
SME RATING^{SUSTAINABILITY}©

ILUSTRE COLEGIO OFICIAL DE PROFESIONALES LA
PROVINCIA DE MÁLAGA .

ABRIL 2013

MAINJOBS

SME RATING SUSTAINABILITY©

Preparado por: José Joya Roldán Evaluador Senior

Revisado por: T.C.M

Versión: 1.0

Fecha de edición: Mayo de 2013

Unidad: Control de Calidad del SME Rating

Analista: MGT – Analista

- No permitida la distribución sin el permiso del cliente o del responsable de la organización (aunque la distribución para propósitos internos en MAINJOBS después de 3 años es libre)
- No permitida la distribución sin el permiso del cliente o del responsable de la organización.
- Estrictamente confidencial
- Distribución no restringida

DISCLAIMER

© 2013 MAINJOBS. Todos los derechos reservados. Ninguna parte de esta publicación puede ser reproducida o transmitida de ninguna forma ni bajo ningún concepto, sin el consentimiento escrito previo de MAINJOBS. La información contenida en el presente informe se ha obtenido de Fuentes de información que se presuponen que son correctas, aunque esto no puede ser garantizado. Ni MAINJOBS ni ninguna otra parte garantiza su exactitud en relación al resultado del uso de este informe o de la información contenida en el mismo.

CONTENIDOS

DISCLAIMER	2
1.0 INTRODUCCIÓN.....	4
2.0 OBJETIVOS Y ALCANCE DEL SME RATING.....	4
3.0 DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SUS ACTIVIDADES.....	5
4.0 IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS Y MAPPING	5
5.0 EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE RIESGOS.....	9
5.1 RATING GENERAL Y RESÚMEN	9
5.2 ÁREAS DE IMPACTO Y EVALUACIÓN DE GESTIÓN.....	9
5.2.1 <i>Ética</i>	9
5.2.2 <i>Clientes y Usuarios (Producto y Mercado)</i>	11
5.2.3 <i>Contratación y Retención</i>	13
5.2.4 <i>Condiciones y Relaciones Laborales</i>	14
5.2.5 <i>Diversidad e Igualdad</i>	15
5.2.6 <i>Comunidad</i>	16
5.2.7 <i>Impactos y riesgos Ambientales</i>	17
5.2.8 <i>Derechos Humanos</i>	19
6.0 CONCLUSIONES.....	21
<i>Elemento</i>	21
APÉNDICE UNO: DESCRIPCIÓN DE LA METODOLOGÍA.....	23
APÉNDICE DOS: ENTREVISTAS DE LA EVALUACIÓN	27

1.0 INTRODUCCIÓN

El Ilustre Colegio Oficial de Profesionales de la Provincia de Málaga (en adelante COLEGIO) ha encargado a MAINJOBS la realización de una evaluación respecto a la calidad de su organización y sistemas relacionados con impactos de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), con el fin de comprender la capacidad de gestionar riesgos materiales de la RSE.

En Marzo de 2013, analistas de MAINJOBS, ejecutaron un mapping de riesgos RSE aplicados al sector de los Colegios Profesionales particularizándose para el caso del COLEGIO. En abril de 2013 MAINJOBS llevó a cabo una evaluación en las instalaciones del COLEGIO en su sede de Paseo de los Miradores, 14 de Málaga usando la metodología SME Rating[©] con el propósito de evaluar la identificación y priorización de riesgos principales RSE así como su gestión por parte del COLEGIO. La metodología de evaluación se ha desarrollado siguiendo las mejores prácticas de la RSE.

2.0 OBJETIVOS Y ALCANCE DEL SME RATING

El SME Rating[©] pretende identificar los riesgos de RSE más importantes del sector de actividad a evaluar (en este caso el cumplimiento de los Fines y Funciones que el COLEGIO tiene encomendados según el Título II de su Estatuto en vigor¹) y su relevancia para el COLEGIO, además de analizar cómo el COLEGIO identifica y gestiona sus riesgos RSE a nivel estratégico.

