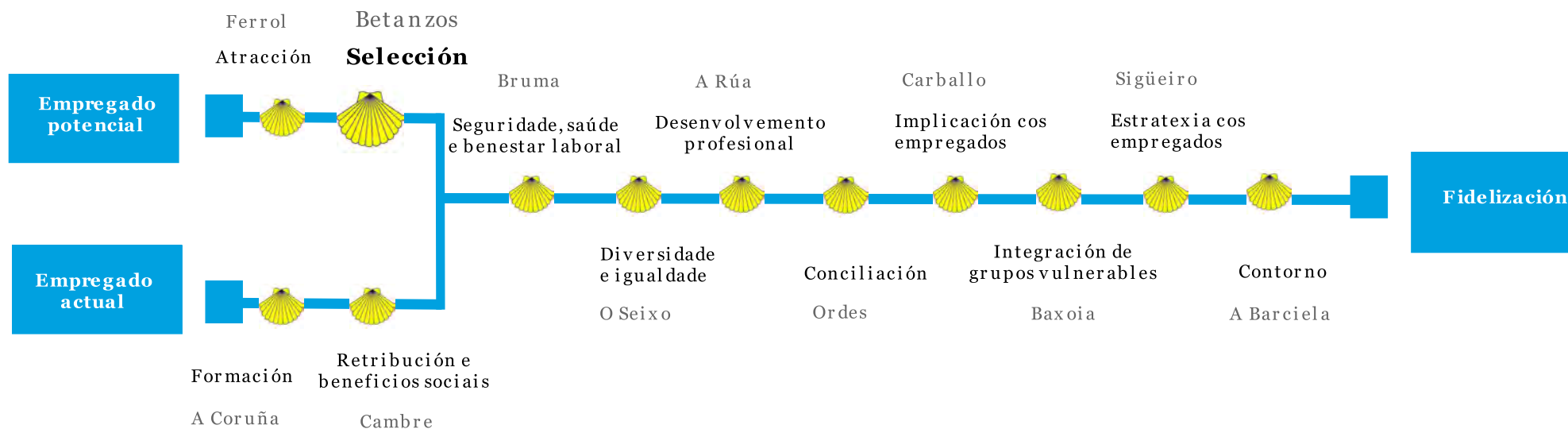
Camiño Inglés: Empleados - Empleado actual / Empleado potencial - Fidelización



Atracción

- Acometer sesións informativas nas universidades/escolas de negocio para atraer a persoas profesionais valiosas.
- Proporcionar ao estudantado a posibilidade de realizar prácticas na empresa.
- Incluir ofertas de emprego da empresa nos xornais locais, rexionais ou nacionais.

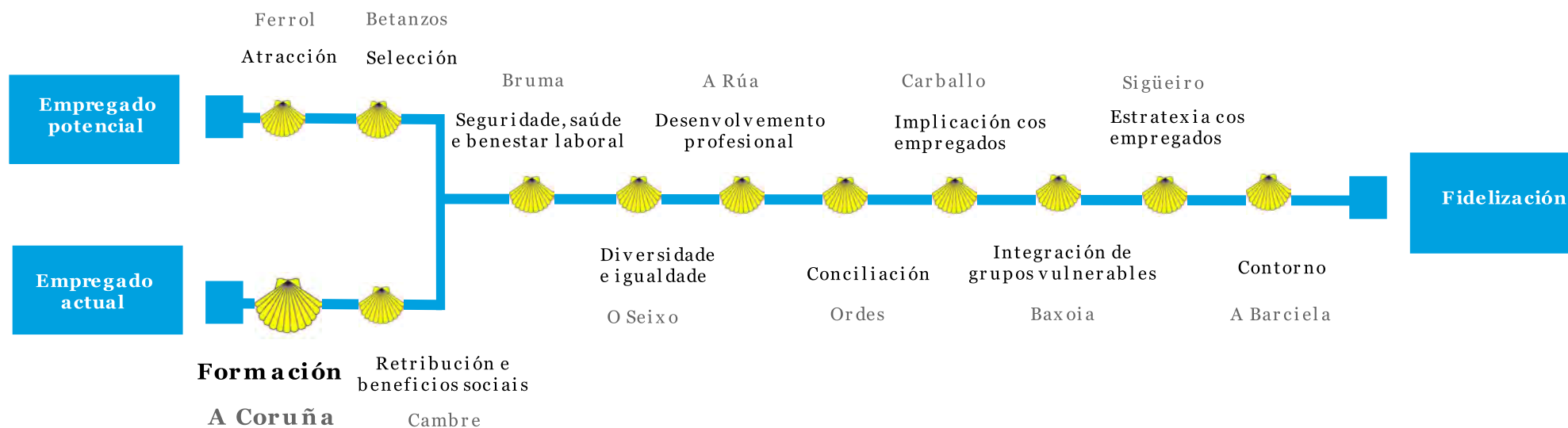
Camiño Inglés: Empregados - Empregado actual / Empregado potencial - Fidelización



Selección

- Dispoñer de pautas en materia de selección (ex. igualdade de oportunidades, non discriminación, entre outros).
- Analizar as necesidades de selección da empresa.
- Colaborar con universidades, servizos públicos de emprego, empresas de traballo temporal, entre outros, para fomentar a creación de emprego na zona.
- Incluír na política de "recrutamento ou selección" a valoración dos candidatos e candidatas sobre a base de comportamento da futura persoa traballadora en materias como a transparencia, a ética, a confianza e a capacidade de relación e comunicación.

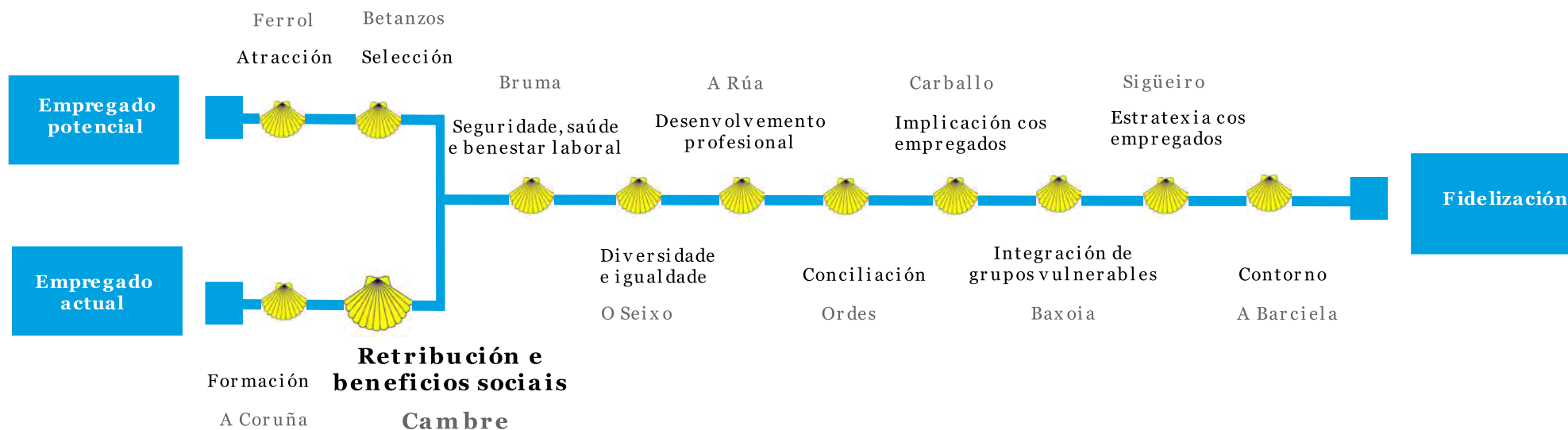
Camiño Inglés: Empregados - Empregado actual / Empregado potencial - Fidelización



Formación

- Dispoñer de pautas relacionadas coa formación (ex. formación técnica, idiomas, habilidades, entre outros).
- Analizar as necesidades de formación e desenvolver cursos técnicos (ex. finanzas, contabilidade, sistemas informáticos, entre outros) ou en habilidades (xestión de persoal, vendas, comunicación con clientes, entre outros).
- Destinar unha parte do presuposto anual a formación.
- Impartir charlas formativas ao persoal da empresa sobre a RSE, as actuacións que leva a cabo a empresa neste ámbito e en materias relacionadas como a transparencia e a ética, entre outras.

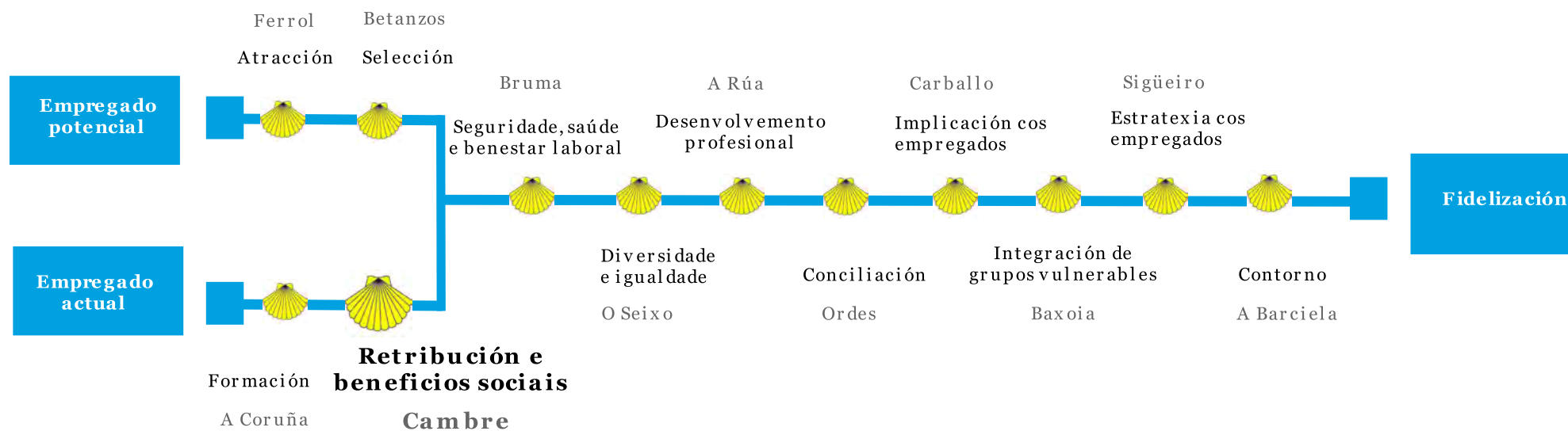
Camiño Inglés: Empregados - Empregado actual / Empregado potencial - Fidelización



Retrribución e beneficios sociais

- Definir os aspectos a considerar para as revisións de salario (parte fixa, parte variable, comisións asociadas, entre outras).
- Dispoñer dun servizo de comedor ou de axudas para comida (ex. menús a prezos especiais en restaurantes da zona, tickets restaurante).
- Proporcionar financiamento para o transporte (ex. autobús de ruta para varias empresas da zona, coche de empresa, subvención do transporte, entre outros).
- Brindar apoio económico para o coidado de menores (ex. tarifas especiais en gardarías da zona, tickets gardaría) e familiares dependentes (ex. tarifas especiais en centros de día e residencias da zona).

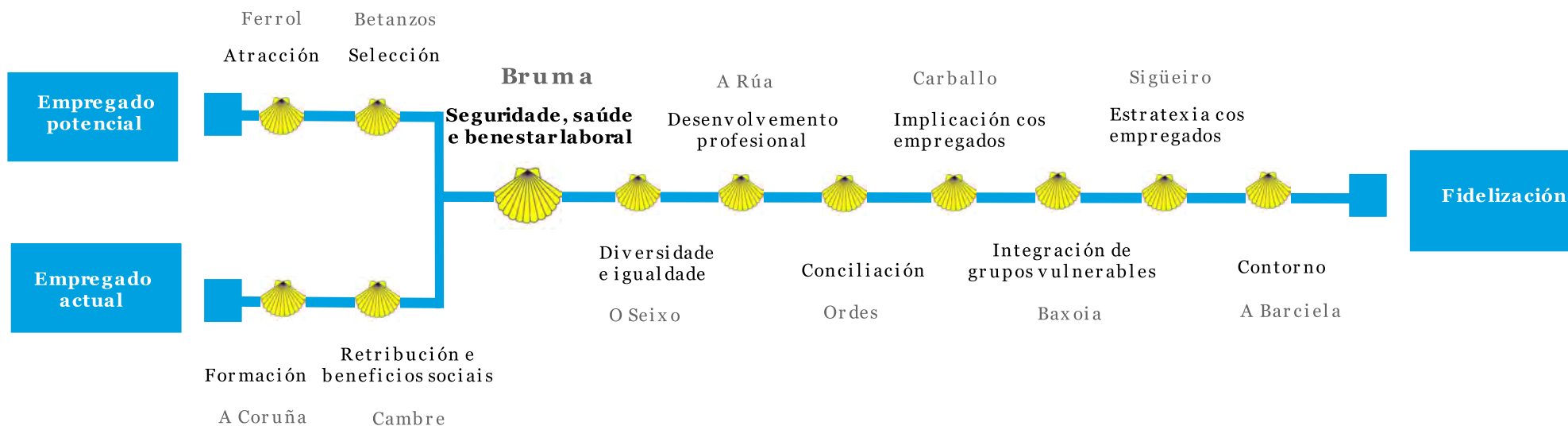
Camiño Inglés: Empregados - Empregado actual / Empregado potencial - Fidelización



Retribución e beneficios sociais

- Ofrecer condicións especiais ás persoas traballadoras (ex. prestación de servizos gratuítos relacionados coa empresa, axuda legal, fiscal e psicolóxica, axudas para formación, anticipo de soldo, axudas escolares, gastos médicos, entre outros).
- Conceder á persoa traballadora beneficios adicionais en función do rendemento e da produtividade (ex. recoñecer a aquelas que deseñen solucións innovadoras e/ou que estean involucradas coa mellora continua da empresa).

Camiño Inglés: Empregados - Empregado actual / Empregado potencial - Fidelización

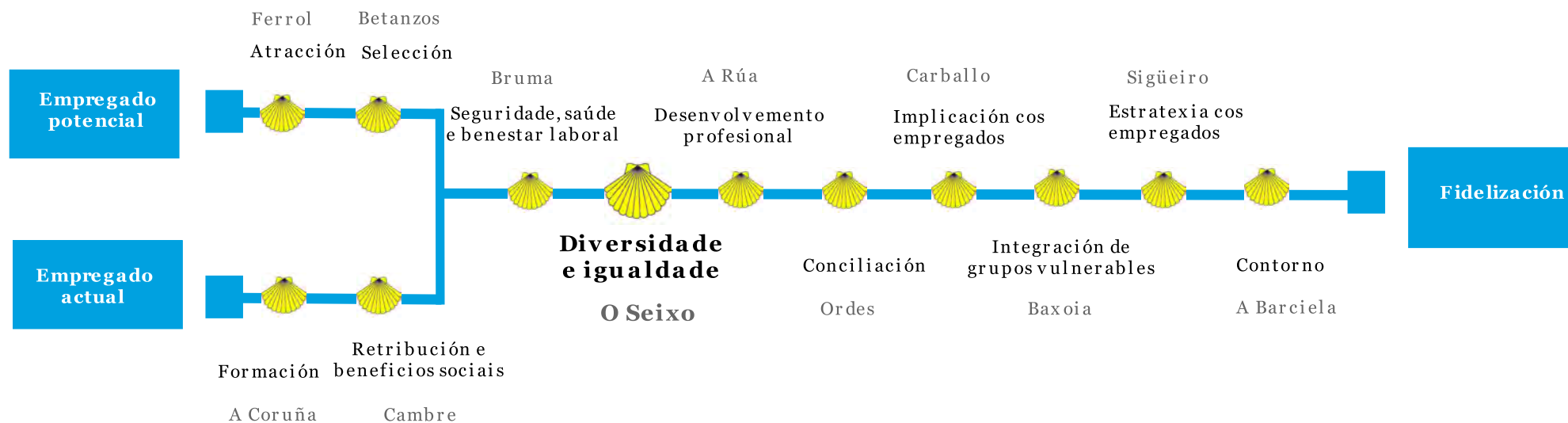


Seguridade, saúde e benestar laboral

- Dispoñer de pautas que garantan un ámbito laboral saudable (ex. iluminación, ventilación, cursos de ergonomía, nutrición, entre outros).
- Desenvolver cursos de prevención (ex. tabaco, cancro, gripe, entre outros).*
- Ter un servizo médico propio ou concertado (ex. realización de recoñecementos médicos ao equipo, asesoramento sobre enfermidades, entre outros).
- Ter espazos habilitados para os descansos como zona de café, fontes de auga, máquinas de comida, entre outros.
- Dispoñer de instalacións e recursos axeitados para o desenvolvemento do traballo (ascensores, aseos, salas de reunións, mobiliario ergonómico, lugares de traballo con luz suficiente, sinalización de lugares perigosos con carteis visibles, entre outros).
- Considerar a posibilidade de implantar un sistema de xestión en materia de prevención de riscos laborais (ex. OHSAS 18.001).
- Poner en marcha programas de saúde e benestar laboral (ex. "saúde corporativa")

*Os servizos de prevención son obrigatorios por lei.

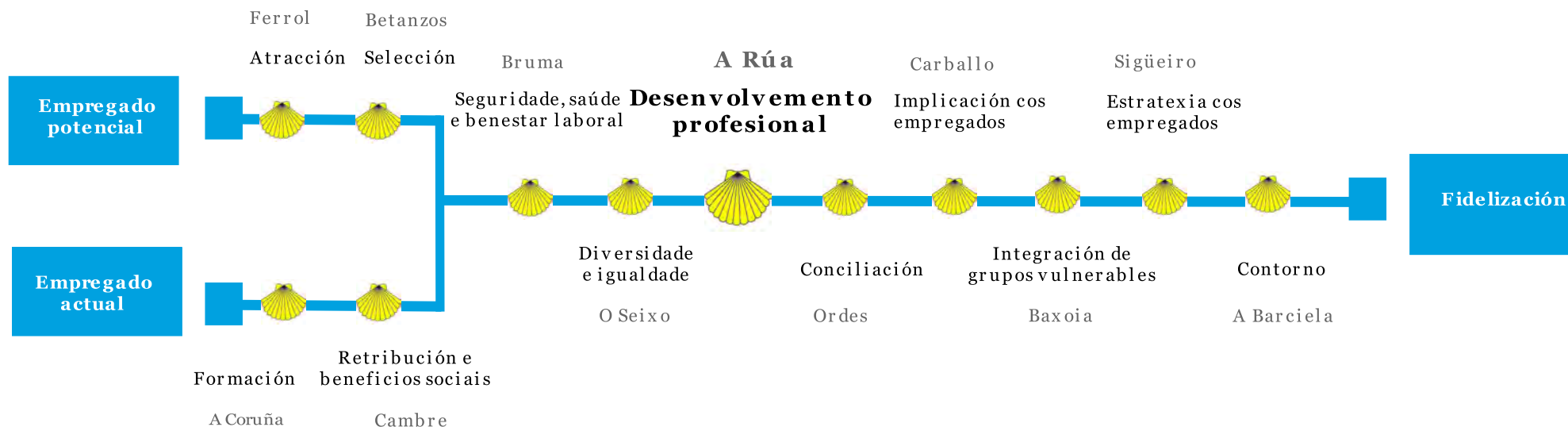
Camiño Inglés: Empregados - Empregado actual / Empregado potencial - Fidelización



Diversidade e igualdade

- Garantir a igualdade de oportunidades na selección, formación, desenvolvemento, retribución do persoal e acceso a postos directivos.
- Fomentar a diversidade (culturas, relixións, orixes, sexo e raza, entre outros) na selección, formación, desenvolvemento e retribución do equipo.
- Ter en conta nos regalos de empresa, cestas de nadal a diversidade de culturas e/ou relixións das persoas traballadoras (ex. non dar produtos cárnicos derivados do porco a persoas de relixión musulmá).

Camiño Inglés: Empregados - Empleado actual / Empleado potencial - Fidelización

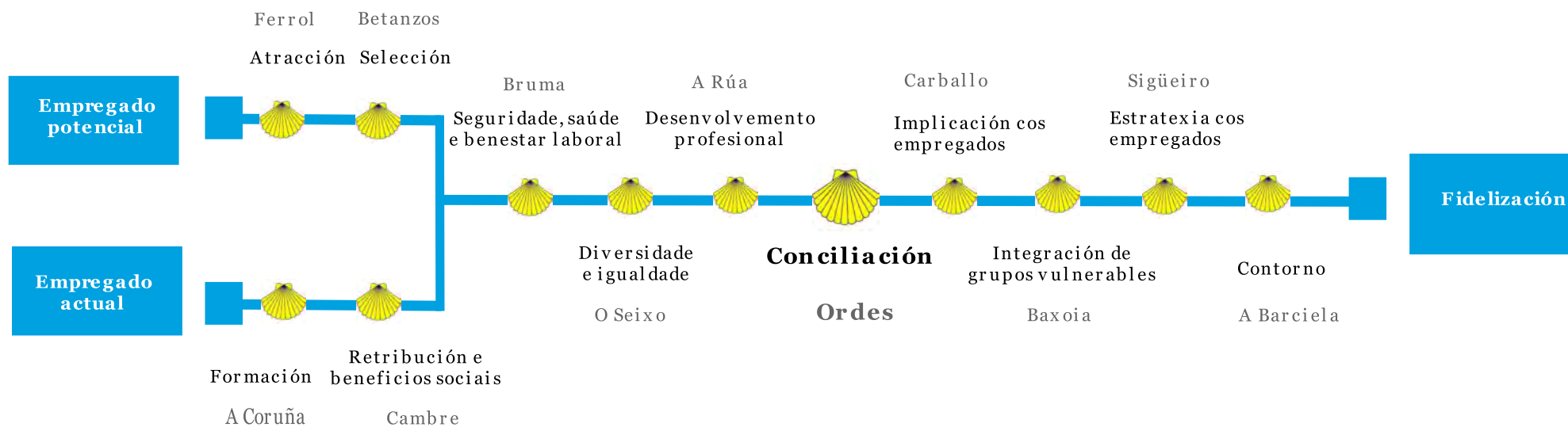


Desenvolvemento profesional

- Dispoñer de pautas relacionadas co desenvolvemento profesional do equipo (ex. formación continua, rotación interna, promoción, entre outros).
- Analizar as necesidades de desenvolvemento profesional das persoas traballadoras (ex. idiomas, ferramentas informáticas, formación técnica específica, entre outros).
- Manter as competencias do persoal a través de accións formativas específicas e/ou de actualización.
- Identificar as perosas máis valiosas ou con talento e levar a cabo accións formativas orientadas a elas.
- Asignar na medida do posible un "titor", "mentor" ou "coach" a determinadas persoas traballadoras co obxectivo de que poida asesoralas no seu desenvolvemento profesional.
- Fomentar a telepresenza e as videoconferencias para evitar viaxes innecesarios.*

* Consultar a "Guía de Movilidad Sostenible para la Empresa Responsable" de Club de Excelencia en Sostenibilidad

Camiño Inglés: Empregados - Empregado actual / Empregado potencial - Fidelización

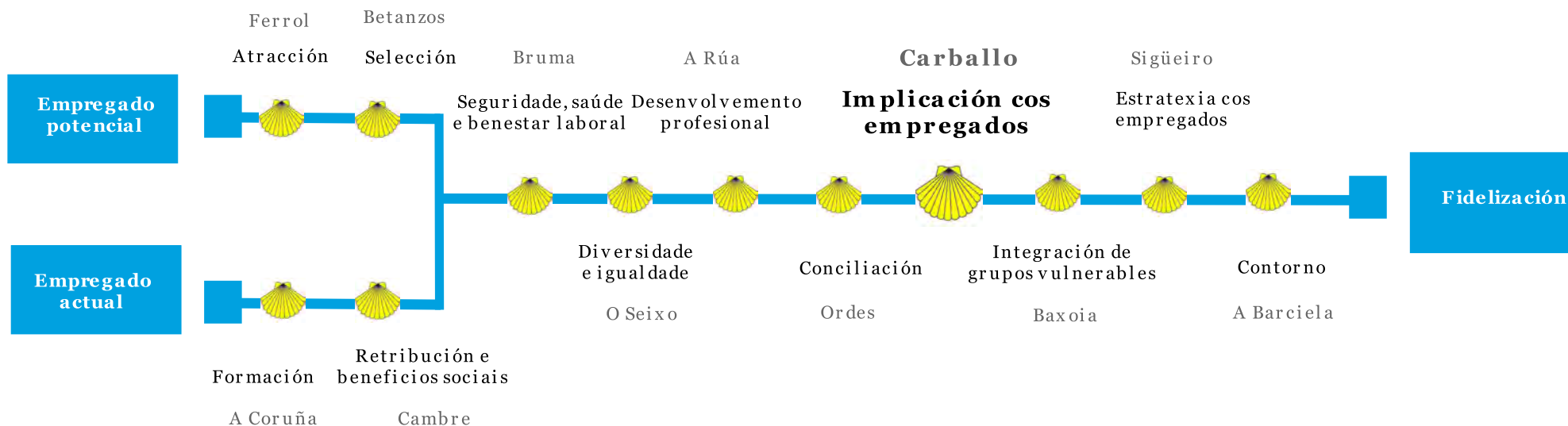


Conciliación

- Ter flexibilidade no horario de entrada e saída, cando a actividade o permita.
- Fomentar o teletraballo ou o traballo a distancia naqueles postos que o permitan.
- Realizar xornada intensiva os venres e durante o período estival sempre que sexa viable.
- Promover a flexibilidade na elección do período vacacional, sempre que sexa posible polas necesidades do negocio.
- Dispoñer de permisos que vaian máis alá da lei (ex. días adicionais por paternidade, maternidade, matrimonio, excedencia, morte dun familiar, entre outros).
- Ofrecer a posibilidade de xornada reducida en casos non considerados pola lei.
- Dispoñer dun servizo de gardarías propio ou compartido coas empresas da zona.*

*Pode levalo a cabo a empresa de forma individual ou en colaboración con terceiros.

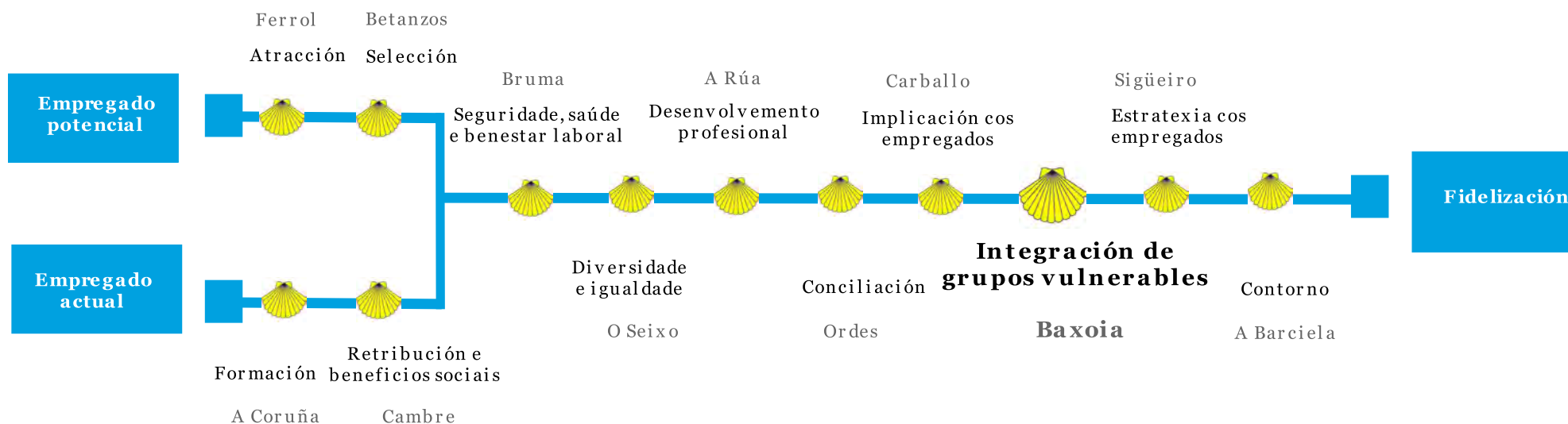
Camiño Inglés: Empregados - Empregado actual / Empregado potencial - Fidelización



Implicación cos empregados e empregadas

- Coñecer ou identificar as necesidades do equipo a través de reunións periódicas, participación en actos co equipo, enquisas de satisfacción, caixa de correo de queixas ou suxestións, entre outros.
- Intentar responder as necesidades do persoal, sempre que sexa posible, ou explicar a negativa.
- Transmitir ao persoal a importancia de realizar o traballo de xeito responsable e ético.
- Involucrar ao equipo no desenvolvemento de accións nesta materia como o voluntariado, reciclado de papel, entre outros. (ver no camiño laranxa de comunidade a parada de voluntariado).

