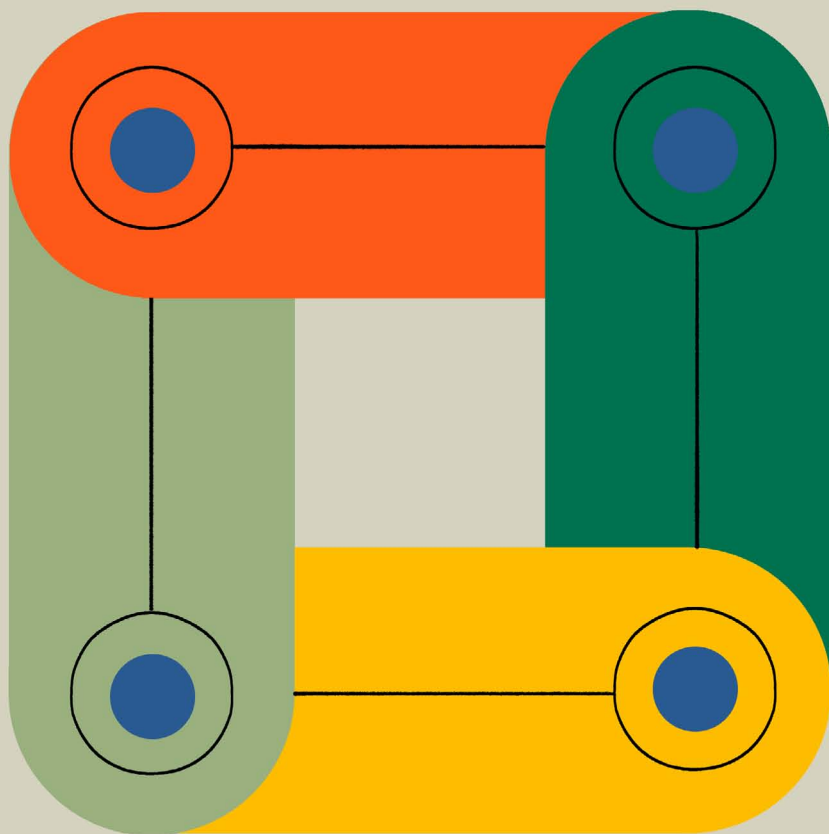


# COM MESURAR I COMUNICAR ELS ASPECTES RELACIONATS AMB L'ACOMPLIMENT SOCIAL EN LA PIME



Financia:



IVACE+i

Elabora:

Cámara  
Castellón

## Índex

|                                                                              |    |
|------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. Introducció: comprenent l'acompliment social en les pimes                 | 6  |
| 2. Indicadors (KPIs)                                                         | 16 |
| 3. Metodologies, ferramentes i integració del mesurament en la gestió diària | 22 |
| 4. Anàlisi i interpretació de resultats                                      | 26 |
| 5. Informe d'acompliment social i comunicació de l'acompliment social        | 29 |
| 6. Conclusions                                                               | 32 |

Guia elaborada en el marc de la resolució de la presidenta de l'IVACE de concessió directa de subvenció al Consell de Cambres Oficials de Comerç, Indústria, Servicis i Navegació de la Comunitat Valenciana per a la realització d'accions d'impuls de la competitivitat de les empreses de la Comunitat Valenciana, a través del foment de la innovació en matèria de sostenibilitat i la reactivació de l'economia basada en la sostenibilitat i l'Agenda 2030 per al desenvolupament sostenible. 2024

# Benvinguts a la guia “Com mesurar i comunicar els aspectes relacionats amb l'acompliment social en la pime”.

Esta guia ha sigut creada per a ajudar les xicotetes i mitjanes empreses (pimes) a entendre i gestionar el seu acompliment social de manera estratègica i efectiva. En un món a on la responsabilitat social i la sostenibilitat són cada vegada més valorades per consumidors/es, empleats/des, inversors/es i la societat en general, és fonamental que les pimes incorporen estos aspectes en la seua operatòria diària. Esta guia els oferix les ferramentes, els coneixements i les metodologies necessàries per a fer-ho..



## Què trobaràs en esta guia?

### 1 Introducció a l'acompliment social en les pimes:

- S'inicia amb una explicació clara sobre què és l'acompliment social i per què és rellevant per a les pimes.
- Analitza el marc legal a Espanya i Europa, incloent-hi les normatives que afecten directament i indirectament les pimes en temes de sostenibilitat i responsabilitat social.
- Presenta el Global Reporting Initiative (GRI) com la metodologia per excel·lència per a elaborar l'informe en sostenibilitat, destacant els seus principis i com poden aplicar-se en les pimes.

## 2 Indicadors clau de rendiment (KPIs):

- Descobriràs què són els KPIs i per què són fonamentals per a mesurar l'impacte social.
- Et guiem en la selecció dels KPIs més adequats per a la teua empresa, assegurant que estiguen alineats amb els teus objectius estratègics i siguen rellevants per al teu sector.
- Inclou exemples concrets de KPIs que són útils per a mesurar aspectes com la satisfacció dels empleats/des, la igualtat de gènere i el compromís amb la comunitat.

## 3 Metodologies, ferramentes i integració en la gestió diària:

- S'oferixen diverses metodologies per a mesurar l'acompliment social, com el balanç social, l'avaluació de l'impacte social i l'anàlisi de materialitat.
- Coneixeràs ferramentes pràctiques, tant digitals com analògiques, per a implementar estes metodologies en la teua pime.
- La guia també aborda com integrar el mesurament de l'acompliment social en la gestió diària, assegurant que es convertisca en una part habitual de l'operatòria de l'empresa.

## 4 Anàlisi i interpretació de resultats:

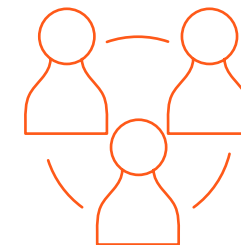
- Esta secció et mostra com analitzar les dades obtingudes per a identificar àrees de millora i prendre decisions informades.
- Inclou tècniques per a comparar resultats amb índexs de referència de la indústria i amb els objectius propis de l'empresa.
- S'emfatitza la importància de la interpretació de resultats per a la millora contínua i l'adaptació a noves demandes del mercat.