El análisis y evaluación incluyen a:

- ❑ La identificación y clasificación de riesgos RSE del COLEGIO a nivel estratégico
- ❑ Identificación de generadores que influyen los riesgos a nivel estratégico
- ❑ Evaluación del enfoque de gestión a los riesgos identificados

El SME Rating[©] no incluye un análisis organizativo detallado, ni incluye el diálogo con partes interesadas externas. No incluye una verificación del rendimiento ni procesos relacionados con la gestión de riesgos extra financieros y de RSE. Las visitas “in situ” se ejecutaron en la sede principal en la calle Paseo de los Miradores, 14, 29015 – Málaga.

En una primera fase, se llevó a cabo la elaboración y presentación de un mapping de riesgos sectorial que posteriormente, y tras el consenso con COLEGIO, fue adaptado a las características de la organización.

¹ Orden de 14 de noviembre de 2006, por la que se declara la adecuación a la legalidad de los Estatutos del Colegio Oficial de Profesionales de Málaga. BOJA nº XXX de 15 de XXX de 2006

La clasificación de subáreas de impacto según sus consecuencias se representa en la Figura 1.

Fig.1 Consecuencia de subáreas de impacto – COLEGIO

Alto:

Consecuencia significativa o severa a la estrategia o actividades operacionales del COLEGIO o sector de las corporaciones de derecho público y/o de preocupación mayor/significativa/inmediata para los grupos de interés.

Un impacto que requiere una reconsideración profunda del modelo de organización y estrategia

Medio:

Consecuencia moderada a la estrategia o actividades operacionales del COLEGIO o sector de las corporaciones de derecho público y/o de preocupación moderada/múltiple para los grupos de interés.

Un impacto que surge de estándares o preocupaciones cambiantes en la sociedad que probablemente tendrán una aceptación difusa.

Bajo:

Consecuencia mínima a la estrategia o actividades operacionales del COLEGIO o sector de las corporaciones de derecho público y/o de preocupación mínima o baja para los grupos de interés.

El impacto es probablemente un evento aislado y/o el resultado de un evento singular al que se podrá gestionar o responder de forma reactiva.



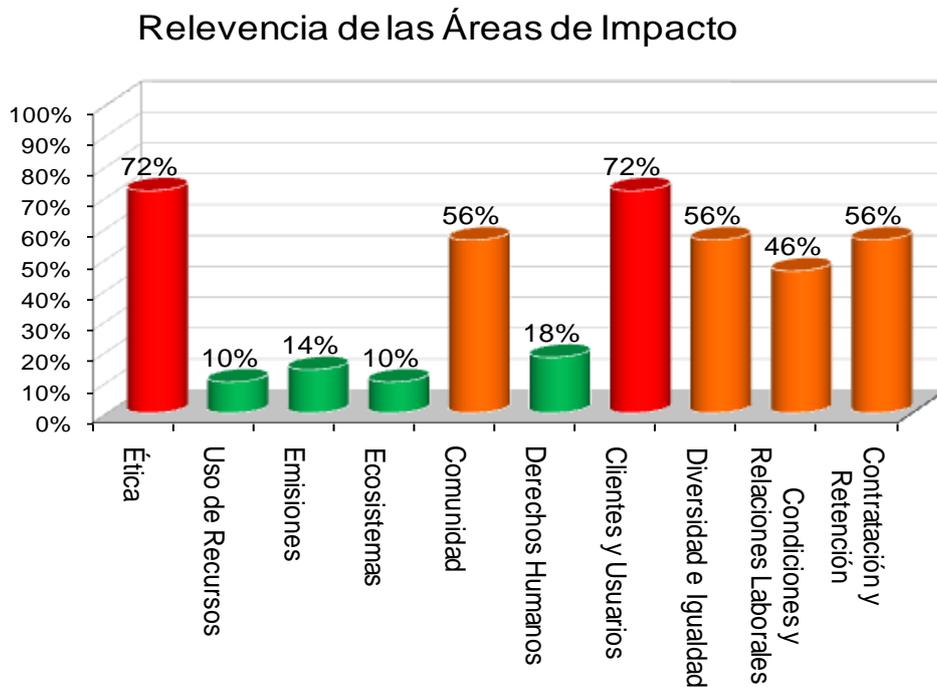
Usando la siguiente tabla se pudo identificar la importancia de cada subárea de impacto para el COLEGIO.

