

8.- RESULTADOS DE SOCIEDAD (90 puntos)

Lo que la organización excelente está consiguiendo en cuanto a satisfacer las necesidades y expectativas de la sociedad local, regional, nacional e internacional (si procede), siendo preciso:

- Definir un conjunto de indicadores asociados con sus objetivos correspondientes para medir los parámetros clave alineados con la estrategia y con las necesidades y expectativas sociales y ambientales y de sus grupos de interés externos.
- Demostrar que los resultados de la organización son sostenidos y/o tienen tendencia positiva.
- Entender las razones que subyacen en las tendencias observadas y el impacto que ellas tienen en el rendimiento de otros indicadores del Modelo y fijar objetivos en función de estos.
- Segmentar los resultados para entender las necesidades y expectativas de los grupos de interés relevantes de la Sociedad.
- Compararse con organizaciones similares en lo referido a los parámetros clave de la sociedad, entendiendo las diferencias para fijar objetivos.

Subcriterios

8a. Medidas de Percepción (25%)

Estas se refieren a la percepción por parte de **diferentes colectivos externos (sociedad como tal, administraciones públicas, partners y proveedores, aliados, etc.)** sobre diversos aspectos del rol de la organización respecto a ellos.

Esta puede ser obtenida por las diferentes fuentes de información: encuestas, informes, artículos de prensa, reuniones, organizaciones sector civil, representantes, autoridades públicas etc. Estas percepciones han de dar una idea clara sobre cómo la organización es percibida por la sociedad y cómo la organización se relaciona con ella.

Dependiendo de los fines de la organización, las medidas **pueden** incluir **percepciones sobre**:

- **Imagen y reputación** (Índices de notoriedad. Accesibilidad, comunicación, flexibilidad, etc.)
- **Impacto generado** en diferentes dimensiones (ambiental, social o económico, tanto en relación con la comunidad donde se opera como a nivel global).
- **Gobierno Corporativo** (Índices de transparencia, de buen gobierno, de gestión ética, etc.).
- Percepción que tiene la sociedad de **otras organizaciones similares del sector**.
- **Distinciones y premios** recibidos.
- **Cobertura en medios de comunicación**.
- Nivel de acercamiento a los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** de la ONU.

8b. Indicadores de rendimiento (75%)

Estas son las medidas utilizadas internamente por la organización con el fin de controlar, comprender, prevenir y mejorar el rendimiento de la organización respecto a la sociedad. Estos indicadores tienen que dar una idea clara del impacto de la organización en la Sociedad, y como son apoyados por la política y los procesos.

Estos **pueden** incluir los relativos a:

- **Cumplimiento de la normativa y legislación aplicables**. Relaciones con las autoridades respecto a cuestiones tales como certificaciones, autorizaciones, importación/exportación, etc.;
- **Cumplimiento del código interno y normas de conducta**: **compliance, delaciones, etc.**

- **Gobierno Corporativo:** Resultados de Auditorías Externas Independientes; Frecuencia y medios para dar a conocer a los diferentes grupos de interés la información sobre gobierno corporativo.
- **Gestión Ambiental** (Impacto de productos y servicios: índices de reciclabilidad y durabilidad del producto o servicio; Impactos derivados de las molestias o peligros de sus operaciones (Vg.: Ruidos y malos olores, etc.); Resultados de auditorías internas y externas basadas en referentes medioambientales o sociales; Índices de generación y reciclaje de desechos; Índices de uso de materiales no renovables y energía; Índices de emisiones tóxicas; Reducción de consumos energéticos y recursos no renovables (Vg.: Agua, papel/cartón/plásticos -embalajes-, etc.); Disminución de la huella ambiental; Ecoeficiencia; Acciones con la comunidad para impulsar la conciencia y educación medioambiental; Iniciativas para la recuperación de ecosistemas, etc.)
- **Acción Social** (Generación de empleo; Inversión social; Voluntariado del personal promovido por la empresa; Resultados de actividades desarrolladas para promover la educación, sanidad y, en general, la mejora de la calidad de vida de las comunidades donde se opera; Patrocinios a actividades relacionadas con la vida saludable y el deporte, etc.)
- **Certificaciones** de sistemas de gestión (por ejemplo: gestión ambiental, gestión de calidad, seguridad y salud laboral, etc.);
- **Gestión responsable de proveedores y asociados;**
- **Resultados del cumplimiento de los ODS de la ONU,** en los que la organización puede influir.