## 5 Informe d'acompliment social i comunicació:

- Aprenderàs a elaborar un informe d'acompliment social que siga clar, transparent i efectiu.
- La guia oferix estratègies per a la comunicació interna i externa, que asseguren que l'acompliment social siga conegut i valorat per totes les parts interessades rellevants.
- També s'inclouen consells sobre com utilitzar estos informes per a reforçar la reputació de l'empresa i construir relacions de confiança amb empleats/des, clients/es, proveïdors/es i la comunitat.

## 6 Conclusions i beneficis:

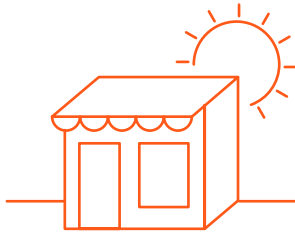
- Es resumixen els principals beneficis de gestionar l'acompliment social en les pimes, des de la millora de la reputació fins a l'atracció de talent i la preparació per a futures regulacions.
- La guia conclou destacant com un enfocament proactiu i estratègic en l'acompliment social pot diferenciar la teua empresa en un mercat competitiu i contribuir positivament al desenvolupament sostenible de la societat.



## Per què esta guia és important per a la teua pime?

Esta guia no sols és un recurs per a complir les obligacions normatives, sinó una oportunitat per a transformar la forma en què la teua empresa es relaciona amb els empleats/des, clients/es i la comunitat. T'ajudarà a identificar i prioritzar els aspectes més crítics del teu acompliment social, a mesurar-los de manera efectiva i a comunicar els teus assoliments de manera que afigen valor a la teua marca i a les teues relacions comercials.

Et convidem a explorar esta guia i a aprofitar les ferramentes i els consells que hem arreplegat per a reforçar l'acompliment social de la teua pime. Esperem que trobes en estes pàgines la inspiració i la guia pràctica necessàries per a avançar cap a una gestió més sostenible i responsable.



# INTRODUCCIÓ: COMPONENT L'ACOMPLIMENT SOCIAL EN LES PIMES

## I

Com Mesurar i Comunicar els Aspectes  
Relacionats amb l'Acompliment Social en la Pime

L'acompliment social d'una empresa fa referència al conjunt d'accions, polítiques i pràctiques que implementa per a gestionar el seu impacte en la societat de manera ètica, responsable i sostenible. No es limita únicament a complir la legislació vigent, sinó que va més enllà, buscant la generació d'un valor afegit per als empleats/des, les comunitats en què opera i, en última instància, per a tota la societat. Este concepte engloba diversos aspectes, com ara el benestar dels treballadors/es, la igualtat d'oportunitats, el respecte als drets humans i la contribució positiva a l'entorn social i ambiental.

En el cas de les xicotetes i mitjanes empreses (pimes), gestionar adequadament l'acompliment social no sols és fonamental per a complir les normatives legals, sinó que també presenta importants beneficis en l'àmbit organitzatiu i estratègic. Un enfocament sòlid en l'acompliment social pot millorar significativament la reputació d'una empresa, i això és crucial en un mercat cada vegada més competitiu i globalitzat. Les empreses que són vistes com a socialment responsables tendixen a guanyar-se la confiança i la lleialtat dels consumidors, cosa que, per una altra banda, pot traduir-se en una major fidelització de clients i en un increment en les vendes.

A més, el compromís amb l'acompliment social és un factor clau per a atraure i retindre talent. Els empleats/des actuals i potencials cada vegada estan més interessats en treballar per a empreses que valoren no sols l'èxit financer, sinó també el seu impacte social i ambiental. Un entorn de treball que promou l'equitat, la diversitat i el respecte als drets laborals i humans contribueix a un ambient laboral més motivador i satisfactori, cosa que pot reduir la rotació de personal i millorar la productivitat.

Les pimes també es beneficien de l'enfortiment de les seues relacions amb clients, proveïdors i altres socis comercials al demostrar el seu compromís amb la responsabilitat social. Estes relacions poden traduir-se en col·laboracions més estables i de llarg termini, basades en la confiança i el respecte mutu. A més, les empreses que integren principis de sostenibilitat i ètica en la seua cadena de subministrament no sols minimitzen riscos reputacionals i legals, sinó que també impulsen pràctiques sostenibles en les seues xarxes de proveïdors, contribuint així a un impacte positiu més ampli.

En el context normatiu, tant a Espanya com a la Unió Europea hi ha un creixent enfocament en la responsabilitat social corporativa (RSC) i la sostenibilitat. Les regulacions europees, com la Directiva sobre informació no financera i

diversitat, obliguen les empreses de certes dimensions i sectors a divulgar informació sobre el seu acompliment social, ambiental i de drets humans. Encara que moltes d'estes normatives estan orientades principalment a grans corporacions, les pimes també estan sentint la pressió d'adaptar-se a estes tendències degut a les expectatives dels consumidors, els inversors i altres parts interessades, així com a l'evolució de les normatives que, en un futur, podrien ampliar-se per a incloure empreses de menors dimensions. Noves normatives, com la Directiva d'informes de sostenibilitat corporativa (CSRD), segueixen esta línia, i exigixen que les empreses de la UE (incloses les filials qualificades d'empreses no pertanyents a la UE) revelen els seus impactes ambientals i socials.

## 1.1. Concepte d'acompliment social

Quan parlem de *sostenibilitat* des de l'àrea o *acompliment social* en l'empresa, ens referim a la capacitat d'una empresa per a gestionar el seu impacte sobre la societat de manera ètica i sostenible, abastant un conjunt ampli de pràctiques i polítiques orientades a millorar el benestar social i contribuir positivament a l'entorn en què opera. Este concepte implica l'adopció d'enfocaments responsables i conscients, no sols en termes de rendibilitat econòmica, sinó també en la seua relació amb els empleats/des, les comunitats locals i la societat en general. A continuació es detallen alguns dels aspectes clau que componen l'acompliment social:

- **Condicions laborals:** Salari justos, seguretat en el treball, horaris raonables i beneficis socials.
- **Igualtat d'oportunitats:** No discriminació per raons de gènere, edat, religió, discapacitat o orientació sexual.
- **Compromís comunitari:** Participació en iniciatives locals, donacions i voluntariat corporatiu.
- **Protecció de drets humans:** Assegurar que les pràctiques de l'empresa i la seua cadena de subministrament respecten els drets humans fonamentals.