Consecuencia x Probabilidad = Riesgo

		Consecuencia Subárea de Impacto		
		Bajo	Medio	Alto
Probabilidad de afectar el generador de valor intangible	Bajo			
	Medio			
	Alto			

Los resultados del Mapping de riesgo de las 10 subáreas demuestran que los impactos de **Ética y Clientes y Usuarios** suponen los mayores riesgos para el COLEGIO, seguido por los subáreas de riesgo de Comunidad, Contratación y Retención, Diversidad e Igualdad y Condiciones y Relaciones Laborales.

La siguiente imagen ilustra el porcentaje de riesgo por subárea:



Estas 10 subáreas se analizarán posteriormente en mayor detalle al evaluar la gestión del COLEGIO de los riesgos relevantes.

Posteriormente a la ejecución del Mapping de riesgos, se desarrolló un taller de consenso, en el que el equipo de analistas designados para esta organización presentó al equipo directivos de la organización los riesgos propios del sector en el que operan, consensuando como riesgos prioritarios los relacionados con la conducta ética de los representantes del COLEGIO y los riesgos relacionados con la calidad, servicio y trato ofrecido a los colegiados.

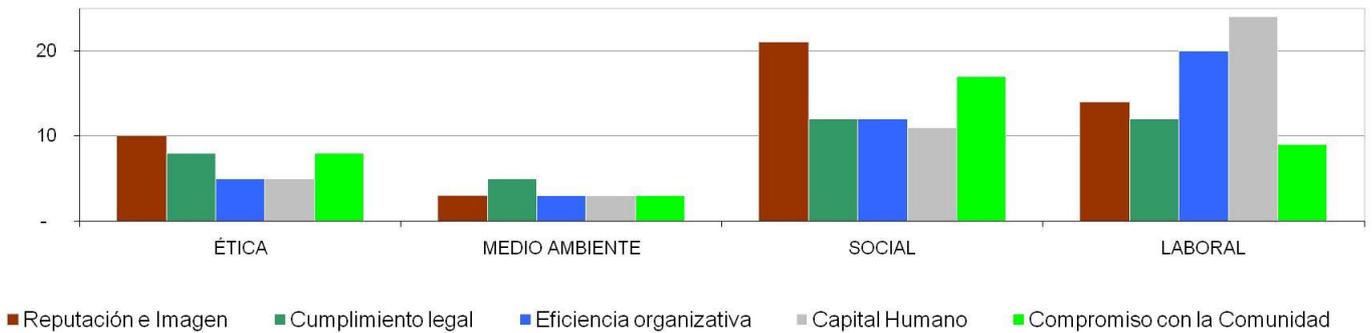


SME RATING ©

Estos son riesgos altos, ya que potencialmente pueden afectar significativamente a todos los generadores de valor.

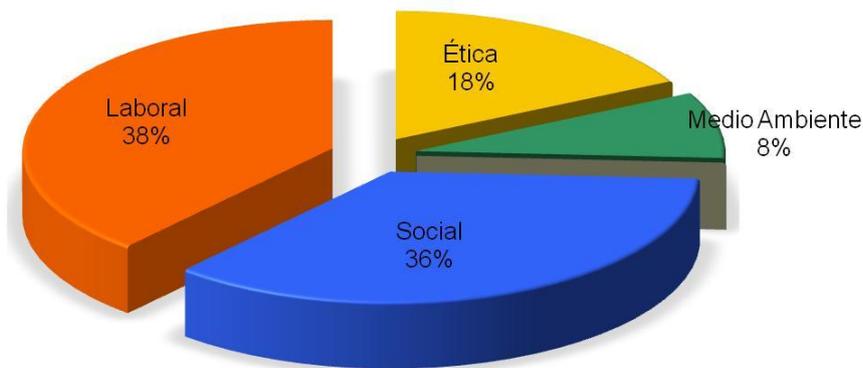
En la siguiente gráfica se indica como la importancia de cada uno de los generadores de valor y las áreas de impacto.