Camiño Inglés: Empregados - Empregado actual / Empregado potencial - Fidelización



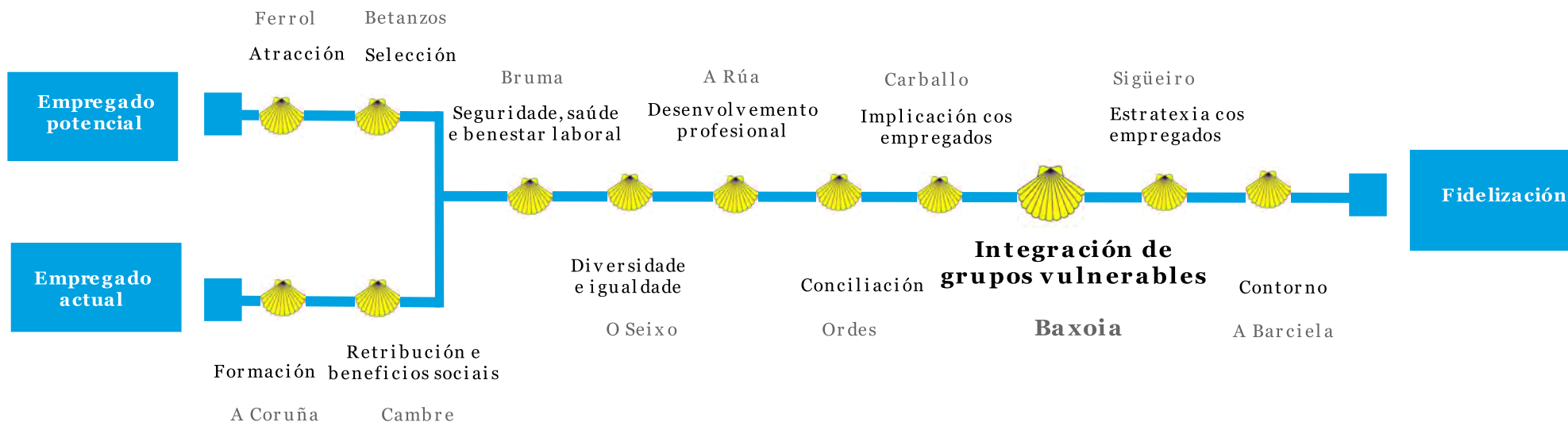
Integración de grupos vulnerables

(persoas con discapacidade ou persoas en risco de exclusión social)

- Fomentar a contratación dos grupos vulnerables, directa ou indirectamente, a través de centros especiais de emprego (CEE). *
- Promover a incorporación dos grupos vulnerables mediante acordos con asociacións expertas na materia (ex. asociacións e fundacións que apliquen).*
- Garantir a accesibilidade** ás instalacións das persoas con discapacidade (ex. entradas e saídas ás oficinas, ascensores, aseos, salas de reunións, entre outros).*
- Dispoñer dos medios e recursos necesarios para o desenvolvemento do traballo das persoas con discapacidade (equipos informáticos, mobiliario, sinalización de lugares perigosos, entre outros).*
- Fomentar a integración dos grupos vulnerables a través de accións formativas.*

* Pódeo realizar a empresa de forma individual ou en colaboración con terceiros. ** Consultar a "Guía de Accesibilidade para Empresas" de Club de Excelencia en Sostenibilidade

Camiño Inglés: Empregados - Empregado actual / Empregado potencial - Fidelización



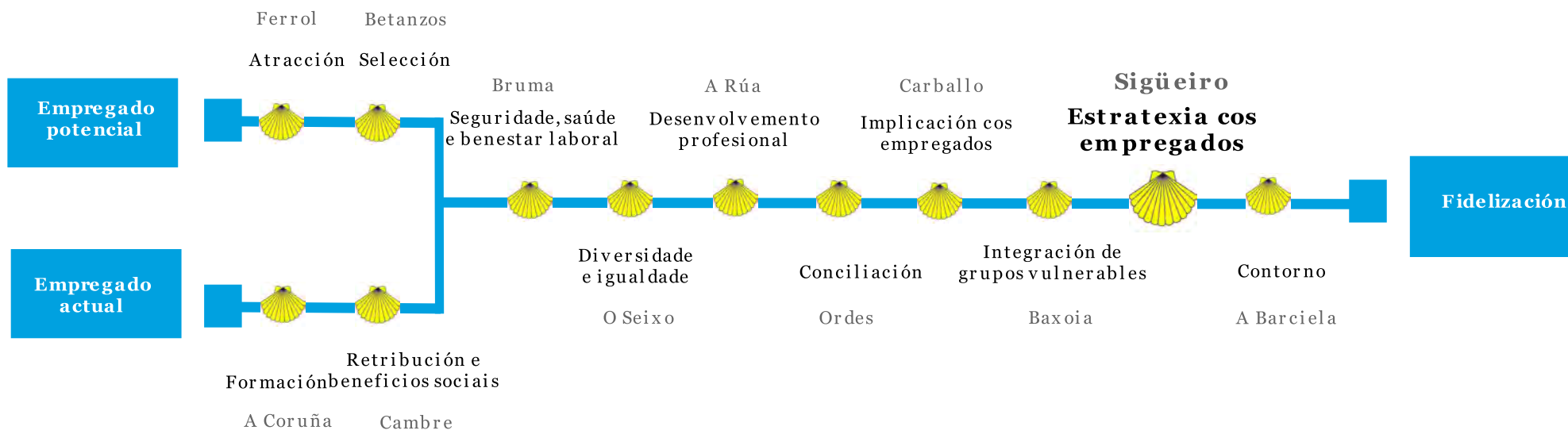
Integración de grupos vulnerables

(persoas con discapacidade ou persoas en risco de exclusión social)

- Designar dentro da organización a persoas que axuden e asesoren a este colectivo e que conciencien ao resto do persoal.*
- Axudar á reincorporación efectiva dos empregados que tivesen unha discapacidade temporal e/ou unha baixa prolongada por razóns de saúde.*

* Pódeo realizar a empresa de forma individual ou en colaboración con terceiros.

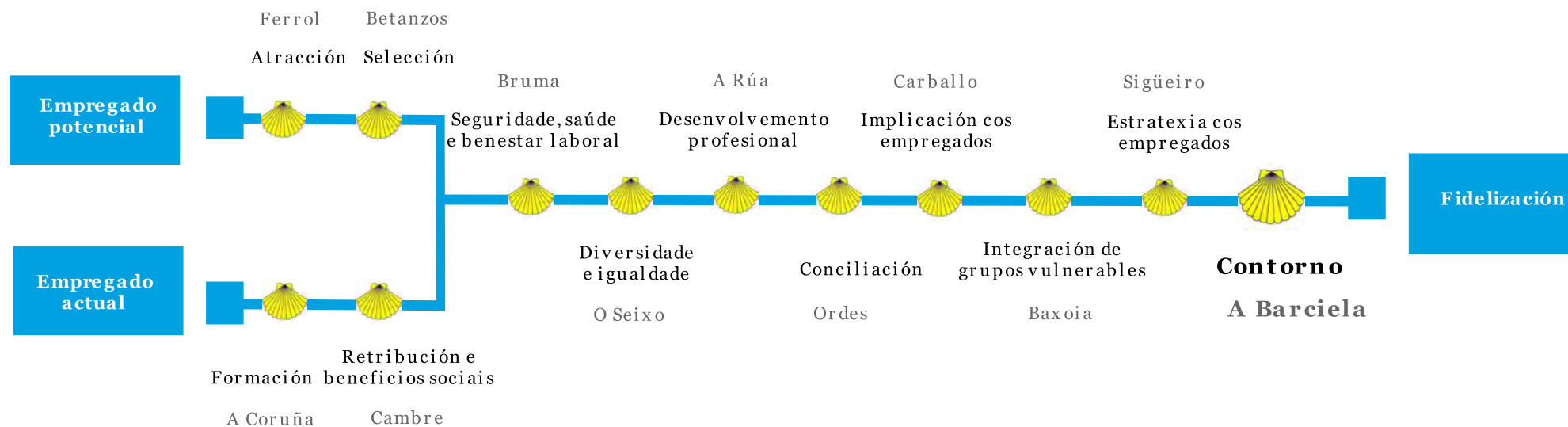
Camiño Inglés: Empregados - Empregado actual / Empregado potencial - Fidelización



Estratexia cos empregados e empregadas

- Fomentar a igualdade de oportunidades e non discriminación por cuestións de raza, sexo, idioma, relixión, opinión política e orixe, entre outros.
- Deseñar accións dirixidas ao persoal en materia de RSE.
- Establecer compromisos orientados ás persoas traballadoras en materia de RSE (ex. deseño dunha política en materia de recursos humanos).
- Definir obxectivos a curto e medio prazo relacionados co persoal en materia de RSE.
- Establecer plans de acción a curto e medio prazo orientados a este colectivo en materia de RSE.
- Deseñar indicadores de seguimento.
- Analizar os resultados obtidos neste ámbito.
- Comunicar os avances da empresa neste ámbito.

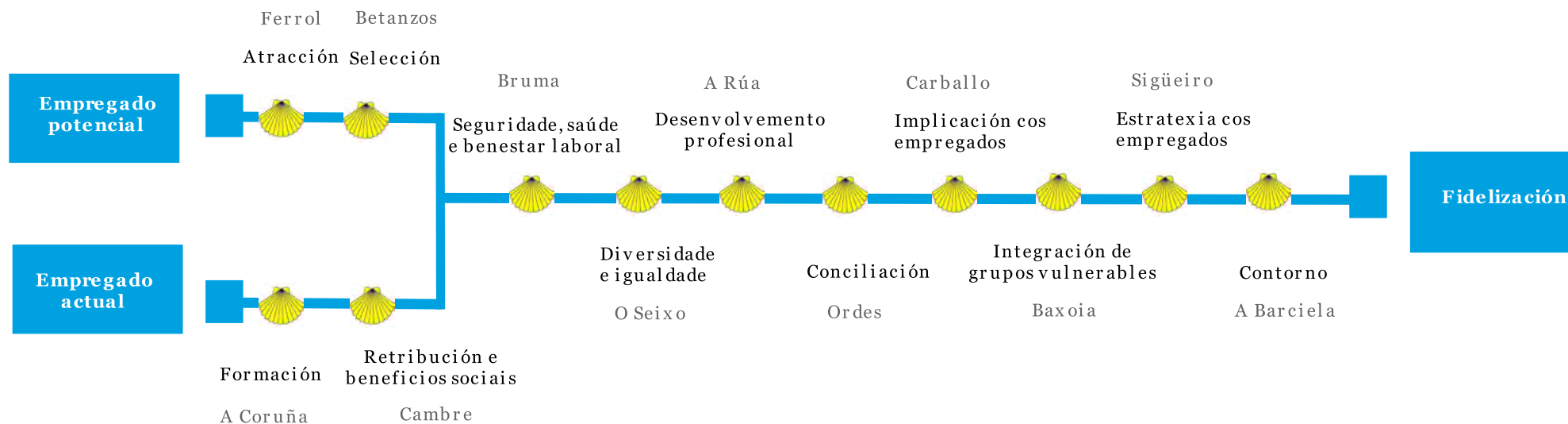
Camiño Inglés: Empregados - Empregado actual / Empregado potencial - Fidelización



Contorno

- Coñecer, priorizar e segmentar os distintos grupos de interese (ex. sindicatos, categorías de profesionais, entre outros).
- Manter unha comunicación fluída con eles a través de reunións, enquisas, caixas de correo de suxestións, web, entre outros, que permitan detectar as necesidades e expectativas.
- Levar a cabo actuacións que contribúan a dar resposta ás expectativas deste grupo.

Camiño Inglés: Empregados - Empregado actual / Empregado potencial - Fidelización



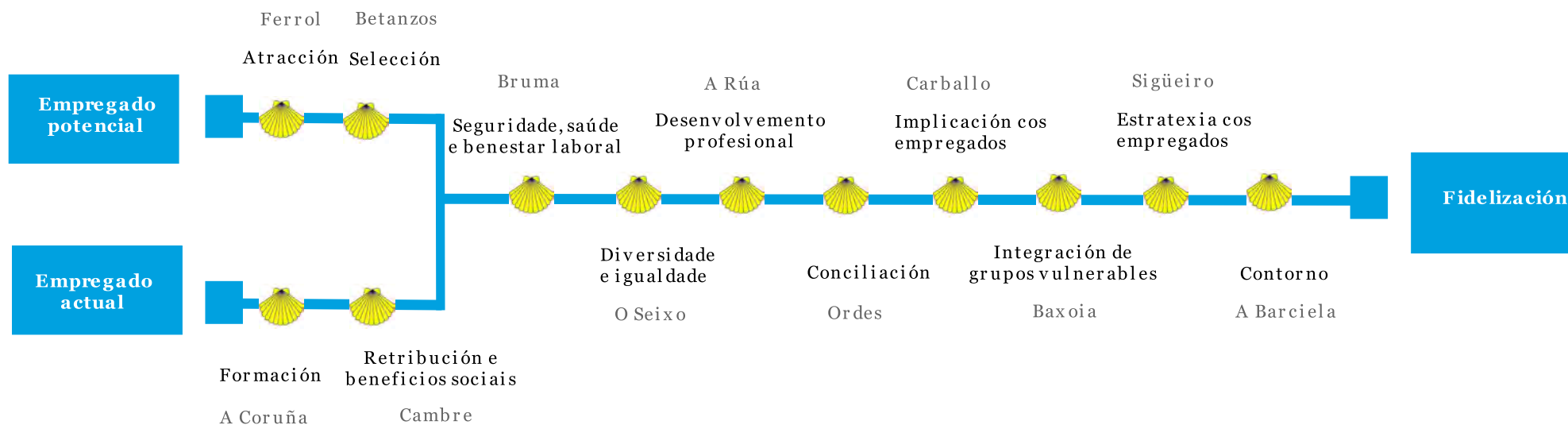
QUE É?

BENEFICIOS

CASOS PRÁCTICOS

- Incremento da produtividade.
- Mellora da competitividade da empresa.
- Maior confianza das persoas traballadoras na empresa mellorando a súa eficiencia.
- Captación e retención das persoas máis axeitadas ás necesidades do negocio.
- Potenciación do orgullo de pertenza e maior fidelidade do persoal.
- Mellora do clima laboral.
- Posibilidade de lograr oportunidades de negocio innovadoras grazas a un equipo diverso.

Camiño Inglés: Empregados - Empregado actual / Empregado potencial - Fidelización



QUE É?

BENEFICIOS

CASOS PRÁCTICOS



Alvariza presta servizos de asesoramento técnico especializado na área do medio natural no desenvolvemento de plans, proxectos e actuacións de empresas privadas e administracións públicas.

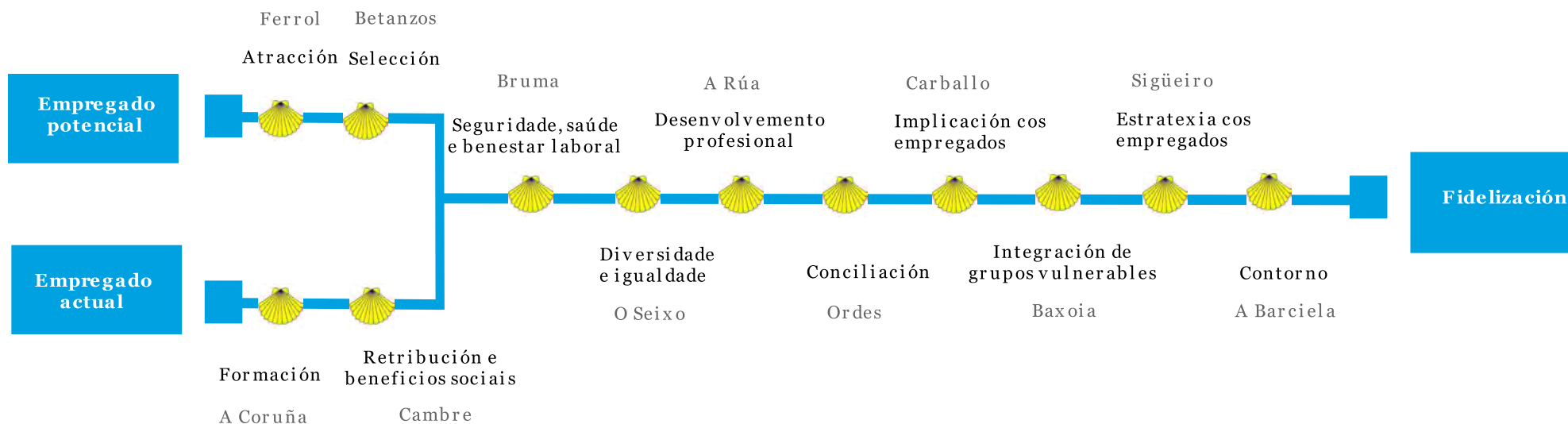
Algunhas das accións acometidas en relación co seu persoal son:

- Información e comunicación interna das funcións, valores e funcionamento da empresa.
- Flexibilidade no horario. Traballo por obxectivos.

Guía para a implantación da RSE na peme

Camiño á competitividade

Camiño Inglés: Empleados - Empleado actual / Empleado potencial - Fidelización



QUE É?

BENEFICIOS

CASOS PRÁCTICOS



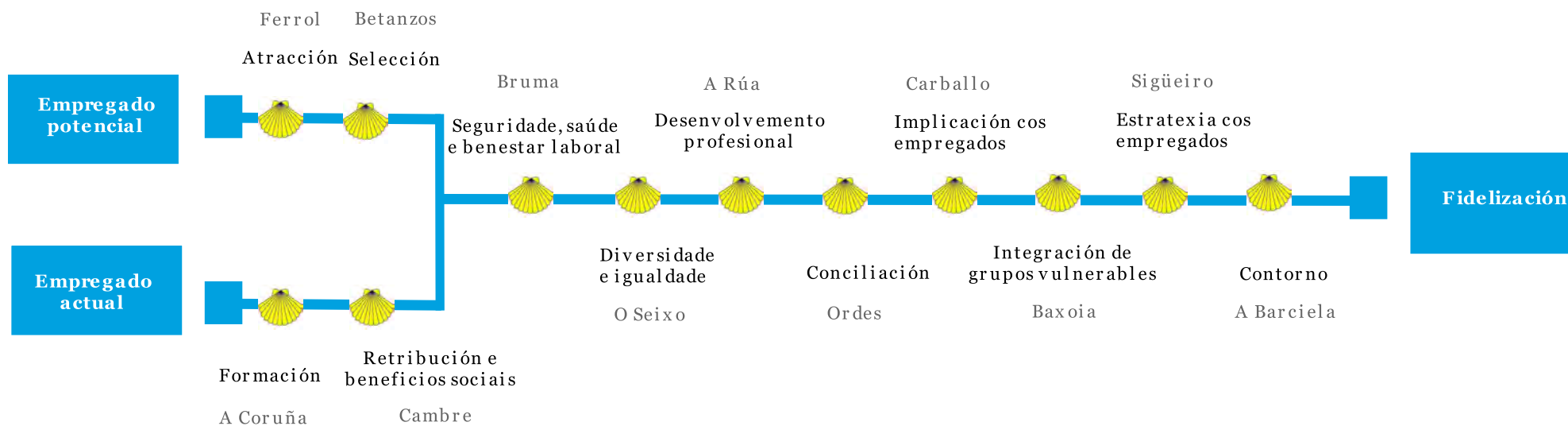
Parga Asociados é un gabinete xurídico-económico, formado por avogados, economistas e *coaches*, certificado como empresa familiarmente responsable, efr 1000-2, que entende a conciliación como un equilibrio entre a vida persoal e profesional. Á súa vez é prescriptor efr e presta axuda a outras empresas e organizacións nesta materia.

Coa implantación de medidas de conciliación como calidade no emprego, flexibilidade temporal, apoio á familia dos seus empregados e empregadas e desenvolvemento profesional destes, obtéñense beneficios empresariais tales como incremento da produtividade, mellora na conta de resultados, mellora de imaxe e reputación social, fidelización das persoas traballadoras e mellor clima laboral.

Guía para a implantación da RSE na peme

Camiño á competitividade

Camiño Inglés: Empregados - Empregado actual / Empregado potencial - Fidelización



QUE É?

BENEFICIOS

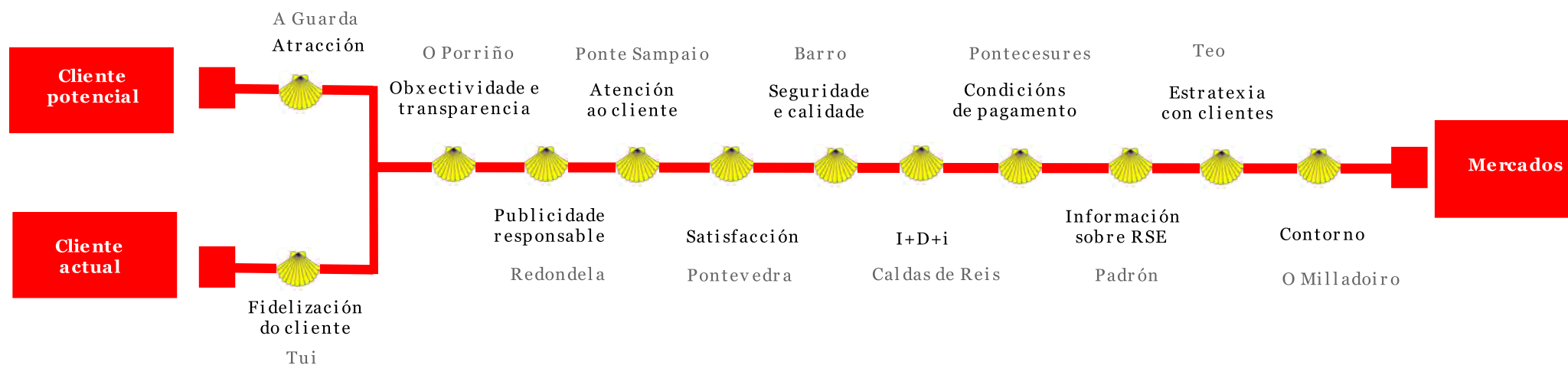
CASOS PRÁCTICOS



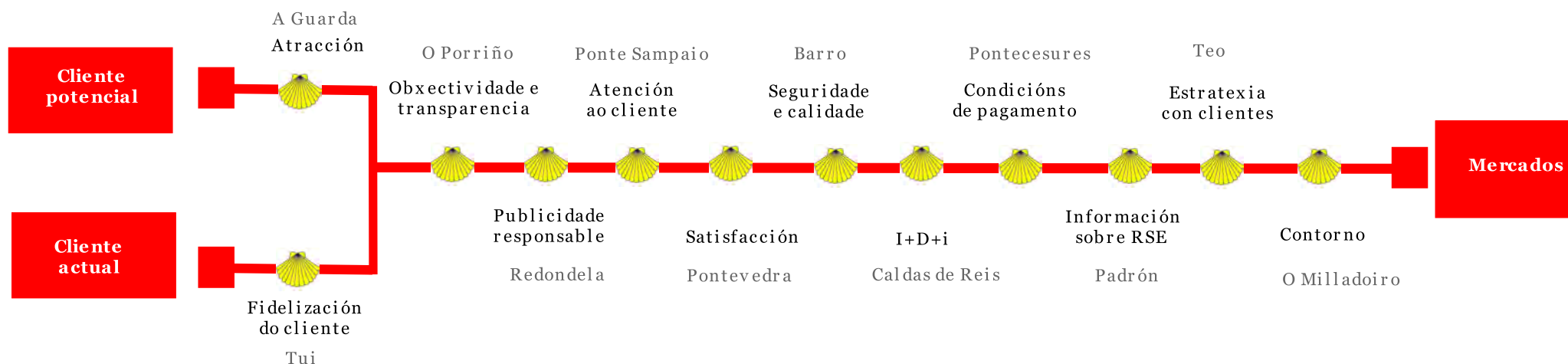
GENESAL, empresa dedicada á fabricación, mantemento e comercialización de grupos electrógenos desenvolveu nos últimos anos unha serie de medidas orientadas fundamentalmente á mellora da satisfacción do seu persoal:

- Garantía de igualdade de oportunidades nos procesos de formación, selección e promoción.
- Elaboración dun código ético e de tolerancia cero contra a corrupción.
- Establecemento dun horario intensivo todos os venres do ano e durante os meses de xullo e agosto.
- Creación dun plan de retribución flexible.

Camiño Portugués: Clientes - Cliente actual / Cliente potencial - Mercados



Camiño Portugués: Clientes - Cliente actual / Cliente potencial - Mercados



QUE É?

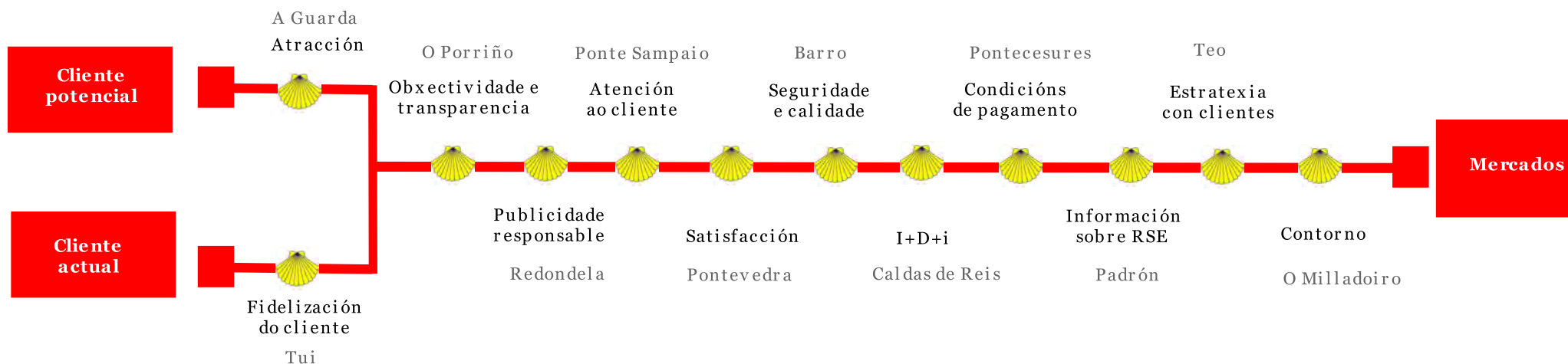
BENEFICIOS

CASOS PRÁCTICOS

Na actualidade a clientela é un dos grupos prioritarios para o desenvolvemento da actividade das pemes xa que dela depende en boa medida o éxito destas organizacións. Neste sentido, convén destacar que aspectos como a calidade dos produtos e servizos, o trato personalizado e a excelencia no servizo prestado son elementos moi importantes a considerar para este colectivo.

Por este motivo, é importante que as pemes desenvolvan accións orientadas á captación dos clientes potenciais e ao mantemento dos clientes actuais, así como que asesoren de xeito obxectivo a estes, traballen por atender e satisfacer as súas necesidades, garantan a seguridade e a calidade dos produtos e/ou servizos ofertados, fomenten a investigación, desenvolvemento e innovación (I+D+i), aseguren a confidencialidade dos datos dos clientes, lles ofrezan facilidades de pagamento, proporcionen información veraz e transparente e leven a cabo actuacións publicitarias baseadas en criterios responsables, entre outros.

Camiño Portugués: Clientes - Cliente actual / Cliente potencial - Mercados



QUE É?

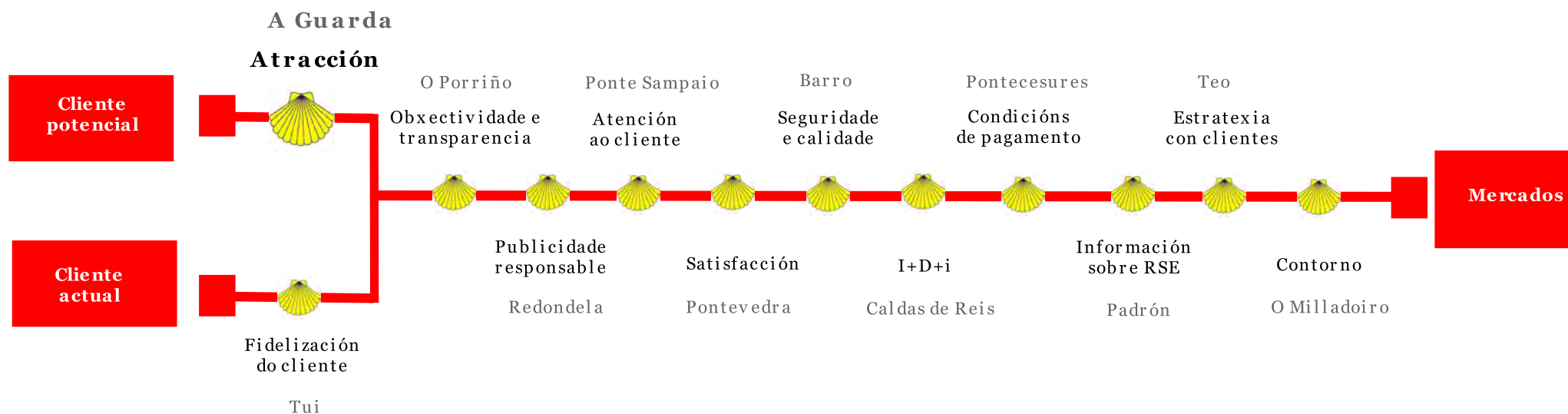
BENEFICIOS

CASOS PRÁCTICOS

Por todo iso, é desexable que as pemes integren a RSE na súa estratexia de negocio co fin de satisfacer as demandas e expectativas deste colectivo e garantir o seu crecemento futuro. Isto permitirá ofrecer produtos, servizos e solucións máis atractivas e incrementar a súa presenza no mercado.

Así mesmo, a transparencia configúrase como outro dos elementos claves a considerar na relación cos clientes, xa que contribúe activamente a garantir o establecemento de relacións tanto no curto coma no longo prazo.

Camiño Portugués: Clientes - Cliente actual / Cliente potencial - Mercados

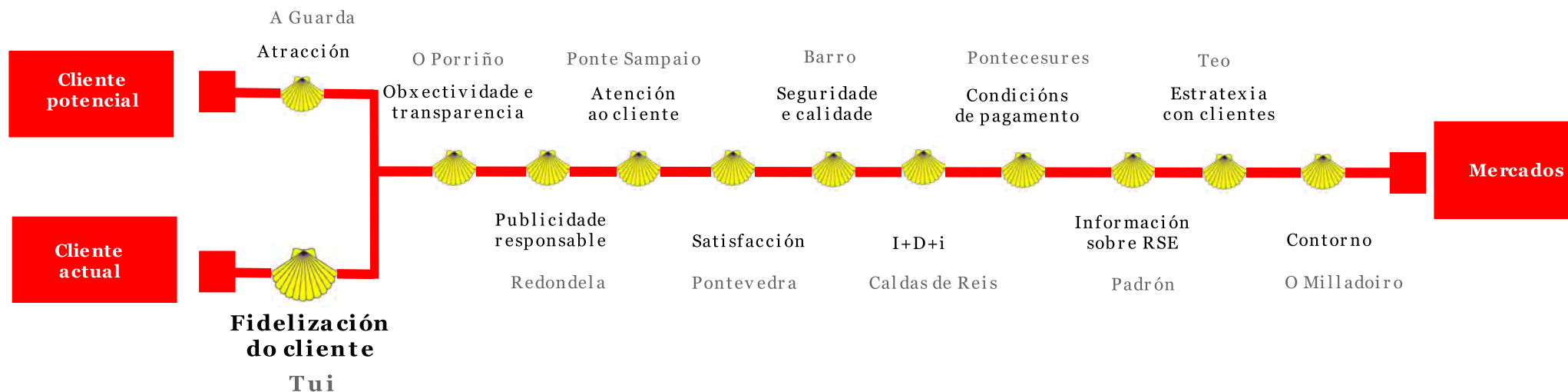


Atracción

- Desenvolver accións orientadas a atraer novos clientes (promocións especiais, entre outras).
- Incluír nos xornais os aspectos máis importantes da empresa.*
- Participar en programas informativos de radio e televisión.*
- Participar en eventos como feiras, conferencias, entre outros.*
- Participar en asociacións e plataformas empresariais para aumentar o capital relacional da empresa.

