RESPONSABILITAT SOCIAL COM A SISTEMA DE GESTIÓ

Núria Arimany-Serrat i Anna Sabata-Aliberch
Universitat de Vic – UCC
nuria.arimany@uvic.cat; annam.sabata@uvic.cat

Objecte: L'estudi pretén posar en evidencia què suposa, per a les empreses, disposar de la certificació IQNet SR10, certificació d'un sistema de gestió de la Responsabilitat Social. En l'ampli mapa de certificacions existents s'identifica el valor afegit de disposar de l'estàndard IQNet SR10 mitjançant la visualització concreta de l'abans i el després de la certificació per una empresa concreta.

Disseny/metodologia: La metodologia utilitzada és una metodologia exploratòria dels ítems de la certificació d'un sistema de gestió de la Responsabilitat Social (IQNet SR10) per tal d'elaborar un qüestionari qualitatiu, que aplicat a l'empresa objecte d'estudi, permet identificar el valor afegit que suposa per les empreses tenir aquest tipus de certificació.

Aportacions i resultats: L'estudi especifica què reporta tenir una certificació en un sistema de gestió de la RS, quina manera de fer empresarial identifica i quins esforços suposa mantenir la certificació, i també posa en evidència una forma de gestionar les empreses que aposta per la seva supervivència, ja que els sistemes de gestió han d'aportar valor afegit econòmic, social i mediambiental per tenir futur en un món internacionalitzat que precisa d'acreditacions que ho demostrin.

Limitacions: La limitació principal d'aquest treball és que només hem pogut conèixer els resultats d'una empresa, doncs hi ha poques empreses que tinguin aquesta certificació actualment. Seguint en aquesta línia d'investigació, en un futur esperem aconseguir informació d'altres empreses respecte la certificació IQNet SR10.

Implicacions pràctiques: Evidenciar la necessitat de les certificacions en l'àmbit de la Responsabilitat Social en el món empresarial actual, per estar en sintonia amb la dinàmica normal de l'activitat econòmica en diferents sectors d'activitat i per empreses de diferent tamany per gaudir d'un valor afegit que dóna més competitivitat a les empreses.

Implicacions socials: Identificar un nou sistema de gestió empresarial, en sintonia amb la necessària Responsabilitat Social de les empreses dels nostres dies, que cal integrar en els models de negoci per facilitar la dinàmica empresarial actual a nivell internacional, amb les oportunes certificacions que acrediten un bon comportament econòmic, social i mediambiental de les empreses.

Valor afegit: Identificar un sistema de gestió empresarial que posa ordre i millora les actuacions de l'empresa en l'àmbit de la Responsabilitat Social Corporativa, de manera constant, mitjançant una certificació objecte d'auditoria que facilita la competitivitat de l'empresa amb aquest estàndard internacional. Visibilitza la necessitat d'un sistema de gestió que cal integrar en els models de negoci.

Paraules clau: Certificacions, AENOR, IQNet SR10, ISO26000, Responsabilitat Social, Sorigué, Sistema de gestió de la Responsabilitat Social.

Codis JEL: M10, M14.

SOCIAL RESPONSIBILITY AS A MANAGEMENT SYSTEM

Purpose: The aims of this research is to demostrate what is for businesses to have the IQNet SR10 certification, certification of a management system for Social Responsibility. In the large map of certifications we identify the added value of having the standard IQNet SR10 before and after certification by a specific company.

Design/methodology/approach: The methodology is a exploratory item about certified management system Social Responsibility (IQNet SR10), developing a qualitative questionnaire, which applied to the company under study to identify the value added by company involved have such certification.

Findings and Originality/value: The study specifies what contribution have a management system certification RS in the company and identifies which effort involve to maintain the certification. Also, it shows as a management system must provide economic, social and environmental value to have future in a internationalized world that requires credentials to prove it.

Research limitations/implications: The main limitation of this study is that we have just released the results of a company, because there are few companies that currently have this certification. Following this line of research in the future we hope to get information from other companies about certification IQNet SR10.

Practical implications: The need of certifications in the field of social responsibility in today's business to be in agreement with the dynamics economy activity in different sectors and size of the companies to have a value that gives more competitive businesses.

Social implications: Identify new business management system, to be integrated into business models to facilitate business dynamics at international level, with appropriate certifications that show a good economic performance , social and environmental companies.

Originality/value: Identify a business management system that improve the performances of the company in the field of Corporate Social Responsibility steadily through certified audited issue the competitivity of the company with the international standard . Showing the need for a management system to be integrated into business models.

Keywords: Certifications, AENOR, IQNet SR10, ISO26000, Social Responsibility, Sorigué, Management System Social Responsibility.

JEL Codes: M10, M14

1. Introducció

El treball que es presenta a continuació té per objectiu visibilitzar un sistema de gestió de la Responsabilitat Social, certificable a nivell internacional, a partir de la norma ISO26000. Aquest sistema de gestió de la Responsabilitat Social conegut com IQNet SR10 permet a les empreses aconseguir una certificació general en termes de Responsabilitat Social. A l'estat espanyol l'empresa que certifica, audita i renova aquestes certificacions és AENOR.