Importancia de las Áreas de Impacto en cada Generadores de Valor



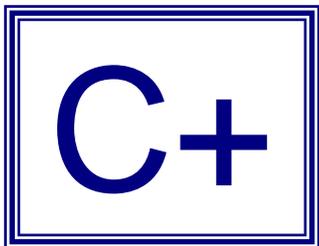
En términos globales, el área de riesgo más significativa es el área Laboral (con sus subáreas diversidad e igualdad, condiciones y relaciones laborales y contratación u retención), ya que sólo ella atesora el mayor porcentaje de nivel de importancia para el caso del COLEGIO.

Ponderación de las Áreas de Impacto



5.0 EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE RIESGOS

5.1 RATING GENERAL Y RESÚMEN



El COLEGIO recibe una calificación de C+.

El COLEGIO ha identificado sus riesgos en RSE y los gestiona según las expectativas de sus grupos de interés, aunque aún ese diálogo se encuentra en una fase inicial, a través de una metodología avanzada, MIVAS (Metodología de Identificación, Valoración y Análisis de Stakeholders), que le permitirá conocer los temas de interés de estos grupos. No hay un seguimiento de indicadores ni objetivos identificados.

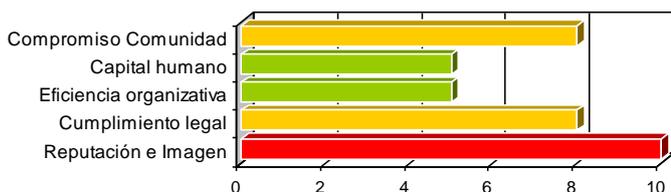
En cuanto a la gestión de todas las áreas de impacto por parte del COLEGIO se han analizado desde una doble óptica; por un lado la gestión que el propio COLEGIO lleva a cabo para salvaguardar la sostenibilidad de su propia organización y por otro, al ser un órgano de representación y defensa de los intereses de todos aquellos profesionales del sector en la provincia de Málaga, las acciones que lleva a cabo para impulsar estas áreas de impacto en el colectivo que representa.

Se puede concluir que en ambas dimensiones el COLEGIO se encuentra en un estadio muy básico de desarrollo, tanto en lo relativo al establecimiento de políticas (enfoque), como al de implantación de medidas y sistemas de gestión (despliegue), validación de los resultados obtenidos (evaluación y revisión), rendimiento y comunicación.

5.2 ÁREAS DE IMPACTO Y EVALUACIÓN DE GESTIÓN

A continuación se analizará los riesgos de Responsabilidad Social Empresarial del sector de Los Colegios Profesionales aplicados a la realidad del COLEGIO y cómo la organización gestiona adecuadamente los riesgos identificados, **de mayor a menor**. El análisis profundizará en los riesgos mayores, siendo menos profundo el análisis de los riesgos más bajos (en verde).

ÉTICA



5.2.1 Ética

Impactos de Ética

La ética es materia de preocupación para la organización (Colegio y asociados) y para los grupos de interés, ya que un elemento fundamental de la relación Colegio-Grupos de Interés es la transparencia y honestidad de las actuaciones. La mayoría de las conductas se

Contar con una política, código de ética o declaración en el COLEGIO y comprometer a todos los empleados a su cumplimiento podría ayudar a:

- Desarrollar relaciones sólidas con proveedores, clientes y otros socios
- Reducir el riesgo de procesos legales
- Tomar decisiones más fácilmente en situaciones de conflicto de intereses
- Asegurar el cumplimiento de las leyes

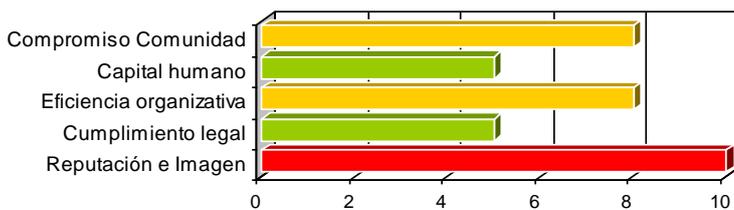
Se percibe que es voluntad del actual equipo de gobierno del COLEGIO el tener implementado un buen modelo de identificación y relación con sus grupos de interés o stakeholders, en el que se prime la faceta de la transparencia en comunicar realmente a la sociedad toda la labor que la organización desempeña en el entorno.