*Pódeo realizar a empresa de forma individual ou en colaboración con terceiros

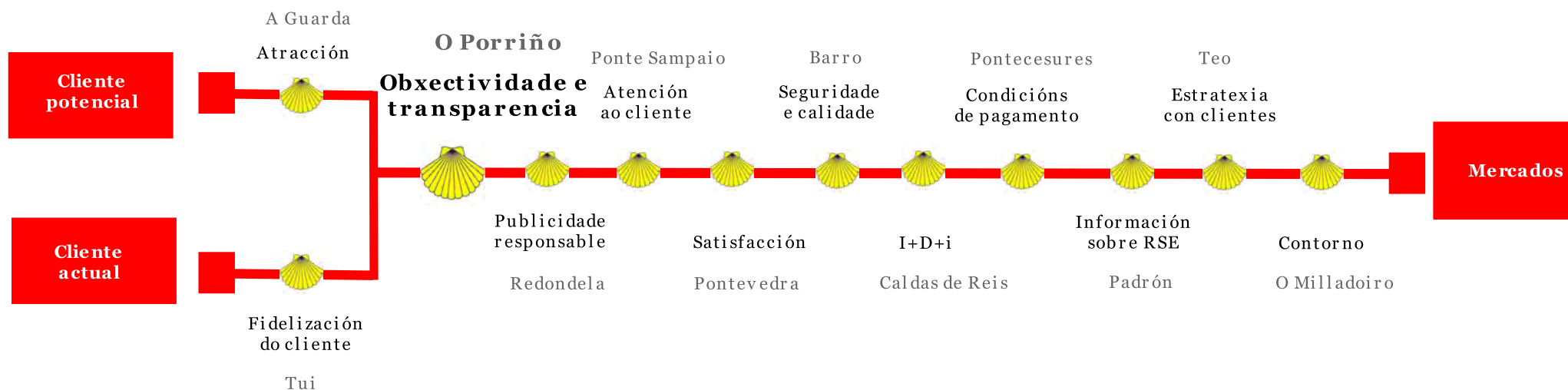
Camiño Portugués: Clientes - Cliente actual / Cliente potencial - Mercados



Fidelización do cliente

- Conceder descontos especiais.
- Crear promocións para reter a este colectivo.
- Detectar as necesidades dos clientes e anticiparse a elas.

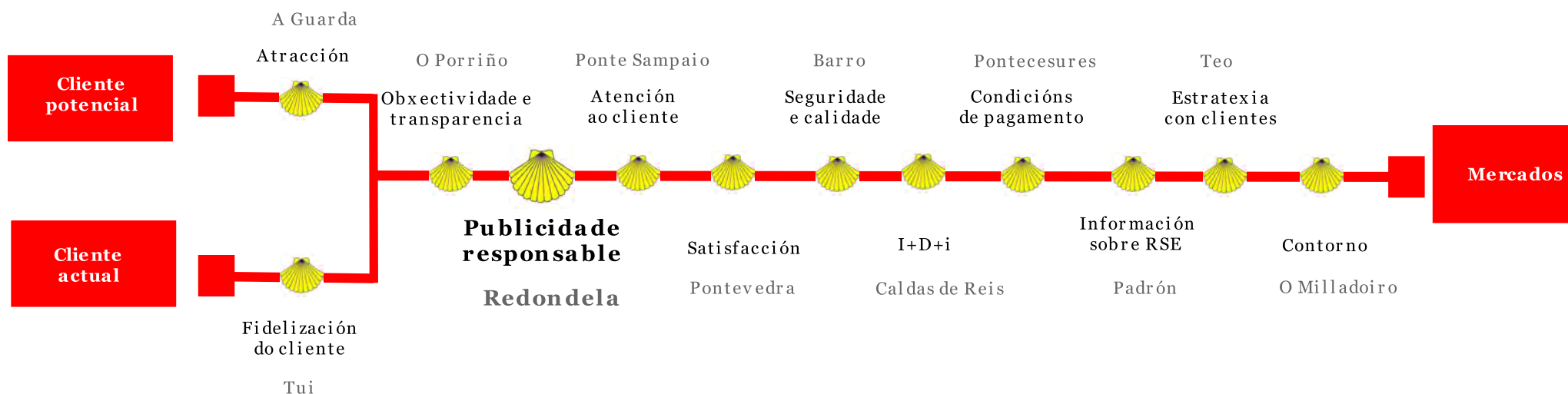
Camiño Portugués: Clientes - Cliente actual / Cliente potencial - Mercados



Obxectividade e transparencia

- Manter actualizados os medios de información (ex. web, cartas, entre outros).
- Proporcionar información veraz, obxectiva e transparente sobre a actividade da empresa, resultados desta, entre outros.
- Informar de xeito claro aos clientes actuais e potenciais sobre as características dos produtos e/ou servizos.
- Asesorar obxectivamente aos clientes, considerando as súas necesidades ou problemática específicas.

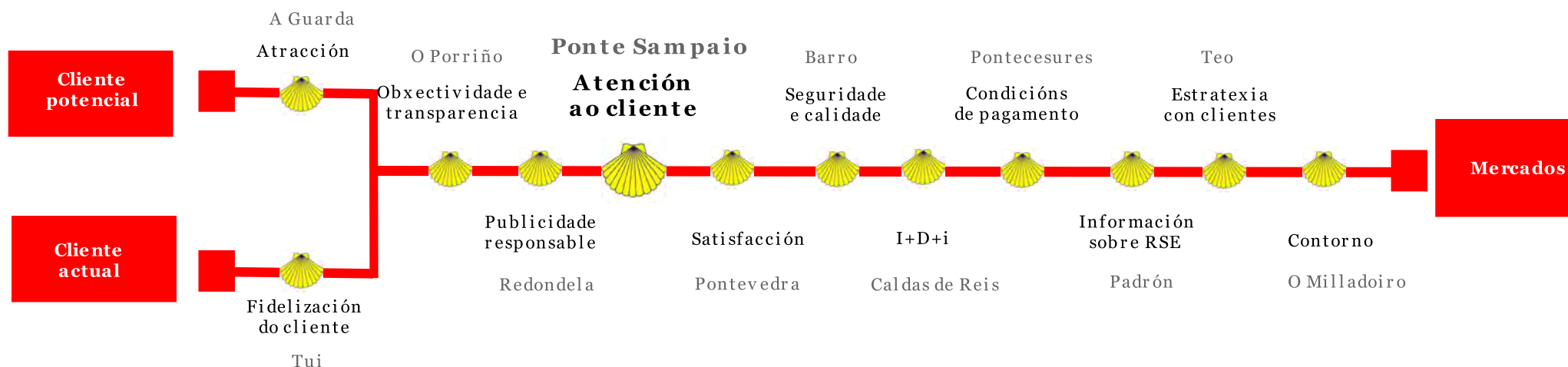
Camiño Portugués: Clientes - Cliente actual / Cliente potencial - Mercados



Publicidade responsable

- Levar a cabo unha publicidade que non dea lugar a engano ou erro.
- Ter en conta aspectos éticos e responsables á hora de acometer as campañas publicitarias (ex. evitar diferenzas de xénero, linguaxe agresiva, linguaxe que non sexa correcta, entre outros).
- Transmitir ao colectivo que a empresa desenvolve o seu negocio de forma ética e responsable.

Camiño Portugués: Clientes - Cliente actual / Cliente potencial - Mercados

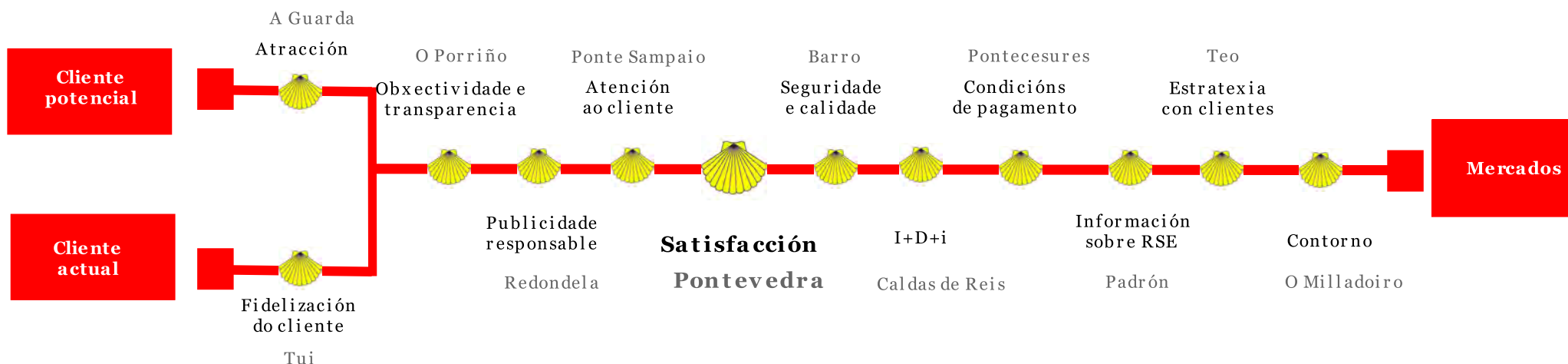


Atención ao cliente

- Prestar unha atención personalizada e de calidade ao cliente (ex. transmitir confianza, prestar un trato amable e próximo, entre outros).
- Crear canles específicas que permitan aos clientes solicitar información á empresa (ex. correo electrónico, web, entre outros).
- Responder axeitadamente as consultas.
- Reducir os tempos de espera na atención ao cliente.
- Dispoñer dunha persoa que se encargue de garantir os dereitos dos clientes (esta figura pode ser propia da empresa ou compartida con outras do sector).*
- Xestionar axeitadamente as queixas, suxestións e/ou reclamacións.
- Xestionar axeitadamente as felicitacións e recoñecementos.
- Subministrar servizos voluntarios e establecer relacións a longo prazo.

*Pódeo realizar a empresa de forma individual ou en colaboración con terceiros

Camiño Portugués: Clientes - Cliente actual / Cliente potencial - Mercados

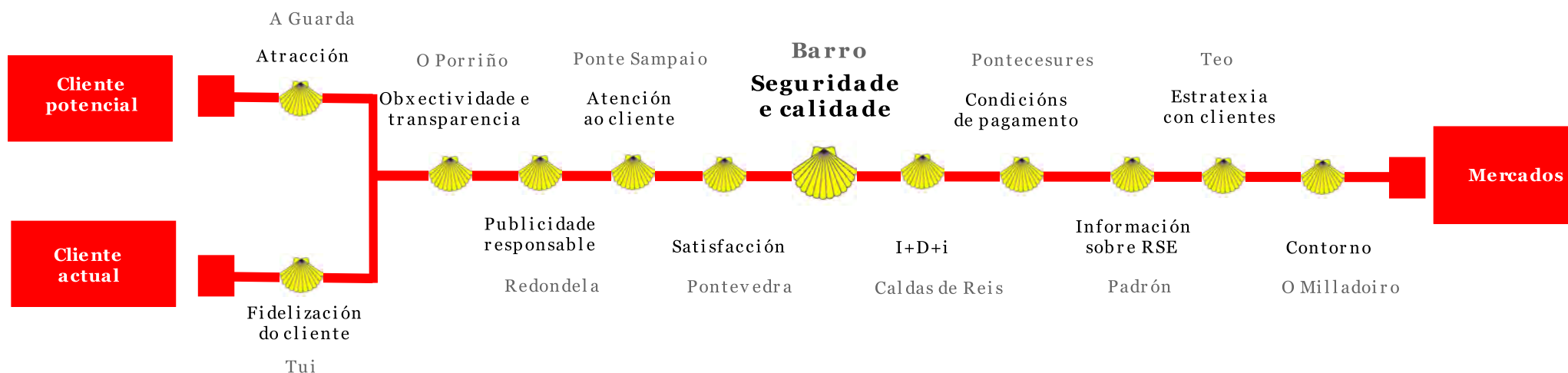


Satisfacción

- Ser áxiles ante as demandas do colectivo.
- Establecer políticas de prezo xusto cos clientes.
- Establecer reunións periódicas cos clientes, levar a cabo plataformas de diálogo e realizar enquisas que permitan recoller as opinións, expectativas e o grao de satisfacción dos clientes.
- Ofrecer produtos e/ou servizos que se axusten ás necesidades dos clientes e que consideren aspectos sociais e ambientais.
- Comportarse de xeito profesional e honesto na relación cos clientes.
- Proporcionar unha boa atención posvenda que contribúa á satisfacción do cliente (servizo propio ou subcontratado).*

*Pódeo realizar a empresa de forma individual ou en colaboración con terceiros.

Camiño Portugués: Clientes - Cliente actual / Cliente potencial - Mercados

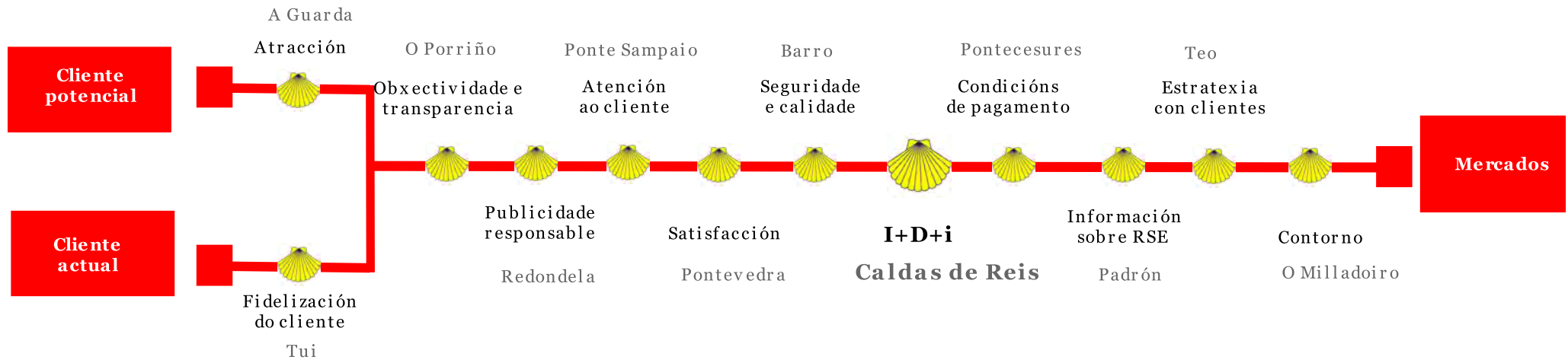


Seguridade e calidade

- Garantir a seguridade dos produtos e servizos ofrecidos.
- Asegurar unha elevada calidade na prestación de produtos e servizos ofrecidos.
- Reflectir nas etiquetas e instrucións como usar os produtos e servizos de forma responsable.
- Considerar a posibilidade de implantar un sistema de xestión da calidade (Ex. ISO 9001, EFQM, entre outros).*

*Pódeo realizar a empresa de forma individual ou en colaboración con terceiros

Camiño Portugués: Clientes - Cliente actual / Cliente potencial - Mercados

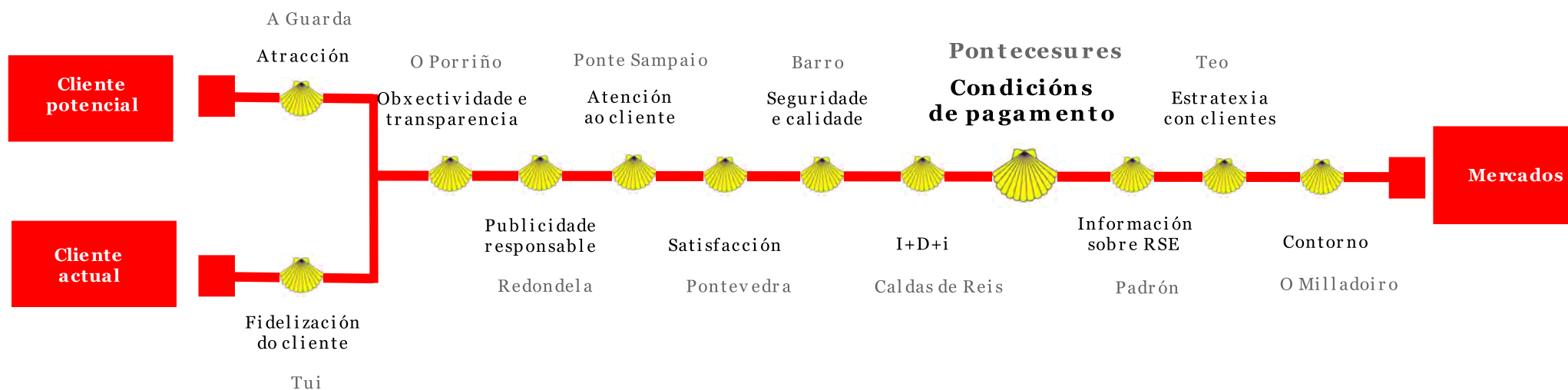


I+D+i

- Realizar investimentos en I+D+i.
- Incorporar no negocio os avances tecnolóxicos.
- Innovar en produtos e servizos.
- Diseñar procesos produtivos e/ou produtos respectuosos co medio.
- Adaptar e/ou crear novos produtos a medida dos clientes con discapacidade ou en risco de exclusión.*

*Pódeo realizar a empresa de forma individual ou en colaboración con terceiros

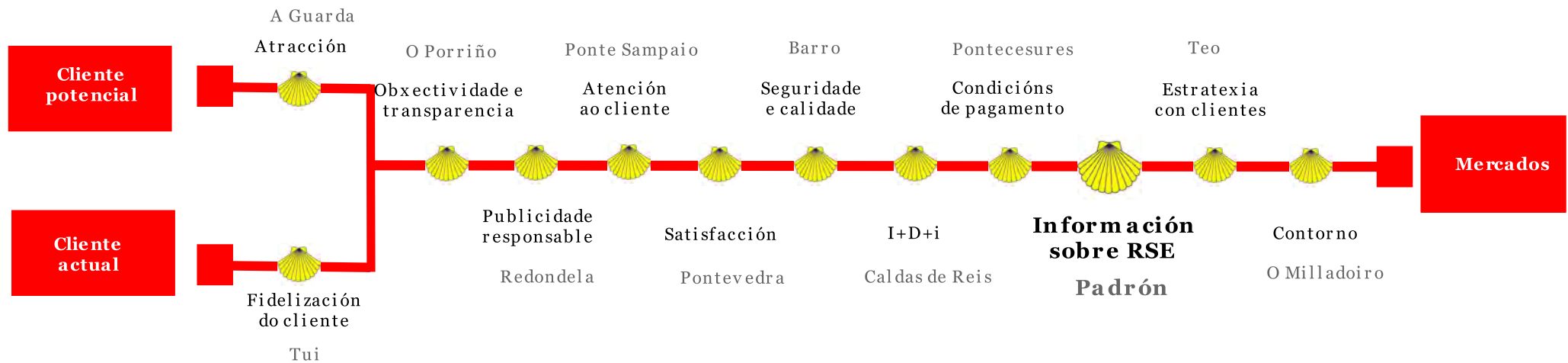
Camiño Portugués: Clientes - Cliente actual / Cliente potencial - Mercados



Condicións de pagamento

- Amosar flexibilidade nos pagamentos dos clientes en situacións especiais (ex. pagamento por mensualidades, pagamento ao final da prestación do servizo, entre outros).
- Aprazar o pagamento a clientes recorrentes en situacións especiais.
- Asesorar aos clientes sobre o mellor modo para efectuar o pagamento.

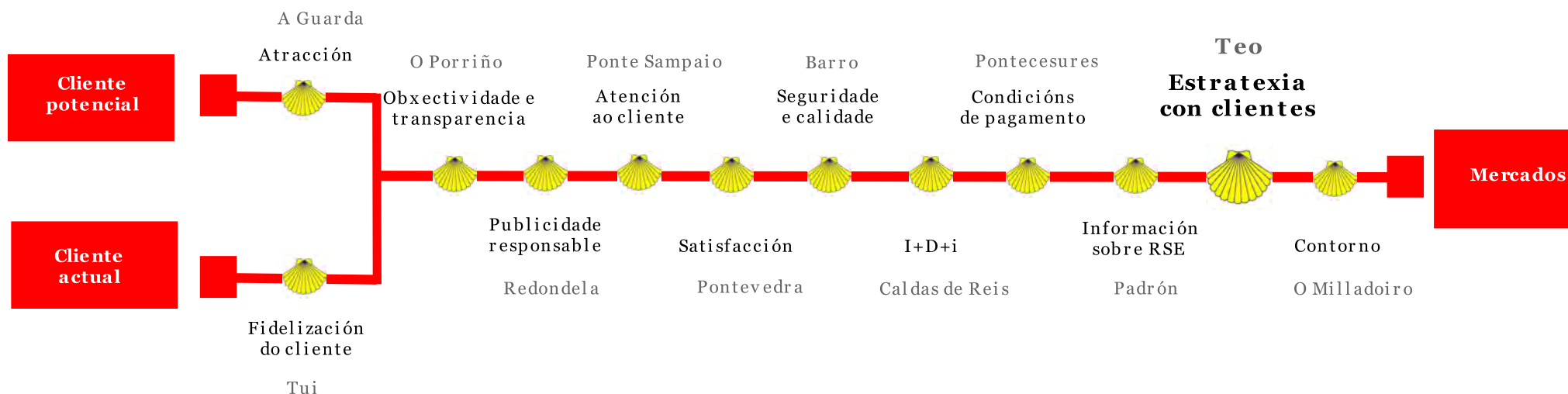
Camiño Portugués: Clientes - Cliente actual / Cliente potencial - Mercados



Información sobre RSE

- Introducir na web información sobre as accións en materia de RSE.
- Informar a este colectivo sobre os avances en RSE mediante a elaboración dalgún folleto ou publicación.
- Ser transparente na información de RSE proporcionada aos clientes.
- Dispoñer dun sitio web accesible para as persoas con algún tipo discapacidade.

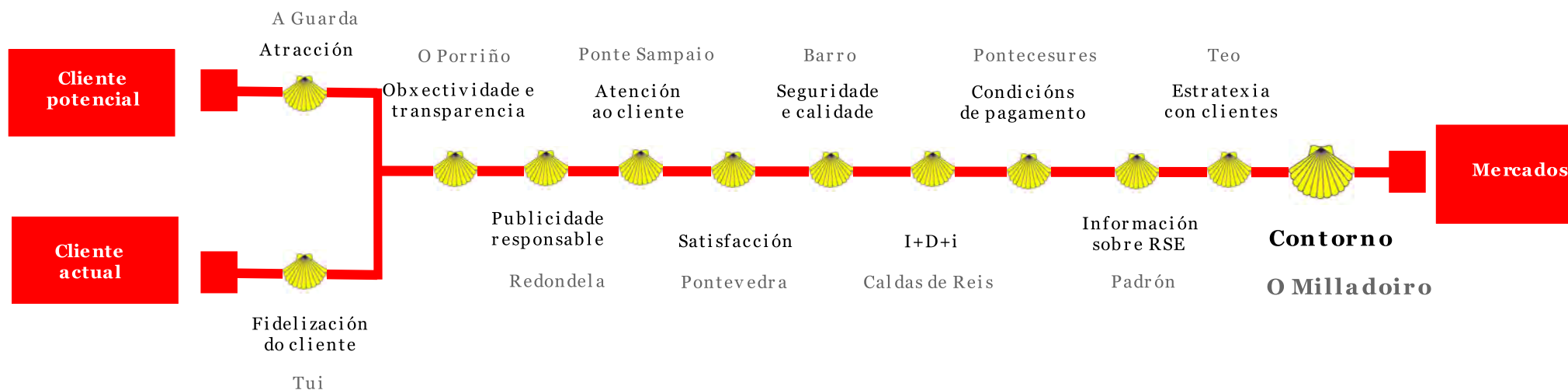
Camiño Portugués: Clientes - Cliente actual / Cliente potencial - Mercados



Estratexia con clientes

- Cumprir determinados requirimentos sociais e ambientais que poidan ser requeridos á peme como provedora de servizos/productos dunha empresa cliente.
- Diseñar accións dirixidas a este colectivo en materia de RSE.
- Establecer compromisos orientados a clientes en materia de RSE (ex. elaboración dunha política).
- Definir obxectivos a curto e medio prazo relacionados con este colectivo en materia de RSE.
- Establecer plans de acción a curto e medio prazo orientados a clientes en materia de RSE.
- Diseñar indicadores de seguimento.
- Analizar os resultados obtidos neste ámbito.

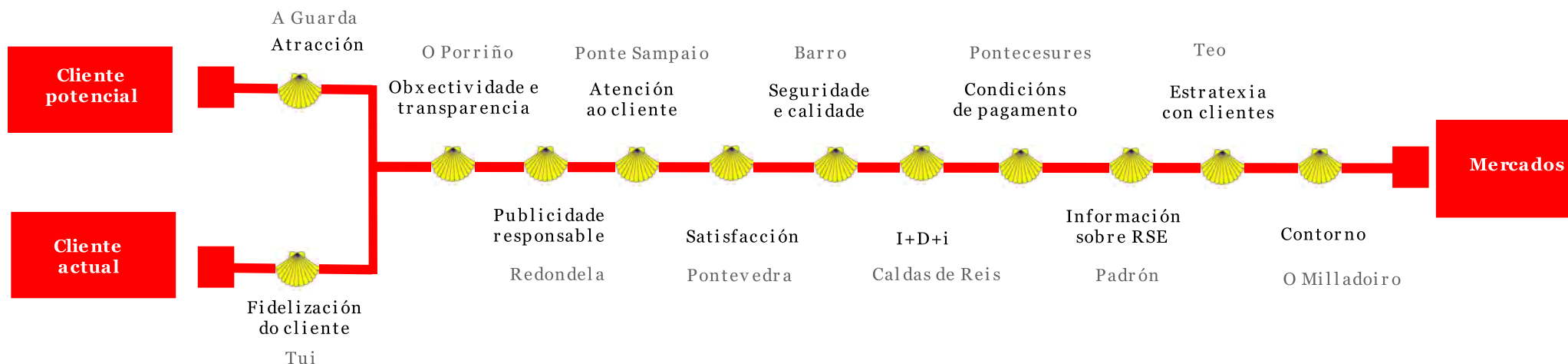
Camiño Portugués: Clientes - Cliente actual / Cliente potencial - Mercados



Contorno

- Coñecer, priorizar e segmentar aos distintos grupos de interese (ex. clientes corporativos, clientes particulares, entre outros).
- Manter unha comunicación fluída a través de reunións periódicas, sesións de traballo, enquisas, caixas de correo de suxestións, entre outros, que permitan detectar as necesidades e expectativas.
- Levar a cabo actuacións que contribúan a dar resposta ás expectativas deste grupo.

Camiño Portugués: Clientes - Cliente actual / Cliente potencial - Mercados



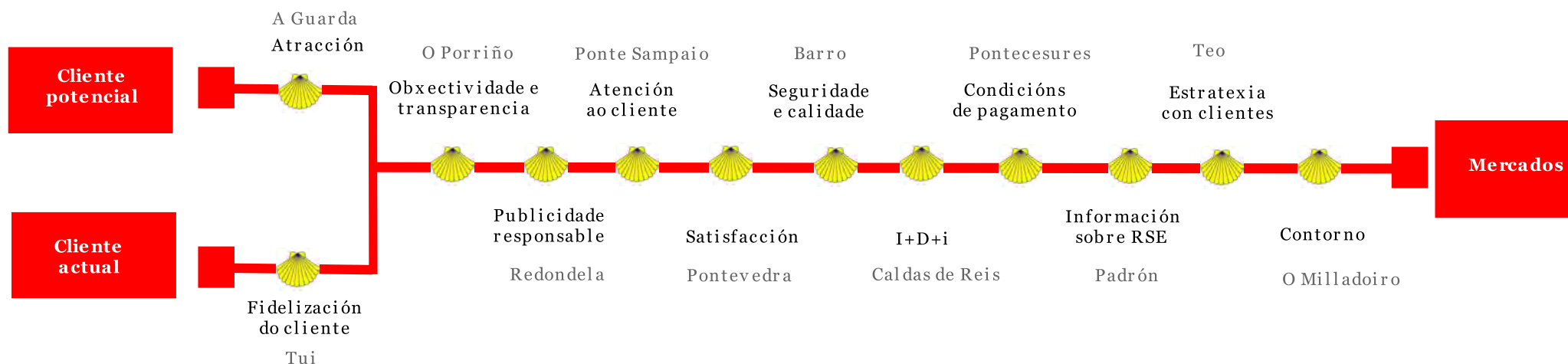
QUE É?

BENEFICIOS

CASOS PRÁCTICOS

- Aumento da calidade e fiabilidade dos produtos e/ou servizos.
- Mellor servizo de atención ao cliente.
- Maior satisfacción e fidelización deste colectivo.
- Maior coñecemento das necesidades do colectivo que permitirá ofrecer novos produtos e/ou servizos.
- Atracción de potenciais clientes e posibilidade de dirixirse a novos nichos de mercado.
- Incremento da percepción de transparencia e maior confianza na actividade da empresa.
- Mellora da reputación e imaxe ante o colectivo.

Camiño Portugués: Clientes - Cliente actual / Cliente potencial - Mercados



QUE É?

BENEFICIOS

CASOS PRÁCTICOS

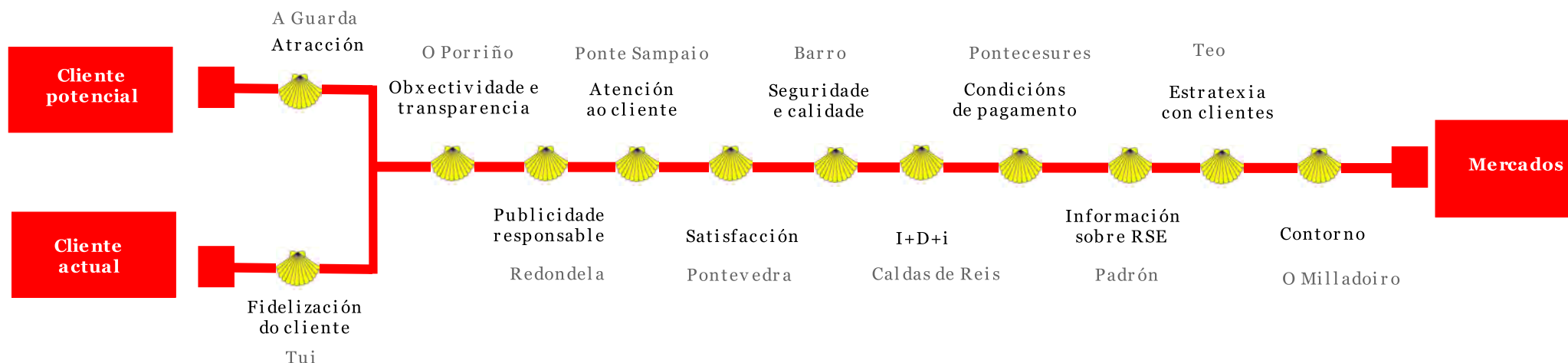


Grupo Desarrolla é unha empresa innovadora especializada en construción integral que quere distinguirse por ofrecer un valor engadido propio nos proxectos que executa.

Conta cun sistema de xestión orientado ao cliente que ten en conta nas súas actuacións valores como a transparencia, a seriedade e o compromiso.

A empresa levou a cabo diferentes accións solidarias en apoio de colectivos sociais desfavorecidos ou en risco de exclusión como a construción dunha escola en Nicaragua ou un centro Médico en Camerún. Tamén inclúe dentro da súa estratexia de responsabilidade social a participación en programas de acceso a mozos ao mercado laboral en colaboración con universidades.

Camiño Portugués: Clientes - Cliente actual / Cliente potencial - Mercados



QUE É?