La lenta recuperació de les empreses a partir de la greu crisi econòmica, comporta que introdueixin en els seus sistemes de gestió, el concepte de Responsabilitat Social, des de fa pocs anys, tot i que, la certificació IQNet SR10 és de 2011. En aquest estudi es mostra el detall d'aquest tipus de certificació dintre del mapa de les certificacions d'aquesta tipologia, en sintonia amb la literatura acadèmica respectiva i s'analitzen els canvis, diferencial i valor afegit que suposa per a les empreses tenir aquest estàndard i es visualitza aquest diferencial, esforç i valor afegit que suposa disposar de la certificació IQNet SR10 pel cas concret d'una empresa certificada, l'empresa Sorigué, mitjançant el buidatge d'un qüestionari d'elaboració pròpia amb els ítems que disposa el sistema de gestió de la Responsabilitat Social IQNet SR10.

Després d'analitzar els resultats obtinguts es posa en evidència l'avantatge competitiu que suposa per a les empreses disposar d'aquesta certificació en el sistema de gestió de la Responsabilitat Social dintre del model de negoci de les empreses que operen en l'entorn internacional, cada vegada més sensibilitzades en temes econòmic, socials i mediambientals en sintonia amb un model de sostenibilitat per a totes les institucions públiques i privades que operen en l'entorn competitiu des nostres dies.

Les conclusions avalen un nou sistema de gestió en el model de negoci de moltes empreses que s'haurà d'acreditar amb certificacions reconegudes internacionalment per operar en el món empresarial. D'altra banda, per la poca perspectiva històrica d'aquesta certificació, objecte d'estudi del nostre treball, no hem pogut validar i contrastar el qüestionari en una mostra àmplia representativa de la població.

2. Responsabilitat Social i International Organization for Standardization (ISO) 26000

El terme Responsabilitat Social (RS) es va començar a utilitzar de forma generalitzada a començament de la dècada dels anys 70, moment en què hi havia poques iniciatives empresarials en el l'àmbit de la Responsabilitat Social. Diverses organitzacions, entre elles la International Organization for Standardization (ISO), des de l'any 1947, desenvolupaven propostes per orientar, fomentar, regular i promoure la RS. De manera que la ISO va proposar, a l'any 2010, un document anomenat norma ISO 26000, en el qual s'establia una guia per operar de manera socialment responsable, és a dir, per

demostrar de forma transparent el compromís de les empreses amb els grups d'interès i poder incrementar la credibilitat dels seus informes de RS. De fet, cada vegada més les empreses són més conscients de la necessitat i beneficis d'un comportament socialment responsable per contribuir al desenvolupament sostenible.

La Norma Internacional ISO 26000 és una guia global per organitzacions tant del sector públic com del sector privat, sigui quin sigui el seu tamany i proporciona orientació sobre els principis en els que es basa la RS, el seu reconeixement i les parts que integra la RS. Conté guies voluntàries (no requisits) i no és una norma de certificació, tot i que, en la seva elaboració hi va haver consens per part de nombrosos països, que van decidir que no seria una norma certificable.

A més a més, aquesta norma ISO26000 no és un sistema de gestió estàndard que pot ajudar a desenvolupar un sistema de responsabilitat social (com per exemple la ISO 14001 ho fa com a sistema de gestió mediambiental) de manera que, diferents organismes nacionals de normalització ja han elaborat normes certificables en base o en relació a aquesta norma (per exemple, el NBR brasilera 16001, l'espanyol RS 10, l'australià AS 8003, l'ONR austríac 192500 o la danesa DS 49001) (Hahn, 2013).

Amb tot aquest escenari, la cultura global que representa la International Organization for Standardization (ISO) juga un paper fonamental com a mecanisme regulador de la cultura de la qualitat. A Espanya aquest paper el desenvolupa la *Asociación Española de Normalización y Certificación* (AENOR).

AENOR es va constituir a l'any 1986, coincidint amb la incorporació d'Espanya a la Comunitat Econòmica Europea, ja que l'obertura de fronteres suposava a la vegada una gran oportunitat i un repte pels productes espanyols. L'objectiu d'AENOR era difondre la cultura de qualitat entre el teixit productiu espanyol per tal de millorar la competitivitat. Un any més tard, el 1987, AENOR assumia la representació d'Espanya davant els organismes europeus: *European Committee for Standardisation* (CEN), *European Committee for Electrotechnical Standardization* (CENELEC) i *European Telecommunications Standards Institute* (ETSI) i també els organismes internacionals: ISO i *International Electrotechnical Commission* (IEC). Pel que fa als organismes europeus, el CENELEC és el comitè europeu de normalització electrotècnica, el CEN d'altres àrees tècniques i el ETSI d'àrees de telecomunicacions. D'altra banda, respecte els organismes internacionals, la ISO és l'organització internacional de normalització i l'IEC és l'organització líder a nivell mundial en elaboració i publicació de normes internacionals en el camp de les tecnologies elèctriques, electròniques i similars.

