

# REGLAMENTO COMÚN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

## MARCA DE CALIDAD TERRITORIAL LA VEGA DE GRANADA

ED	CAUSA	DESCRIPCIÓN	FECHA
01	APROBACIÓN	Entrada en vigor del documento	Octubre 2022
02	REVISIÓN	Adaptación a proyecto Ave Fenix	DICIEMBRE 2021

## INDICE

INTRODUCCIÓN .....	3
INDICADORES.....	5
INDICADORES CALIDAD ECONOMICA.....	6
INDICADORES DE CALIDAD AMBIENTAL.....	8
INDICADORES DE CALIDAD SOCIAL.....	10



## INTRODUCCIÓN

El presente Reglamento tiene por objeto definir los requisitos que han de cumplir las empresas y entidades solicitantes, para poder usar la Marca de Calidad Territorial “La Vega de Granada” en las áreas transversales económica, medio ambiente y social.

Pueden ser certificadas con la Marca de Calidad Territorial “La vega de Granada” las empresas que tengan su domicilio social en el espacio geográfico de La Vega Sierra Elvira, definido en la Carta General. También pueden ser certificadas las empresas que, no teniendo domicilio social en el territorio, sin embargo, prestan sus servicios en la Comarca y, por tanto, solo serán certificados los servicios prestados en ella, que podrán ostentar la Marca.

Se establece, como premisa básica para las organizaciones solicitantes de la Marca de Calidad Territorial, el cumplimiento de los mínimos exigidos por la legislación vigente para el ejercicio de su actividad. Por tanto, las normas aquí definidas son adicionales a las establecidas en la legislación. Por este motivo debemos recordar que la Marca de Calidad Territorial es una opción totalmente voluntaria dónde la organización toma la decisión de aplicar un sistema de gestión y aseguramiento de la calidad que satisfaga las expectativas de su clientela y/o personas usuarias.

Su cumplimiento es un deber básico, obligatorio y a partir del cual las organizaciones participantes podrán mejorar en actitud, aptitud, gestión, comercialización y cualificación. Todos los indicadores y pautas de actuación se han definido con el fin único de cumplir los objetivos planteados por la Marca de Calidad Territorial para cada sector en particular.

Dichos objetivos son:

- Fomentar el desarrollo sostenible en la comarca.
- Promover el desarrollo de las organizaciones que ostentan la Marca de Calidad Territorial La Vega Sierra Elvira.
- Facilitar una red de colaboración entre las organizaciones participantes del proyecto de Marca de Calidad Territorial.
- Unificar la visión de la clientela y/o personas usuarias, haciendo que todas las organizaciones tengan las mismas características en cuanto a calidad, estética y prestigio.
- Mejorar la competitividad de las organizaciones con marca de Calidad Territorial.

Se valorarán los requisitos transversales de Responsabilidad Social aplicables además de los requisitos específicos establecidos en las diferentes Cartas / Reglamentos. El equipo evaluador durante la revisión de cumplimiento de los indicadores podrá determinar que alguno de ellos no sea aplicable en función de las características de la actividad desarrollada.

## INDICADORES

Este Reglamento tiene el objetivo de ofrecer una buena guía y herramienta de trabajo. Con este fin, las presentes normas definidas mediante indicadores y pautas de actuación, desarrollan los estándares de calidad exigidos por el Comité de Gestión y Control de la Marca de Calidad Territorial. Son normas básicas, mínimas, que pueden ser mejoradas en el quehacer diario por nuestra permanente inquietud de superación y adaptación a los cambios, buscando, siempre, lo mejor para las organizaciones certificadas, su clientela o personas usuarias y el territorio.

Tras la evaluación de los criterios establecidos en los distintos indicadores, se identificarán áreas de mejora que darán lugar a objetivos específicos. La evaluación de los criterios se realizará según el “procedimiento de seguimiento y evaluación de empresas solicitantes de la marca de calidad territorial”. La búsqueda de soluciones para alcanzar los objetivos determinará un plan de actuaciones consensuado con la entidad que será presentado al Comité de Gestión y control. Este plan de actuaciones será la herramienta de valoración para las auditorias de seguimiento y renovación de la Marca de Calidad Territorial.