BENEFICIOS

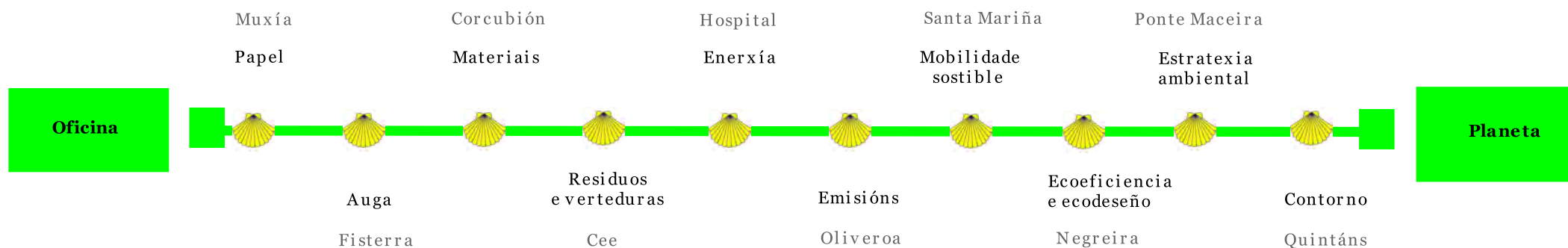
CASOS PRÁCTICOS



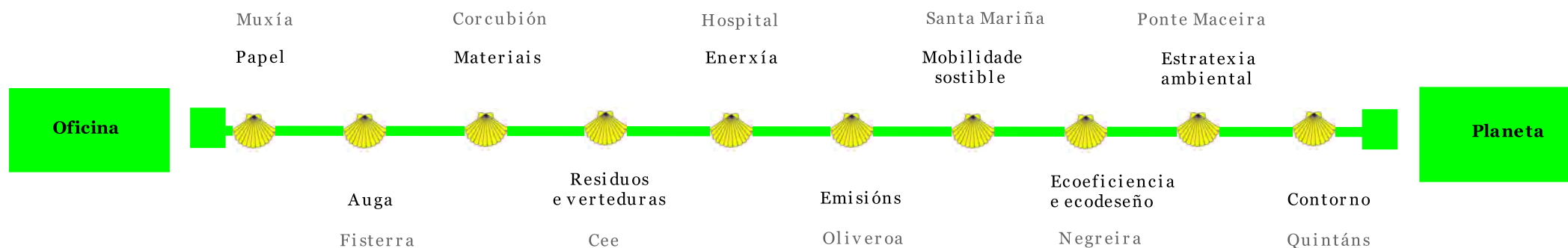
Sacendi S.L. é unha empresa fundada en Pontevedra en 2005 que ten como misión a mellora da calidade de vida dos nosos maiores a través da innovación nos servizos socio-sanitarios: Saraiva Centros de Día, Saraiva Axuda a Domicilio, Saraiva Unidade de Memoria e, proximamente, Saraiva Senior, unha nova proposta residencial baseada no sistema housing. A esencia do traballo de Sacendi está plasmada na metodoloxía de atención centrada na persoa usuaria.

O proxecto Saraiva Senior foi un dos gañadores da edición 2013 do concurso Momentum Project. As Unidades de Memoria Saraiva Senior foron galardonadas cun Premio Accesit no XXV congreso da Sociedade Galega de Xeriatria e Xerontoloxía.

Camiño a Fisterra: Ambiente - Oficina - Planeta



Camiño a Fisterra: Ambiente - Oficina - Planeta



QUE É?

BENEFICIOS

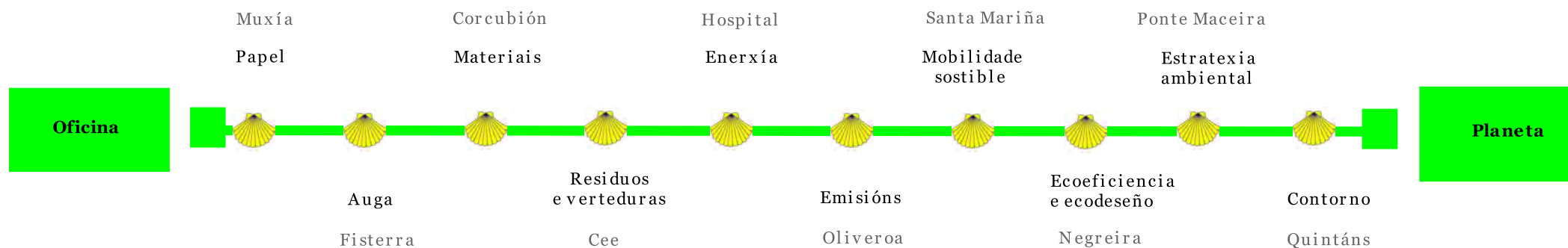
CASOS PRÁCTICOS

Como consecuencia do desenvolvemento da súa actividade, as pemes igual ca toda actividade empresarial, provocan un impacto sobre o ambiente xa que desenvolven o seu negocio nun amplo abano de actividades tales como a produción, o comercio ou a prestación de bens e servizos.

Adicionalmente, hai que ter en conta que a preocupación polos problemas ambientais é cada vez máis patente na sociedade actual, a cal demanda con máis forza que as empresas respecten e amosen preocupación polo ámbito no que desenvolven a súa actividade.

Un uso eficiente dos recursos e da enerxía nos procesos produtivos, ademais dun menor impacto no medio, supón un considerable aforro económico que se traduce nunha mellora da rendibilidade.

Camiño a Fisterra: Ambiente - Oficina - Planeta



QUE É?

BENEFICIOS

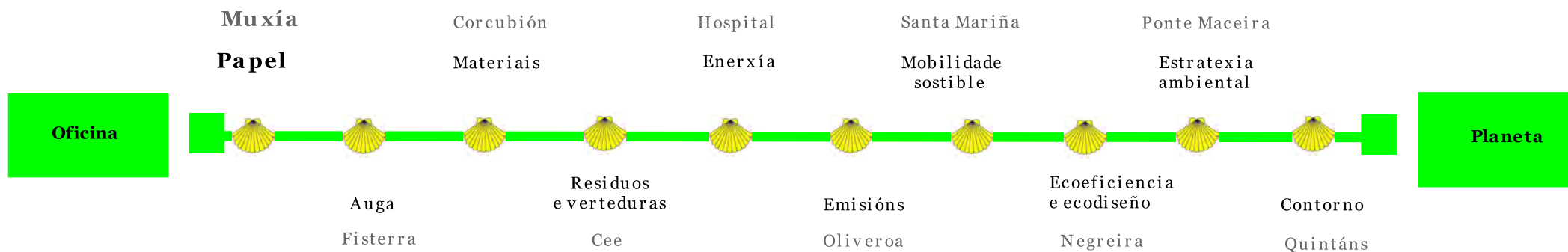
CASOS PRÁCTICOS

Por estes motivos é necesario que as pemes traballen para:

- Fomentar a redución de consumo e o aforro na organización:
 - Adoptando boas prácticas que permitan facer máis eficiente o seu proceso produtivo e contribúan a previr os impactos sobre o medio.
 - Incorporando tecnoloxías limpas que contribúan a iso.
 - Optimizando o uso de materiais e materias primas.
- Mellorar a calidade dos produtos e servizos reducindo os seus custos.
- Concienciar ao seu persoal, clientes, provedores e socios, entre outros, da importancia de coidar o seu ámbito.
- Capacitar ao seu persoal para que desenvolvan o seu traballo de forma que impacte o menos posible sobre seu ámbito.
- Cumprir cos requisitos legais existentes en materia ambiental e prepararse para o cumprimento de futuras normativas.

Destacar tamén que a eficiencia ambiental é sinónimo de eficiencia económica, xa que permite facer un mellor uso dos recursos e, polo tanto, un aforro de custos. Por este motivo, incorporar aspectos que favorezan a conservación do ambiente son factores clave para lograr unha mellora da produtividade e competitividade das pemes.

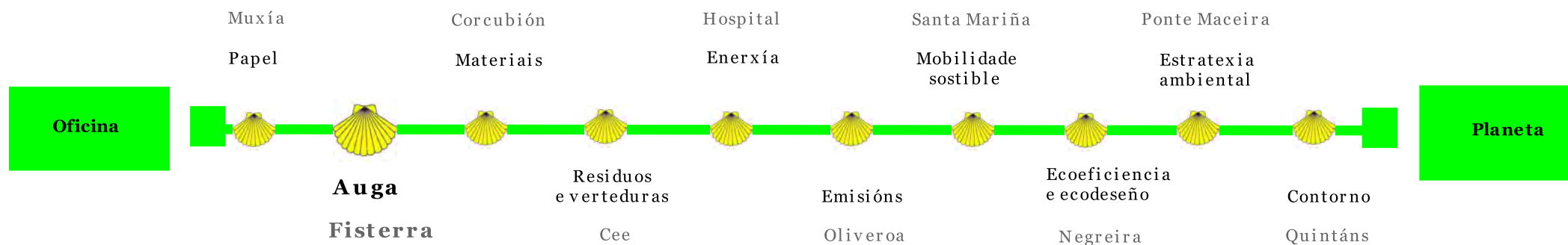
Camiño a Fisterra: Ambiente - Oficina - Planeta



Papel

- Fomentar a redución do consumo de papel, incluíndo nos correos electrónicos unha mensaxe que informe da importancia de coidar o medio e que propoña non imprimir o correo se non é necesario.
- Imprimir só aqueles documentos que non poidan lerse no ordenador e que se necesiten para o desempeño do traballo.
- Neste caso sempre imprimir a dobre cara ou imprimir varias páxinas nunha mesma folla.
- Reutilizar o papel impreso a unha cara como papel de traballo.
- Promover o uso do papel reciclado.
- Poñer papeleiras/colectores de recollida de papel nas instalacións para fomentar a reciclaxe.
- Dispoñer de compartimentos de recollida de prensa que permitan compartir os xornais e revistas xa lidos.
- Fomentar o almacenamento dixital da información.

Camiño a Fisterra: Ambiente - Oficina - Planeta

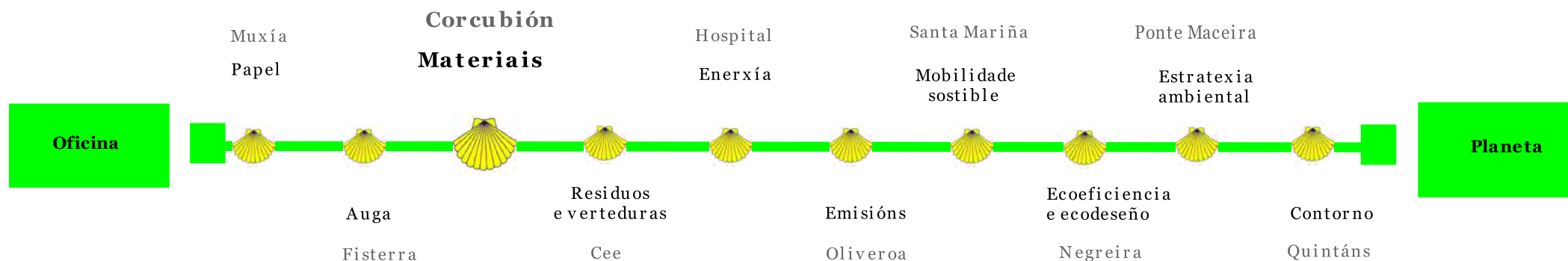


Auga

- Poñer carteis nos aseos e realizar accións informativas e de concienciación que fomenten o consumo responsable de auga.
- Utilizar produtos absorbentes como toallíñas e baetas que permitan a recollida de líquidos e eviten o consumo de auga.
- Instalar fontes de auga con limitadores de cantidade.
- Fomentar o consumo de auga das fontes e optimizar o consumo de auga embotellada.
- Instalar limitadores de presión, difusores e temporizadores en billas e duchas.
- Empregar auga a presión para a limpeza das instalacións.
- Realizar revisións de mantemento das instalacións que permitan evitar fugas.*

* Pódeo realizar a empresa de forma individual ou en colaboración con terceiros.

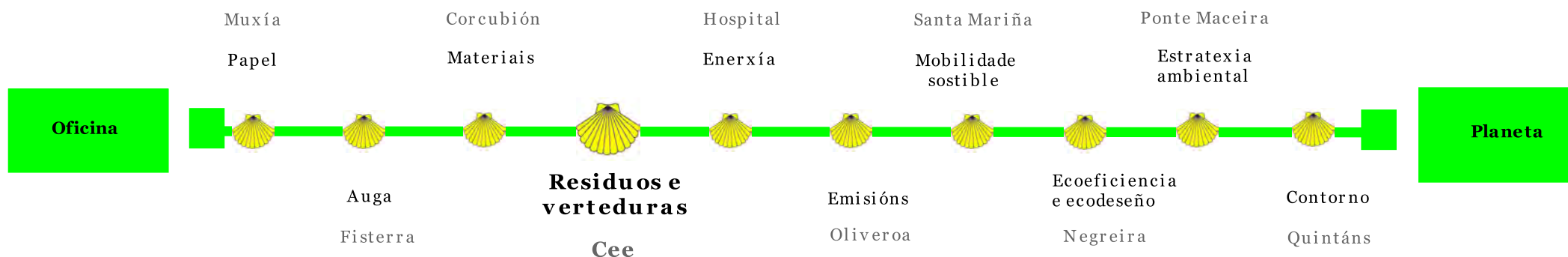
Camiño a Fisterra: Ambiente - Oficina - Planeta



Materiais

- Utilizar sempre que sexa posible produtos reciclados.
- Fomentar o uso de materiais ou produtos que permitan máis dun só uso (ex. pilas recargables, embalaxes, etc.).
- Adquirir produtos que non teñan efectos nocivos contra a saúde e o ambiente (ex. evitar o uso de aerosois).
- Levar a cabo un correcto almacenamento dos materiais para conservar a súa calidade e evitar riscos de contaminación por vertedura ou evaporación.
- Evitar envoltorios excesivos no envasado e embalaxe e limitar ao máximo os embalaxes dun só uso.

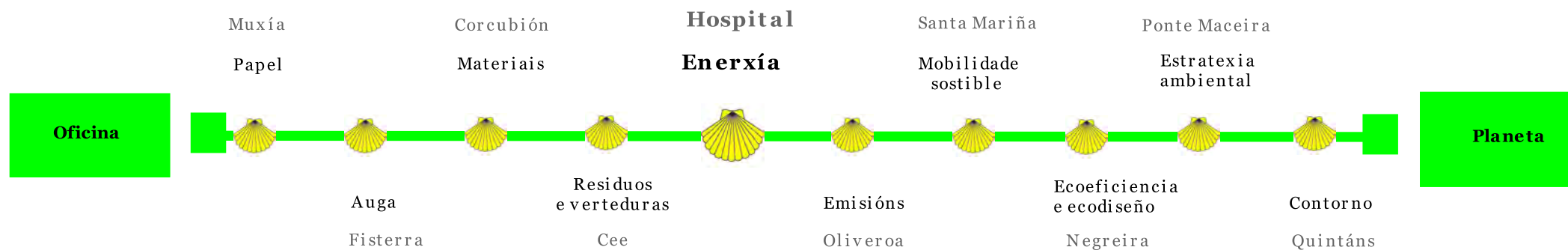
Camiño a Fisterra: Ambiente - Oficina - Planeta



Residuos e verteduras

- Promover unha boa xestión dos residuos na empresa mediante a redución, reutilización e reciclaxe destes (R+R+R).
- Triturar, reutilizar ou vender como subprodutos os restos dos materiais.
- Dispoñer de colectores de separación de residuos para realizar unha axeitada xestión destes.
- Almacenar os residuos perigosos en recipientes axeitados.
- Entregar os aceites usados aos xestores autorizados.
- Depositar nun punto limpo os residuos perigosos como tóner, tubos fluorescentes, pilas, entre outros; ou entregalos a xestores autorizados.
- Depurar a auga que se verte ao río ou rede de sumidoiros.

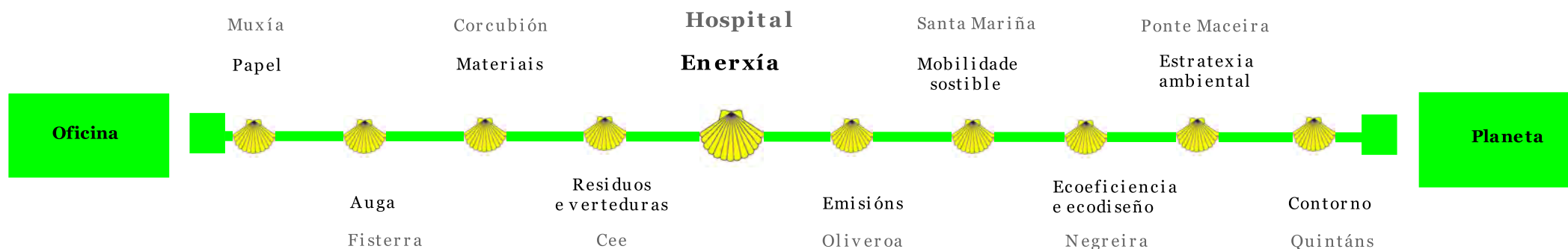
Camiño a Fisterra: Ambiente - Oficina - Planeta



Enerxía

- Aproveitar ao máximo a luz natural (ex. situar os postos de traballo preto das ventás).
- Apagar as luces cando non se usen e non as acender cando non sexa necesario (ex. salas de reunións, servizos, entre outros).
- Potenciar, na medida do posible, o uso de enerxías renovables na empresa (ex. enerxías eólica, solar, entre outras).
- Preocuparse por manter os aparatos electrónicos en bo estado.
- Desconectar os dispositivos electrónicos (fax, ordenadores, fotocopiadoras, maquinaria, entre outros) que non vaian ser utilizadas nun período de tempo prolongado.
- Configurar o ordenador para que pase a estado de repouso aos 20 minutos de inactividade.

Camiño a Fisterra: Ambiente - Oficina - Planeta

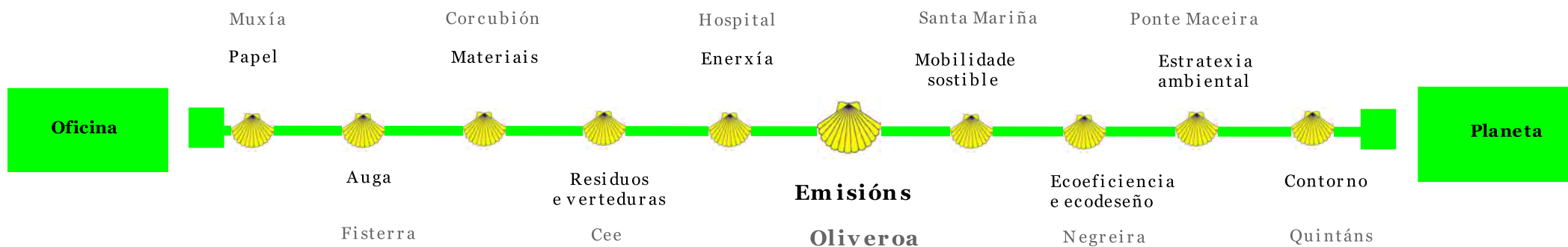


Enerxía

- Instalar lámpadas de baixo consumo, utilizar dispositivos baseados en enerxías renovables ou dispoñer de sensores de presenza que permitan adaptar as instalacións para reducir o consumo de enerxía.
- Implantar termóstatos de frío-calor que manteñan a temperatura constante.
- Considerar a posibilidade de realizar auditorías enerxéticas (pódeo facer a empresa ou encargalo a un experto independente).*
- Utilizar coches eléctricos na frota da empresa.

* Pódeo realizar a empresa de forma individual ou en colaboración con terceiros.

Camiño a Fisterra: Ambiente - Oficina - Planeta



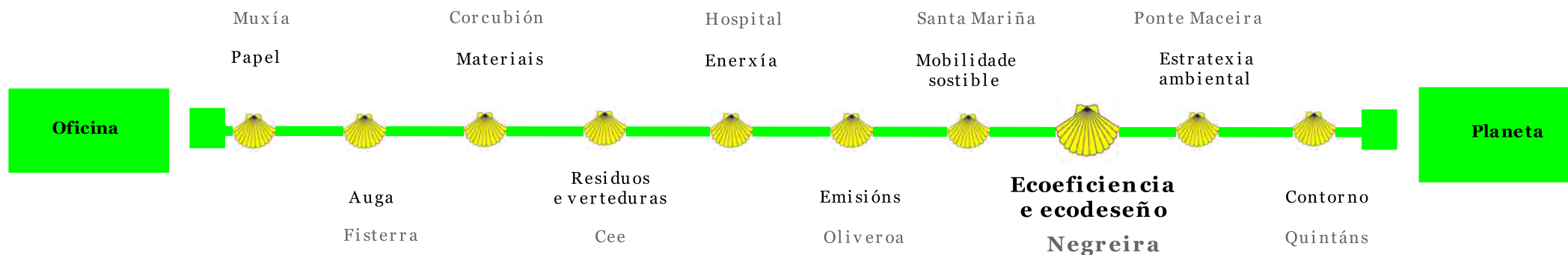
Emisións

- Manter en bo estado a frota de vehículos para minimizar a emisión de gases de efecto invernadoiro.
- Realizar campañas de concienciación que favorezan a conducción sostible (ex. evitar freadas).
- Promover medidas de mobilidade sostible** como fomentar o uso do transporte público, facilitar un autocar de empresa compartido con outras empresas da zona ou compartir vehículo entre varios empregados.*
- Utilizar filtros de partículas para minimizar as emisións contaminantes.
- Usar biocombustibles sempre que sexa viable.
- Plantar árbores no ámbito próximo para favorecer a compensación de emisións.*

* Pódeo realizar a empresa de forma individual ou en colaboración con terceiros.

** Consultar a "Guía de Movilidad Sostenible para la Empresa Responsable" de Club de Excelencia en Sostenibilidad.

Camiño a Fisterra: Ambiente - Oficina - Planeta

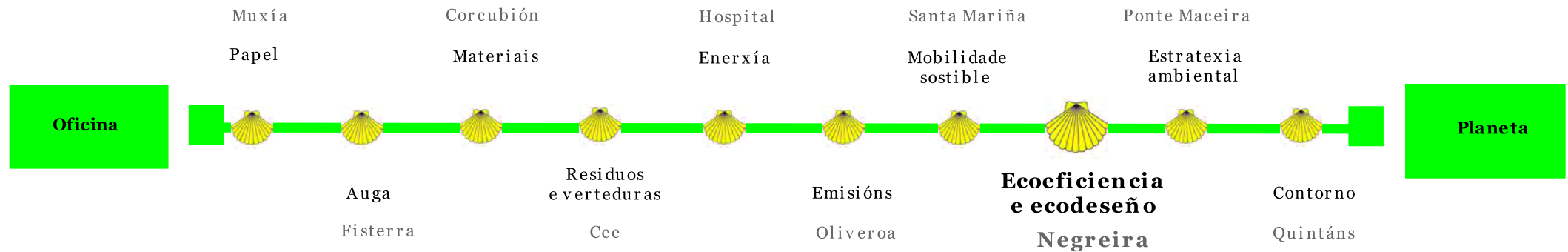


Mobilidade sostible

- Facer revisións periódicas da frota de vehículos para garantir o mínimo volume posible de emisións de gases contaminantes.
- Realizar campañas de concienciación que favorezan a conducción sostible e eficiente; organizar cursos de formación para os comerciais.
- Promover medidas de mobilidade sostible *, como fomentar o uso do transporte público, facilitar un autobús de empresa compartido con outras empresas da zona ou compartir vehículo entre varios empregados (car pooling).
- Para as reunións con clientes, establecer sistemas de videoconferencia ou teleconferencia.
- Optimizar as rutas comerciais e as rutas de transporte das persoas traballadoras ao centro de traballo.
- Substituír os vehículos tradicionais por vehículos eléctricos ou de baixas emisións.

* Consultar a "Guía de Movilidad Sostenible para la Empresa Responsable", de Club de Excelencia en Sostenibilidad (www.club sostenibilidad.org)

Camiño a Fisterra: Ambiente - Oficina - Planeta

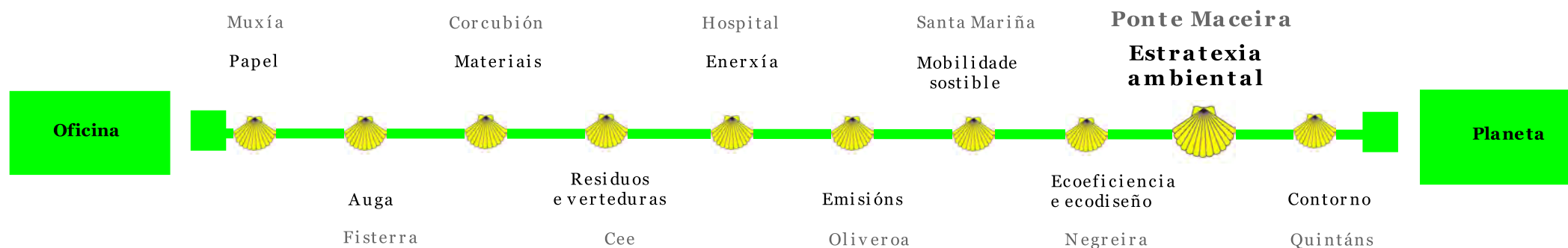


Ecoeficiencia e ecodeseño

- Desenvolver accións relacionadas coa ecoeficiencia.
- Considerar os aspectos ambientais á hora de deseñar os produtos e servizos e/ou os procesos produtivos (ex. discriminar os procesos de produción que xeren maior contaminación e residuos).*

* Pódeo realizar a empresa de forma individual ou en colaboración con terceiros.

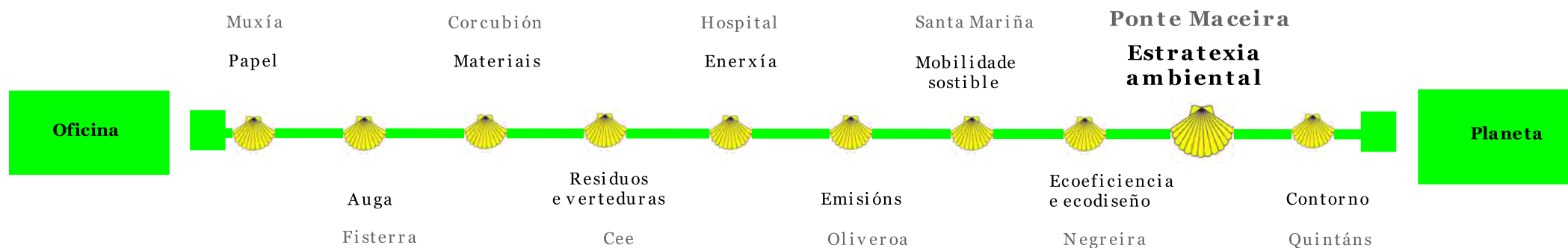
Camiño a Fisterra: Ambiente - Oficina - Planeta



Estratexia ambiental

- Deseñar accións orientadas á preservación do medio.
- Establecer compromisos orientados ao coidado do medio (ex. deseñar unha política ambiental).
- Definir obxectivos a curto e medio prazo relacionados co ambiente.
- Establecer plans de acción a curto e medio prazo en materia ambiental (ex. plan de actuación e minimización de residuos, plan de actuación en materia de riscos ambientais, plan de redución de consumos de materias básicas: auga, papel, enerxía, combustibles, tóner, materiais informáticos, etc.).
- Deseñar indicadores de seguimento.

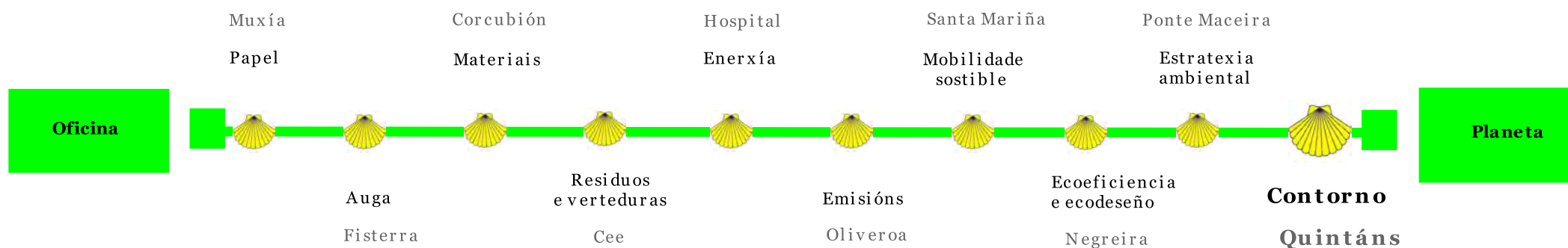
Camiño a Fisterra: Ambiente - Oficina - Planeta



Estratexia ambiental

- Analizar os resultados obtidos en relación co ambiente.
- Sensibilizar aos grupos de interese da importancia de coidar o seu ámbito e ao persoal de levar a cabo accións que contribúan á protección do ambiente (ex. aforro de enerxía, separación de residuos, entre outros).
- Pertencer a organizacións ambientais, participar en foros relacionados coa materia, entre outros.
- Promover a implantación dun sistema de xestión ambiental - ISO 14001, EMAS entre outros.
- Comunicar os avances da empresa neste ámbito.

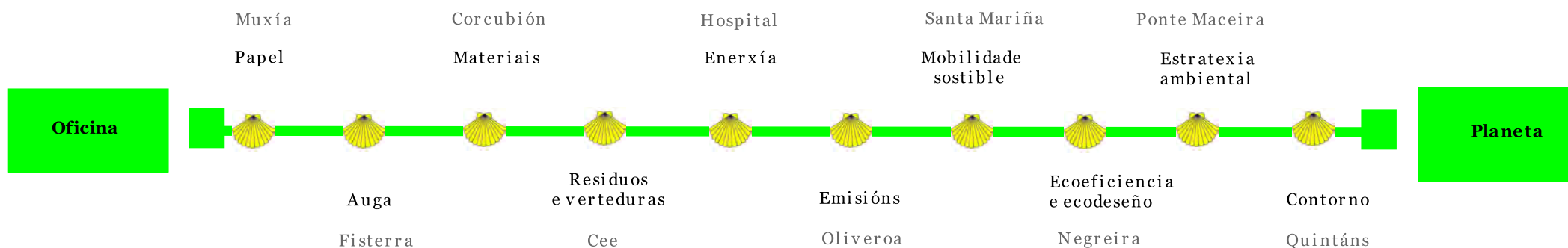
Camiño a Fisterra: Ambiente - Oficina - Planeta



Contorno

- Coñecer, priorizar e segmentar os distintos grupos de interese (ex. asociacións ambientais, veciños, colexios, entre outros).
- Manter unha comunicación fluída con eles a través de reunións periódicas, sesións de traballo, enquisas, caixas de correo de suxestións, entre outros, que permitan detectar as necesidades e expectativas.
- Levar a cabo actuacións que contribúan a dar resposta ás expectativas deste grupo.