Cal tenir present que al 1986 AENOR va crear la infraestructura bàsica per desenvolupar l'activitat de certificació, circumscrita exclusivament a la certificació de producte, i els primers comitès tècnics de certificació van ser els dels plàstics i aparells domèstics. Progressivament es van crear més comitès fins arribar als 70 actuals. En la primera dècada la certificació de producte era per material de construcció i

material elèctric, però a finals dels anys 90 va arribar a nous camps com l'alimentació, l'artesania o els serveis. Actualment AENOR, és un centre de coneixement i innovació espanyol, per normalitzar i certificar i està a disposició de les empreses, les institucions i les persones, i els seus serveis són passaports per ajudar a les organitzacions a obrir-se camí a nous mercats i a consolidar la seva presència en els que ja operen. AENOR doncs, és un organisme normalitzador i certificador, però a partir de l'1 de gener de 2017 es divideix en dos organismes un que fa normes, normalitzador (UNE) i un altre que fa les certificacions, certificador (AENOR Internacional).

3. Les certificacions a Espanya en el context internacional

AENOR com organisme oficial a Espanya per tramitar i validar les certificacions va començar a certificar sistemes de gestió a l'any 1989 segons la norma UNE-EN ISO 9001 i fins avui la seva projecció ha estat molt important.

En concret, a la dècada dels 90 la certificació ISO 9001 va tenir, a l'estat espanyol, una gran acceptació ja que les empreses demanaven instruments de gestió de qualitat per millorar la seva gestió interna i diferenciar-se en el mercat i ho aconseguien amb aquesta certificació.

La ISO 9001 permet a qualsevol organització complir i respondre a les exigències dels clients, que cada vegada requereixen més proveïdors certificats. Abans la qualitat era la millor opció per diferenciar-se de la competència, avui resulta ser una exigència estratègica per tota empresa que vol ser reconeguda en el mercat i, és un factor del que en depèn la supervivència de qualsevol organització.

Una altra certificació destacada és la ISO 14001 que ofereix la possibilitat de sistematitzar, de manera senzilla, els aspectes ambientals que es generen en cadascuna de les activitats que es desenvolupen en les empreses, a més a més, de promoure la protecció ambiental i la prevenció de la contaminació des d'un punt de vista d'equilibri amb els aspectes socioeconòmics. Així doncs, aquesta ISO 14001 respon a la implantació d'un Sistema de Gestió Ambiental.

Aquestes dues certificacions, la ISO 9001 com a sistema de gestió de la qualitat i la ISO 14001 com a sistema de gestió mediambiental, són les dues certificacions més demandades a l'estat espanyol i les tenen moltes empreses, que tenen aquests objectius.

També hi ha d'altres sistemes de gestió certificables com la Gestió de seguretat i salut en el treball, OHSAS 18001, que la seva implantació permet a les empreses reduir el nombre de sinistralitat laboral i augmentar la productivitat, avaluant, identificant i controlant els riscs de cada un dels llocs de treball o bé el Sistema de gestió de la I+D+i que permet a empreses i organismes, independentment del seu tamany, millorar les seves activitats de I+D+i sense normes fixes per tal que el desenvolupament dels investigadores no es vegi afectat, proporcionant directrius per organitzar i gestionar aquest tipus

d'activitats.

Finalment, una de les certificacions més recents és la de l'estàndard IQNet SR10, que porta a terme AENOR (a partir de gener de 2017 AENOR Internacional). Cal tenir present que AENOR havia elaborat una norma certificable vinculada a la ISO 26000 (al no ser aquesta certificable) que va anomenar RS10. Posteriorment IQNet (xarxa internacional d'organismes de certificació a tot el món amb 34 països socis actualment, entre els que hi ha AENOR) va elaborar l'estàndard IQNet SR10 amb la participació de diferents països, on es recullen les pràctiques i recomanacions internacionals en Responsabilitat Social, bon govern, sostenibilitat i compromís segons la guia ISO 26000, les recomanacions de l'Organització Internacional del Treball (OIT) i l'Organització per a la Cooperació i Desenvolupament Econòmic (OCDE) i també segons la informació de la RS 10, com a eina per a demostrar que l'organització realitza una gestió responsable i transparent, compromesa amb la sostenibilitat i amb visió internacional. L'interès per aquesta certificació es concreta en la millora del govern corporatiu, la millora de la sostenibilitat a nivell econòmic social i mediambiental, la disminució de riscs per a l'organització (operatius, financers, de reputació, ambientals,...), una millora de la credibilitat empresarial, una diferenciació per reconeixement a nivell internacional a través de la xarxa IQNet i la facilitat d'elaborar informes de sostenibilitat i responsabilitat social, com ara, els del *Global Reporting Initiative* (GRI).

Per tant, la norma certificable IQNet SR10, és un sistema de gestió de la responsabilitat social que es defineix com "*un estàndard que estableix els requisits d'un sistema de gestió de la responsabilitat social per organitzacions compromeses amb els principis i recomanacions sobre el desenvolupament sostenible i la responsabilitat social existents i en particular dels continguts de la Norma Internacional ISO 26000*".