## 1.2. Marc legal a Espanya i Europa

En l'entorn actual, encara que les xicotetes i mitjanes empreses (pimes) amb menys de 250 treballadors/es no estan obligades a complir les normatives específiques de divulgació d'informació no financera que afecten les grans corporacions, cada vegada més es reconeix la importància que estes empreses adopten pràctiques de sostenibilitat i responsabilitat social corporativa (RSC). Esta tendència no sols respon a una creixent consciència social i mediambiental, sinó també a la demanda de clients/es, inversors/es i altres parts interessades que valoren la transparència i el compromís amb la sostenibilitat. La normativa de la Unió Europea, en este sentit, tendix cada vegada més a fer partícips les pimes a l'hora d'aconseguir una societat i un teixit productiu cada vegada més sostenible.

## 1.3. El GRI: la metodologia per excel·lència per a l'informe en matèria de sostenibilitat

El Global Reporting Initiative (GRI) és una organització internacional independent que ajuda les empreses i els governs a comprendre i comunicar el seu impacte en qüestions crítiques de sostenibilitat, com el canvi climàtic, els drets humans, la corrupció i molts altres. Des de la seua creació en 1997, el GRI ha desenvolupat un marc de referència per a l'elaboració d'informes de sostenibilitat, que és el més utilitzat internacionalment. Estos estàndards estan dissenyats per a ser aplicables a organitzacions de totes les dimensions, sectors i ubicacions, cosa que els fa particularment útils per a les xicotetes i mitjanes empreses (pimes).



### OBJECTIUS I PRINCIPIS DEL GRI

L'objectiu principal dels estàndards GRI és millorar la transparència i la responsabilitat en la divulgació d'informació no financera, ajudant les organitzacions a gestionar millor el seu impacte econòmic, social i mediambiental. Els informes basats en el GRI s'enfoquen a proporcionar informació rellevant per a una àmplia gamma de parts interessades, que inclouen inversors/es, empleats/des, consumidors/es, personal regulador i la comunitat en general.

**Els principis fonamentals del GRI són:**

- 1. Materialitat:** Es referix a la identificació i l'enfocament en els aspectes de sostenibilitat que són més rellevants o significatius per a l'organització i les seues parts interessades. No totes les qüestions tenen la mateixa importància, de manera que els informes han de centrar-se en aquells temes que tenen un impacte més significatiu.
- 2. Inclusió de les parts interessades:** Implica la identificació i la consideració de les opinions i preocupacions de les parts interessades en el procés d'elaboració d'informes. Açò assegura que els informes aborden qüestions que són importants, tant per a l'empresa com per als seus grups d'interés.
- 3. Context de sostenibilitat:** Els informes han de reflectir l'acompliment de l'organització en un context més ampli de sostenibilitat. Açò inclou com l'organització contribuïx a la millora de les condicions econòmiques, ambientals i socials, i com maneja els impactes negatius.
- 4. Integritat:** Els informes han de ser complets i equilibrats, i proporcionar una visió exacta i justa de l'acompliment de l'organització. Açò inclou no sols comunicar els èxits, sinó també els desafiaments i les àrees en què l'organització necessita millorar.

## COMPONENTS CLAU DELS ESTÀNDARDS GRI

Els estàndards GRI estan organitzats en tres sèries principals que aborden diferents aspectes de l'acompliment de sostenibilitat d'una empresa:

**1. Estàndards universals (GRI 1, GRI 2, GRI 3):** Estos estàndards estableixen els principis fonamentals per a l'ús del GRI, definixen l'estructura general dels informes i proporcionen orientació sobre com determinar els temes materials. Inclouen també requisits per a informar sobre la gestió d'estos temes materials.

**2. Estàndards sectorials (GRI 11, GRI 12, GRI 13...):** Estos estàndards proporcionen orientació específica per a sectors industrials, i estan dissenyats per a complementar els estàndards universals i temàtics. Inclouen pautes adaptades a les característiques i els desafiaments únics de cada sector, com ara energia, transport i agricultura, entre altres.

### 3. Estàndards temàtics:

- **Econòmics (GRI 200):** Estos estàndards cobrixen l'impacte econòmic de l'organització, incloent-hi aspectes com l'acompliment econòmic directe, la presència en el mercat, la contractació pública i els impactes econòmics indirectes, entre altres. Inclouen també temes relacionats amb el comportament competitiu i la governança fiscal.

- **Ambientals (GRI 300):** Aborden l'impacte ambiental de l'organització, incloent-hi temes com l'ús de materials i energia, aigua, biodiversitat, emissions, deixalles i el compliment ambiental. També es cobrixen les avaluacions dels proveïdors quant a criteris ambientals, i l'impacte del transport i productes.

- **Socials (GRI 400):** Estos estàndards abasten una àmplia gamma de temes socials, com ara les pràctiques d'ocupació, la salut i seguretat en el treball, la capacitat i l'educació, la diversitat i la igualtat d'oportunitats, els drets humans, i les avaluacions d'impacte social en les comunitats.

## APLICACIÓ DEL GRI EN LES PIMES

Encara que tradicionalment els informes de sostenibilitat s'han associat a grans corporacions, el GRI també és altament rellevant per a les pimes. Les xicotetes i mitjanes empreses poden beneficiar-se enormement de l'adopció dels estàndards GRI, ja que:

**1. Facilita l'estandardització i la comparabilitat:** Els informes basats en el GRI proporcionen una estructura clara i estandarditzada que facilita la comparació de dades entre diferents empreses i sectors. Açò és particularment útil per a les pimes que busquen posicionar-se en mercats competitius i demostrar el seu compromís amb la sostenibilitat.

**2. Millora la gestió de riscos:** A l'implementar els estàndards GRI, les pimes poden identificar i gestionar de manera proactiva els riscos associats amb la seua operatòria, inclosos riscos ambientals, socials i de governança. Açò no sols ajuda a evitar problemes potencials, sinó que també promou l'eficiència operativa i la resiliència organitzacional.

**3. Augmenta la transparència i construeix confiança:** Els informes de sostenibilitat basats en el GRI augmenten la transparència en l'operatòria de l'empresa, cosa que pot reforçar la confiança i la lleialtat de les parts interessades, inclosos clients, treballadors i socis comercials. La transparència és un factor clau en la construcció d'una marca sòlida i en la promoció d'una reputació empresarial positiva.