Camiño a Fisterra: Ambiente - Oficina - Planeta



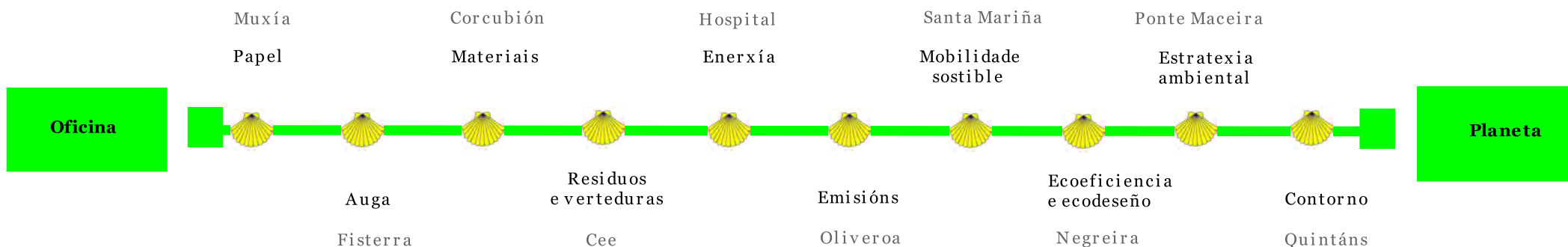
QUE É?

BENEFICIOS

CASOS PRÁCTICOS

- Maior eficiencia na xestión económica e redución de custos.
- Menor consumo de papel na empresa.
- Optimización do consumo de auga (aforro de auga) na empresa.
- Minimización dos riscos ambientais derivados da inadecuada xestión dos residuos.
- Redución do gasto enerxético na empresa debido ao uso de lámpadas de baixo consumo, termóstatos, entre outros.
- Maior conciencia ambiental do equipo sobre a importancia de levar a cabo un consumo responsable dos recursos.
- Recoñecemento da empresa polo desenvolvemento de actuacións orientadas á redución de emisións como campañas de concienciación, medidas de mobilidade sostible, entre outros.

Camiño a Fisterra: Ambiente - Oficina - Planeta



QUE É?

BENEFICIOS

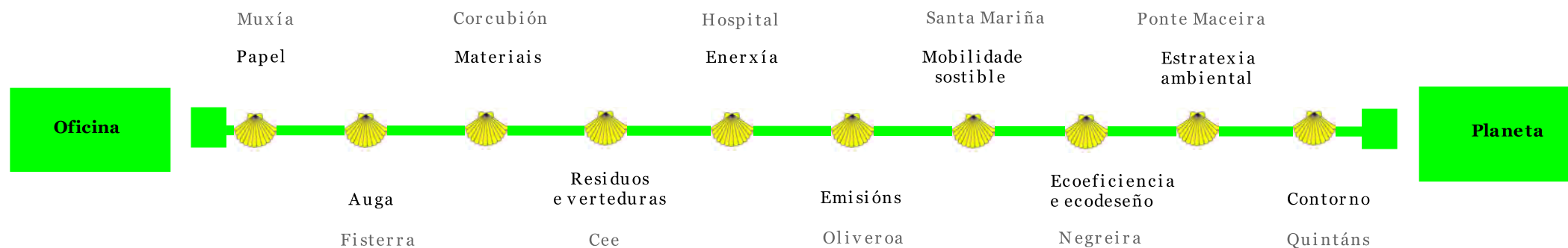
CASOS PRÁCTICOS



Empresa que xestiona un albergue turístico e equipamento de educación ambiental, de 68 plazas. Oferta actividades de educación ambiental e pon en valor o patrimonio natural e cultural da comarca eumesa (Pontedeume-A Coruña). No ámbito do ambiente conta cos seguintes recoñecementos:

- EU Ecolabel 2011 Communication Award.
- Concedida a ECOLABEL para servicios de aloxamento turístico.
- Premios Europeos de Medio Ambiente á Empresa 2009-2010. Sección Galega e Sección Española (accésit), na categoría Produto/Servizo para o desenvolvemento sostible.
- 3º Premio Galicia á pequena e mediana empresa sostible. 2ª edición 2008

Camiño a Fisterra: Ambiente - Oficina - Planeta



QUE É?

BENEFICIOS

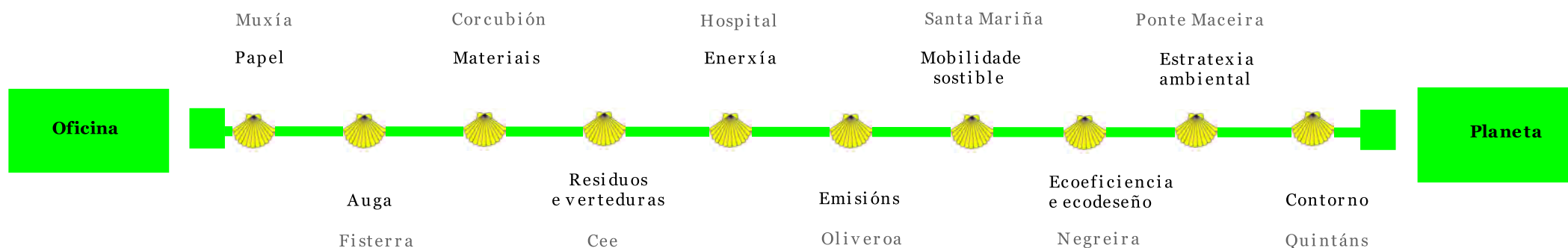
CASOS PRÁCTICOS

Ecocelta é unha empresa dedicada á fabricación de abonos e substratos naturais e ecolóxicos a partir da xestión sostible de restos orgánicos. A organización foi recoñecida cos seguintes galardóns:



- Premio Innovación Tecnolóxica Medio Ambiente Natural 2005, na Feira Internacional Semana verde de Galicia en Silleda.
- Premio Innovación Tecnolóxica Medio Ambiente Natural 2007, na Feira Internacional Semana verde de Galicia en Silleda.
- Premio Especial AGADER 2007.

Camiño a Fisterra: Ambiente - Oficina - Planeta



QUE É?

BENEFICIOS

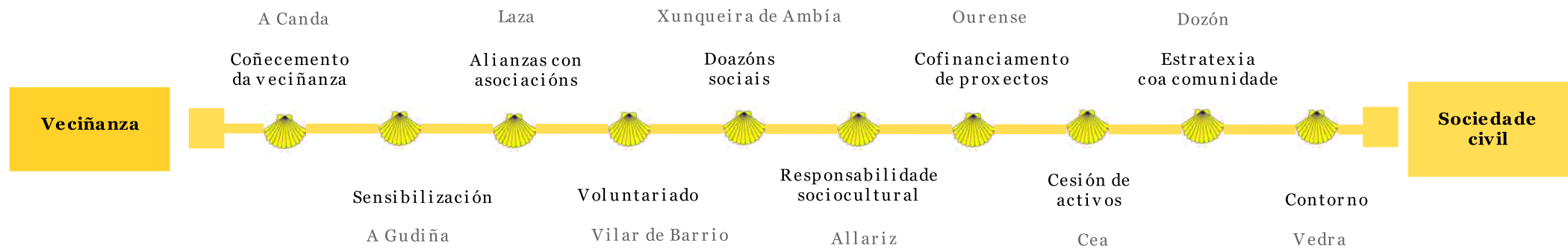
CASOS PRÁCTICOS



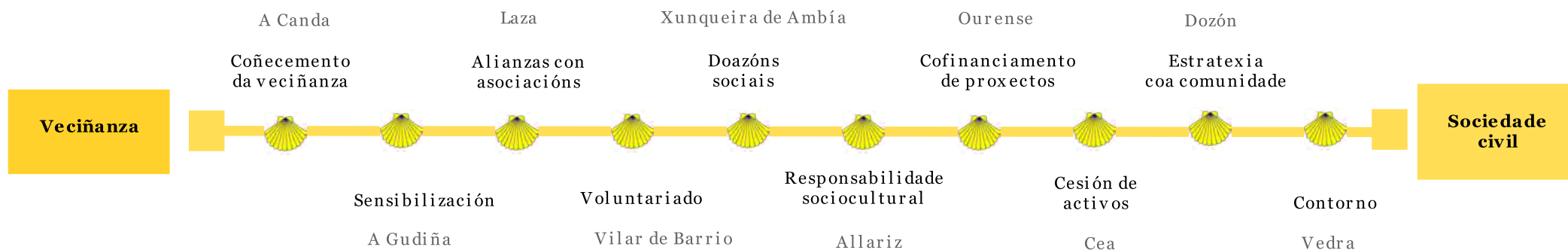
Corporación Laber Microal é unha empresa dedicada á asitencia responsable e sostible da industria agroalimentaria. Dentro da súa estratexia de responsabilidade social ten como compromiso a redución do uso de papel de forma que os seus clientes reciben os documentos e informes en soporte electrónico.

Corporación Laber Microal realiza programas continuos de formación para o desenvolvemento persoal e laboral do seu persoal ao que ofrece compatibilidade laboral a través de acordos que permiten a conciliación laboral e familiar. Tamén actúa de intermediaria entre empresas alimentarias e o Banco de Alimentos da Coruña ao que lle fan chegar alimentos analizados de balde para garantir o seu perfecto estado para o consumo.

Vía da Prata: Comunidade - Veciñanza - Sociedade civil



Vía da Prata: Comunidade - Veciñanza - Sociedade civil



QUE É?

BENEFICIOS

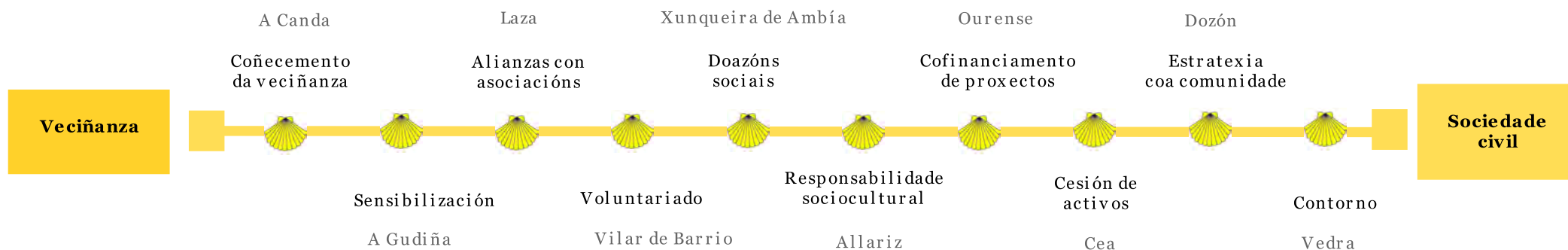
CASOS PRÁCTICOS

As pemes son compañías que contribúen activamente ao desenvolvemento do territorio no que operan, xa que ao realizar a súa actividade contribúen á creación de emprego e riqueza na zona converténdose xeralmente nun referente nos seus ámbitos de actuación. Por iso, é desexable que as empresas estean ben posicionadas no seu territorio de actuación co fin de consolidar a súa relación coas comunidades.

Neste sentido, hai que ter en conta que actualmente a empresa "xestiona" a relación coa comunidade dende as seguintes perspectivas:

- Como ferramenta que axuda a ter a confianza dos grupos de interese.
- Como vía que facilita o establecemento e a consolidación de relacións coas asociacións e coa comunidade.
- Como elemento que contribúe a resolver as necesidades sociais e ambientais do territorio onde opera a organización.

Vía da Prata: Comunidade - Veciñanza - Sociedade civil



QUE É?

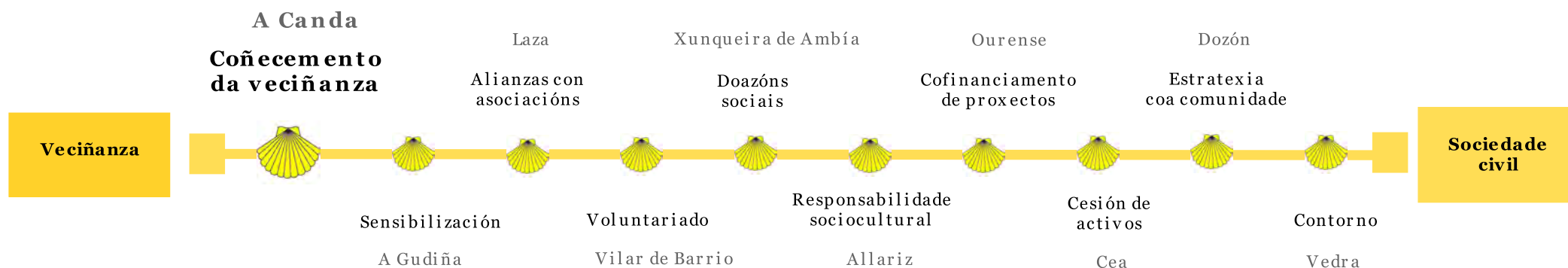
BENEFICIOS

CASOS PRÁCTICOS

En termos de responsabilidade social empresarial, o principal obxectivo para as pemes é que esas actuacións orientadas á sociedade sexan integradas como un elemento natural na súa estratexia de negocio. Por iso, é importante que as accións desenvolvidas teñan un impacto positivo tanto na comunidade coma na súa estratexia de negocio, xa que a percepción de "bo cidadán" por parte da comunidade axudará ao desenvolvemento de novas oportunidades de negocio no futuro.

Ademais, a colaboración activa das pemes coa comunidade é un factor importante para mellorar a percepción que a sociedade ten da empresa, así como, un elemento clave para lograr a diferenciación fronte á competencia.

Vía da Prata: Comunidade - Veciñanza - Sociedade civil

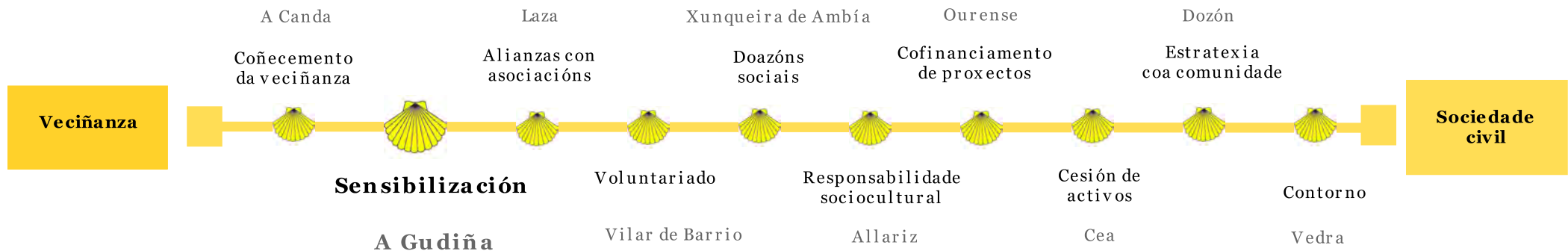


Coñecemento da veciñanza

- Coñecer as preocupacións da veciñanza a través de reunións periódicas coas asociacións e outros representantes da comunidade.*
- Participar en eventos sociais da rexión para identificar as necesidades do seu contorno.*
- Crear un enderezo de correo electrónico ou un teléfono de contacto que permita expresar suxestións e/ou queixas.
- Incluír información orientada á veciñanza na web.
- Realizar unha enquisa dirixida a coñecer as inquietudes da veciñanza.

* Pódeo realizar a empresa de forma individual ou en colaboración con terceiros

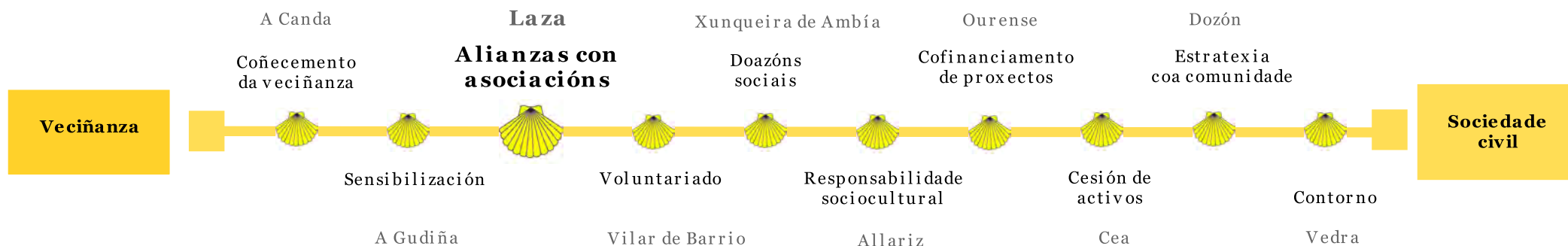
Vía da Prata: Comunidade - Veciñanza - Sociedade civil



Sensibilización

- Sensibilizar á comunidade sobre a importancia de coidar o seu ámbito a través da publicidade na radio, televisión e xornais onde operan ou a través da organización de xornadas educativas co apoio dalgunha asociación.
- Transmitir ás asociacións máis próximas nas reunións periódicas que a empresa desenvolve a súa actividade de forma ética e responsable.
- Realizar xornadas de portas abertas destinadas a aqueles grupos de interese que queiran coñecer a empresa.

Vía da Prata: Comunidade - Veciñanza - Sociedade civil

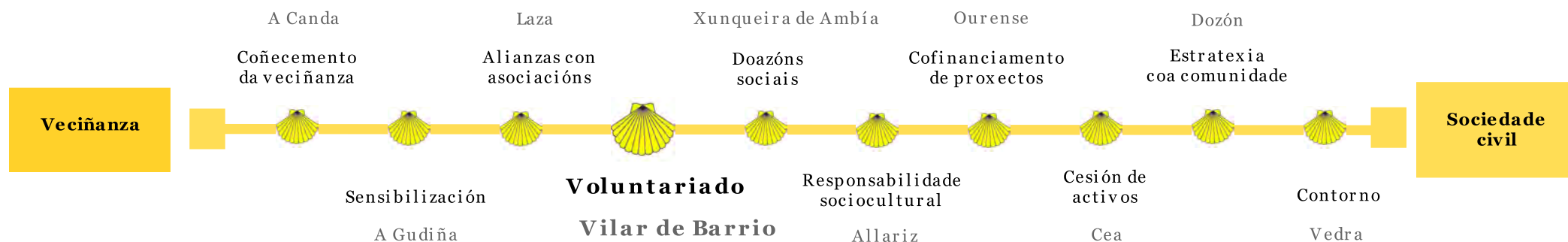


Alianzas con asociacións

- Crear alianzas cos principais axentes da comunidade (comercios, entidades financeiras, entre outros) para impulsar o seu desenvolvemento.*
- Colaborar coas asociacións sociais da comunidade para axudar á poboación máis desfavorecida.*
- Participar no desenvolvemento de proxectos ambientais, con asociacións da zona expertas neste ámbito.*
- Establecer alianzas con asociacións para o desenvolvemento cultural, ambiental, deportivo ou social.*

* Pódeo realizar a empresa de forma individual ou en colaboración con terceiros

Vía da Prata: Comunidade - Veciñanza - Sociedade civil

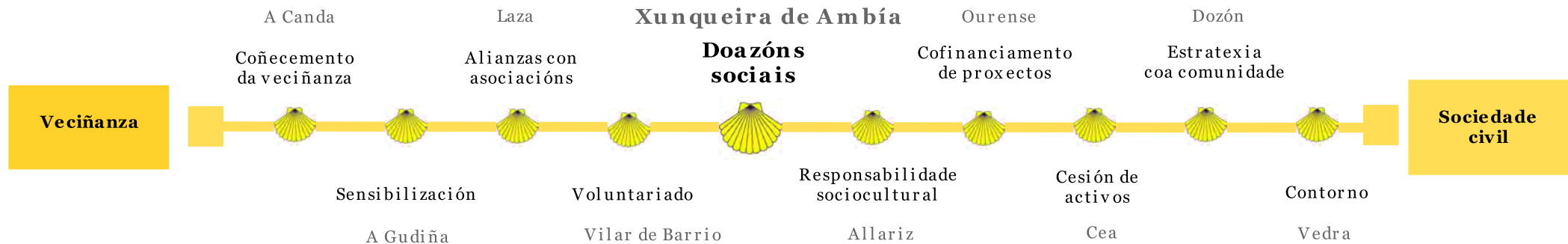


Voluntariado

- Levar a cabo un labor de concienciación por parte das persoas directivas dirixida a todo o persoal sobre a importancia do voluntariado.
- Realizar reunións entre a dirección e as asociacións para identificar as accións de voluntariado que máis benefician á comunidade.*
- Recorrer ás asociacións da zona para que formen ao persoal en materia de voluntariado.*
- Dedicar algunhas horas ou días ao ano á realización de actividades de voluntariado tanto a dirección como o resto do persoal (ex. formación en Centros Especiais de Emprego, prestación de servizos gratuítos relacionados coa empresa a colectivos desfavorecidos, coidado de enfermos nos hospitais da zona, plantación de zonas verdes na rexión, entre outros).
- Permitir ao persoal realizar programas de voluntariado en época estival.

* Pódeo realizar a empresa de forma individual ou en colaboración con terceiros.

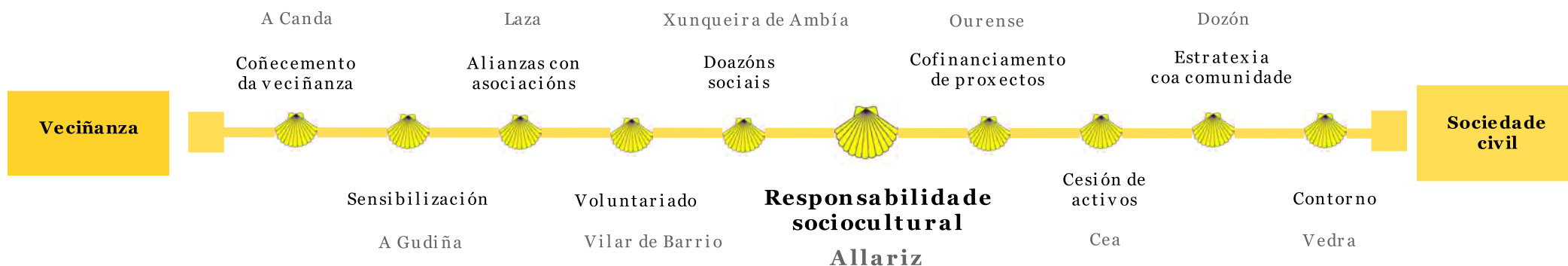
Vía da Prata: Comunidade - Veciñanza - Sociedade civil



Doazóns sociais

- Involucrarse naquelas accións sociais que poidan estar en liña co seu negocio.
- Actuar de forma transparente e ética nas doazóns.
- Realizar achegas económicas ás asociacións da zona para o desenvolvemento de proxectos sociais.
- Achegar doazóns en especie ás asociacións (ex. prestación de servizos).
- Doar ás asociacións, ás escolas ou entidades do terceiro sector os materiais e equipos usados (ex. ordenadores, mobles de oficina, excedentes de produción, entre outros).

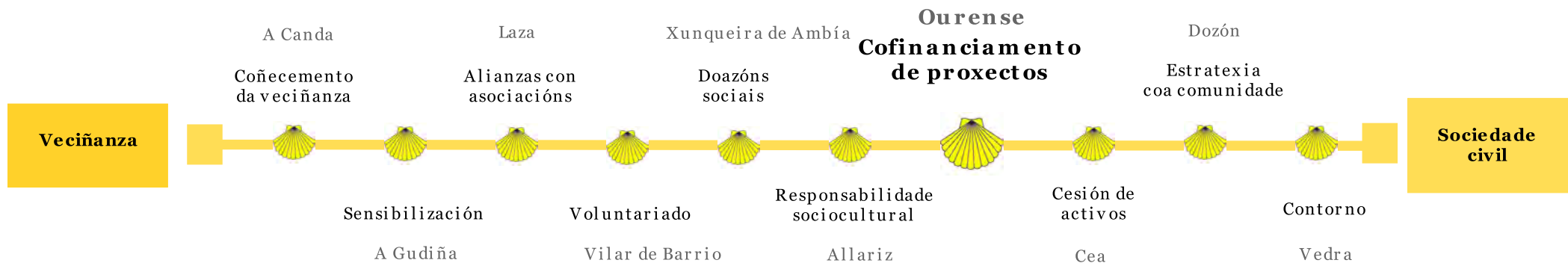
Vía da Prata: Comunidade - Veciñanza - Sociedade civil



Responsabilidade sociocultural

- Patrocinio de exposicións culturais da rexión e/ou do barrio.
- Patrocinio de equipos deportivos dos colexios e asociacións da zona.
- Patrocinio das festas da rexión.

Vía da Prata: Comunidade - Veciñanza - Sociedade civil

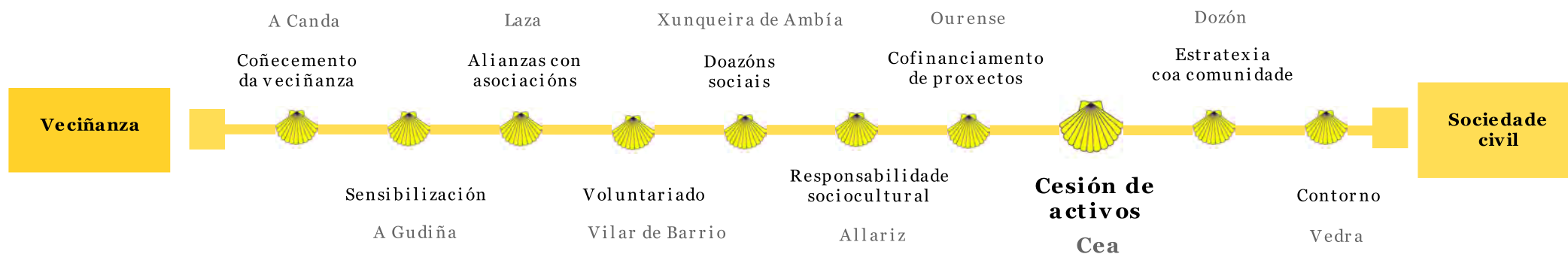


Cofinanciamento de proxectos

- Seleccionar e cofinanciar actuacións sociais e ambientais importantes para a comunidade (ex. construción dun centro cultural, adecuación de instalacións deportivas, entre outros).*
- Desenvolver actuacións conxuntas con entidades sociais (Ex. envío de comida a ONG sociais para as persoas necesitadas).*

* Pódeo realizar a empresa de forma individual ou en colaboración con terceiros

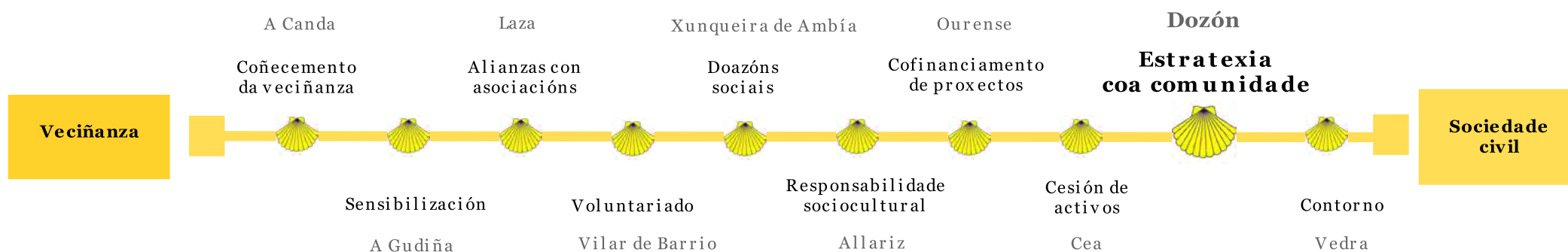
Vía da Prata: Comunidade - Veciñanza - Sociedade civil



Cesión de activos

- Ceder espazos físicos para o uso e goce da comunidade onde opera.
- Permitir ás asociacións sociais utilizar unha parte do espazo publicitario da empresa en xornais, radio e televisión.

Vía da Prata: Comunidade - Veciñanza - Sociedade civil

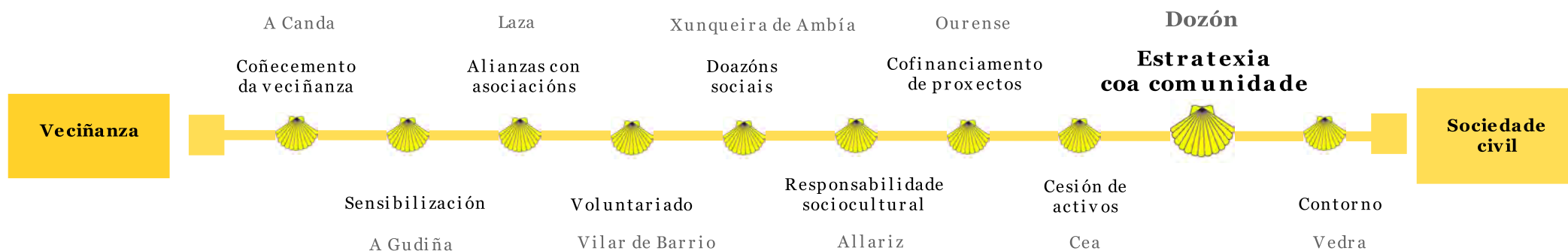


Estratexia coa comunidade

- Fomentar a contratación incluíndo programas de integración.
- Mellorar sempre que sexa posible as infraestruturas do territorio onde operan.
- Considerar a posibilidade de entregar uns premios a programas que se comprometan coa comunidade.
- Formar parte de asociacións de empresariado da comunidade.*
- Participar en intercambios de boas prácticas con outras empresas.*
- Deseñar accións orientadas á comunidade na que opera.
- Establecer compromisos orientados á comunidade na que opera (ex. elaboración dunha política de acción social).

* Pódeo realizar a empresa de forma individual ou en colaboración con terceiros

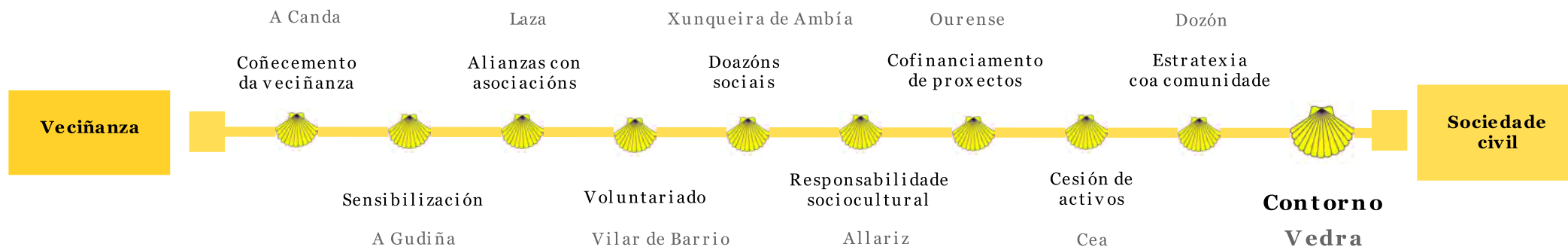
Vía da Prata: Comunidade - Veciñanza - Sociedade civil



Estratexia coa comunidade

- Definir obxectivos a curto e medio prazo relacionados coa comunidade na que opera.
- Establecer plans de acción a curto e medio prazo orientados á comunidade.
- Deseñar indicadores de seguimento.
- Analizar os resultados obtidos.
- Comunicar os avances da empresa neste ámbito.