Els principis bàsics d'aquesta norma són: millora contínua, transversalitat, voluntarietat, tenir en compte els interessos dels grups d'interès, bona rendició de comptes, transparència, comportament ètic, respectar la legalitat, respectar la normativa internacional de comportament, respectar els drets humans, lideratge i eficiència.

Aquesta certificació, IQNet SR10, s'aprova a desembre de 2011, al ser un exercici on les empreses estaven immerses en un període de crisi sistèmica, per moltes organitzacions no va ser un objectiu prioritari, i ha estat a partir de l'exercici 2016 que està augmentat aquesta certificació per part de les empreses pels beneficis potencials que suposa. La certificació IQNet SR10 té un termini de durada de 3 anys i cada any es realitzen auditories, i passats els tres anys cal renovar la certificació.

4. Evolució dels sistemes de gestió en les organitzacions

Un model de gestió és un instrument que permet optimitzar recursos i millorar la productivitat de l'empresa. Aquest instrument permet prendre decisions i intentar evitar el mínim de desencerts possibles.

Els models de gestió han anat evolucionant, freqüentment en les èpoques de crisi es generen noves maneres de fer, nous enfocs que permeten a les organitzacions reorientar la seva forma de gestionar amb la finalitat de ser més competitives.

En aquest context les empreses han redefinit les seves estratègies amb sistemes de gestió més coherents en l'àmbit econòmic, social i mediambiental.

Anteriorment la concepció empresarial predominant era generar treball i riquesa com a única responsabilitat de l'empresa cap a la societat, ara aquests paràmetres han d'encaixar amb un model de sostenibilitat que incorpora no solament aspectes econòmics sinó també socials, ambientals i de bon govern com a factors imprescindibles en qualsevol estratègia de negoci. De manera que, els models de gestió de la Responsabilitat Social, són els models que donen resposta a aquest concepte de desenvolupament sostenible. Abans, satisfer el client era una estratègia de negoci, actualment no només és necessari satisfer a client, sinó a totes les parts interessades (stakeholders), clients, treballadors, proveïdors, accionistes, etc.
Les empreses han d'integrar aquests paràmetres de la Responsabilitat Social amb la resta de polítiques i estratègies empresarials. Per això es necessiten instruments per adaptar el model de moltes organitzacions a aquests nous paràmetres, per tal d'aconseguir l'equilibri en eficàcia i rendibilitat, de manera, que cal implantar sistemes de gestió de la Responsabilitat Social i certificar-los.

Davant d'aquesta realitat es va crear la ISO 26000 però al no ser certificable, tal com s'ha indicat, es va crear l'estàndard IQNet SR10, que sí és certificable, com a model internacional de gestió i millora per integrar la gestió responsable i sostenible en l'estratègia i en la gestió empresarial.

Aquest estàndard estableix un sistema de gestió de la Responsabilitat Social (RS) basat en la metodologia de *Millora Continua* coneguda com Planificar-Fer-Verificar-Actua (PDCA- plan-do-check-act), per tal d'explicitar que la integració de la RS és un procés iteratiu que requereix millores contínuament. D'altra banda, aquest sistema de gestió de la RS és compatible amb altres sistemes de gestió internacional de les normes ISO, com ara, la ISO 9001 i la ISO 14001.

Aquest estàndard es va desenvolupar pel convenciment que la sostenibilitat, la responsabilitat social i el bon govern eren temes clau pel progrés de la societat. I, aquesta eina permet a les organitzacions progressar en aquests àmbits i comunicar a la societat els seus avenços, especialment per les PIMES de manera proporcional a la seva dimensió. A més a més, moltes organitzacions desenvolupen polítiques i

estableixen objectius en mercats i entorns cada vegada més sensibilitzats per la Responsabilitat Social i no poden obviar les demandes que han d'atendre en aquest camp si volen oferir avantatges competitius.

La certificació IQNet SR10 com a sistema de gestió conté requisits que s'auditen (que es poden certificar), de manera, que permet una millora continua del sistema de gestió de la responsabilitat social de les organitzacions que s'hi acullen. En el cas espanyol, l'estàndard internacional IQNet SR10 es certifica via AENOR Internacional i recull el sistema de gestió de la RS de l'empresa tant a nivell intern (fixant la responsabilitat de la direcció i la gestió de recursos) com extern, amb els oportuns mecanismes de mesura, anàlisi i millora.

5. Una diferenciació important: el sistema de gestió de la Responsabilitat Social

Segons Pastor i Muñoz (2006) la RS és una nova forma de gestió de les organitzacions que obliga, als qui tenen la gerència dels recursos propis o aliens, a afegir una dimensió social i ambiental a la seva tasca pressupostaria i de planificació. Cal tenir present que actualment algunes empreses utilitzen normes per protegir la seva reputació corporativa, per protegir-se de la creixent pressió i també per protegir-se dels grups de consumidors i d'altres parts interessades (Kaplinsky, 2010 a Goedhuys i Sleuwaegen,. 2016).