**4. Atracció de clients i proveïdors:** El mercat actual demana cada vegada més un compromís clar amb la sostenibilitat i la responsabilitat social, fins i tot per a aquelles pimes que no estan obligades per normativa a implementar-les. Els clients i proveïdors valoren enormement les pràctiques empresarials responsables al llarg de tota la cadena de subministrament. Adoptar els estàndards GRI no sols millora la reputació de l'empresa, sinó que també permet alinear-se amb els requeriments de sostenibilitat exigits per clients i grans actors comercials, reforçant relacions comercials i assegurant el seu lloc en la cadena de valor sostenible.

Este enfocament posa en relleu com les exigències del mercat, i no sols dels inversors, impulsen les pimes a adoptar pràctiques de responsabilitat social.

- 5. Preparació per a futures regulacions:** Les pimes que adopten els estàndards GRI estan més ben posicionades per a adaptar-se a futures normatives que podrien requerir la divulgació d'informació no financera. Esta preparació anticipada no sols minimitza el risc d'incompliment, sinó que també mostra un lideratge en sostenibilitat.

### PROCÉS D'ELABORACIÓ D'INFORMES AMB GRI

- 1. Definició de l'abast i fronteres:** Les pimes han de començar identificant els límits del seu informe de sostenibilitat, és a dir, quines operacions i activitats inclouran, així com la identificació de les parts interessades rellevants i les seues preocupacions principals.
- 2. Identificació de temes materials:** Utilitzant els principis de materialitat del GRI, les pimes han de determinar quins temes de sostenibilitat són més rellevants per a la seua activitat i per a les seues parts interessades. Açò pot incloure temes ambientals, com la gestió de residus o l'ús d'energia, i també qüestions socials, com la igualtat de gènere o les condicions laborals.
- 3. Compilació i anàlisi de dades:** Les pimes han de recopilar dades sobre els temes identificats i analitzar el seu acompliment. Este procés ha de ser rigorós i basat en evidències per a garantir que els informes siguin precisos i verificables.
- 4. Desenvolupament de l'informe de sostenibilitat:** Amb les dades i anàlisis en mà, les pimes poden desenvolupar el seu informe de sostenibilitat, utilitzant els estàndards GRI com a guia. L'informe ha de ser clar, comprensible i proporcionar una visió equilibrada dels assoliments i els desafiaments.

- 5. Publicació i comunicació:** Finalment, les pimes han de publicar el seu informe de sostenibilitat i comunicar-lo a les parts interessades. Açò pot incloure la publicació en el lloc web de l'empresa, la distribució a clients/es i inversors/es, i la inclusió en reunions i presentacions corporatives.

### ELEMENTS CLAU DELS INFORMES GRI PER A PIMES

- 1. Descripció del model de negoci:** Seguint les directrius GRI, les pimes poden proporcionar una descripció clara del seu model de negoci, inclosos els productes o servicis que ofereixen, els mercats en què operen i com integren la sostenibilitat en la seua estratègia de negoci. Açò els permet articular de manera efectiva la seua proposta de valor i com contribuïxen als objectius de desenvolupament sostenible.
- 2. Polítiques de sostenibilitat i procediments de diligència deguda:** Aplicar el marc GRI facilita a les pimes l'establiment de polítiques clares en relació amb la sostenibilitat i la responsabilitat social. Açò inclou la implementació de procediments de diligència deguda per a identificar, avaluar, previndre i mitigar riscos i impactes significatius relacionats amb la seua operatòria, com els impactes ambientals i socials. Les pimes poden beneficiar-se a l'implementar polítiques que promoguen l'eficiència energètica, la reducció de residus, l'ús sostenible de recursos i la promoció de la diversitat i la igualtat d'oportunitats.
- 3. Definició i implementació d'indicadors clau de rendiment (KPIs):** L'ús d'indicadors clau de rendiment, seguint les pautes del GRI, permet a les pimes mesurar i comunicar el seu progrés en àrees no financeres. Açò pot incloure indicadors de petjada de carboni, ús de recursos, pràctiques d'ocupació justes, salut i seguretat en el treball, i esforços d'inclusió social. Estos KPIs ajuden a demostrar el compromís de l'empresa amb la millora contínua i la sostenibilitat, a més de permetre comparacions amb altres empreses i sectors.



**4. Identificació i gestió de riscos:** Un enfocament basat en el GRI ajuda les pimes a identificar els principals riscos que afronten, inclosos els riscos ambientals (com els impactes del canvi climàtic), socials (com l'equitat laboral i els drets humans) i de governança (com la transparència i l'ètica empresarial). La identificació i gestió d'estos riscos és crucial per a la resiliència a llarg termini de l'empresa i per a la protecció de la seua reputació.

**5. Transparència i comparabilitat:** Els estàndards GRI estan dissenyats per a garantir que la informació no financera siga precisa, comparable i verificable. Al seguir este enfocament, les pimes poden millorar la seua transparència enfront dels seus grups d'interés, inclosos clients/es, proveïdors/es, empleats/des i inversors/es. La comparabilitat de les dades permet una avaluació més objectiva i facilita la integració en cadenes de subministrament que valoren la sostenibilitat.

#### BENEFICIS D'ADOPTAR ELS ESTÀNDARDS GRI PER A PIMES

**1. Reputació millorada:** Adoptar els estàndards GRI i comunicar de manera transparent les seues pràctiques sostenibles pot ajudar les pimes a construir i millorar la seua reputació en el mercat. Açò pot ser especialment valuós en sectors en què els consumidors estan cada vegada més preocupats per l'impacte social i ambiental de les seues compres.

**2. Atracció d'inversors i clients:** Una major transparència i un compromís clar amb la sostenibilitat poden atraure inversors interessats en projectes responsables i sostenibles. Així mateix, els clients/es que valoren la responsabilitat social són més propensos a donar suport a empreses que demostren pràctiques sostenibles.

**3. Preparació per a futures regulacions:** Encara que actualment no estan obligades, les pimes que adopten els estàndards GRI estaran millor preparades per a futures normatives de divulgació d'informació no financera que puguen implementar-se. Açò les posa en una

posició avantatjosa per a adaptar-se ràpidament a nous requisits legals i del mercat.