El equipo evaluador podrá determinar la exigencia de cumplimiento obligatorio o inmediato de alguno de los indicadores siendo este requisito discriminante para la emisión de informe favorable de concesión o renovación de la Marca de Calidad Territorial. El equipo evaluador durante la revisión de cumplimiento de los indicadores podrá determinar que alguno de ellos no sea aplicable en función de las características de la actividad desarrollada.

Los indicadores se agrupan en dos tipos: Discriminantes, que son de cumplimiento exigible e inmediato y De Mejora que pueden suponer un logro a medio plazo.



## INDICADORES CALIDAD ECONOMICA

Indicador	USO DE RECURSOS LOCALES. DESEMPEÑO ECONOMICO EN EL TERRITORIO
Descripción del Indicador	La organización debe favorecer la economía de la Comarca, utilizando siempre que sea posible, los recursos generados en la misma. Estos recursos pueden ser materias primas, mano de obra, maquinaria, profesionales independientes, etc.
Tipo de Indicador	<b>Discriminante</b> Si no se cumple el umbral básico, que en este caso es imprescindible, de logro, la empresa no puede ser certificada
<p>La organización debe favorecer la economía de la Comarca, utilizando siempre que sea posible, los recursos generados en la misma. Estos recursos pueden ser materias primas, mano de obra, maquinaria, profesionales independientes, etc. La organización deberá adquirir un compromiso de realizar compras de proveedores del territorio. Estas compras están relacionadas, con materias primas, productos, maquinaria y enseres necesarios para realizar la actividad empresarial.</p>	

Indicador	GESTION EMPRESARIAL
Descripción del Indicador	Este indicador hace referencia a la gestión de su actividad de una forma adecuada de manera que asegure la continuidad de la misma. Hacer planificación estratégica es generar y mantener el hábito de analizar y planificar según objetivos planteados, resultados obtenidos y situaciones sectoriales o globales del mercado.
Tipo de Indicador	<b>Mejora:</b> Se propone la consecución de un compromiso de cumplimiento
<p>Las empresas/entidades deberán tener establecida su misión, visión y rumbo, es decir, la razón de ser de la empresa y dónde quiere llegar. Para ello, debe evidenciar el desarrollo de un plan estratégico.</p>	

Indicador	USO DE NTIC
Descripción del Indicador	Hace referencia a un conjunto de herramientas y recursos que facilitan tanto la comunicación entre las personas como la recogida y análisis de la información. Dentro de estas herramientas se encuentran los equipos informáticos,

	programas softwares aplicaciones, redes y medios que permiten desde el procesamiento de la información hasta su transmisión. Mejora la comunicación tanto interna como externa la empresa. Favorece la satisfacción de tu clientela y/o personas usuarias. Mejora la imagen de tu empresa. Simplifica y optimiza los procesos de gestión.
<b>Tipo de Indicador</b>	<b>Mejora:</b> Se propone la consecución de un compromiso de cumplimiento
La organización utilizará, siempre que sea posible, las Tecnologías de Información y Comunicación para el ejercicio de la actividad empresarial y favorecerá la tendencia de desarrollo en el uso de NTIC.	

<b>Indicador</b>	<b>INVERSIONES: RESPONSABILIDAD SOCIAL, INNOVACIÓN, DESARROLLO E INVESTIGACIÓN</b>
<b>Descripción del Indicador</b>	La empresa adquirirá un compromiso de designación, tanto recursos humanos, como económicos a acciones de investigación e innovación de su actividad. Esto ayudará a mantener y mejorar la ventaja competitiva de la empresa. Es un indicador que valora el compromiso adquirido por la empresa con la sociedad y el desarrollo económico sostenible
<b>Tipo de Indicador</b>	<b>Mejora:</b> Se propone la consecución de un compromiso de cumplimiento
La organización diseñará un plan de inversiones para el lanzamiento anual al mercado de productos o servicios. Estos nuevos lanzamientos y procesos definidos, son el resultado de una política de desarrollo e innovación constante. La organización adquirirá un compromiso de desarrollo sostenible aplicando un porcentaje de beneficios que la empresa emplea en responsabilidad social corporativa.	