La Responsabilitat Social a les Pimes les proveeix d'un recurs de diferenciació i visibilitat en el complex mercat dinàmic (Morsing i Perrini, 2009), doncs, en ocasions, no seguir les pràctiques de RS pot restringir l'accés als mercats. A més a més, alguns compradors internacionals estableixen els seus propis codis d'ètica corporativa (Morsing i Perrini, 2009) de manera, que condiciona l'operativa de les organitzacions disposar o no de certificacions en aquests àmbits.

Un estudi realitzat per *International Institute of Sustainable Development* (IISD) (Perera, 2008) indica que el 45% de les SMEs (Pimes) de la mostra, objecte de l'entrevista que se'ls va realitzar, els manca temps per millorar en RS, cosa que suposa el principal obstacle per millorar l'actuació en Responsabilitat Social. Altres estudis acadèmics indiquen que implementar la RS com a sistema de gestió requereix una inversió important (Von Weltzien i Shankar, 2011), però cada vegada més empreses implementen les normes de gestió de la ISO com una iniciativa estratègica per seguir sent competitives (King et al., 2005). Segons Goedhuys i Sleuwaegen (2016) les empreses que tenen certificacions tenen moltes més probabilitats d'exportar .

En la implantació de les guies que pauten les ISO, cal fer menció de les investigacions que mostren els beneficis d'aplicar les normes ISO a les organitzacions. En concret, els beneficis derivats de la implantació de la norma ISO 9001 són la reducció dels defectes de qualitat, dels costos i la millora en la utilització dels actius per part de les organitzacions (Benner i Veloso, 2008; Corbett et al, 2005;. Gray et al, 2015; Terziovski et al, 2003). De la mateixa manera, altres estudis mostren que la implementació de

la norma ISO 14001 a les organitzacions redueix els residus, la contaminació i millora el rendiment mediambiental (Link i Naveh, 2006).

Amb aquests estudis es posa en evidència que la iniciativa estratègica d'implantar les ISO, i en el cas concret de l'estudi, la implantació de l'estàndard IQNet SR10, com a sistema de gestió de la responsabilitat social, suposa beneficis destacats per a les organitzacions que ho fan i per totes les parts interessades. Per poder valorar aquests beneficis es necessita un període de temps més ampli, ja que actualment aquesta certificació només la tenen 37 empreses a l'estat espanyol d'un total de 72 empreses, a nivell mundial, segons les certificacions de IQNet SR10 a dia 12.12.2016.

Cal tenir present que en un futur proper disposar d'aquesta certificació, és a dir, passar amb bona nota les auditories que se'n deriven i renovar-la després de 3 anys, suposarà un diferencial important amb un valor afegit per a l'empresa certificada arran de l'ordre que tindrà en la gestió correcta de la Responsabilitat Social inherent a qualsevol institució que es preocupi a nivell econòmic, social i mediambiental.

Així doncs, l'estàndard IQNet SR10 que va ser pioner, en el seu moment, en modelitzar sistemes de gestió de responsabilitat social que recullen els principis de la ISO 26000 (que no té certificació) i és aplicable a empreses grans i pimes, a empreses públiques i privades i a diferents sectors d'activitat, acredita un comportament apropiat de l'organització respecte el bon govern corporatiu, el lideratge i el compromís i codis de conducta de l'organització en defensa d'un adequat model sostenible propi dels nostres dies.

6. Metodologia de treball: Certificació de l'empresa Sorigué IQNet SR10

L'objectiu del treball és evidenciar el diferencial i valor afegit que suposa tenir una certificació, com ara, l'estàndard IQNet SR10, de manera que la metodologia utilitzada per evidenciar aquesta premissa ha estat contactar amb la certificadora AENOR de Catalunya (AENOR Internacional Catalunya, a partir de gener de 2017), per tal de conèixer les empreses que han estat certificades amb la IQNet SR10 i el diferencial per a les organitzacions de tenir o no tenir la certificació, és a dir, conèixer la situació de l'organització abans i després de la certificació per valorar les diferències i el valor afegit que se'n deriva.

L'estudi exploratori, parteix del coneixement del mapa de certificadores, en aquest àmbit, a nivell nacional, europeu i internacional i un cop identificat i caracteritzat l'estàndard IQNet SR10, que certifica AENOR, es contacta amb aquest organisme oficial de certificació, que porta a terme les auditories oportunes per validar la certificació any a any durant tres anys en l'organització certificada i decideix la renovació oportuna de la certificació. Seguidament es concerta una entrevista amb la

Directora de AENOR Internacional Catalunya (Eva Subirà) i amb el coneixement previ de la certificació i arran de l'entrevista mantinguda amb la Directora s'analitza amb detall el sistema de gestió de la Responsabilitat Social que suposa disposar de la certificació i les dificultats de la majoria d'organitzacions en el difícil moment econòmic per plantejar-se aquest estàndard internacional IQNet SR10. Així mateix, es coneix amb detall el control a què són sotmeses les empreses mitjançant les auditories oportunes que fa AENOR durant els 3 anys que disposen de la certificació i els tràmits per a la renovació de la certificació. En l'entrevista també es detecta la caracterització de les empreses que disposen de l'IQNet SR10, especialment a Catalunya. Posteriorment per fer més visible què suposa per a una organització disposar d'aquesta certificació la Directora de AENOR Internacional ens indica de la llista d'empreses que tenen aquesta certificació les possibles empreses que poden contestar el qüestionari d'elaboració pròpia per l'estudi exploratori a partir de l'informe de l'IQNet SR10 sobre el sistema de gestió de Responsabilitat Social (annex), la mateixa Directora de AENOR Internacional ens suggereix passar el qüestionari a l'empresa Sorigué, ens facilita posar-nos-hi en contacte i l'empresa Sorigué atén totes les nostres peticions i contesta el qüestionari objecte d'estudi del que se'n dedueixen els resultats que es presenten en el treball.