**4. Millora de la gestió interna:** Els informes de sostenibilitat basats en el GRI no sols beneficien les relacions externes de les pimes, sinó que també en milloren la gestió interna. Proporcionen una estructura per a monitorar i avaluar l'acompliment en àrees crítiques, cosa que pot conduir a l'optimització de processos, reducció de costos i identificació d'oportunitats d'innovació.

**5. Enfortiment de les relacions amb les parts interessades:** L'adopció de pràctiques de sostenibilitat i el seu informe a través d'estàndards GRI pot enfortir les relacions amb una àmplia gamma de les parts interessades, que inclouen els empleats/des, les comunitats locals i els reguladors/es. Al demostrar un compromís autèntic amb la sostenibilitat i la responsabilitat social, les pimes poden crear confiança i lleialtat.



## I.4. Beneficis de l'acompliment social en les pimes

Implementar un enfocament d'acompliment social sòlid oferix nombrosos beneficis:

- **Reputació i marca:** Les empreses socialment responsables són millor percebudes pels consumidors/es, i això pot traduir-se en una major lleialtat i preferència de marca.
- **Atracció i retenció de talent:** Els empleats/des, especialment els més joves, valoren treballar en empreses que respecten els seus valors ètics. Un bon acompliment social millora el clima laboral i reduïx la rotació.
- **Compliment normatiu:** Estar al dia amb les normatives socials i laborals evita sancions i millora la sostenibilitat a llarg termini de l'empresa.
- **Accés a finançament:** Els bancs i els inversors cada vegada valoren més l'RSC com un criteri per a la concessió de préstecs i la inversió.
- **Relacions amb les parts interessades:** Un bon acompliment social millora les relacions amb clients/es, proveïdors/es i la comunitat en general, enfortint la cadena de valor.



# INDICADORS (KPIs)

## 2

Com Mesurar i Comunicar els Aspectes  
Relacionats amb l'Acompliment Social en la Pime

Els indicadors clau de rendiment (KPIs) són mètriques essencials que permeten a les empreses avaluar el seu progrés en relació amb els seus objectius socials. En el context de les pimes, els KPIs poden adaptar-se a l'escala i a la complexitat de l'empresa, cosa que facilita el mesurament del seu impacte social.

## 2.1. Què són els KPIs?

Els KPIs són mètriques quantificables utilitzades per a avaluar l'èxit en la consecució d'objectius específics. En l'àmbit de l'acompliment social, els KPIs permeten mesurar aspectes com la satisfacció dels empleats/des, la diversitat i l'impacte comunitari, entre altres qüestions. Per a les pimes, els KPIs no sols han de reflectir l'acompliment actual, sinó també facilitar la identificació d'àrees de millora.

## 2.2. Com seleccionar els KPIs més adequats

Seleccionar els KPIs correctes és un pas crucial per a mesurar efectivament l'acompliment social. Alguns criteris clau inclouen els aspectes següents:

- **Alineació estratègica:** Els KPIs han d'estar directament relacionats amb els objectius estratègics de l'empresa. Per exemple, si una pime vol millorar la igualtat de gènere, un KPI rellevant podria ser el percentatge de dones que ocupen llocs directius.
- **Especificitat i mesurabilitat:** Els KPIs han de ser específics i mesurables. Per exemple, en lloc d'un KPI genèric com ara "millorar la satisfacció dels empleats/des", és preferible utilitzar "índex de satisfacció dels empleats/des mesurat a través d'enquestes trimestrals".
- **Rellevància sectorial:** Els KPIs han de ser rellevants per a la indústria en què opera l'empresa. Per exemple, una pime en el sector agroalimentari podria utilitzar KPIs relacionats amb les pràctiques de treball just i la sostenibilitat ambiental.
- **Factibilitat:** És crucial que la pime tinga els recursos necessaris per a mesurar i analitzar els KPIs seleccionats. Açò inclou tant la capacitat de recopilar dades com el temps i les habilitats necessàries per a analitzar-les.

## 2.3. Exemples de KPIs per a l'acompliment social

A continuació es presenten exemples de KPIs que poden ser rellevants per a les pimes:

| 1 ÍNDEX DE SATISFACCIÓ D'EMPLEATS/DES                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Descripció:</b> Este KPI mesura el nivell de satisfacció general dels empleats/des amb el seu ambient laboral, incloent-hi aspectes com la cultura organitzacional, les condicions de treball, l'equitat salarial i les oportunitats de desenvolupament professional.</p>       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| MÈTODE DE MESURAMENT:                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <p><b>Enquestes anuals:</b> Fer enquestes detallades que incloguen preguntes sobre la satisfacció amb l'ambient laboral, l'equilibri entre la vida laboral i personal, la percepció de justícia en les promocions i l'accés a oportunitats de desenvolupament.</p>                    | <p><b>Índex de satisfacció general (ISG):</b> Calcular un índex compost basat en les respostes a diverses preguntes clau. Es podria fer, per exemple, una mitjana de les puntuacions de satisfacció en àrees com la comunicació interna, la qualitat del lideratge i el reconeixement de l'acompliment.</p> |
| EXEMPLE ESPECÍFIC:                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <p><b>Enquesta de clima laboral:</b> "En una escala de l'1 al 10, com qualificaria la seua satisfacció general respecte al seu treball actual?", seguit de preguntes més específiques sobre elements com el lideratge, l'ambient físic de treball i les oportunitats de formació.</p> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

## 2 TAXA DE ROTACIÓ D'EMPLEATS/DES

**Descripció:** Este KPI mesura la proporció d'empleats/des que deixen l'empresa durant un període específic, indicant l'estabilitat laboral i reflectint potencialment problemes en la cultura corporativa o en les condicions de treball.

### MÈTODE DE MESURAMENT:

**Càlcul de la taxa de rotació:** (Nombre d'empleats/des que van deixar l'empresa durant el període / Nombre mitjà d'empleats/des durant el període) x 100.

**Anàlisi de causes:** Fer entrevistes d'eixida per a entendre les raons que hi ha darrere de la rotació, identificant patrons o problemes comuns.

### EXEMPLE ESPECÍFIC:

**Informe de rotació:** "En l'últim any, la taxa de rotació d'empleats/des va ser del 12%, i això representa un augment del 3% respecte a l'any anterior, i s'han identificat com les principals raons que han induït a esta rotació la insatisfacció amb l'equilibri treball-vida i la falta d'oportunitats de desenvolupament".