Sin embargo, se tienen arbitrados mecanismos para detectar conductas no éticas de los colegiados mediante la actuación del correspondiente expediente instructor ante la denuncia de un incidente; este régimen sancionador es el que se desarrolla en los estatutos del COLEGIO. Es decir, el método de actuación es más reactivo que preventivo.

En cuanto a otras actuaciones relacionadas con esta área de impacto, se citan las actuaciones derivadas de la protección de datos. En este sentido, el COLEGIO ha llevado algunas iniciativas al respecto pero durante la evaluación había algunas evidencias de que todavía no se había implantado de forma global y satisfactoria este requisito legal (por ejemplo, mediante la inscripción de los ficheros en la AGPD).

5.2.2 Clientes y Usuarios (Producto y Mercado)

CLIENTES Y USUARIOS



Impactos de Clientes y Usuarios

Un evento o incidente relacionado con los clientes (colegiados) y usuarios del COLEGIO puede tener consecuencias significativas relacionadas con su imagen, reputación, insatisfacción de clientes actuales y futuros, o pérdida de oportunidades de alianzas con otras

organizaciones. Es tema de preocupación significativa de los grupos de interés.

En cuanto a impactos indirectos, de forma similar, un incidente que afecte a esta área, derivado de la cadena de suministro, trasladaría sus consecuencias al Colegio, provocando efectos significativos.

La mayoría de los impactos directos referenciados, son creados en el proceso de prestación de servicios, y por tanto son asimilables a los mismos (significativos).

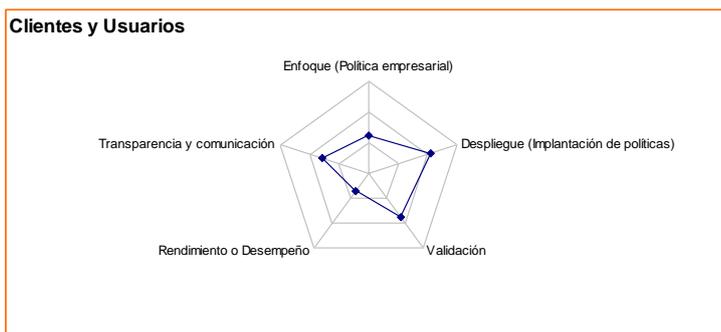
Riesgos a la organización

Es altamente probable que un incidente significativo en esta área de impacto afecte al generador de valor "reputación e imagen". Fundamentalmente porque la propia dinámica de los servicios prestados tienen un impacto directo en los clientes, pero también en su "profesionalidad", en materia de competencias.

En cuanto al Compromiso con la Comunidad que un evento o incidente impacte en la capacidad del Colegio en establecer alianzas o colaboraciones es probable, al perderse confianza en la capacidad del Colegio de prestar servicios o desarrollar proyectos en cooperación. Asimismo, también es probable que afecte a la Eficiencia Organizativa al reducirse la capacidad de generar valor para los grupos de interés.

Se considera poco probable que afecte al Cumplimiento Legal y al Capital Humano, aunque éste último se podría ver afectado en la medida que exista un proceso más intensivo de relaciones personales con los clientes.

Gestión de riesgos de Clientes y Usuarios (Producto y Mercado)



De entre los servicios revisados que realiza el COLEGIO y que publicita por distintos medios, como por ejemplo mediante su página web, se focalizan en su gran mayoría en los servicios de facturación de oficinas, formulación y asesoramiento científico, jurídico, administrativo, laboral y fiscal al colectivo de profesionales de la provincia de Málaga; no quedando claro por

no disponer de carta de servicios o similar, cómo desde el COLEGIO se da respuesta a todos los fines y funciones especificados en el artículo 3 de su Estatuto Fundacional (ordenación legal, cooperación, cumplimiento de la legislación aplicable, estimulación de la promoción científica, etc., etc.).

El COLEGIO está en proceso de implantación de un sistema de gestión de calidad. Se tiene previsto obtener la certificación según ISO 9001:2000 durante el segundo semestre de 2010. Relacionado con lo anterior, no se dispone de un organigrama actualizado de la institución, ni de los correspondientes procesos de la organización identificados, ni del método seguido para asegurar de forma continua su efectividad (objetivos y/o indicadores de rendimiento), ni método de evaluación o análisis, etc.