7. L'empresa Sorigué

L'empresa Sorigué va ser fundada l'any 1954 per Julio Sorigué, centrada en la producció d'àrids i el tractament d'asfalt. A l'any 1968 aquesta empresa es va transformar en el Grup Empresarial Sorigué i, el 1980 en Sorigué SAU. Entre els anys 2001-07 va incorporar a diferents empreses vinculades en l'àmbit de les infraestructures i l'obra civil convertint-se en un dels grups constructors més importants d'Espanya. Va anar ampliant les seves activitats que li han permès passar de ser una empresa de tamany mitjà a una gran empresa que inclou 40 filials i té més de 3.000 treballadors directes. Aquesta continua expansió, juntament amb l'augment del volum de negoci, l'equip humà i mitjans propis, li ha donat lloc a la diversificació de les seves àrees d'activitat. Actualment aquesta diversificació ha comportat que els serveis que ofereixen són: manteniment d'infraestructures urbanes, dissenyen, projecten i executen obres de jardineria i paisatge, fan una gestió integral de residus i la prestació de serveis urbans mediambientals, desenvolupen activitats en el sector industrial especialment projectes vinculats a la generació d'energia, projecten i realitzen instal·lacions d'obra nova i reformes integrals per equipaments, edificacions i obres urbanes i són referents en el sector del transport per la construcció, l'agroalimentari i la indústria en general.

L'empresa manté una posició de lideratge tant en el desenvolupament de nous productes com en els mètodes de producció, una constant evolució per crear valor en tots els processos

d'innovar contínuament a través de l'excel·lència i des de l'any 1985 l'empresa té creada la Fundació Sorigué per impulsar la vocació de retorn que té l'empresa a la societat mitjançant activitats en l'àmbit social, educatiu i cultural.

8.Resultats de l'estudi

Els resultats de l'enquesta realitzada a l'empresa Sorigué, en relació al què demana l'estàndard IQNET RS10 i els canvis que els ha suposat la implantació d'un sistema de gestió de la Responsabilitat Social per a l'empresa evidencien el següent:

1. El lideratge i compromís en la gestió de la RS ja era contemplat per Sorigué ja que la "forma de fer de l'empresa" està en sintonia amb la gestió de la RS, però no s'hi havia posat ordre, no estava documentada aquesta filosofia empresarial. Amb la certificació s'ha acreditat i transcendirà als grups d'interès el seu Pla Estratègic 2015-2017, que té com a eixos d'actuació les persones, la innovació i el retorn, i d'on neix la seva visió *"Créixer fent créixer"* . Per Sorigué el retorn aconseguirà un punt fonamental en aquests temps de canvi de paradigma, que es l'orgull de pertinència, entès com retenció del talent intern, captació del talent extern i motivació emocional.

2. Sorigué facilita la promoció del sistema de gestió de la RS amb recursos humans, financers i tecnològics, doncs ja tenien un sistema de gestió integral i la metodologia de millora continua l'han implantat amb facilitat i han creat un manual de RSC que volen fer extensiu a altres empreses de Grup.

3. Els processos de comunicació interns i externs amb els grups d'interès han millorat arran de la certificació, han creat un canal ètic i un pla de comunicació del grup, i sovint fan enquestes als grups d'interès per percebre les seves sensacions envers l'empresa. L'estàndard els ha permès visualitzar molts canals d'informació que disposaven i posar-hi ordre amb el seguiment oportú d'aquest canals (annex).

4. Amb la certificació han aconseguit una gestió més eficient, doncs analitzen constantment les dades, les comparteixen amb diferents departaments i aconsegueixen la desitjada millora contínua.

5. Sorigué ha millorat en transparència informativa ja que el departament de comunicació arran de la certificació disposa d'un departament que ha aconseguit que les dades i informacions entre departaments flueixin millorant notablement el portal intern.

6. Respecte la igualtat d'oportunitats dels treballadors, el tracte, el dret a la intimitat i no utilitzar

treball forçós, ja disposaven d'un pla d'igualtat i un comitè d'igualtat abans de la certificació i s'ha impulsat més activament posteriorment.

7. La prevenció de riscos per a la salut, la seguretat dels treballadors i dels entorns laborals, ja disposen d'una certificació específica de seguretat i salut més rigorosa que la pròpia llei de manera que la certificació no ha canviat res que no es fes abans.