## 3 PERCENTATGE DE DONES EN CÀRRECS DE LIDERATGE

**Descripció:** Este KPI mesura la representació de dones en posicions de lideratge i presa de decisions, i proporciona una indicació del compromís de l'empresa amb la igualtat d'oportunitats.

### MÈTODE DE MESURAMENT:

**Càlcul del percentatge:** (Nombre de dones en càrrecs de lideratge / Nombre total de càrrecs de lideratge) x 100.

**Anàlisi per nivell:** Avaluar el percentatge de dones en diferents nivells jeràrquics (executiu, gerencial, supervisió) per a identificar bretxes.

### EXEMPLE ESPECÍFIC:

**Informe de diversitat de gènere:** "Actualment, el 30% dels càrrecs de lideratge en l'empresa estan ocupats per dones, i això representa un augment del 5% en els últims dos anys. Els esforços de contractació i desenvolupament de talent femení estan en marxa per a aconseguir un objectiu del 40% en els pròxims tres anys".

## 4 HORAS DE FORMACIÓ POR EMPLEADO

**Descripció:** Este KPI mesura la quantitat de temps que cada empleat/da dedica a la formació i el desenvolupament professional, cosa que és fonamental per a millorar les seues habilitats i satisfer les seues necessitats de desenvolupament.

### MÈTODE DE MESURAMENT:

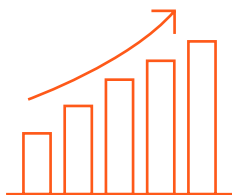
**Càlcul d'hores de formació:** (Total d'hores de formació proporcionades a tots els empleats/des / Nombre total d'empleats/des) x 100.

**Categories de formació:** Classificar les hores de formació en diferents categories, com ara habilitats tècniques, lideratge i desenvolupament personal.

### EXEMPLE ESPECÍFIC:

**Informe de capacitació:** "Cada empleat/da ha rebut una mitjana de 20 hores de formació en l'últim any, amb un enfocament predominant en habilitats tècniques i desenvolupament de lideratge. S'està implementant un nou programa de formació per a millorar les competències genèriques".

| 5 NOMBRE D'INICIATIVES COMUNITÀRIES SECUNDADES                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Descripció:</b> Este KPI mesura el nivell de participació de l'empresa en iniciatives comunitàries, com ara donacions, patrocini d'actes locals i programes de voluntariat, i això reflecteix el seu compromís amb la comunitat.</p>                           |                                                                                                                                                        |
| <p>MÈTODE DE MESURAMENT:</p>                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                        |
| <p><b>Còmput d'iniciatives:</b> Comptar el nombre total d'iniciatives comunitàries que han tingut el suport de l'empresa en un període determinat.</p>                                                                                                               | <p><b>Valor econòmic i temps:</b> També es pot mesurar el valor econòmic de les contribucions i el temps dels empleats/des dedicat al voluntariat.</p> |
| <p>EXEMPLE ESPECÍFIC:</p>                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                        |
| <p><b>Informe de compromís comunitari:</b> "En l'últim any, l'empresa ha secundat 15 iniciatives comunitàries, que inclouen patrocinis per a esdeveniments locals, donacions a organitzacions benèfiques i 500 hores de voluntariat per part dels empleats/des".</p> |                                                                                                                                                        |



| 6 COMPLIMENT DE LA LEGISLACIÓ D'IGUALTAT DE GÈNERE                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Descripció:</b> Este KPI verifica el grau en què l'empresa complix les normatives sobre igualtat de gènere, com la Llei 3/2007 i les seues modificacions, així com les directrius europees sobre igualtat.</p>                                                                                              |                                                                                                                                                                    |
| <p>MÈTODE DE MESURAMENT:</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                    |
| <p><b>Revisió de polítiques i pràctiques:</b> Avaluar si l'empresa ha implementat polítiques d'igualtat de gènere i pràctiques que complisquen la normativa.</p>                                                                                                                                                  | <p><b>Auditoria de compliment:</b> Realitzar auditories internes o externes per a verificar el compliment de la legislació d'igualtat i analitzar les bretxes.</p> |
| <p>EXEMPLE ESPECÍFIC:</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                    |
| <p><b>Informe de compliment legal:</b> "L'empresa ha implementat un pla d'igualtat de conformitat amb la Llei 3/2007, amb polítiques i procediments actualitzats per a garantir l'equitat salarial i oportunitats iguals. S'ha fet una auditoria que confirma el compliment total de les normatives vigents".</p> |                                                                                                                                                                    |

Estos **KPIs** proporcionen una visió integral de l'acompliment social de les **pimes** i permeten avaluar àrees clau com la satisfacció i la retenció d'empleats/des, l'equitat de gènere i el compromís amb la comunitat i el compliment normatiu. Implementar i monitorar estos indicadors pot ajudar les **pimes** a millorar les seues pràctiques i a complir les expectatives de les parts interessades.

# METODOLOGIES, FERRAMENTES I INTEGRACIÓ DEL MESURAMENT EN LA GESTIÓ DIÀRIA

## 3

Com Mesurar i Comunicar els Aspectes  
Relacionats amb l'Acompliment Social en la Pime

Per a gestionar i millorar l'acompliment social, les pimes han d'integrar pràctiques de mesurament en la seua gestió diària. Açò requereix l'ús de metodologies i ferramentes que faciliten l'arregle, l'anàlisi i la interpretació de dades.

### 3.1. Metodologies per a mesurar l'acompliment social

Hi ha diverses metodologies que les pimes poden utilitzar per a mesurar el seu acompliment social. Algunes de les més destacades inclouen:

- **Balanç social:** És una ferramenta de gestió que permet a les empreses avaluar el seu acompliment social en diferents àrees, com la relació amb els empleats/des, la comunitat i el medi ambient. A través d'indicadors quantitativs i qualitativs, l'empresa no sols avalua el seu impacte, sinó que també pot identificar àrees de millora i establir objectius específics.
- **Anàlisi de materialitat:** Esta metodologia ajuda a identificar i prioritzar els aspectes socials i ambientals més rellevants per a l'empresa i les seues parts interessades a través de la matriu de materialitat, que creua les dos dimensions clau: la importància de l'impacte en l'organització i la rellevància per a les parts interessades.
- **Avaluació de l'impacte social (SIA):** Analitza les conseqüències socials de les activitats de l'empresa, i és particularment útil per a projectes específics o iniciatives comunitàries, ja que permet identificar, preveure i gestionar els seus efectes socials.
- **Qüestionaris i entrevistes a les parts interessades:** Estes ferramentes qualitatives permeten a l'empresa comprendre millor les percepcions i expectatives de les seues parts interessades, i això pot orientar la presa de decisions i la priorització d'accions.
- **Balanç de bé comú:** és una ferramenta de l'economia del bé comú que mesura l'impacte social i ambiental d'una organització, avaluant la seua contribució al benestar general més enllà del benefici econòmic.