Se dispone de Bolsa de Empleo, pero actualmente no está muy desarrollada. Se ha creado una Comisión para el desarrollo de esta Bolsa de empleo "dinámica" y se está adaptando a la capacidad técnica de la página web, pero siempre como punto de encuentro entre la demanda y la oferta de empleo en este sector. Se está estudiando la posibilidad de conveniar con otras empresas para otros servicios.

APÉNDICE UNO: DESCRIPCIÓN DE LA METODOLOGÍA

El SME Rating examina los riesgos claves de la RSE de un amplio abanico de temas en las Organizaciones. Se evalúa la capacidad de la Organización a responder, gestionar y comunicar los riesgos RSE que pueden ser materiales para la Organización. El SME Rating se ejecuta al nivel estratégico, esto es, el principal punto de contacto es la máxima dirección y otros cargos claves. Nuestra metodología se puede resumir en tres fases principales:

Fase 1 – Identificación de riesgos

Un SME Rating empieza con la identificación y un análisis detallado de áreas claves y los impactos asociados de la Organización. Nuestra metodología engloba a 10 subáreas de impacto, divididos en 4 áreas:

- Ética de negocio**
- Medio Ambiente**
- Social**
- Laboral**

1. Riesgos de ética de negocio que surgen de las prácticas comerciales y cuando sea relevante, su cadena de proveedores:

Subárea de impacto	Ejemplos
Ética de Negocio	Prácticas competitivas, lobbying y donaciones a partidos políticos, conflictos de intereses, tratamiento de proveedores y otros socios empresariales, temas políticos, privacidad, fraude, soborno y corrupción

2. Riesgos ambientales que surgen de las actividades, productos y servicios (incluyendo producción, embalaje y logística) y cuando sea relevante, la cadena de proveedores:

Subárea de impacto	Ejemplos
Uso de recursos	Compra y aprovechamiento de agua, aceite, madera, tierra, hidrocarburos, minerales, papel, etc. en la producción
Emisiones	Gestión de residuos – tratamiento, almacenaje, disposición y reciclaje; emisiones a agua, tierra y aire; CO2 (directos e indirectos, eficiencia energética y conservación.
Ecosistemas	Ubicación y escala de actividades; cierre, remediación y rehabilitación de actividades; conservación de la biodiversidad

3. Riesgos sociales que surgen de los impactos de las actividades y productos a la sociedad y Comunidades locales donde está presente la Organización:

Subárea de impacto	Ejemplos
Comunidad	Diálogo y transparencia con grupos de interés locales; inversión local: molestias sociales (tráfico, ruido, etc)
Derechos humanos	La protección de los derechos políticos, civiles, económicos o derechos culturales de grupos sociales afectados.
Clientes y Usuarios (Producto y Mercado)	Seguridad y calidad (incluyendo impactos negativos/positivos a la sociedad; responsabilidad del material (incluyendo residuos post-consumidor); etiquetado y otra información al consumidor; relaciones con consumidores; publicidad responsable; costes y acceso a productos.

4. Riesgos Laboral que surgen del uso y trato de mano de obra en actividades propias y, cuando sea relevante, en la cadena de proveedores:

Subárea de impacto	Ejemplos
Diversidad	P.ej. diversidad de género, cultura y etnia; inclusión social; discriminación; igualdad de oportunidades y remuneración
Condiciones y Relaciones Laborales	Seguridad laboral; horarios de trabajo; uso de mano de obra ilegal (p.ej. infantil o forzado); representación, participación y diálogo con los empleados; resolución de conflictos
Contratación y Retención	Remuneración y beneficios (incl. seguro de salud); planificación de oportunidades; formación; flexibilidad laboral; conciliación

Fase 2 – Mapping de riesgos

Se estima el efecto potencial de las subáreas de impacto por un proceso de mapping de los mismos contra cinco generadores de valor en la Organización. Definimos **generadores de valor** a los elementos que generan valor (positivamente o negativamente) para la Organización. Aunque se consideran intangibles, los generadores de valor pueden tener efectos muy tangibles, por ejemplo en términos económicos. Los riesgos posteriormente se sopesan a través de la metodología. Riesgos con impactos potenciales al valor se sopesarán más que los otros.