8. La sindicació i representació col·lectiva ja ho tenien molt ben contemplat abans de la certificació però l'estàndard els ha fet reflexionar en millorar les polítiques clares de contractació i retributives, per donar-ne més publicitat.

9. En la conciliació de la vida personal, familiar i laboral dels treballadors Sorigué ha millorat horaris, els ha fet més flexibles i estudia nous canvis al respecte.

10. La certificació també ha facilitat que Sorigué hagi escrit el pla de comunicació on s'evidencia els seus valors i una política no enganyosa.

11. Respecte a l'atenció al client, reclamacions,...Sorigué arran de la certificació ha creat un grup de treball per integrar la política comercial ja que la diferent territorialitat ocasiona maneres de treballar diferents.

12. Sorigué respecte la cadena de subministrament inclou clàusules contractuals obligatòries pels proveïdors per tal que treballin seguint un codi de bones pràctiques que té al seu web, a més avaluen als proveïdors ens aspectes de RSC i altres .

13. Sorigué disposa de molts programes per a la comunitat i la societat en general (annex).

14. Sorigué per la seva activitat econòmica fa una correcta gestió ambiental, avançada al què disposa la llei actual, i amb la certificació ha posat en valor aquest avantatge competitiu, amb la innovació i ètica que comporta (ha posat en valor la seva filosofia de treballar).

15. Respecte les polítiques i estratègies deslleials ha començat un programa on hi ha redactat clarament la política comercial, amb instruccions relatives a la competència cenyides al seu codi ètic.

9. Discussió i conclusions

Després de l'estudi de la certificació del sistema de gestió en RS es posa en evidència que en els models de negoci de les empreses hi ha de tenir cabuda un nou sistema de gestió empresarial, el sistema de gestió de la RS, que es pot certificar amb l'estàndard IQNET RS10 que hem analitzat en aquest estudi.

L'estudi també ha evidenciat el mapa de certificacions en aquest àmbit i pel cas concret de la IQNET RS10 ha reflectit mitjançant la guia que pauta l'estàndard el canvi que suposa disposar d'aquestes certificacions a dia d'avui i el valor afegit que reporta. Cal tenir present que aquesta certificació dura tres

anys i s'ha d'auditar cada any per acreditar el seguiment del sistema de gestió de la RS i per poder ser renovada després dels tres anys. Pel cas concret de l'empresa analitzada, Sorigué, s'evidencia un diferencial important després de la certificació, tot i que, ja era una empresa molt sensibilitzada en aquest tema. Un canvi important que els ha reportat la certificació és el de posar ordre en moltes de les actuacions que identificaven la RS com a ADN, filosofia i essència de Sorigué, ara a més a més l'erigeix com a part de l'estratègia empresarial, el retorn com a un dels tres pilars bàsics del Pla estratègic 2015-2017 i així es fa saber als seus Grups d'Interés

Com a valor afegit Sorigué identifica que l'estàndard posa en valor el seu compromís social, i l'acredita aconseguint així una diferenciació positiva respecte competidors pel seu saber fer. Sorigué també reconeix que la certificació li ha suposat millorar la comunicació amb els grups d'interès i millorar, encara més, les pràctiques en gestió de riscos. En definitiva han visibilitzat una manera de ser per poder tenir continuïtat en un futur proper ja que aquesta nova manera d'interaccionar en el món empresarial globalitzat es va generalitzant cada vegada més. És un estàndard internacional que probablement cada vegada tindran més empreses, però aquest model més sostenible requereix grans esforços i una manera de fer consolidada que moltes empreses voldran acreditar en les seves dinàmiques empresarials.

Referències

Benner, M.J., & Veloso, F.M., (2008). ISO 9000 practices and financial performance: a technology coherence perspective. J. Oper. Manage. 26, 611–629.

Corbett, C.J.,Montes-Sancho, M.J., & Kirsch, D.A. (2005). The financial impact of ISO 9000 certification in the United States: an empirical analysis. Manage.Sci., 51, 1046-1059

Gray, J.V., Anand, G. & Roth, A.V., (2015). The influence of ISO 9000 certification on process compliance. Prod. Oper. Manage. 24 (March 3), 369–382.

King, A.A., Lenox, M.J., Terlaak, A.,(2005). The strategic use of decentralized institutions: exploring certification with the ISO 14001 management standard. Acad.Manage. J. 48, 1091–1106

Goedhuys, M. & Sleuwaegen, L. (2016).International standards certification, institutional voids and exports from developing country firms. International Business Review, 25, 1344-1355. doi.org/10.1016/j.ibusrev.2016.04.006 8

Hahn,R. (2013) "ISO 26000 and the standardization of strategic management processes for sustainability and Corporate Social Responsibility". Business Strategy and the Environment, 22(7), 442-455 (doi: 10.1002/bse.1751)

Link, S.,& Naveh, E., (2006). Standardization and discretion: does the environmental standard ISO 14001 lead to performance benefits? IEEE Trans. Eng. Manage. 53,508–519.