## 3.2. Ferramentes per al mesurament

Les ferramentes digitals i analògiques són essencials per a implementar de manera efectiva les metodologies esmentades. Algunes de les ferramentes més utilitzades inclouen:

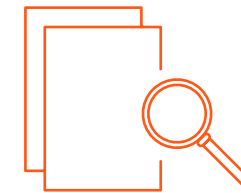
- **Programari de gestió de responsabilitat social corporativa (RSC):** Ferramentes com el Global Reporting Initiative (GRI) o el Sustainability Accounting Standards Board (SASB).
- **Ferramentes d'enquestes en línia** per a mesurar la satisfacció dels empleats/des, arreplegar opinions de la comunitat i avaluar l'impacte social.
- **Taulers de control o dashboards**, que permeten a les pimes monitorar en temps real el seu acompliment social a través de KPIs específics.
- **Auditories internes i externes** per a avaluar el compliment de l'empresa de les normatives socials i ambientals.

## 3.3. Integració del mesurament en la gestió diària

Perquè el mesurament de l'acompliment social siga eficaç, ha d'integrar-se en la gestió diària de l'empresa. Açò implica:

- **Assignar responsabilitats clares:** Designar un equip o responsable específic que s'encarregue de la recopilació, l'anàlisi i l'informe de dades relacionades amb l'acompliment social.
- **Establir processos i procediments:** Definir processos clars per a la recopilació i l'anàlisi de dades, així com per a la implementació de millores basades en els resultats obtinguts.

- **Capacitació i sensibilització d'empleats/des:** Assegura que els empleats/des estiguen alineats amb els objectius de l'empresa i contribuïsqen activament a aconseguir-los.
- **Ús de tecnologia i automatització** per a facilitar la integració del mesurament de l'acompliment social en la gestió diària: recopilació de dades i generació d'informes periòdics.



# ANÀLISI I INTERPRETACIÓ DE RESULTATS

## 4

Com Mesurar i Comunicar els Aspectes  
Relacionats amb l'Acompliment Social en la Pime

L'anàlisi i la interpretació de les dades obtingudes és crucial per a transformar el mesurament en acció. Les pimes han de ser capaces d'interpretar els resultats de manera que els permeten prendre decisions informades i estratègiques.

### 4.1. Anàlisi de resultats

L'anàlisi de resultats implica comparar les dades obtingudes amb els objectius preestablits i l'acompliment passat de l'empresa. També és útil fer comparacions amb índexs de referència de la indústria per a identificar àrees de millora i oportunitats d'innovació.

- **Comparació amb objectius:** La comparació dels resultats actuals amb els objectius establits permet avaluar si l'empresa va en la direcció correcta o si necessita ajustar les seues estratègies.
- **Tendències i patrons:** Identificar tendències i patrons en les dades pot revelar àrees problemàtiques o emergents que requereixen atenció, així com èxits que poden ser replicats o amplificats.
- **Benchmarking:** Comparar l'acompliment de la pime amb el d'altres empreses del mateix sector o amb estàndards de la indústria proporciona un context per a avaluar l'efectivitat de les polítiques i pràctiques socials de l'empresa.





## 4.2. Identificació d'àrees de millora

L'anàlisi de resultats ha de conduir a la identificació d'àrees de millora. Açò pot implicar ajustos en les polítiques actuals, la implementació de noves pràctiques o la redistribució de recursos per a abordar àrees prioritàries.

- **Condicions laborals:** Si els resultats mostren una baixa satisfacció laboral o alta rotació d'empleats/des, podria ser necessari revisar les polítiques de recursos humans, oferir millors condicions de treball o desenvolupar programes de benestar.
- **Diversitat i inclusió:** Si la diversitat en l'empresa és baixa, especialment en posicions de lideratge, es podrien implementar programes de mentoria, polítiques de reclutament inclusiu o formació en diversitat.
- **Impacte comunitari:** Si el compromís comunitari és baix, l'empresa podria considerar augmentar la seua participació en projectes locals, establir aliances amb ONGs o desenvolupar programes de voluntariat corporatiu.

## 4.3. Presa de decisions informades

Els resultats obtinguts i l'anàlisi realitzada han de servir de base per a la presa de decisions estratègiques. Açò inclou:

- **Revisió d'estratègies:** Basat en l'anàlisi, l'empresa pot requerir fer ajustos en les seues estratègies d'RSC per a alinear-les millor amb els objectius i les expectatives de les parts interessades.
- **Desenvolupament de noves polítiques:** Les àrees de millora identificades poden portar al desenvolupament de noves polítiques o a la modificació de les existents per a millorar l'acompliment social.
- **Assignació de recursos:** És possible que l'empresa haja de reassignar recursos, tant financers com humans, per a enfortir les àrees crítiques identificades en l'anàlisi.

# INFORME D'ACOMPLIMENT SOCIAL I COMUNICACIÓ DE L'ACOMPLIMENT SOCIAL

## 5

Com Mesurar i Comunicar els Aspectes  
Relacionats amb l'Acompliment Social en la Pime

Una vegada analitzats els resultats, és fonamental comunicar l'acompliment social de l'empresa tant internament com externament. Una comunicació efectiva millora la transparència, reforça la confiança i enfortix les relacions amb les parts interessades.

## 5.1. Informant de l'acompliment social

L'informe d'acompliment social és un document clau que resumix les activitats, els assoliments i les àrees de millora de l'empresa en relació amb el seu impacte social. A Espanya i Europa, encara que les pimes no estan obligades a informar-ne formalment, fer-ho pot oferir avantatges competitiu i complir expectatives creixents de transparència.

