



SUSTAINABILITY  
ASSURANCE  
HERRAMIENTAS  
TOOLS  
*training*  
ESTRATEGIA  
STRATEGY  
CONOCIMIENTOS  
**RSE**

## INFORME DE SOSTENIBILIDAD

2012

## Carta de renovación del Pacto Mundial



ciudad, 6  
28040 parqueolivos (madrid)  
tel.: 91 859 31 99  
fax: 91 859 31 99  
informos-business.com  
www.mas-business.com



Madrid 30 de junio de 2013

### *Carta de Renovación del compromiso con el Pacto Mundial*

Este es nuestro tercer Informe de Sostenibilidad después de cuatro años publicando nuestros Informes anuales de Progreso. Un total de siete años llevando a la práctica nuestro compromiso con los diez Principios del Pacto Mundial.

Con esta carta quiero reiterar el firme compromiso de MAS Business de continuar apoyando los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas que subscribimos el 27 de octubre de 2005.

En 2011 dedicamos mucho de nuestro esfuerzo a un proyecto importante, el 1er Foro Internacional sobre la Acción Social Empresarial, que organizamos en Madrid en septiembre 2011, y en el que contamos con la colaboración del Pacto Mundial, y a través del cual contribuimos a fomentar el conocimiento del Pacto Mundial a un público internacional, que acudió presencialmente ó de forma virtual [www.fororse.com](http://www.fororse.com).

En 2012, a través de nuestra participación en el desarrollo de buenas prácticas internacionales, como la elaboración de la nueva guía G4 del GRI, así como durante mi participación como miembro del Consejo Rector de Normas Internacionales de AccountAbility, también hemos contribuido a la difusión e implementación de los principios del Pacto Mundial.

Estamos especialmente satisfechos con el encuentro que organizamos entre empresas y ONGs para cambiar impresiones y fomentar buenas prácticas en la medición y evaluación de proyectos sociales. Creemos que este acercamiento es importante y puede favorecer el cumplimiento de los diez principios.

Por otra parte, MAS Business continua participando activamente en los eventos organizados por el Global Compact principalmente en España, donde desde 2007, es miembro de la Red Española del Pacto Mundial. Para MAS Business, empresa comprometida con la sostenibilidad, es lógico continuar con este apoyo a los principios del Pacto Mundial, y colaborar en la difusión de los mismos.

Igual que para otras muchas empresas españolas, estos años siguen siendo difíciles. No obstante, no por eso hemos dejado de dar nuestro apoyo al Pacto Mundial como socio de su Red Española, ya que este compromiso forma parte de nuestra razón de ser. Además, creemos que la implantación de los diez principios, en cualquier organización, solamente puede fomentar su sostenibilidad y buen hacer, independientemente de su tamaño. Por esto continuamos aprovechando cualquier oportunidad para divulgar los Principios y animar a otros a comprometerse con ellos.



creta, 6  
28440 parqueolivos (madrid)  
tel.: 91 859 31 99  
fax: 91 859 31 99  
info@mas-business.com  
www.mas-business.com



MAS Business es una empresa de consultoría especializada en servicios de sostenibilidad, con profesionales cualificados y una red de colaboradores, tanto internacionales como locales. Estamos satisfechos de los logros obtenidos en la consolidación del Grupo LBG España como referente en España en la medición de la acción social. Asimismo, a pesar de su tamaño, MAS Business continua demostrando su compromiso con la sostenibilidad y trabaja a favor de la concienciación de las empresas para que apliquen las mejores prácticas.

En julio de 2012 decidimos participar fomentando el desarrollo de un nuevo foro internacional para profesionales en sostenibilidad basado en la implicación de los grupos de interés, y asistimos al primer encuentro celebrado en la sede del Trade Unión Congress en Londres en noviembre.

El año próximo continuaremos trabajando sobre la medición de los logros e impactos y en la ampliación del uso de la metodología LBG en España. También seguiremos participando en la divulgación de buenas prácticas, tanto a través de la docencia, como participando activamente en iniciativas internacionales como el GRI y <IR> Integrated Reporting.