Morsing, M., & Perrini, F. (2009) "CSR in SMEs: Do SMEs Matter for the CSR Agenda", Business Ethics: A European Review, 18(1), 1-6

Pastor, S.; Muñoz, M. (2006). Relación entre los indicadores de Responsabilidad Social y el Enfoque Sistémico del Tablero del Comando. XXVII Jornadas Universitarias de Contabilidad

Perera. O. (2008). How material is ISO 26000 Social Responsibility to Small and Medium-sized Enterprises (SMEs)?. International Institute for Sustainable Development.

Von Weltzien Høivik, H. & Shankar, D. (2011). How can SMEs in a Cluster Respond to Global Demands for Corporate Responsibility? Journal of Business Ethics, 101, 175-195. doi:10.1007/s10551-010-0708-6

Terziovski, M., Power, D., & Sohal, A.S. (2003). The longitudinal effects of the ISO 9000 certificatio process on business performance. European J. Operation Research, 146, 580-595.

Webgrafia

https://www.aenor.es/aenor/certificacion/resp_social/resp_rs10.asp

http://www.iqnet-certification.com

https://www.iso.org/home.htm

ANNEX

Qüestionari sobre la IQNET SR10

1. **La IQNET SR10 implica per l'alta direcció demostrar lideratge i compromís respecte al sistema de gestió de la RS, és a dir, establir els valors de l'organització que suportin els principis de la sostenibilitat i la RS amb un model d'actuació comú per a un comportament ètic apropiat dels membres de la pròpia organització i dels grups d'interès. Quins són els valors de la seva organització?**

2. **Un segon aspecte que demana la IQNET RS10 és que l'organització ha de proporcionar els recursos necessaris per a la implantació, manteniment i millora del sistema de gestió de la RS. Aquests recursos inclouen recursos humans i habilitats, la infraestructura de l'organització i els recursos financers i tecnològics. Quins són els recursos que ha aplicat la seva organització?**

3. **IQNET SR10 indica que cal establir processos de comunicació interns i externs eficients amb els grups d'interès. Quins processos de comunicació han establert?**

4. **IQNET SR10 demana que l'organització porti a terme una gestió eficient amb el propòsit de maximitzar el benefici de forma sostenible. La seva gestió en aquest àmbit és eficient?.**

5. **IQNET SR10 indica que hi hagi transparència informativa i que aquesta sigui de fàcil accés. En la seva organització hi ha transparència informativa de fàcil accés?.**

6. **IQNET SR10 en relació als treballadors, indica que l'organització ha de respectar i facilitar la igualtat d'oportunitats, de tracte, el dret a la intimitat i no fer ús del treball forçós. La seva organització segueix aquesta pauta?.**

7. **IQNET SR10 demana que l'organització realitzi l'oportuna prevenció per a riscos de la salut i seguretat dels treballadors i que dissenyi entorns laborals i llocs de treball accessibles al major nombre de persones. La seva organització ho té present?.**

8. **IQNET SR10 indica que l'organització respecti el dret de sindicació i representació col·lectiva dels treballadors i defineixi una política de contractació i retributiva per satisfer un nivell de vida digna. En aquest àmbit quines mesures porta a terme la seva organització?.**

9. **IQNET SR10 també demana que l'organització atengui les necessitats dels treballadors de conciliar la vida personal, familiar i laboral. La seva organització ho té en compte?**

10. **IQNET SR10 indica que les promocions, la publicitat i la comercialització ha de ser respectuosa amb la dignitat humana i que no sigui enganyosa. És el cas de la seva organització?**

11. **IQNET SR10 indica que cal establir procediments d'atenció al client així com avaluació de les queixes i les reclamacions. Ho té present la seva organització?**

12. **IQNET SR10 promou principis i requisits de RS en la cadena de subministrament (especialment proveïdors). La seva organització promou aquests principis?**

13. **IQNET SR10 promou iniciatives i programes per a la comunitat i societat. La seva organització porta a terme programes d'aquesta tipologia?**

14. **IQNET SR10 indica que cal identificar i avaluar la correcta gestió de l'activitat en l'àmbit mediambiental. La seva organització gestiona correctament l'activitat en l'àmbit mediambiental?**

15. **IQNET SR10 indica que l'organització ha de definir polítiques i estratègies comercials per garantir que no hi hagi pràctiques deslleials. La seva organització té definides polítiques i estratègies comercials en aquest àmbit?.**

QÜESTIONS FINALS SOBRE LA IQNET SR10

1. **Quin canvi fonamental representa per a la seva organització disposar de la IQNET SR10?**
2. **Quin valor afegit aporta la IQNET SR10 a la seva empresa?**
3. **Diferencial de disposar de la IQNET SR10?**
4. **La IQNET SR10 és només una estratègia? Quin era l'interès de la seva organització per tenir aquesta certificació IQNET SR10?**
5. **Canvis més destacats de l'empresa arran de la IQNET SR10?**
6. **Les auditories de la IQNET SR10 suposen un esforç important per l'organització? Segueixen correctament el calendari per mantenir la certificació?**
7. **Estan satisfets d'haver apostat per la certificació IQNET SR10? Quan va començar el seu interès per la RS i per què?.**