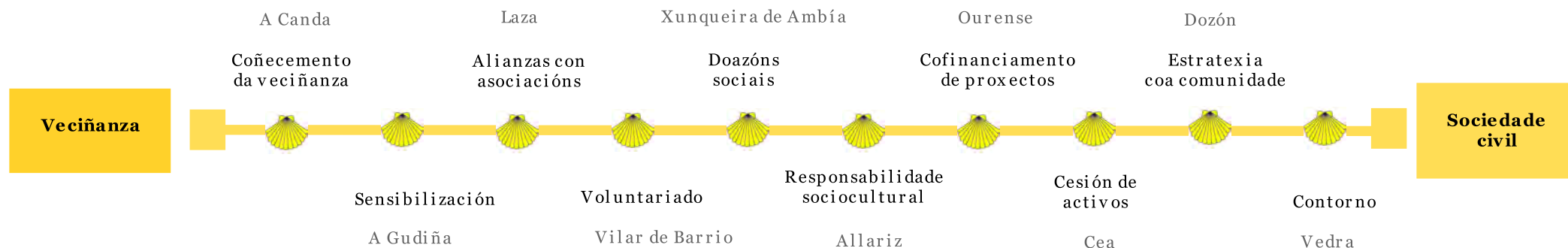
Vía da Prata: Comunidade - Veciñanza - Sociedade civil



Contorno

- Coñecer, priorizar e segmentar aos distintos grupos de interese (ex. asociacións, ONG, ou calquera outra entidade do terceiro sector, entre outros).
- Manter unha comunicación fluída a través da participación en reunións das asociacións, enquisas, caixas de correo de suxestións, entre outros, que permita detectar as necesidades e expectativas.
- Levar a cabo actuacións que contribúan a dar resposta ás expectativas dos grupos de interese.

Vía da Prata: Comunidade - Veciñanza - Sociedade civil



QUE É?

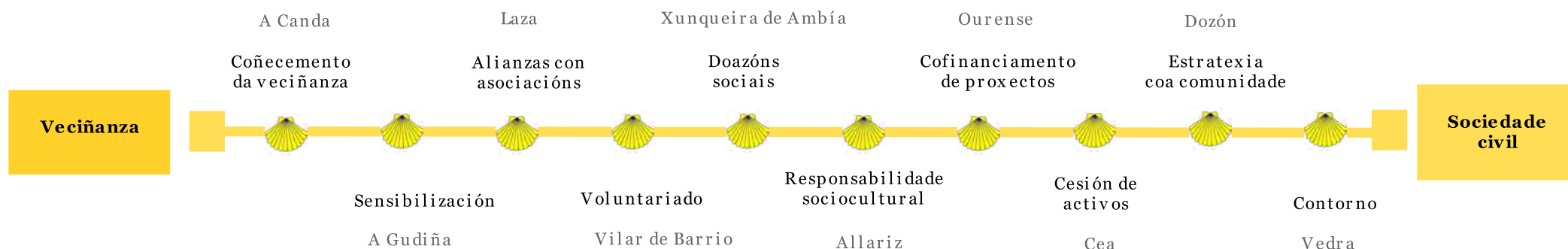
BENEFICIOS

CASOS PRÁCTICOS

A continuación detállanse os beneficios máis importantes do desenvolvemento de accións nesta materia:

- Novos nichos de mercado (produtos e/ou servizos específicos) e segmentos de clientes, grazas ao coñecemento das necesidades e problemáticas do seu ámbito.
- Perspectivas de crecemento para a empresa: emprego, riqueza, entre outros e importantes vantaxes para a comunidade.
- Fortalecemento do tecido económico e social do territorio.
- Consolidación de relacións con outros axentes sociais e organizacións do seu ámbito de actuación.
- Recoñecemento do ámbito como un axente de referencia no territorio de actuación.
- Mellora da reputación e imaxe ante a sociedade.
- Xestión de crises.

Vía da Prata: Comunidade - Veciñanza - Sociedade civil



QUE É?

BENEFICIOS

CASOS PRÁCTICOS

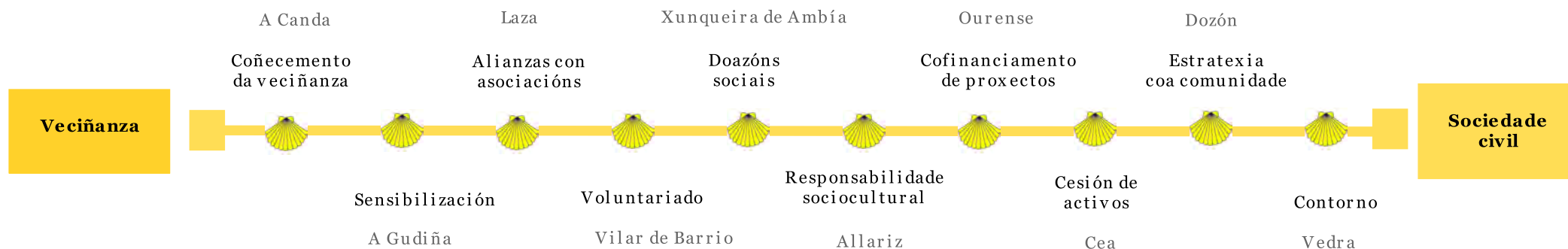


Tecnocom é unha empresa do sector das tecnoloxías da información e a comunicación (TIC) con presenza en España, Portugal e América Latina.

A política de comunicación de Tecnocom baséase en dous eixes fundamentais: a transparencia informativa e o diálogo interno e externo. Internamente, con diferentes canles e accións de comunicación que permiten o diálogo activo co seu persoal. Externamente, a través da relación con medios verticais dos sectores nos que opera así como medios tecnolóxicos.

Utiliza como canles a web corporativa, a revista trimestral TecNews, a interacción con grupos de interese en redes sociais e a publicación de artigos de opinión no seu blog corporativo.

Vía da Prata: Comunidade - Veciñanza - Sociedade civil



QUE É?

BENEFICIOS

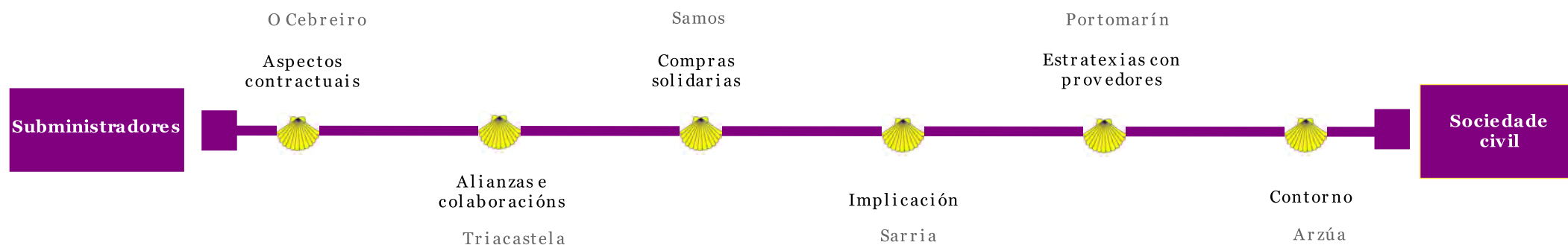
CASOS PRÁCTICOS



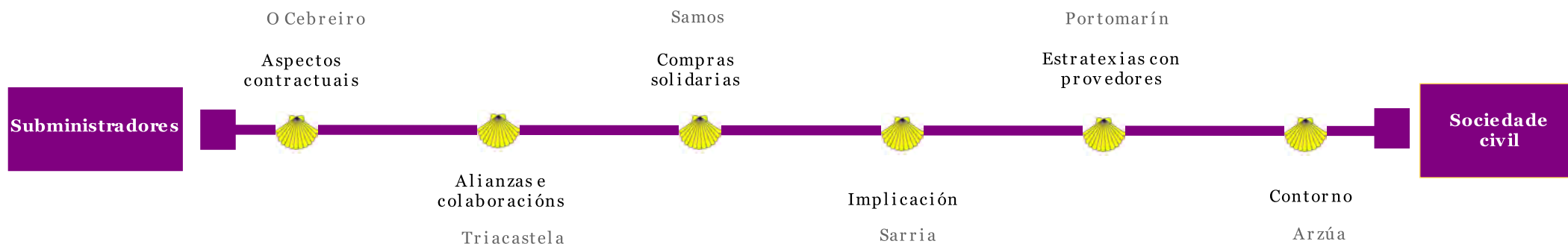
Verbung Comunicación é unha consultora de comunicación e relacións públicas. Puntualmente realiza actividades de RSE orientadas á educación en hábitos de consumo responsable en nenos e nenas de 8 a 12 anos.

En novembro de 2012, acudiu a 5 colexios públicos de Ponferrada cunha charla acerca da publicidade e o consumismo. O alumnado constatou a importancia de saber "ler" as mensaxes publicitarias, aprendendo as técnicas que utilizan as marcas para chamar a súa atención e lograr fidelizalos tanto na TV como nas revistas ou nos puntos de venda. Tamén se lles deu consellos sobre como manter a seguridade e a privacidade nas redes sociais.

Camiño Francés: Provedores - Subministradores - Colaboradores



Camiño Francés: Provedores - Subministradores - Colaboradores



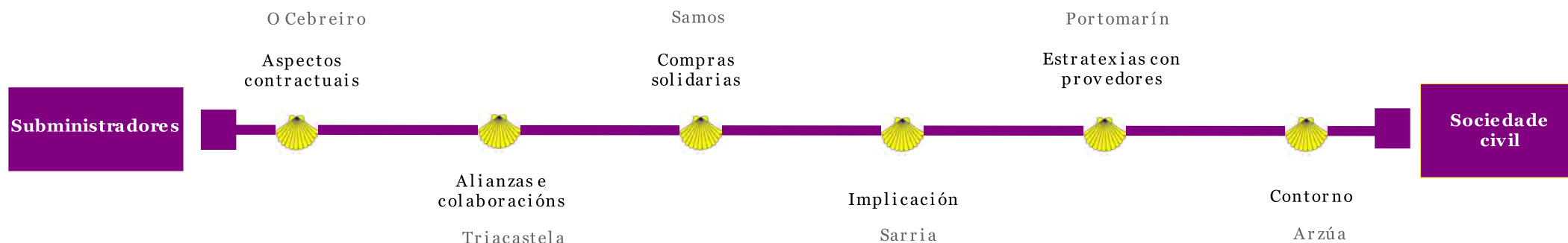
QUE É?

BENEFICIOS

CASOS PRÁCTICOS

A peme, polas súas características, é unha empresa que está en continua interacción co ámbito no que opera e que, en moitas ocasións, é moi sensible ao que sucede no mercado. Neste sentido, hai que ter en conta, por unha banda, que é unha empresa que ten unha relación moi próxima cos seus provedores, aos que debe coñecer moi ben para se beneficiar das súas relacións e evitar posibles riscos que afecten a súa reputación. Así mesmo, en moitas ocasións é á súa vez empresa provedora de clientes de maior dimensión, que poden estar moi sensibilizados coa responsabilidade social empresarial e que poden trasladar á súa cadea de subministradores os principios da responsabilidade social, chegando mesmo a excluír a estes en caso de incumprimento.

Camiño Francés: Provedores - Subministradores - Colaboradores



QUE É?

BENEFICIOS

CASOS PRÁCTICOS

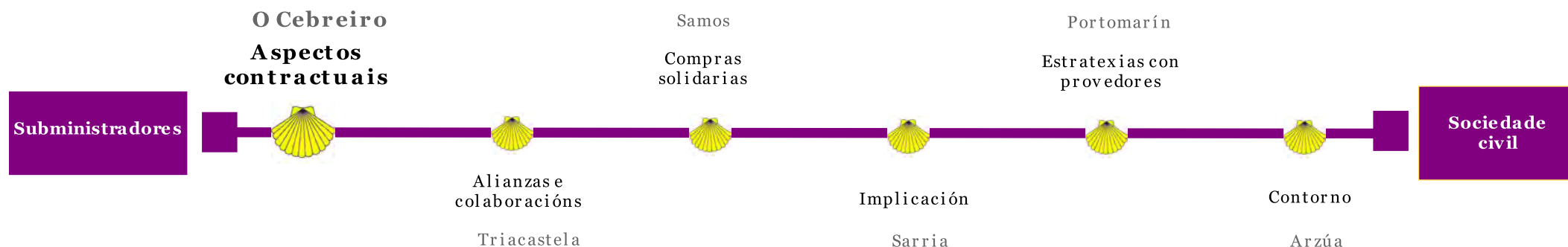
Como consecuencia do anterior e tendo en conta o contexto globalizado no que se atopan estas compañías, no que as materias e servizos subministrados puideron producirse en calquera lugar e baixo distintas condicións, é necesario prestar unha especial atención ás garantías de cumprimento por parte dos subministradores dos:

- Principios Internacionais en materia de dereitos humanos*
- Principios laborais do persoal e protección contra a explotación infantil
- Principios ambientais
- Principios de loita contra a corrupción
- Cumprimento das normas relacionadas coa saúde e a seguridade no traballo

Por todo iso, é importante que a peme promova prácticas responsables na cadea de subministración co fin de minimizar riscos e garantir a sostibilidade da compañía no futuro.

* No web www.un.org/es/documents/udhr/ está dispoñible información sobre estes aspectos.

Camiño Francés: Provedores - Subministradores - Colaboradores

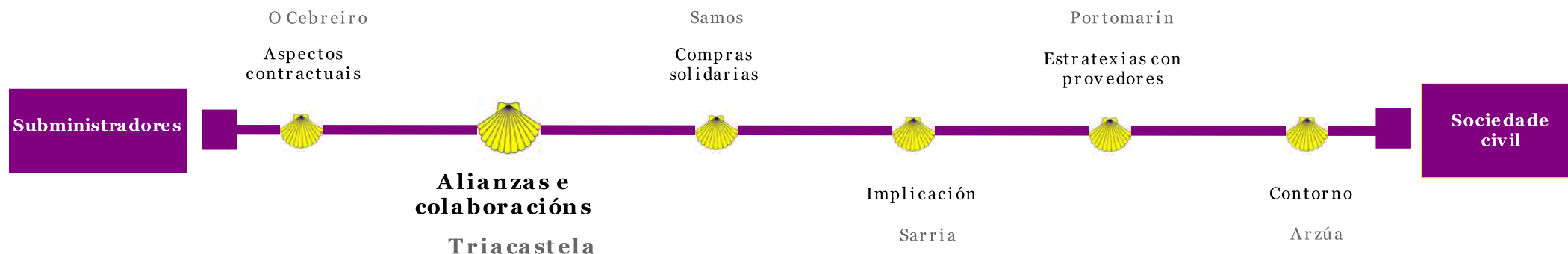


Aspectos contractuais

- Favorecer a contratación de provedores próximos.
- Fomentar a contratación de provedores que cumpran con criterios sociais e ambientais.
- Establecer relacións a longo prazo cos provedores.*
- Incrementar a transparencia e obxectividade no proceso de contratación.
- Evitar a letra pequena nos contratos.
- Fomentar unha maior diversificación de provedores.
- Promover a contratación de provedores que demostren ter un compromiso en materia de RSE (ex. certificación ambiental ISO 14.001 ou provedores que inclúan criterios ambientais no desenvolvemento da súa actividade).
- Definir principios éticos de actuación nos procesos de compra (ex. código de compras éticas).

* Pódeo realizar a empresa de forma individual ou en colaboración con terceiros.

Camiño Francés: Provedores - Subministradores - Colaboradores

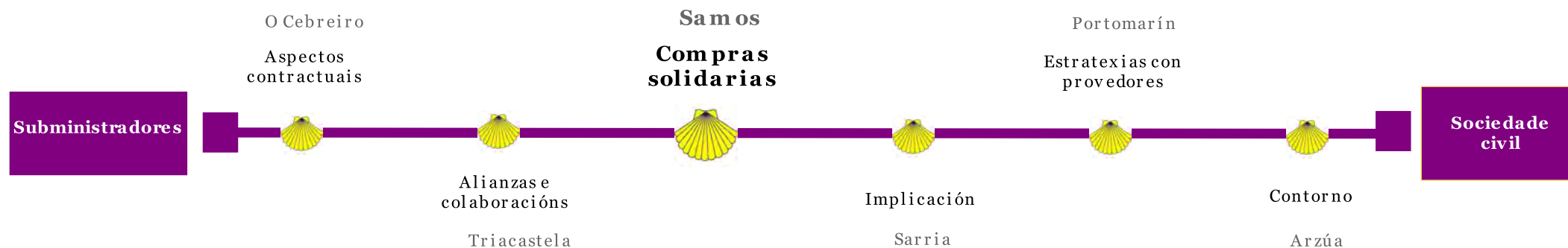


Alianzas e colaboracións

- Manter unha relación proactiva e de colaboración cos provedores a través de reunións periódicas, para lograr unha maior complementariedade e coordinación.*
- Definir pautas de colaboración cos provedores para establecer relacións a longo prazo.*
- Crear alianzas cos principais provedores para lograr o beneficio común.*
- Asesorar os provedores que desexen impulsar a RSE nas súas organizacións.
- Colaborar cos provedores no desenvolvemento de accións en materia de RSE (ex. voluntariado, desenvolvemento de actuacións en conxunto, entre outras).*
- Compartir os avances realizados en materia de RSE, animando aos provedores a que sexan máis responsables.*

* Pódeo realizar a empresa de forma individual ou en colaboración con terceiros.

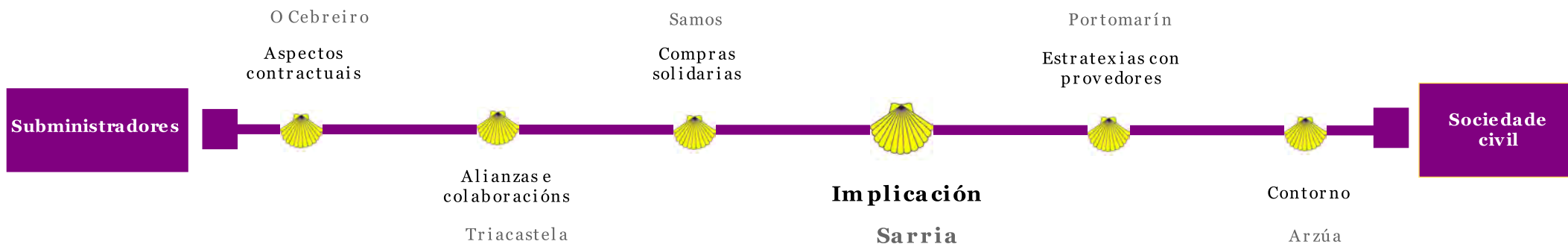
Camiño Francés: Provedores - Subministradores - Colaboradores



Compras solidarias

- Fomentar as compras de comercio xusto (ex. café de comercio xusto).
- Potenciar a compra aos centros especiais de emprego (ex. material de oficina).
- Consumir produtos respectuosos co ambiente (ex. papel reciclado, produtos "verdes" no seu ciclo de vida).

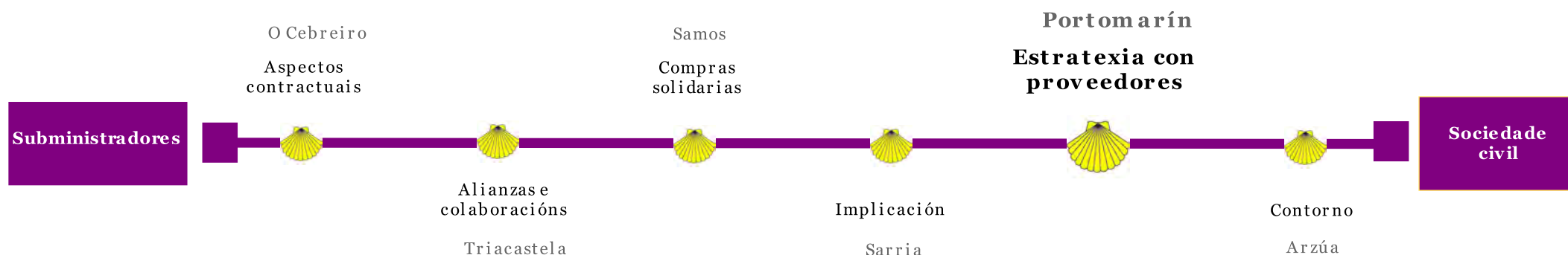
Camiño Francés: Provedores - Subministradores - Colaboradores



Implicación con provedores

- Coñecer as necesidades e expectativas dos provedores a través da realización de reunións periódicas, enquisas de satisfacción, almozos de traballo, caixa de correo de queixas ou suxestións, entre outros.
- Fomentar que os provedores propoñan accións á empresa que contribúan ao desenvolvemento do seu negocio (ex. habilitar unha dirección de correo electrónico ou un teléfono de atención).
- Dar unha resposta en tempo e forma ante os requirimentos dos provedores.
- Desenvolver accións orientadas a fortalecer as relacións cos provedores (ex. evitar a letra pequena nos contratos, axustar ao máximo os prazos de cobramentos e pagamentos, entre outros).
- Implicar aos provedores no desenvolvemento das actuacións en materia de RSE da empresa (ex. compras solidarias, coidado do medio, entre outras).
- Coñecer as iniciativas que os provedores están a levar a cabo en materia de RSE.

Camiño Francés: Provedores - Subministradores - Colaboradores

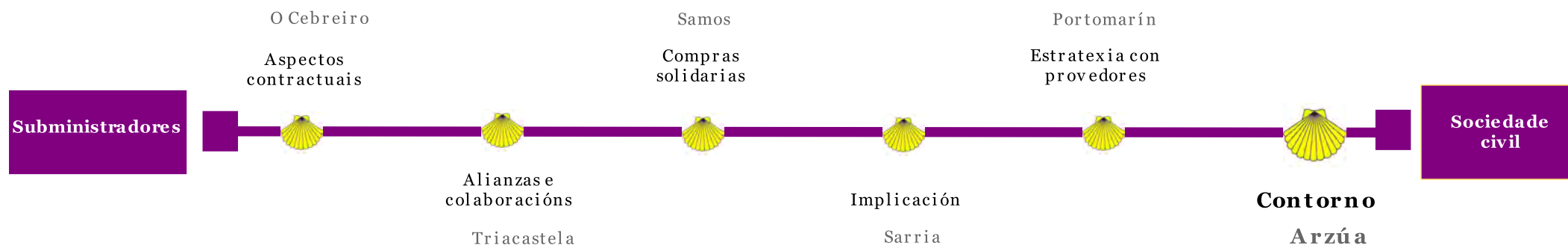


Estratexia con provedores

- Mellorar as condicións na cadea de subministración.*
- Diseñar accións dirixidas a provedores en materia de RSE.
- Establecer compromisos orientados a provedores en materia de RSE (Ex. elaboración dunha política para provedores).
- Definir obxectivos a curto e medio prazo relacionados cos provedores en materia de RSE.
- Establecer plans de acción a curto e medio prazo orientados a provedores en materia de RSE.
- Diseñar indicadores de seguimento.
- Analizar os resultados obtidos cos provedores.
- Avaliar aos provedores sobre a base de criterios sociais e ambientais.
- Comunicar aos provedores os avances da empresa neste ámbito.

* Pódeo realizar a empresa de forma individual ou en colaboración con terceiros.

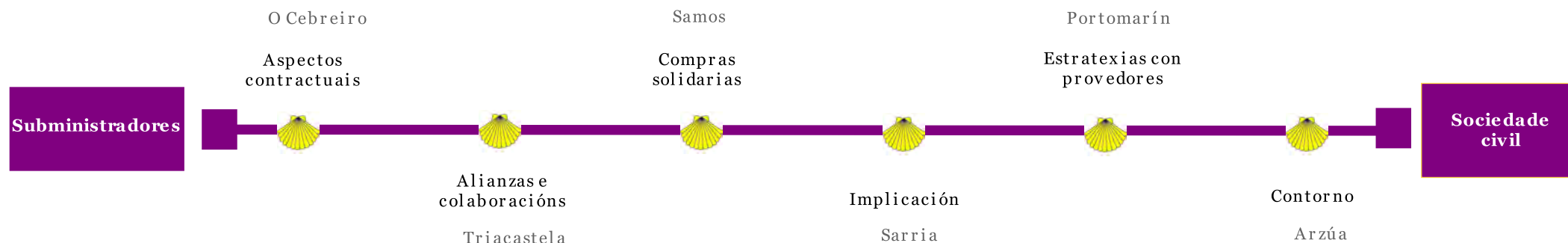
Camiño Francés: Provedores - Subministradores - Colaboradores



Contorno

- Coñecer, priorizar e segmentar aos distintos grupos de interese (ex. provedores de bens, provedores de servizos, asociacións de provedores, entre outros).
- Manter unha comunicación cos provedores a través da participación en reunións, sesións de traballo conxuntas, enquisas, caixas de correo de suxestións, entre outros, que permita detectar as necesidades e expectativas.
- Levar a cabo actuacións que contribúan a dar resposta ás expectativas deste grupo.

Camiño Francés: Provedores - Subministradores - Colaboradores



QUE É?

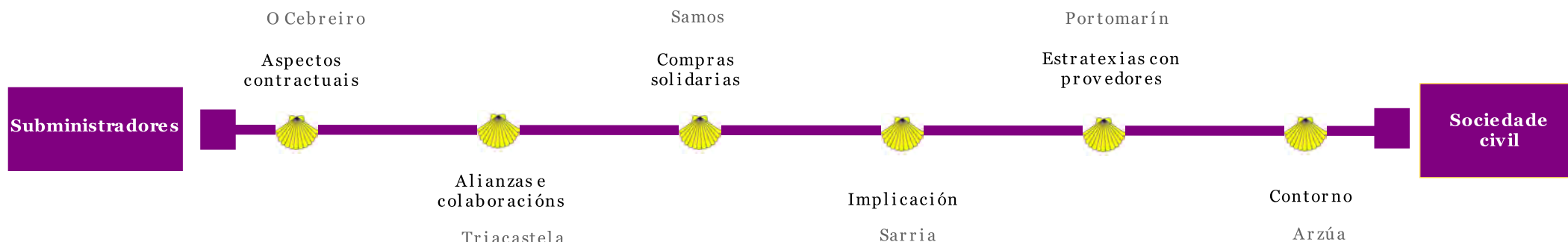
BENEFICIOS

CASOS PRÁCTICOS

A continuación detállanse os beneficios máis importantes do desenvolvemento de accións nesta materia:

- Mellora da produtividade, eficiencia e creación de valor engadido.
- Maior disciplina na contratación de provedores.
- Cumprimento dos criterios éticos, sociais e ambientais na cadea de subministración.
- Cooperación máis sólida cos subcontratistas e mellor entendemento mutuo.
- Maior coñecemento dos provedores que impulsan e apostan pola RSE.
- Recoñecemento como empresa responsable na xestión da cadea de subministración.
- Minimización do risco reputacional derivado de relacións con terceiros.
- Extensión da práctica de RSE na cadea de subministración.

Camiño Francés: Provedores - Subministradores - Colaboradores



QUE É?

BENEFICIOS

CASOS PRÁCTICOS

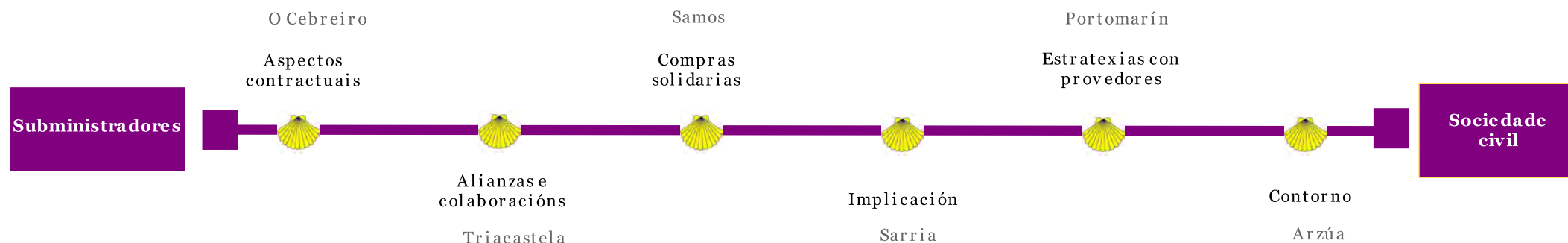


Hermes Sistemas é unha empresa TIC orientada ao cliente cun marcado compromiso coa innovación e especializada en seguridade telemática, sistemas TIC e certificacións de seguridade (Selo Europrise, ISO).

Aplica o máis alto nivel ético na xestión empresarial e nas súas relacións cos seus grupos de interese. Á súa vez coida o desenvolvemento do seu capital humano, maximiza a satisfacción dos seus clientes e a rendibilidade.

Hermes Sistemas colabora cos seus provedores en favor dun crecemento mútuo co compromiso de atender e superar as súas expectativas.

Camiño Francés: Provedores - Subministradores - Colaboradores



QUE É?

BENEFICIOS

CASOS PRÁCTICOS

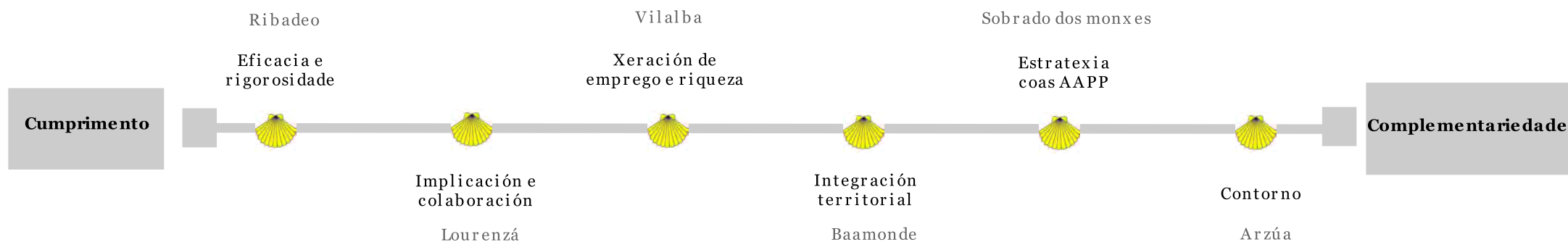


DMC Galicia ofrece experiencias turísticas responsables e sostíbeles para grupos e empresas que visitan Galicia combinando actividades e modalidades turísticas diferentes (turismo de natureza, cultural, gastronómico ou social).

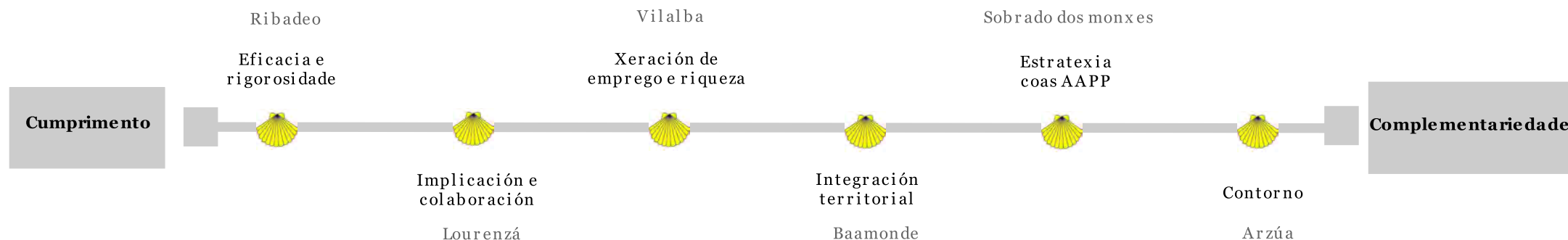
Entre as actividades que integran ao turista no contorno está a levada a cabo cun grupo de mariscadoras da vila de Cambados onde as persoas participantes compartiron e viviron de forma auténtica o sabor e a vida do mar galego. A través das explicacións das propias mariscadoras, o grupo realizou unha visita guiada polos bancos naturais de marisco da vila, aprendendo a arte de faenar coas súas propias mans.