John C Scade  
Director General



## ÍNDICE

	<u>Páginas</u>
Carta de renovación del compromiso con el Pacto Mundial	2 – 3
Índice	4
Introducción del Director General	5
MAS Business	6
Sobre este informe	7
Nuestros grupos de interés	8 - 9
Temas relevantes	9
Nuestra contribución al desarrollo sostenible	10 - 13
Logros conseguidos en 2012	14 - 21
Retos para 2013	22 - 23



## Introducción del Director General



Me es grato presentarles nuestro tercer Informe de Sostenibilidad.

Como consultores especializados en RSE y Sostenibilidad reconocemos que las buenas intenciones por si solas son insuficientes, y es importante pasar a la acción.

Para nosotros, la sostenibilidad es sinónimo de innovación, y durante 2012 hemos participado activamente contribuyendo al desarrollo de proyectos internacionales como la nueva versión de la guía G4 del GRI que será publicado en mayo de 2013, y las normas AA1000 de AccountAbility, así como una nueva iniciativa, actualmente en fase embrión, de una red internacional de profesionales en sostenibilidad y *stakeholder engagement*.

También, con los miembros de LBG España hemos avanzado mucho en la evaluación de logros e impactos de la acción social empresarial, ayudando a las empresas a poner en valor sus proyectos para que su inversión, en los mismos, genere más valor para todas las partes. Estamos especialmente satisfechos con el encuentro que organizamos entre empresas y ONGs donde, entre otros, se evidenciaron las necesidades que empresas y organizaciones tienen de llegar a acuerdos para evaluar los impactos de las actividades sociales con mayor eficacia y menor coste para las partes.

Nuestro deseo y empeño es contribuir a un mundo más sostenibles, fomentando el desarrollo y la implementación de buenas prácticas basadas en la innovación, que surge de trabajar juntos con nuestros profesionales, colaboradores y clientes para encontrar las respuestas que todos necesitamos. En la medida que este Informe de Sostenibilidad nos ayude a fortalecer la transparencia y el compromiso con nuestros grupos de interés, nos sentiremos satisfechos.

Esperamos que nuestros grupos de interés encuentren en este documento la información que esperan, y agradeceremos cualquier comentario o sugerencia, para que podamos mejorarlo en el futuro.

John Scade [jscade@mas-business.com](mailto:jscade@mas-business.com)



# MAS Business

Somos una **consultaría especializada en servicios pioneros de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y Sostenibilidad**, apoyada por una red internacional de expertos profesionales, que trabajan con entusiasmo para acompañar a las empresas en su evolución hacia una mejor práctica, económica, social y medioambiental, en el desarrollo de sus actividades.

Desde nuestros inicios en el año 1993 trabajamos en el campo de la sostenibilidad como eje de nuestra actividad.

Conscientes de la necesidad de las empresas y las organizaciones por avanzar en aspectos del desarrollo sostenible, en el año 2004 creamos la consultora MAS Business con el fin de ofrecer los últimos avances nacionales e internacionales en materia de Responsabilidad Social y Sostenibilidad.

Desde entonces participamos muy activamente en foros y organizaciones, nacionales e internacionales, que nos permiten estar a la vanguardia y contribuir activamente a la evolución de la RSE. En esta implicación participamos en la toma de conciencia de las empresas a favor de prácticas responsables, y lo que es más importante, contribuimos a que sean más competitivas y sostenibles.

Grandes y medianas empresas españolas, comprometidas con el buen hacer y la transparencia, han solicitado nuestros servicios y consideramos que nuestros clientes son la mejor garantía de nuestra profesionalidad.

Cuando somos consultados, es clave para nosotros comprender a fondo, desde una perspectiva global y a la vez cercana, las necesidades que se plantean y desde esta apertura y visión, trabajamos junto con nuestros clientes para obtener las mejores soluciones.

Somos conscientes de que la RSE y la Sostenibilidad de las empresas está en constante evolución y nuestra labor se centra en contribuir, con nuestros conocimientos, al desarrollo sostenible de las mismas.

Para asegurar la calidad de nuestros servicios, desarrollamos nuestros propios sistemas de gestión de calidad y medioambiente que fueron certificados en su día con las normas ISO 9001 y 14000 respectivamente.