## INDICADORES DE CALIDAD AMBIENTAL

Indicador	IDENTIFICACIÓN DE IMPACTOS AMBIENTALES	
Descripción del Indicador	La organización debe identificar sus impactos ambientales, y establecer y evaluar la eficacia de sus procedimientos para fijar políticas y objetivos ambientales.	
Tipo de Indicador	<b>Mejora:</b> Se propone la consecución de un compromiso de cumplimiento	
<p>La organización deberá adquirir un compromiso con el medio ambiente, y su voluntad de respetarlo en el diseño, la producción y la distribución de sus productos y servicios, así como la voluntad de ir más allá de lo que establece la normativa vigente. La política ambiental, pues, tiene que convertirse en un marco de referencia para todas las actuaciones que se lleven a cabo desde la organización y tengan repercusión en el medio ambiente.</p> <p>La organización también deberá identificar y documentar los impactos ambientales significativos provocados por su actividad. Se tienen que establecer objetivos medioambientales medibles para prevenir, reducir o eliminar los impactos ambientales que se generen.</p>		

Indicador	GESTIÓN DEL AGUA	
Descripción del Indicador	La gestión del agua está enfocada a un uso sostenible del agua, su gestión integral. El agua es necesaria en cualquier actividad, pero es un bien escaso y, por tanto, la organización debe hacer un uso racional de este recurso. Así mismo, debe asegurar su calidad antes y después de su uso en el proceso de producción o servicio de su actividad.	
Tipo de Indicador	<b>Mejora:</b> Se propone la consecución de un compromiso de cumplimiento	
La organización establecerá un plan de actuaciones para la reducción de consumos e identificación de medidas de reutilización.		

Indicador	GESTIÓN DE RESIDUOS	
Descripción del Indicador	La gestión de residuos es el conjunto de actividades necesarias para el tratamiento de los desechos, desde su generación, hasta su eliminación o reaprovechamiento. Eso incluye la recogida de los residuos, su transporte, la gestión de los que son especialmente peligrosos, el reciclaje de los materiales aprovechables, etc.	
Tipo de Indicador	<b>Mejora:</b> Se propone la consecución de un compromiso de cumplimiento	
La organización debe responsabilizarse de describir e implantar políticas de tratamientos adecuados y reducción progresiva de generación. La organización establecerá medidas eficaces de clasificación, reducción progresiva, valorización y reutilización.		

Indicador	GESTIÓN DE EMISIONES	
Descripción del Indicador	La gestión de emisiones permite cuantificar las emisiones generadas por una actividad y, en consecuencia, tomar medidas para reducirlas, optimizando los recursos y reduciendo el impacto medioambiental de la actividad.	
Tipo de Indicador	<b>Mejora:</b> Se propone la consecución de un compromiso de cumplimiento	
La organización debe establecer actuaciones de disminución progresiva de emisiones a la atmosfera tanto directa como indirectamente.		

Indicador	GESTIÓN DE ENERGÍA	
Descripción del Indicador	La gestión de la energía consiste en la optimización en el uso de la energía buscando un uso racional y eficiente, sin disminuir el nivel de prestaciones.	
Tipo de Indicador	<b>Mejora:</b> Se propone la consecución de un compromiso de cumplimiento	
La organización establecerá medidas eficaces de ahorro, eficiencia energética y aprovechamiento de los recursos energéticos. Así como la utilización de energías renovables, y, en consecuencia, la disminución del consumo de combustibles fósiles y otras energías no renovables.		