DMC Galicia elixe e traballa con aqueles provedores que ofrecen garantías de calidade e que sexan respectuosos co medio e a sociedade.

Camiño do Norte: Administracións públicas - Cumprimento - Complementariedade



Camiño do Norte: Administracións públicas - Cumprimento - Complementariedade



QUE É?

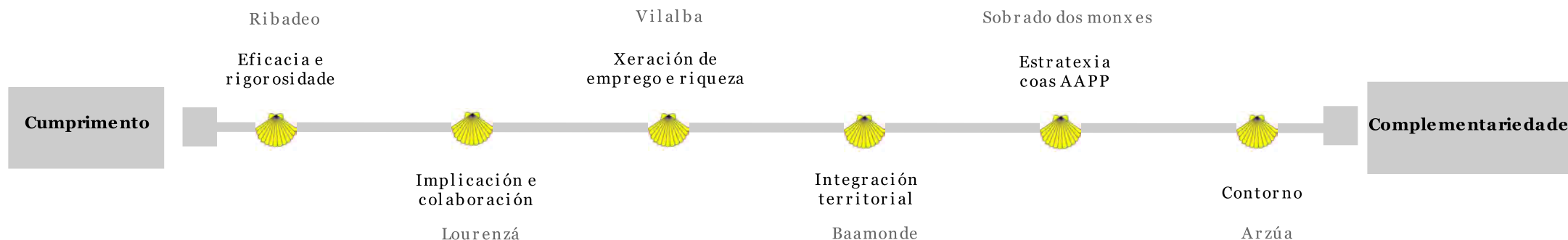
BENEFICIOS

CASOS PRÁCTICOS

As pemes xunto coa administración pública desempeñan un papel relevante no desenvolvemento dos territorios nos que operan. Neste sentido, tanto as compañías coma as administracións manteñen intereses comúns, polo que levar a cabo unha estratexia coordinada e complementaria neste ámbito podería contribuír activamente ao desenvolvemento das zonas nas que operan. Por iso, é importante que as empresas colaboren coas administracións públicas no impulso de iniciativas que favorezan o desenvolvemento do seu ámbito de actuación.

Ademais, é importante destacar que a adopción de prácticas responsables ten efectos positivos á hora de participar en concursos e licitacións para obras e compras públicas de concellos e outras administracións. Neste contexto, tamén hai que ter en conta que a administración está a ser un dos principais eidos impulsores de prácticas responsables orientadas a implicar as empresas en materia de igualdade de oportunidades, desenvolvemento sostible, benestar social, entre outros.

Camiño do Norte: Administracións públicas - Cumprimento - Complementariedade



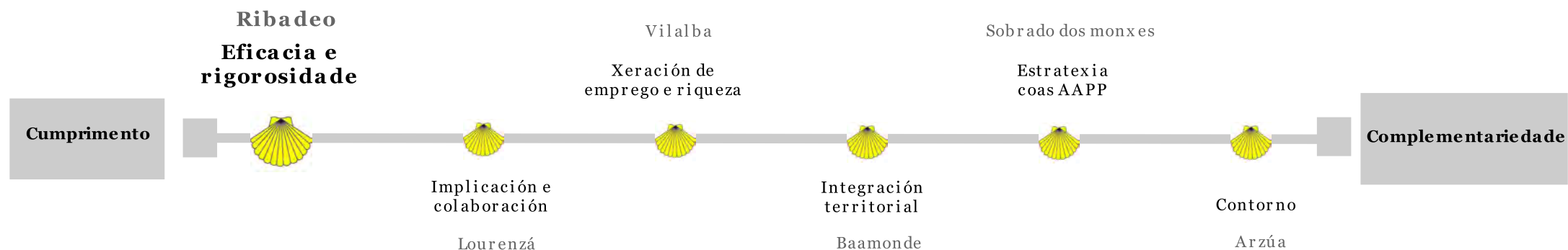
QUE É?

BENEFICIOS

CASOS PRÁCTICOS

Mencionar tamén que dende hai varios anos a Comisión Europea quixo incentivar nas pemes a adopción de estratexias de RSE. Neste sentido, dende o inicio quixo incitar a estas empresas a que desenvolvan accións e avancen nesta materia. Para iso, fomentou que se estuden as características específicas da estratexia de RSE nestas organizacións, animou ao intercambio e a difusión de boas prácticas, quixo transmitir o concepto de RSE ás asociacións e ás organizacións de axuda ás pemes, facilitou a cooperación entre as grandes e pequenas empresas e traballou por sensibilizar a estas compañías en relación co impacto que teñen as súas actividades nos países en desenvolvemento.

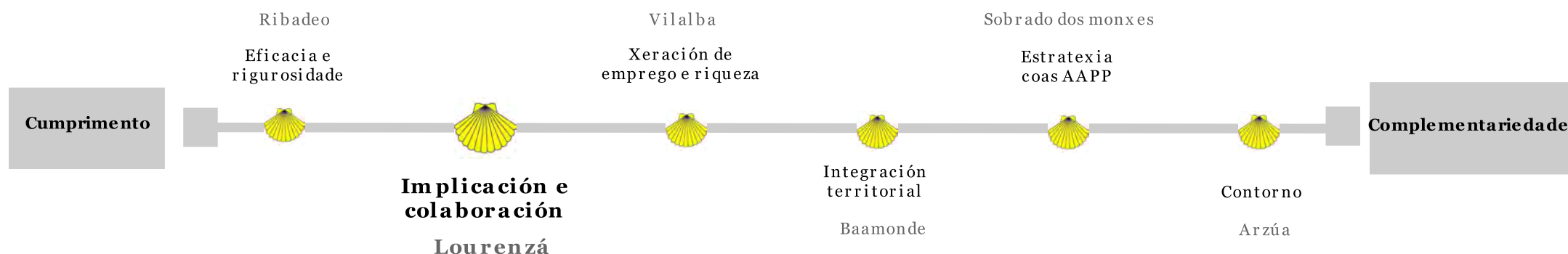
Camiño do Norte: Administracións públicas - Cumprimento - Complementariedade



Eficacia e rigorosidade

- Ser estrito cos aspectos determinados nos contratos asinados coa administración.
- Cumprir en tempo e forma cos compromisos establecidos coa administración.
- Dar unha resposta eficaz ante os requirimentos da administración.
- Realizar o pagamento de impostos á administración en prazo.
- Evitar as multas ou sancións por incumprimentos ante a administración.

Camiño do Norte: Administracións públicas - Cumprimento - Complementariedade

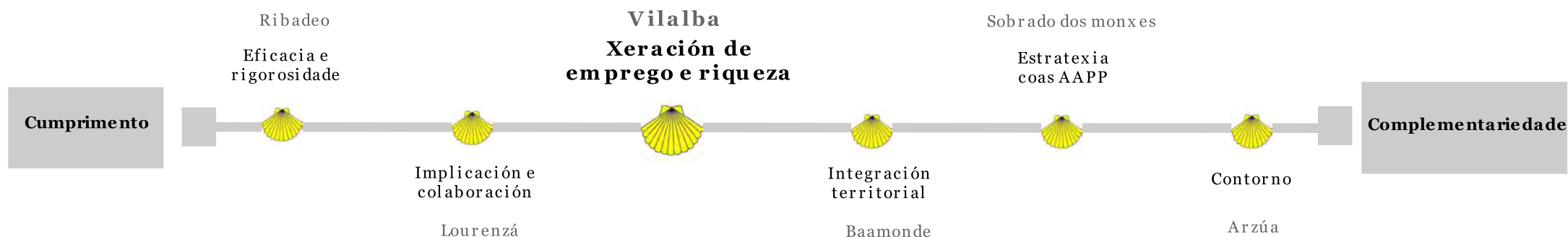


Implicación e colaboración

- Preocuparse por ter unha relación máis fluída coas distintas administracións públicas coas que interaccione.
- Desenvolver reunións periódicas para coñecer as necesidades, demandas e suxestións da administración.*
- Participar activamente en eventos como mostra do compromiso da empresa co territorio.*
- Compartir coa administración os avances realizados no desenvolvemento do negocio de forma responsable (ex. nas reunións con eles, publicando notas de prensa na web ou nos xornais locais, rexionais ou nacionais, entre outros).*
- Coñecer as iniciativas que a administración está a desenvolver en materia de RSE.
- Definir unhas liñas de actuación conxuntas xunto coa administración que promovan o desenvolvemento territorial.*
- Apoiar á administración na elaboración de futuras leis e normativas que sexan de interese para a empresa.*

* Pódeo realizar a empresa de forma individual ou en colaboración con terceiros

Camiño do Norte: Administracións públicas - Cumprimento - Complementariedade

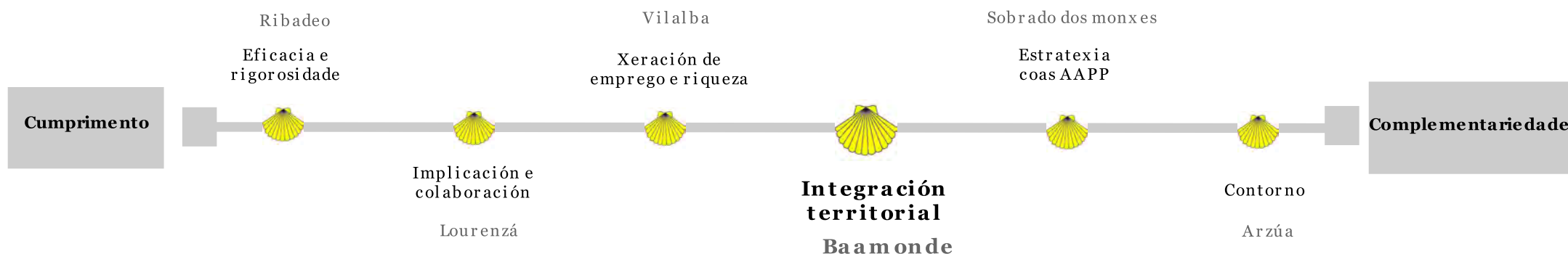


Xeración de emprego e riqueza

- Fomentar o establecemento de contratos coa administración orientados á creación de emprego e riqueza.*
- Establecer convenios de colaboración coa administración orientados á creación de emprego na zona.*
- Solicitar apoio á administración para acometer investimentos importantes que contribúan á xeración de emprego e riqueza.*
- Considerar as axudas fiscais da administración en relación coa contratación de persoas con discapacidade.

* Pódeo realizar a empresa de forma individual ou en colaboración con terceiros.

Camiño do Norte: Administracións públicas - Cumprimento - Complementariedade

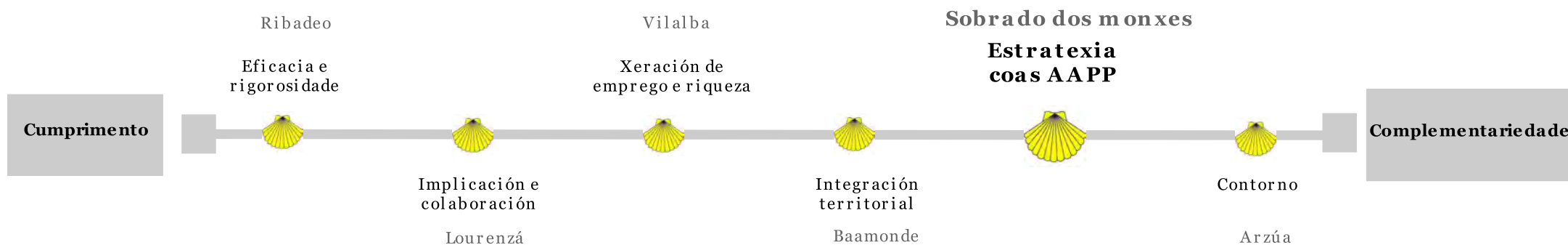


Integración territorial

- Lograr unha maior complementariedade e coordinación que permita un maior desenvolvemento territorial.*
- Coñecer as novas esixencias legais relacionadas co desenvolvemento sostible.
- Adaptar e/ou axustar os produtos/servizos aos requirimentos da administración nesta materia.

* Pódeo realizar a empresa de forma individual ou en colaboración con terceiros.

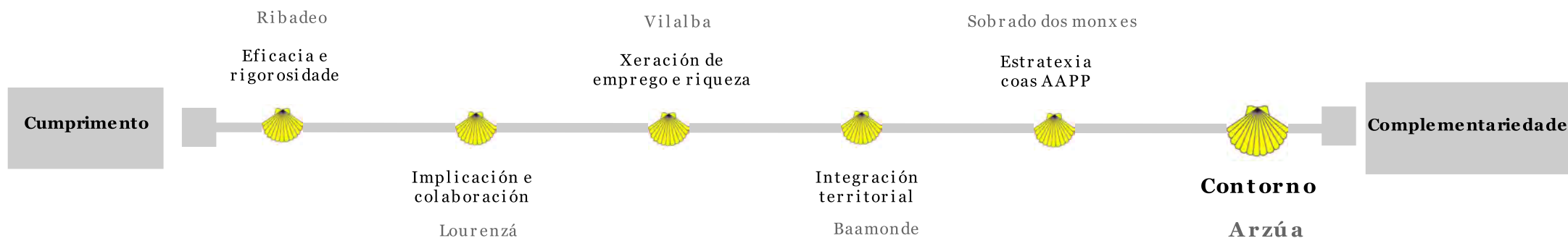
Camiño do Norte: Administracións públicas - Cumprimento - Complementariedade



Estratexia

- Diseñar accións dirixidas á administración pública en materia de RSE.
- Establecer compromisos orientados á administración pública en materia de RSE (ex. elaboración dunha política).
- Definir obxectivos a curto e medio prazo relacionados coa administración pública en materia de RSE.
- Establecer plans de acción a curto e medio prazo orientados á administración pública en materia de RSE.
- Diseñar indicadores de seguimento.
- Analizar os resultados obtidos coa administración pública.
- Comunicar os avances da empresa neste ámbito.

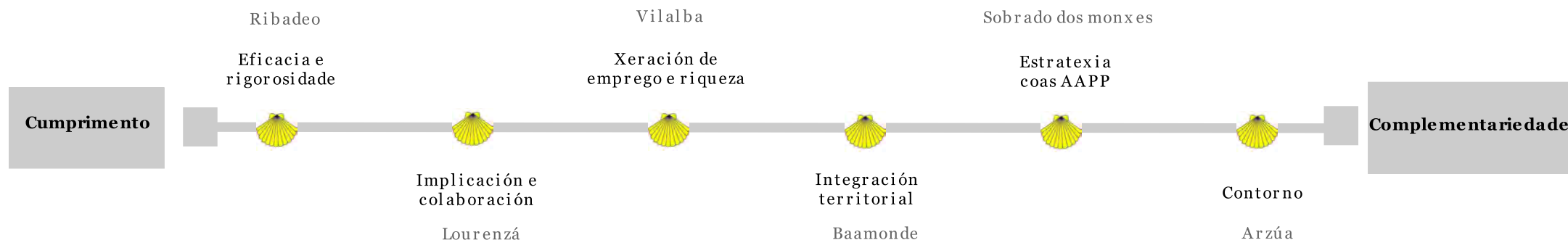
Camiño do Norte: Administracións públicas - Cumprimento - Complementariedade



Contorno

- Coñecer, priorizar e segmentar aos distintos grupos de interese.
- Manter unha comunicación fluída a través da participación en reunións, sesións de traballo conxuntas, enquisas, caixas de correo de suxestións, entre outros, que permita detectar as necesidades e expectativas.
- Levar a cabo actuacións que contribúan a dar resposta ás expectativas dos grupos de interese.

Camiño do Norte: Administracións públicas - Cumprimento - Complementariedade



QUE É?

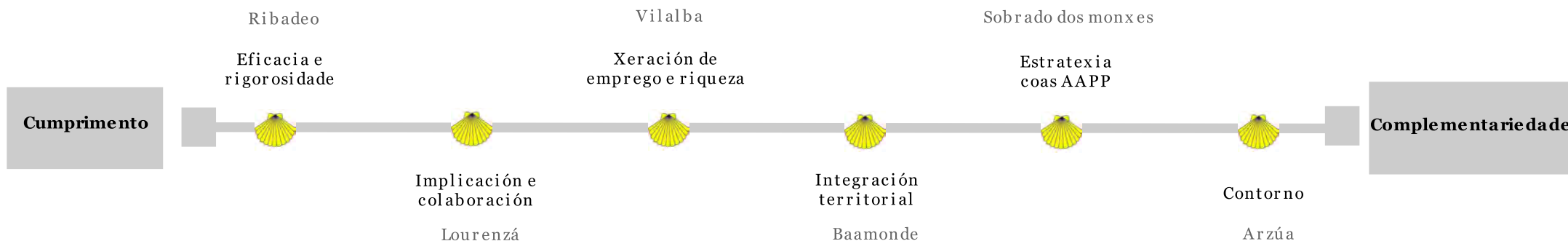
BENEFICIOS

CASOS PRÁCTICOS

A continuación detállanse os beneficios máis importantes do desenvolvemento de accións nesta materia:

- Maior capacidade e preparación para se adaptar ás novas esixencias das administracións públicas.
- Eficacia e rigorosidade na xestión da empresa, o que pode facilitar a accesibilidade a subvencións, fondos ou liquidez no mercado.
- Maior complementariedade e coordinación na integración territorial.
- Planificación consensuada das necesidades de investimento do territorio e xestión efectiva destas.
- Percepción positiva como axente activo xerador de emprego e riqueza.
- Maior confianza das administracións públicas e do ámbito.
- Vantaxe diferencial fronte aos seus competidores.

Camiño do Norte: Administracións públicas - Cumprimento - Complementariedade



QUE É?

BENEFICIOS

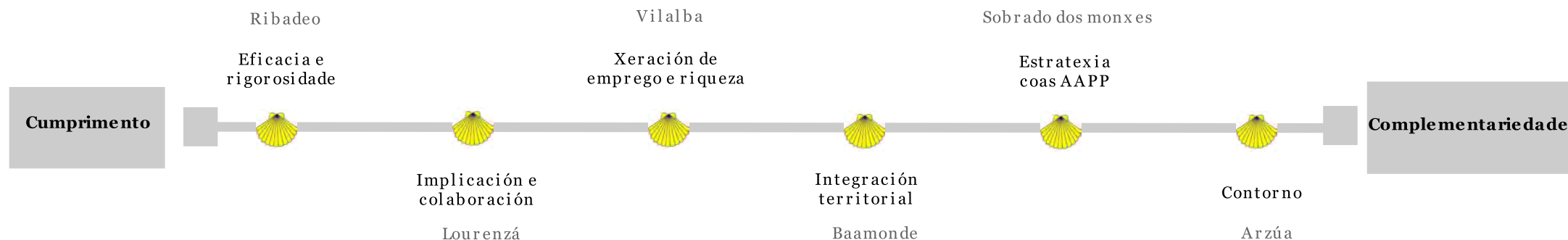
CASOS PRÁCTICOS



Ednon integrou a RSE na súa estratexia empresarial porque é consciente da súa responsabilidade polo impacto na sociedade. A empresa é asinante do Pacto Mundial de Nacións Unidas, principal iniciativa internacional de sostibilidade empresarial. No ano 2012 presenta o informe de progreso e acada o nivel avanzado (GC Advanced Level) que recoñece as organizacións que implementan as mellores prácticas.

Os proxectos que Ednon está a desenvolver teñen tres eixes de actuación: comunidade, recursos humanos e protección do medio. Destacan polo seu impacto a creación dunha bolsa de voluntariado corporativo para fomentar a participación dos seus empregados e empregadas en actividades de carácter social, a colaboración como mecenas dixitais no Programa de Voluntariado Dixital da Xunta de Galicia ou a posta en marcha do plan de igualdade de oportunidades, para incorporar a igualdade entre mulleres e homes na empresa e implantala no seu modelo de xestión.

Camiño do Norte: Administracións públicas - Cumprimento - Complementariedade



QUE É?

BENEFICIOS

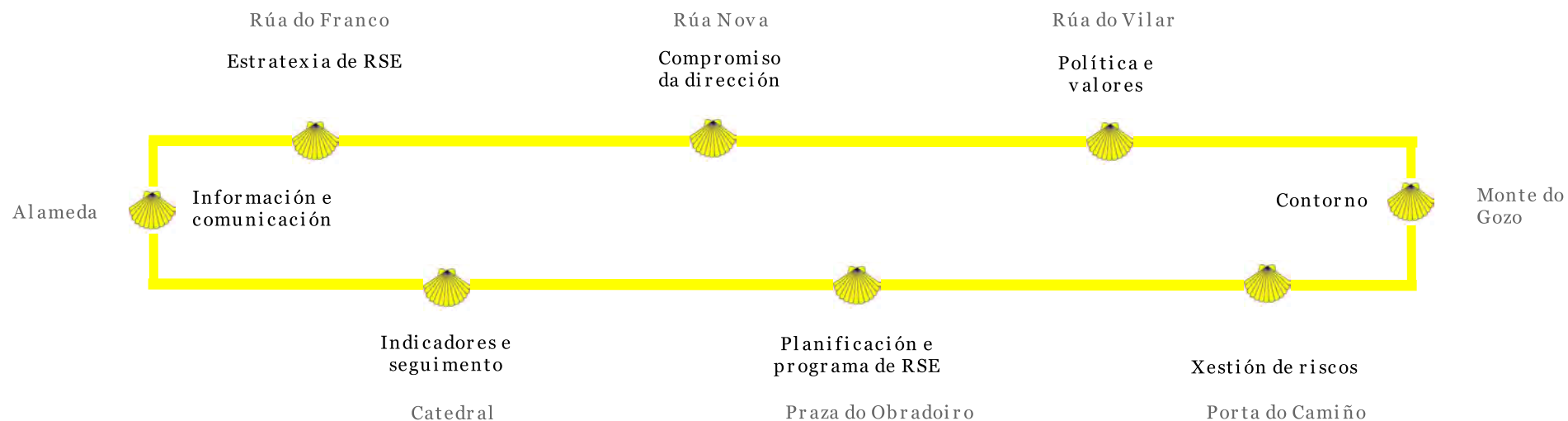
CASOS PRÁCTICOS



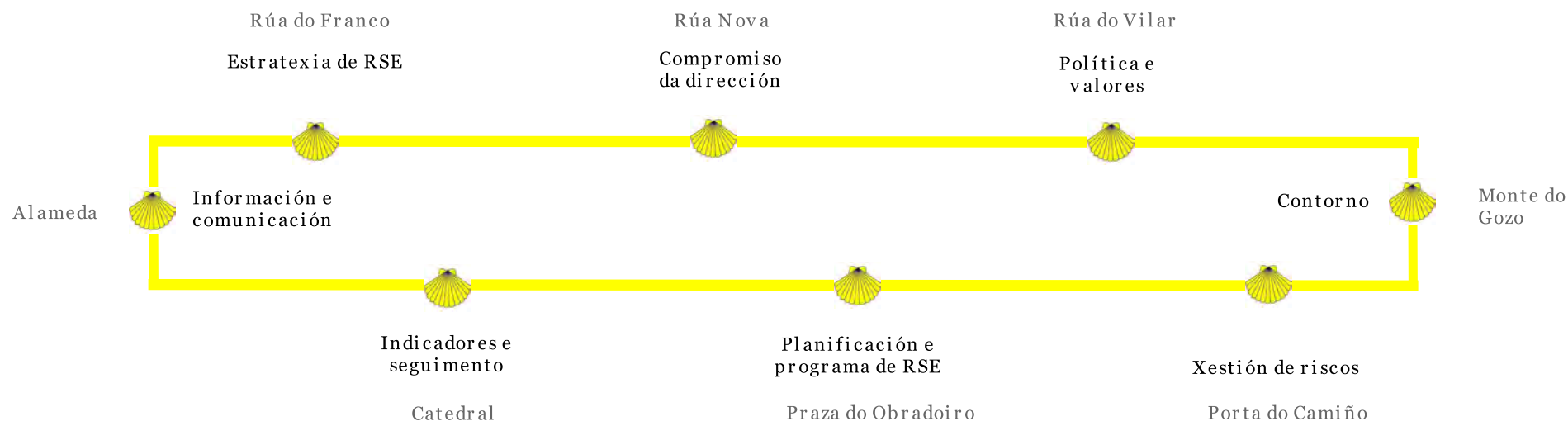
QualityNova Consultores é unha consultora galega especializada en xestión empresarial, certificada en calidade e en xestión ambiental, coas normas ISO 9001, ISO 14.001 e EMAS.

QualityNova verificou recentemente a súa memoria de sostibilidade, seguindo as liñas GRI. A memoria de sostibilidade de QualityNova foi tamén validada pola certificadora APPLUS, outorgándolle un nivel de cualificación "+". Entre as súas accións vinculadas á responsabilidade social levou a cabo unha campaña de intermediación entre as pemes de Vigo e as ONG Vida Digna e Aldeas Infantís para canalizar a recollida de xoguetes destinados aos nenos e nenas sen recursos. No seu afán de innovar, QualityNova Consultores está desenvolvendo un proxecto propio de I+D+i que, pola súa importancia e utilidade, foi apoiado pola Consellería de Innovación e Industria da Xunta de Galicia.

Ruta urbana: Estratexia de responsabilidade social empresarial



Ruta urbana: Estratexia de responsabilidade social empresarial



QUE É?

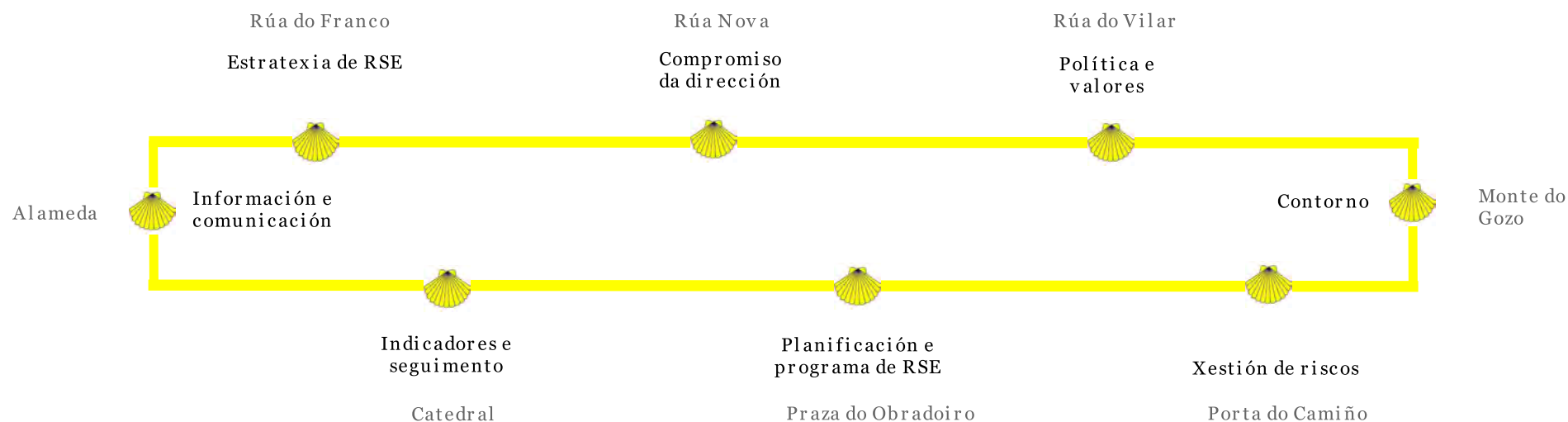
BENEFICIOS

CASOS PRÁCTICOS

Cada vez son máis as entidades que integran e desenvolven os principios da responsabilidade social empresarial (RSE) dentro das súas estratexias de negocio e de forma aliñada co resto da organización, como mostra do compromiso que adquiriron co desenvolvemento responsable da súa actividade.

O protagonismo que adquiriu a responsabilidade social no tecido empresarial ten a súa orixe nas demandas sociais, as preferencias das persoas empregadas que queren traballar en empresas responsables, nas que os consumidores están dispostos a penalizar compañías non responsables, na necesidade de xestionar as expectativas dos distintos grupos de interese e, sobre todo, nas que ser responsables e transparentes crea valor tanto para a compañía coma para o ámbito no que opera.

Ruta urbana: Estratexia de responsabilidade social empresarial



QUE É?

BENEFICIOS

CASOS PRÁCTICOS

Neste sentido, é importante ter en conta que a RSE entendida de xeito global ten que permanecer integrada en toda a cadea de valor e actuar como factor estratéxico e ferramenta de xestión.

Por este motivo, e atendendo ás demandas do mercado, é importante que as pemes sigan realizando avances nesta materia, debido ao impacto económico da súa actividade na sociedade, co fin de mellorar o seu posicionamento neste ámbito.

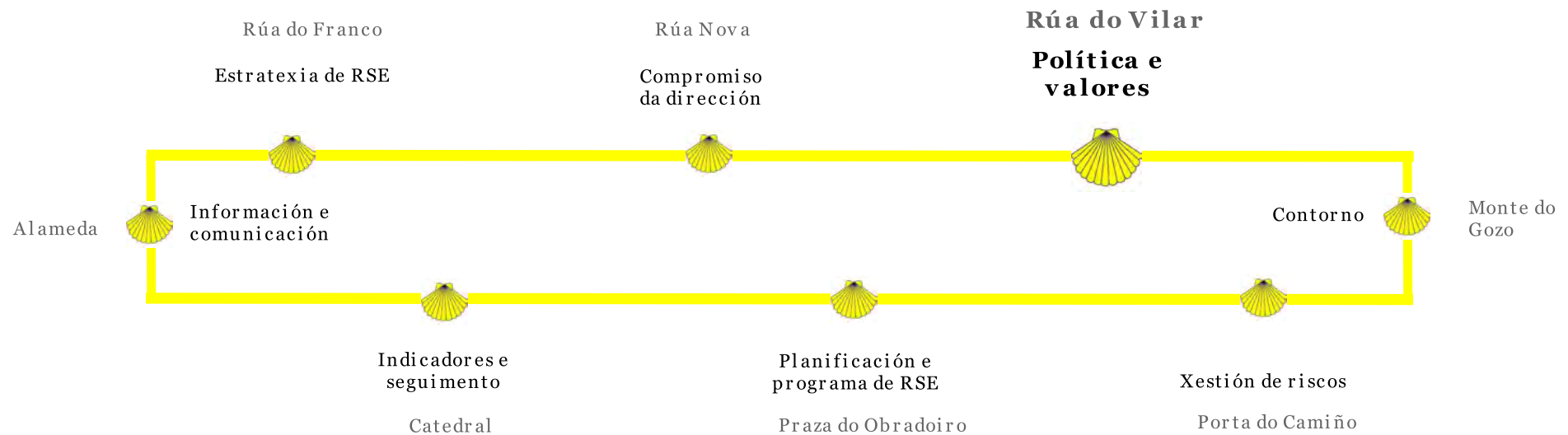
Ruta urbana: Estratexia de responsabilidade social empresarial



Compromiso da dirección

- Contar co compromiso e involucración da dirección no desenvolvemento de accións en materia de RSE na empresa (ex. apoio e supervisión da RSE).
- Concienciar as persoas empregadas da importancia de desenvolver o seu traballo de forma responsable.
- Fomentar a participación de todas as áreas de negocio no desenvolvemento da RSE.
- Considerar no presuposto da empresa as accións de RSE.
- Ter en conta principios/valores da RSE nas decisións que tome a dirección.
- Dispoñer dunha persoa que dirixa e coordine as actuacións de RSE.