## Sobre este informe

En MAS Business reconocemos como factor clave la importancia que tiene para cualquier organización, con independencia de su tamaño, la necesidad de ser *accountable*<sup>1</sup> con sus grupos de interés, en lo que se refiere a los temas relevantes que les conciernen, en materia de sostenibilidad.

A este fin, como organización comprometida con la sostenibilidad, también nos adherimos a los Principios de AccountAbility [AA1000APS](#):

- ✓ El Principio Básico de Inclusividad
- ✓ El Principio de Relevancia
- ✓ El Principio de Capacidad de Respuesta.

El propósito de la elaboración de este informe de sostenibilidad, es demostrar el compromiso con nuestros grupos de interés y ser *accountable* con ellos.

A continuación explicamos quienes son nuestros principales grupos de interés, y los temas relevantes incluidos en este informe, con el que esperamos darles respuesta.

---

<sup>1</sup> La expresión “accountable” es ampliamente reconocida en el ámbito del desempeño en sostenibilidad. Aunque existen algunas traducciones como rendición de cuentas o responsabilidad, ninguna de ellas capta por completo el espíritu del término original, que es una combinación de ambas, con el fin de ser más transparentes y fortalecer el compromiso con los grupos de interés.

## ***Nuestros grupos de interés***

Nuestra visión es ser la consultora de referencia en servicios profesionales de RSE/Sostenibilidad aportando conocimiento e innovación en el mercado español, y en este contexto, este año decidimos revisar quienes son nuestros principales grupos de interés.

Hemos identificado seis grupos de interés, cinco de los cuales son clave para el éxito de la empresa y mantenemos con ellos una relación muy directa e interactiva. El sexto grupo de interés es la sociedad en general, y aunque nuestro poder de influencia e interacción es mínimo, consideramos que, fomentando el desarrollo y la divulgación de buenas prácticas en RSE, estamos contribuyendo a un mundo más sostenible y justo para todos.

Agrupamos nuestros cinco grupos de interés clave en tres áreas:



### ***Nuestros profesionales***

El alma de nuestra empresa, es el equipo de profesionales, quienes tienen la responsabilidad de encontrar y proporcionar las soluciones adecuadas a las necesidades de nuestros clientes, para lo que contamos con el apoyo de colaboradores expertos con quienes compartimos visión y valores.

### ***Colaboradores***

En una disciplina novedosa, como es la de la responsabilidad social empresarial, muchas de las soluciones están en la innovación, y es ahí, donde MAS Business genera un importante valor para sus clientes, aportando una visión global y vanguardista. Además, gracias a su red de colaboradores, expertos nacionales e internacionales, MAS Business ha demostrado que es capaz de proporcionar servicios líderes en el mundo, tal como lo demuestra su importante cartera de clientes.





### ***Proveedores***

En MAS Business creemos importante diferenciar entre nuestros colaboradores expertos que participan en las soluciones que aportamos a nuestros clientes, y proveedores que nos proporcionan sus productos y servicios.

MAS Business pretende ser una empresa ágil y eficaz, y a este fin, buscamos buenos proveedores que compartan nuestros valores y filosofía, para contribuir así a la sostenibilidad. Como ejemplo, valoramos nuestra relación comercial con el banco ético Triodos Bank.

### ***AIFDS Asociaciones Internacionales para Fomentar el Desarrollo Sostenible***

MAS Business como empresa con un firme compromiso con el desarrollo sostenible, participa activamente en iniciativas internacionales que tienen el propósito de fomentar el desarrollo de un mundo más sostenible. El objetivo de nuestra modesta participación es contribuir al debate y desarrollo de mejores prácticas en sostenibilidad en el mundo en general y el de habla hispana en particular.

### ***Clientes***

Entre nuestros clientes contamos con grandes y medianas empresas, entre ellas muchas del IBEX 35, unidas por un fuerte compromiso con la transparencia y la sostenibilidad.

### ***La sociedad***

Creemos importante reconocer a la sociedad como nuestro sexto grupo de interés, ya que nos proporciona el marco adecuado para compartir e intercambiar experiencia y buenas prácticas en este viaje a la sostenibilidad del planeta.