Los generadores de valor intangible se definen a continuación:

Generadores de valor	Ejemplos
Marca y reputación	Habilidad de gestionar las expectativas y confianza en la organización, sus productos y servicios.
Cumplimiento legal	Habilidad de anticipar y cumplir con requisitos legales
Eficiencia organizativa	Habilidad de gestionar los recursos organizativos, procesos, comunicaciones y relaciones
Capital humano	Habilidad de atraer, motivar y retener empleados
Compromiso con la comunidad	Habilidad para posibilitar sinergias y oportunidades de colaboración con otras Administraciones, eficiencia presupuestaria, y de cumplir fielmente con su cometido y compromisos con la ciudadanía

Fase 3 – Evaluación de gestión de riesgos

La próxima fase es mirar en detalle al nivel estratégico de la Organización y evaluar la eficacia con la que las políticas desarrolladas e implantadas por la dirección gestionan los riesgos identificados en las fases anteriores. Esto se consigue a través de una serie de preguntas de protocolo agrupadas en cinco **áreas de respuesta** para cada de los seis riesgos priorizados identificados. Las áreas de respuesta son:

- Enfoque (Políticas de la Organización)
- Despliegue (Implantación de políticas)
- Validación
- Rendimiento o Desempeño
- Transparencia y comunicación

Cada respuesta se puntúa, y un rating general se calcula realizando una derivación matemática del sopesamiento de riesgos RSE y la puntuación de la respuesta de la Organización. El rating se emite en una escala de 6 valores (A+, A, B+, B, C+, C):

SME RATING ©

		> 85%	A+
Sopesamiento de		> 70%	A
riesgo		> 55%	B+
X	=	> 40%	B
Gestión de riesgo		> 25%	C+
		> 10%	C

Rating Grado Significado

A+ >85 Un rating de A+ supone que la organización ha identificado claramente sus riesgos de RC más significativos. Estos riesgos se gestionan a través de un sistema de gestión y se valoran igual los riesgos operativos como los financieros. Hay evidencia de que se consideran las inquietudes justificadas de los grupos de interés mediante un diálogo sistemático y proactivo. Los sistemas de gestión son maduros, globalmente aplicados y con alto grado de verificación. Los objetivos son concretos y medibles, facilitando la valoración del desempeño por parte de los grupos de interés. El progreso se comunica periódicamente y la Organización se puede considerar como modelo de mejores prácticas en su sector.

A >70 Un rating de A supone que la organización ha hecho un análisis de sus riesgos RC y está gestionando los más significativos. El sistema de gestión corporativo incorpora y trata los riesgos RC y hay verificación de terceras partes de la gestión de las mismas. Existen objetivos para los riesgos priorizados y se comunica el progreso externamente y a los stakeholders internos. La organización se puede considerar como referencia en su sector.

B+ >55 Un rating de B+ supone que la organización comunica adecuadamente que tiene riesgos de RC y ha desarrollado políticas y prácticas que lo pueden demostrar. El sistema de gestión está desarrollado aunque no dispone de verificación externa (salvo el sistema de calidad). Existen objetivos aunque no son medibles ni se comunican externamente. La comunicación externa existe aunque no hay evidencia de diálogo estructurado con los stakeholders externos.

B >40 Un rating de B supone que la organización está en camino a la identificación sistemática de riesgos RC y de integrar la gestión de los mismos en su sistema de gestión. Hay planes para la identificación de indicadores a seguir y sus correspondientes objetivos. El diálogo con los stakeholders está limitado a los trabajadores y a clientes,

C+ >25 Un rating de C+ supone que la organización está identificando sus riesgos prioritarios y los integra dentro de un sistema de gestión certificable. No hay un seguimiento de indicadores ni objetivos identificados. El diálogo con stakeholders está limitado a comunicaciones periódicas con empleados y a petición de los clientes.

C >10 Un rating de C supone que la RC es un concepto nuevo para la organización y que es una aspiración de la alta dirección y/o los propietarios de la Organización. Se puede verificar el compromiso social pero no está integrado dentro de un sistema de gestión ni comunicado externamente.