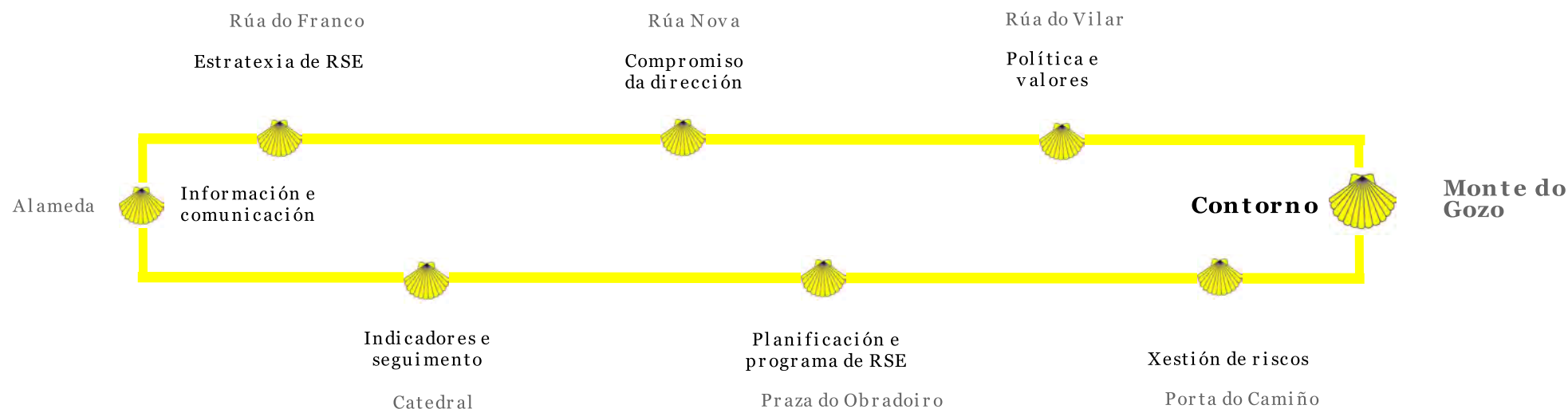
Ruta urbana: Estratexia de responsabilidade social empresarial



Política e valores

- Considerar na medida do posible os principios da RSE na misión, visión e valores da empresa.
- Establecer compromisos en materia de RSE.
- Crear unha estrutura que permita o desenvolvemento da RSE.

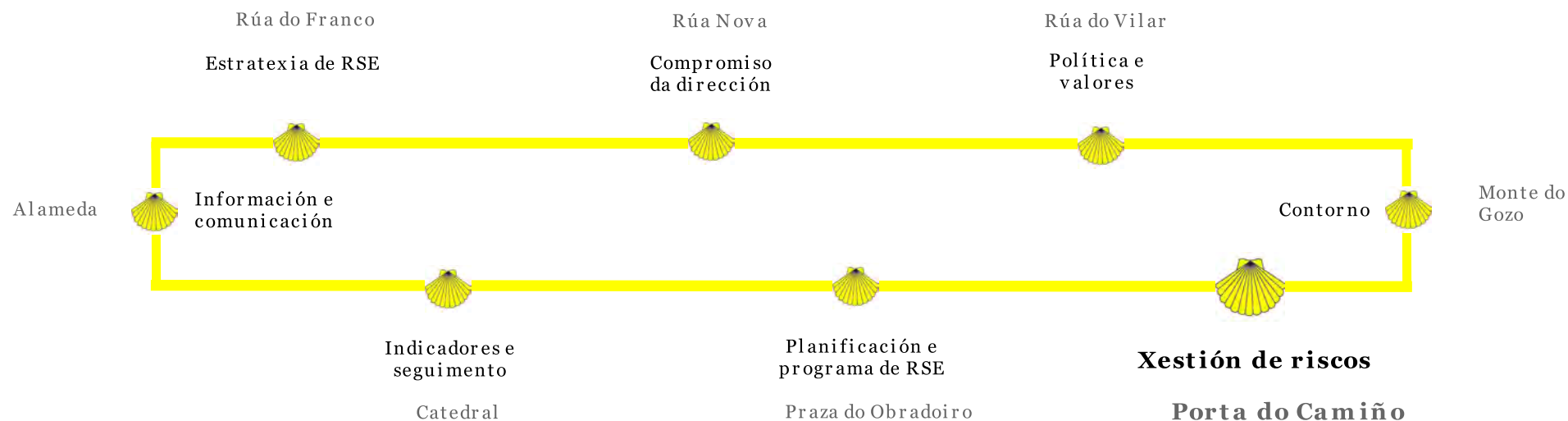
Ruta urbana: Estratexia de responsabilidade social empresarial



Contorno

- Coñecer, priorizar e segmentar aos distintos grupos de interese (ex. persoas empregadas, clientes, provedores, socias, entre outras).
- Manter unha comunicación cos distintos grupos a través da participación en reunións, almozos de traballo, sesións de traballo, enquisas, caixas de correo de suxestións, entre outros, que permitan manter unha comunicación fluída e detectar as necesidades e expectativas.
- Levar a cabo actuacións que contribúan a dar resposta ás expectativas dos grupos de interese.

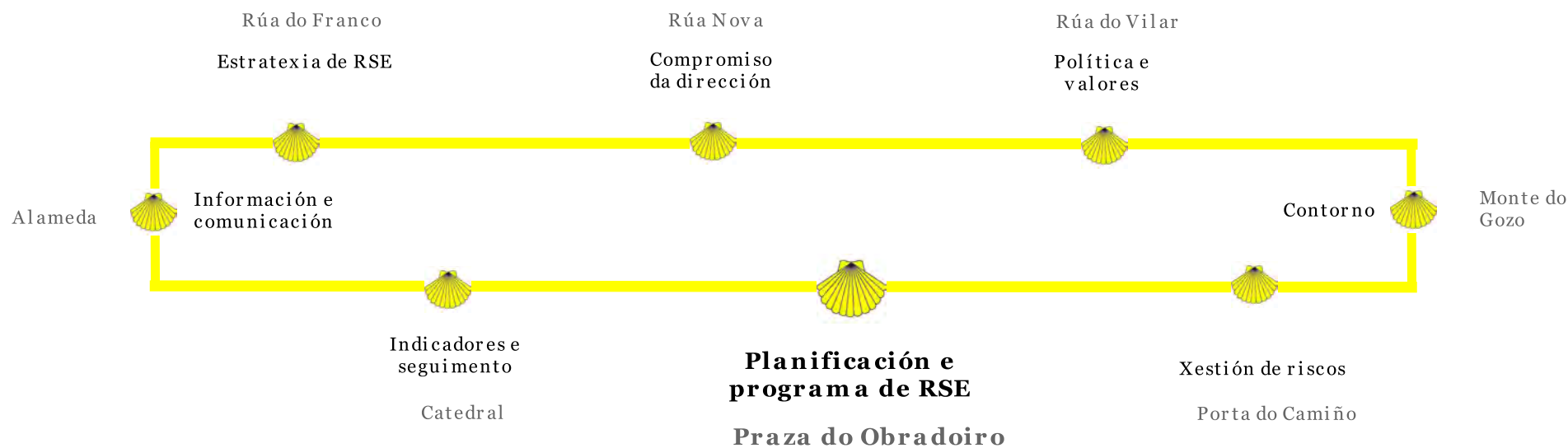
Ruta urbana: Estratexia de responsabilidade social empresarial



Xestión de riscos

- Levar a cabo unha boa xestión dos riscos económico-financeiros.
- Incluír na xestión de riscos aqueles aspectos de carácter social e/ou ambiental que poden supoñer un risco para a empresa.

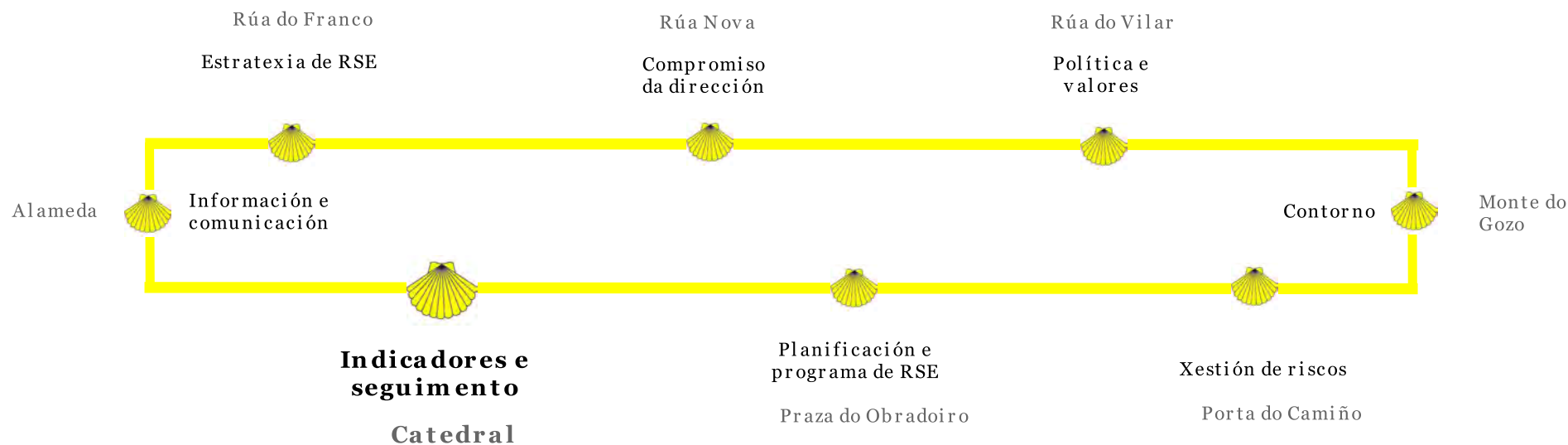
Ruta urbana: Estratexia de responsabilidade social empresarial



Planificación e programas de RSE

- Diseñar accións orientadas a favorecer o desenvolvemento da RSE.
- Definir obxectivos a curto e medio prazo relacionados coa RSE.
- Establecer plans de acción a curto e medio prazo en materia de RSE.
- Diseñar e realizar accións que permitan avanzar na materia.

Ruta urbana: Estratexia de Responsabilidade social empresarial

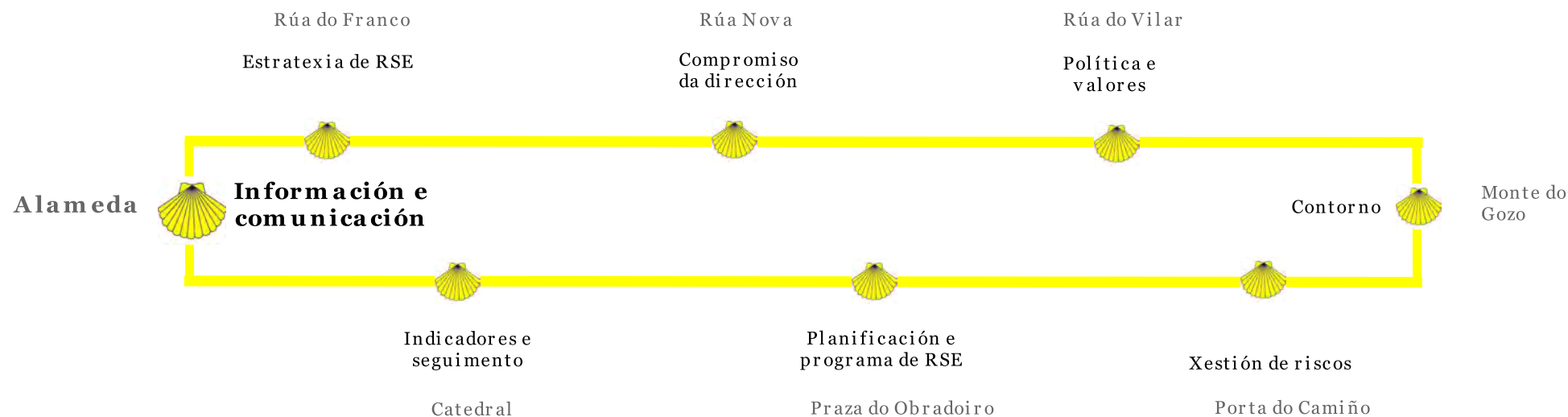


Indicadores e seguimento

- Desenvolver un conxunto de indicadores básicos que permitan levar a cabo un seguimento en materia de RSE (ex. tomar como referencia os indicadores da Global Reporting Initiative - GRI)*.
- Analizar os resultados obtidos neste ámbito e retroalimentar a planificación e o programa de RSE.

* Web do GRI: <http://www.globalreporting.org/Home>

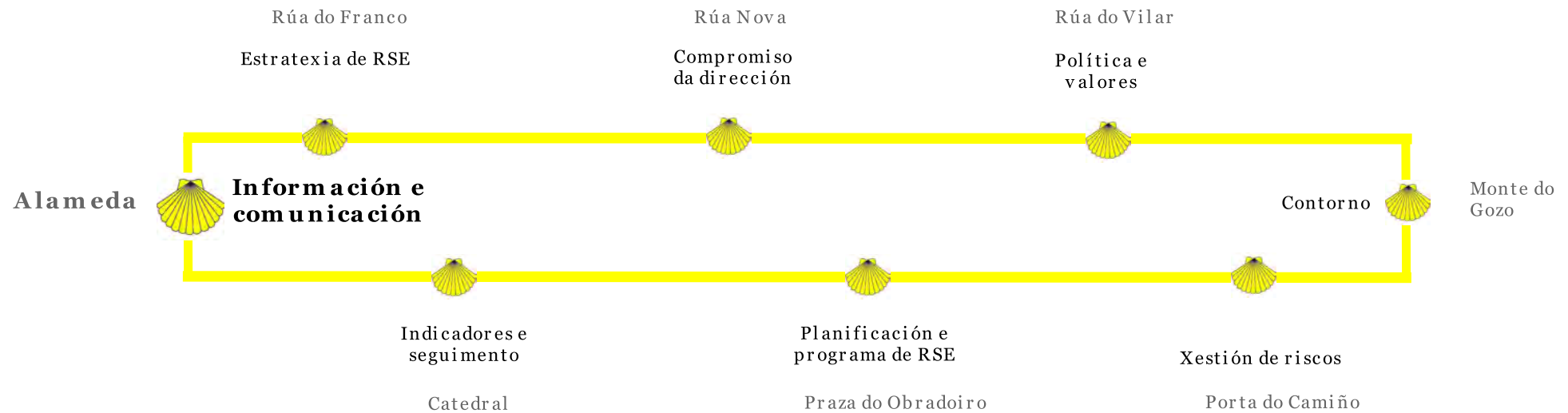
Ruta urbana: Estratexia de responsabilidade Social Empresarial



Información e comunicación

- Ser transparente nos comunicados, informes e documentos elaborados pola empresa.
- Transmitir aos grupos de interese a importancia que outorga a empresa ao desenvolvemento da súa actividade de forma ética ou responsable.
- Informar aos grupos de interese sobre as cuestións claves do negocio e os aspectos que lles afectan.
- Comunicar, a nivel interno e externo, os avances da empresa en materia de RSE.
- Desenvolver folletos ou publicacións que informen sobre as accións desenvolvidas en materia de RSE (ex. Informe de RSE).

Ruta urbana: Estratexia de responsabilidade social empresarial



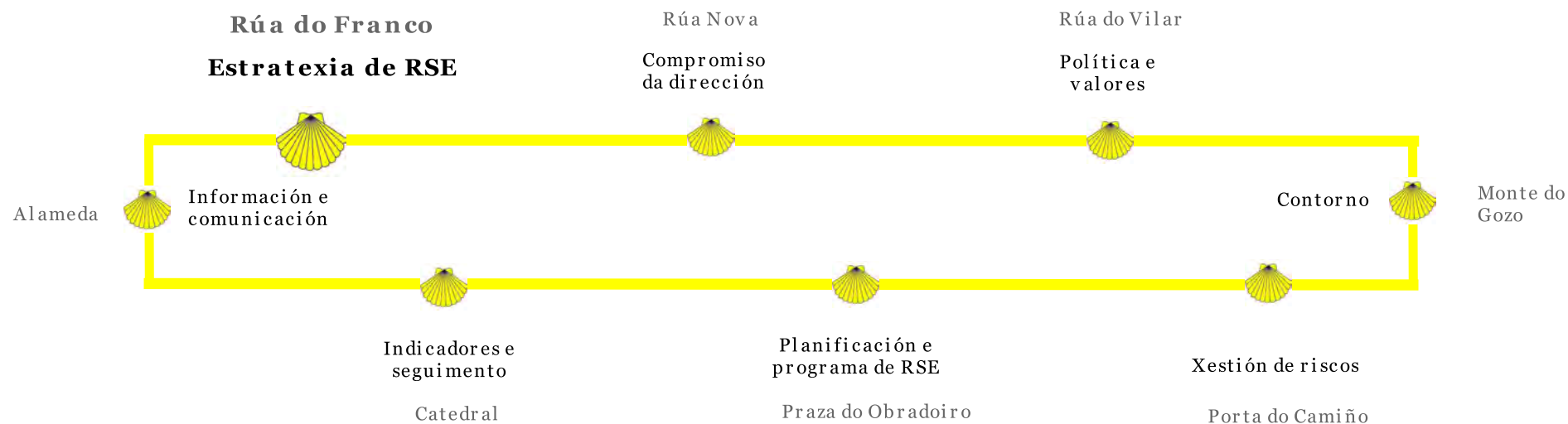
Información e comunicación

- Introducir na web información sobre o compromiso e as accións de RSE.
- Participar en asociacións ou foros que promovan a RSE nas pemes (ex. Club de Excelencia en Sostenibilidade).*
- Realizar actividades de sensibilización en materia de RSE.
- Fomentar o intercambio de mellores prácticas con outras empresas**.

* Pódeo realizar a empresa de forma individual ou en colaboración con terceiros.

** Consultar o "Catálogo de Buenas Prácticas en RC" de Club de Excelencia en Sostenibilidade.

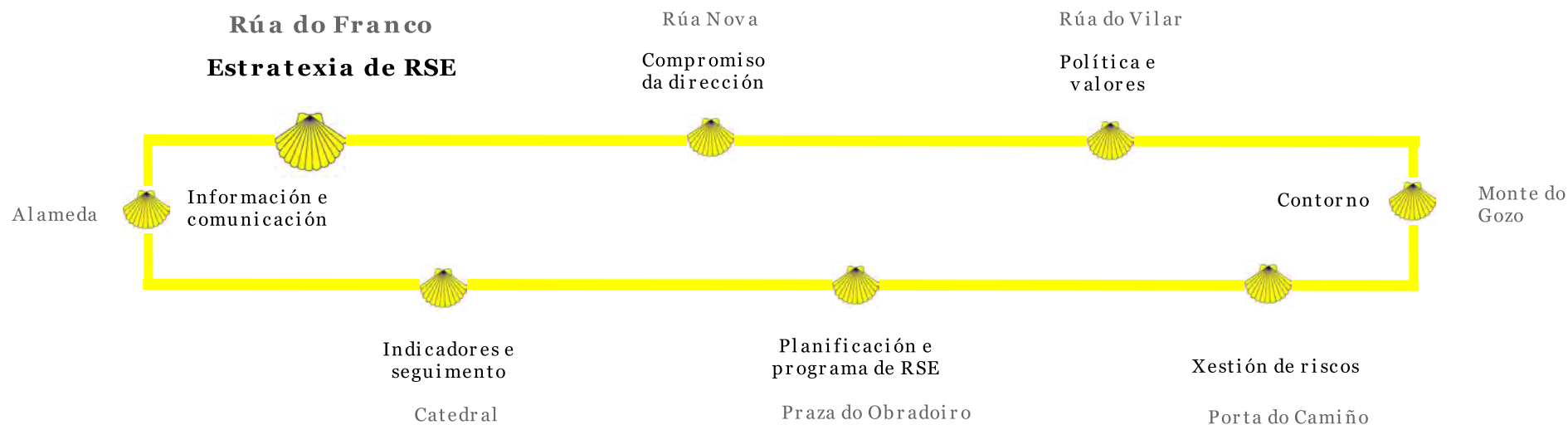
Ruta urbana: Estratexia de responsabilidade social empresarial



Estratexia de RSE

- Considerar os principios da RSE na cultura da empresa (misión, visión e valores).
- Buscar apoio de asociacións ou entidades líderes en RSE para o desenvolvemento de actuacións nesta materia* (ex. Club de Excelencia en Sostenibilidade).
- Axudar a outras pemes no desenvolvemento de actuacións de RSE.*
- Analizar o impacto das actuacións en materia de RSE unha vez desenvolvidas (ex. grao de satisfacción do persoal, visibilidade da empresa no seu territorio de actuación, entre outros).
- Dispoñer de pautas de conduta que sexan de aplicación a todo o persoal relacionadas coa ética, integridade, loita contra a corrupción, entre outros (ex. elaboración dun código de conduta).

Ruta urbana: Estratexia de responsabilidade social empresarial

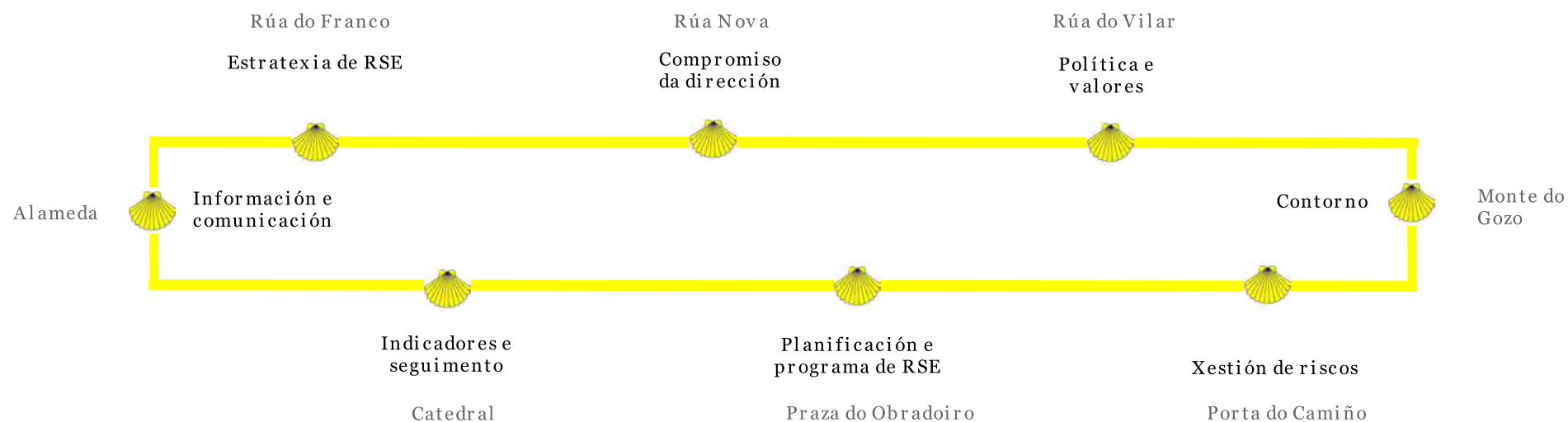


Estratexia de RSE

- Diseñar un plan director en materia de RSE que permita avanzar no desenvolvemento deste ámbito na empresa.
- Establecer marcos de relación e de xestión cos principais grupos de interese.
- Traballar por incorporar na empresa os principios establecidos na Declaración Universal dos Dereitos Humanos (ex.presunción de inocencia, liberdade de opinión e de expresión, etc.).
- Adhesión a iniciativas que axuden a avanzar nas diferentes dimensións da RSE (ex. Global Compact, Partnering Against Corruption Initiative, entre outros).

* Pódeo realizar a empresa de forma individual ou en colaboración con terceiros.

Ruta urbana: Estratexia de responsabilidade social empresarial



QUE É?

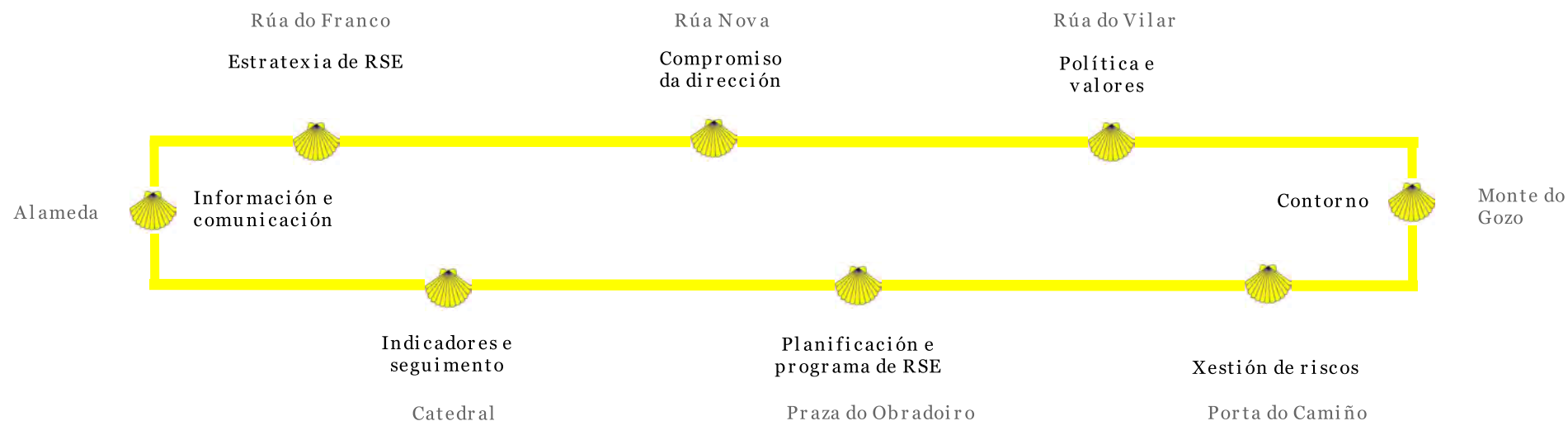
BENEFICIOS

CASOS PRÁCTICOS

A continuación detállanse os beneficios máis importantes do desenvolvemento de accións nesta materia:

- Mellora dos resultados de negocio debido a unha xestión responsable da actividade.
- Involucración dos grupos de interese no desenvolvemento dos principios da RSE e mellora da relación con estes.
- Incrementar a confianza do mercado e do ámbito no que opera.
- Mellora da percepción de transparencia por parte dos seus grupos de interese.
- Maior coñecemento e visibilidade das accións desenvolvidas pola empresa en materia de RSE.
- Mellora da reputación e imaxe da empresa.

Ruta urbana: Estratexia de responsabilidade social empresarial



QUE É?

BENEFICIOS

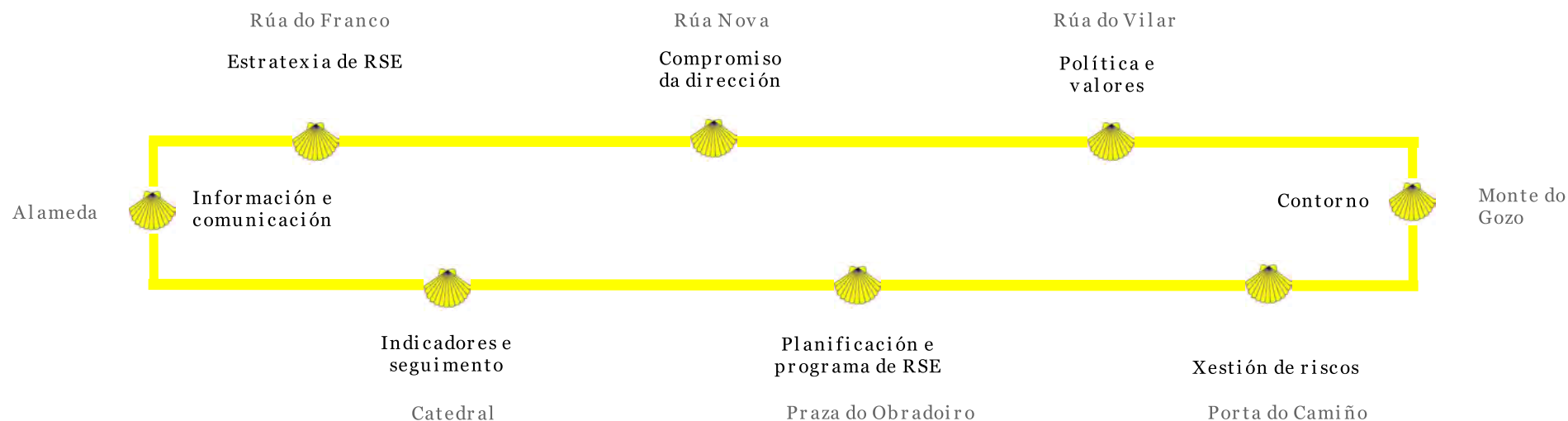
CASOS PRÁCTICOS

Galopín Parques S.L. centra a súa actividade no deseño de parques infantís. A súa estratexia de RSE ten como obxectivos:

Galopín

- Converter a RSE, nun laboratorio que inspire á organización na súa labor diaria.
- Converter a RSE nun verdadeiro I+D que dea á empresa unha visión máis próxima aos problemas reais e á sociedade.

Ruta urbana: Estratexia de responsabilidade social empresarial



¿QUE É?

BENEFICIOS

CASOS PRÁCTICOS



Lugar da Veiga SLL dedícase á elaboración de “Galletas Mariñeiras”; tostas de pan, elaboradas de forma semiartesanal. Actualmente dá emprego a oito persoas, todas elas con contratos estables. O seu centro de produción encóntrase asentado no polígono industrial “Os Acivros” en Chantada (Lugo).

A estratexia de responsabilidade social empresarial da organización está centrada no concepto de “producción responsable” nos seguintes ámbitos:

- Laboral: empresa de economía social, participada e gobernada polas persoas traballadoras.
- Desenvolvemento local: implicación co desenvolvemento económico, ambiental, social e cultural do contorno máis próximo.
- Economía social: compromiso coa sensibilización e difusión dos valores da economía social.



UNIÓN EUROPEA
FONDO SOCIAL EUROPEO
"O FSE inviste no teu futuro"



XUNTA DE GALICIA