Promoviendo y difundiendo normas y metodologías avanzadas, así como los Principios del Pacto Mundial, participamos activamente en la toma de conciencia de la ética y responsabilidad que debemos aplicar todas las organizaciones, multiplicando así el impacto positivo de nuestras acciones.

Nuestra contribución se da a través de la participación activa en foros nacionales y globales, con reconocidos agentes internacionales, como son: AccountAbility, el Pacto Mundial de las Naciones Unidas a través de la Red Española, Global Reporting Initiative, entre otros.

### ***Temas relevantes***

Entendemos que para nuestros grupos de interés los temas más relevantes se pueden resumir en tres:

- ✓ Servicios innovadores
- ✓ Posicionamiento de vanguardia en RSE
- ✓ Coherencia con nuestra filosofía y valores

# Nuestra contribución al desarrollo sostenible

Tenemos *muy claro* que *nuestra contribución más importante al desarrollo sostenible se da a través de los servicios innovadores y de calidad que proporcionan valor a nuestros clientes.*

Estamos totalmente enfocados en ayudar a las empresas en su gestión de la sostenibilidad, aportando servicios y soluciones que crean valor y beneficio económico, social y medioambiental, a través de la innovación y el conocimiento, tomando como base el compromiso con los grupos de interés.

Esto requiere de nuestra participación activa en foros de RSE tanto nacionales como internacionales. Nuestra participación en estos foros va mas allá de estar al tanto de las últimas tendencias y avances, ya que nos implicamos y contribuimos al debate para integrar el desarrollo sostenible como fundamento básico de cualquier organización.

La participación en estos foros, combinado con los conocimientos y experiencia de nuestra red internacional de colaboradores, nos ayuda a proporcionar a nuestros clientes propuestas innovadoras para los desafíos a que se enfrentan en el ámbito de la responsabilidad social y el desarrollo sostenible.

Fomentamos relaciones duraderas con nuestros clientes, colaboradores y profesionales, basándonos en la confianza y el respeto mutuo.

Nuestra visión del desarrollo sostenible es la participación de todas las partes interesadas, aportando cada una sus conocimientos, experiencias e ideas para crear las mejores soluciones de hoy para los desafíos de mañana.



## **Nuestro cometido: Proporcionar servicios innovadores y de calidad a nuestros clientes**

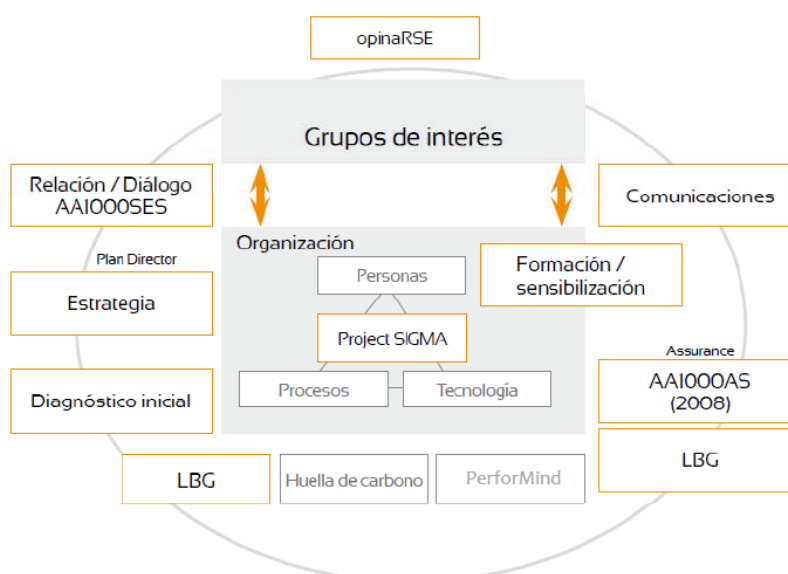
### **Nuestro punto de partida**

Para que cualquier organización comprometida avance en la sostenibilidad es fundamental la implicación de sus grupos de interés en la comprensión de los impactos de sus acciones, decisiones, productos etc.