- **Estructura de l'informe:** Un informe d'acompliment social típic inclou una introducció, un resum executiu, una descripció de les polítiques i pràctiques, els KPIs utilitzats, els resultats obtinguts i un pla d'acció per al futur.
- **Transparència i claredat:** És essencial que l'informe siga transparent i clar, i presente tant els èxits com les àrees de millora. Açò reforça la credibilitat de l'empresa.
- **Formats de presentació:** L'informe pot ser presentat en format imprés, digital o a través d'una secció específica en el web corporatiu. Algunes empreses també opten per publicar resums executius en les seues xarxes socials o en informes anuals més amplis.

És important utilitzar estàndards reconeguts internacionalment, com els GRI Standards que hem esmentat a l'inici d'esta guia.

## 5.2. Comunicació interna

La comunicació interna de l'acompliment social és crucial per a involucrar a tots els empleats/des en les iniciatives d'RSC de l'empresa. Açò pot incloure:

- **Butlletins interns:** Publicacions regulars que informen els empleats/des sobre les activitats d'RSC, els assoliments obtinguts i com poden contribuir a futures iniciatives.

- **Reunions d'equip:** Reunions periòdiques a on es discuteixen els resultats de l'acompliment social, es recopilen idees de millora i s'alineen les accions diàries amb els objectius estratègics de l'empresa.
- **Plataformes de comunicació interna:** Ferramentes com intranets, xats corporatius o aplicacions internes poden facilitar la difusió d'informació i la participació activa dels empleats/des en l'RSC.

## 5.3. Comunicació externa

Comunicar l'acompliment social externament enforteix la imatge de l'empresa i millora les relacions amb clients/es, proveïdors/es i la comunitat. Les pimes poden utilitzar diverses estratègies per a comunicar el seu impacte social:

- **Lloc web corporatiu:** Crear una secció dedicada a l'RSC en el lloc web de l'empresa a on es publique l'informe d'acompliment social, històries d'impacte i plans futurs.
- **Xarxes socials:** Utilitzar plataformes com LinkedIn, X (*Twitter*) o Facebook per a compartir els assoliments i compromisos de l'empresa en l'àmbit social. Les xarxes socials permeten un abast ampli i una interacció directa amb l'audiència.
- **Esdeveniments i conferències:** Participar en esdeveniments, fires o conferències del sector a on es pugui destacar el compromís social de l'empresa i els seus resultats.
- **Mitjans de comunicació:** Col·laborar amb mitjans de comunicació locals o especialitzats per a divulgar les iniciatives d'RSC i els assoliments aconseguits. Publicacions en premsa escrita, ràdio, televisió o blogs especialitzats poden amplificar el missatge.

# CONCLUSIONS

## 6

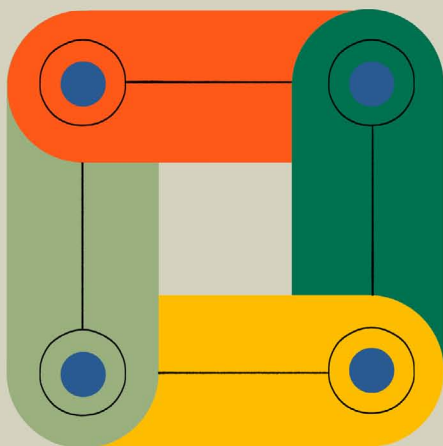
### Com Mesurar i Comunicar els Aspectes Relacionats amb l'Acompliment Social en la Pime

L'acompliment social, que abasta l'impacte d'una empresa en els seus empleats/des, la comunitat i l'entorn en què opera, s'ha convertit en un component essencial per a la sostenibilitat i l'èxit a llarg termini de les xicotetes i mitjanes empreses (pimes). La importància de mesurar i comunicar estos aspectes no sols està relacionada amb el compliment de les normatives vigents, sinó també amb la creació de valor per a l'empresa i les seues diverses parts interessades. A continuació, s'amplien les conclusions sobre com les pimes poden beneficiar-se d'una adequada gestió de l'acompliment social i quin impacte té en la seua sostenibilitat i competitivitat.

|                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>1<br/>Compliment normatiu i prevenció de riscos</p>                   | <p>Mesurar i comunicar l'acompliment social assegura que les pimes complixen les normatives legals i reguladores, tenint en compte, a més, que la pressió sobre les pimes per a adoptar pràctiques similars està augmentant, especialment en cadenes de subministrament més àmplies.</p>                                                                                                  |
| <p>2<br/>Generació de valor per a l'empresa i les parts interessades</p> | <p>La integració de pràctiques d'acompliment social no sols ajuda a complir les regulacions, sinó que també genera valor tangible per a l'empresa i les seues parts interessades: valor per als empleats/des, per a la comunitat i per a clients/es i proveïdors/es.</p>                                                                                                                  |
| <p>3<br/>Competitivitat i rellevància en un mercat conscient</p>         | <p>En un entorn empresarial cada vegada més conscient de les qüestions socials i ambientals, la integració de l'acompliment social en la gestió diària és essencial per a mantindre la competitivitat i la rellevància: les empreses que adopten una postura proactiva en estes àrees poden diferenciar-se en el mercat, atraure i retindre talent, i construir una reputació sòlida.</p> |
| <p>4<br/>Implementació i comunicació transparent</p>                     | <p>Perquè les pràctiques d'acompliment social siguen efectives, les pimes han de començar per mesurar de manera precisa i consistent. La identificació d'àrees de millora ha d'anar acompanyada de la implementació de canvis efectius que reflectisquen un compromís genuí amb la responsabilitat social.</p>                                                                            |
| <p>5<br/>Contribució al desenvolupament social i econòmic</p>            | <p>La participació en iniciatives locals, la promoció de la igualtat d'oportunitats i el compromís amb la sostenibilitat impacten positivament en la societat en general, creant un cercle virtuós de beneficis mutus.</p>                                                                                                                                                                |

[camaracastellon.com](http://camaracastellon.com)

# COM MESURAR I COMUNICAR ELS ASPECTES RELACIONATS AMB L'ACOMPLIMENT SOCIAL EN LA PIME



Cámara de Comercio de Castellón.  
Av. dels Germans Bou, 79, 12003 Castelló de la Plana, Castelló  
[camaracastellon.com](http://camaracastellon.com)

Financia:



IVACE+i

Elabora:

Cámara  
Castellón