Indicador	<b>INTEGRACIÓN EN EL ENTORNO Y CONSERVACIÓN</b>	
Descripción del Indicador	Se valora como la empresa se integra en el conjunto de su entorno, mediante la idoneidad de su ubicación, la integración paisajística, y las actuaciones desarrolladas para la conservación y recuperación del patrimonio propio y los elementos naturales y arquitectónicos tradicionales de la zona.	
Tipo de Indicador	<b>Mejora:</b> Se propone la consecución de un compromiso de cumplimiento	
<p>La ubicación de la organización deberá ser idónea para el desarrollo de la actividad.</p> <p>La organización establecerá un compromiso de reducir el impacto por el desarrollo de la actividad en el entorno.</p> <p>La organización establecerá un compromiso en colaborar en el mantenimiento y conservación de los espacios naturales próximos y trabajar para la preservación de las riquezas naturales y culturales del paisaje donde se desarrolla su actividad.</p>		

## INDICADORES DE CALIDAD SOCIAL

Indicador	<b>GRUPOS DE INTERÉS</b>	
Descripción del Indicador	La empresa debe conocer sus grupos de interés (stakeholders) y mantener, con ellos, una comunicación continua y transparente para favorecer la consecución de los objetivos marcados en cada caso. Y de esta manera disponer de una clientela fiel, unos/as proveedores fiables y personal productivo y satisfecho.	
Tipo de Indicador	<b>Mejora:</b> Se propone la consecución de un compromiso de cumplimiento	
<p>Este indicador medirá el compromiso de la organización con la clientela, capacidad de conocer sus necesidades, cumplimiento de expectativas, gestión de reclamaciones, confidencialidad con la cliente o el cliente, campañas de fidelización, medición de satisfacción, etc.</p>		

Se valorará la implantación de procedimientos de selección de entidades proveedoras, evaluación de proveedores/as, establecimientos de requisitos medioambientales y/o sociales a quienes proveen.

La organización debe establecer compromisos con la comunidad y programar periódicamente acciones de soporte al desarrollo social y cultural de su territorio. Esta implicación no se limita al ámbito económico, pasa también por actuaciones de voluntariado, prestación de personal, etc.

<b>Indicador</b>	<b>CONCILIACION DE LA VIDA FAMILIAR Y PROFESIONAL</b>	
<b>Descripción del Indicador</b>	La organización debe establecer un sistema de estructuración y reorganización del entorno laboral, educativo y de recursos sociales, con el fin de introducir la igualdad de oportunidades en la organización.	
<b>Tipo de Indicador</b>	<b>Mejora:</b> Se propone la consecución de un compromiso de cumplimiento	
La organización deberá respetar los descansos de la plantilla. Favorecerá la flexibilidad y adaptación de horarios. Y en la medida de lo posible, establecerá medidas de conciliación más allá de las marcadas por la legislación y los convenios laborales		

<b>Indicador</b>	<b>IGUALDAD DE OPORTUNIDADES</b>	
<b>Descripción del Indicador</b>	Este indicador muestra el grado de compromiso con la igualdad de oportunidades	
<b>Tipo de Indicador</b>	<b>Mejora:</b> Se propone la consecución de un compromiso de cumplimiento	
La organización deberá favorecer la distribución igualitaria de la plantilla: hombres, mujeres, jóvenes, colectivos desfavorecidos. La organización establecerá igualdad de salario entre hombres y mujeres.		

<b>Indicador</b>	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	
<b>Descripción del Indicador</b>	La organización en su comunicación externa debe garantizar que las informaciones sean transparentes y no sexistas, específicas, precisas y de confianza, y debe	

	promover el uso responsable y seguro de sus productos y servicios, así como, los valores de la organización.
<b>Tipo de Indicador</b>	<b>Mejora:</b> Se propone la consecución de un compromiso de cumplimiento
La organización deberá adquirir el compromiso de comunicación ético y responsable de los valores y principios de la MCT.	

<b>Indicador</b>	<b>CONDICIONES SOCIO LABORALES DE LAS PERSONAS EMPLEADAS</b>	
<b>Descripción del Indicador</b>	La empresa debe tomar las medidas necesarias para crear un clima laboral óptimo y mantener las condiciones socio laborales adecuadas.	
<b>Tipo de Indicador</b>	<b>Mejora:</b> Se propone la consecución de un compromiso de cumplimiento	
La organización establecerá un compromiso de mejorar el porcentaje de personas empleadas fijos en relación al total de la plantilla. La organización diseñará un plan de formación para el personal.		