Tener en cuenta las inquietudes de los grupos de interés es fundamental para identificar y comprender los temas relevantes en materia de sostenibilidad, y que esto permita dar las respuestas adecuadas. Para ello es necesario que una organización se comprometa con sus grupos de interés, y esto solo es posible si asume plenamente su *accountability* frente a los mismos. La transparencia y confianza son claves para fomentar un compromiso duradero con los grupos de interés, y esto es fundamental para que una organización pueda beneficiarse de su visión y apoyo. Todos nuestros servicios están basados en esta premisa básica y, por coherencia profesional, es importante que compartamos esta visión de la sostenibilidad con nuestros clientes.

Antes de asumir cualquier compromiso con un cliente potencial, nos aseguramos de que éste comparte nuestra visión de transparencia y confianza. Entendemos que si no es así, difícilmente el cliente puede poner en valor el trabajo que realizamos; hecho este, que consideramos necesario para una relación duradera y de confianza.

El siguiente diagrama demuestra como todos nuestros servicios se basan en esta premisa de fortalecer las relaciones de una organización con sus grupos de interés, como elemento clave para avanzar en la sostenibilidad.





## **Conocimiento**

Formación especializada en RSE y Sostenibilidad:

- ✓ Conferencias, talleres *in-company*, clases, etc.
- ✓ Cursos especializados de las Normas de AA1000APS, AA1000AS y AA1000SES

## **Análisis y medición**

Servicios personalizados, hechos a medida de cada empresa:

- ✓ Diagnóstico inicial,
- ✓ Estudios de materialidad,
- ✓ Análisis de memorias en referencia a las normas AA1000 y mejores prácticas internacionales
- ✓ Metodología LBG para la medición y evaluación de impactos de la acción social
- ✓ Mapa de acción social
- ✓ Mapa de sostenibilidad
- ✓ Herramienta para la evaluación y selección de proyectos
- ✓ Estudio de credibilidad

## **Estrategia y gestión**

Servicios integrales, hechos a medida de cada empresa:

- ✓ Implantación de un modelo de gestión integrada de los asuntos relevantes RSE
- ✓ Diagnósticos y propuestas de mejora en sistemas de gestión de la RSE, así como integración de sistemas,
- ✓ Procesos específicos: código de conducta, gestión de proveedores, gestión ética, etc.,
- ✓ Procedimiento de diálogo con los grupos de interés
- ✓ Modelos de reporting, AA1000, G4 y adaptación a G4,
- ✓ Diseño de memorias que van a ser sometidas a procesos de aseguramiento
- ✓ Aseguramiento LBG y AA1000

Podemos ofrecer todos estos servicios porque contamos con valiosas herramientas que permiten a las organizaciones avanzar en la implementación de políticas, estrategias y buenas prácticas en materia de RSE:

**Modelo LBG** La metodología LBG sirve para medir, gestionar, evaluar y comunicar todas las contribuciones (económicas, humanas, etc.) de la Acción Social Empresarial, así como sus logros e impactos.

LBG proporciona un sistema homogéneo de medición que define un lenguaje común para las empresas que lo utilizan. Además, está reconocido internacionalmente y recomendado como mejor práctica por el DJSI.



El grupo LBG España está formado por empresas comprometidas con la acción social, que enfocan su inversión en la comunidad de forma estratégica. Más información [www.lbg.es](http://www.lbg.es)

**The SIGMA PROJECT** proporciona un marco completo para facilitar la incorporación gradual de aquellos aspectos de la sostenibilidad más importantes para una organización. Permite profundizar en la sostenibilidad desde diferentes aspectos del negocio de acuerdo con las necesidades y posibilidades específicas de cada empresa. De esta forma una organización puede ir construyendo las bases para la implantación de buenas prácticas en RSE.

**AA1000** La serie de normas AA1000 incluye la norma AA1000AS, la única norma reconocida internacionalmente, específicamente para el aseguramiento de memorias de RSE/sostenibilidad. Las otras normas de la serie son la norma de principios AA1000APS y la norma para el compromiso y dialogo con los grupos de interés AA1000SES. MAS Business ha participado activamente en el desarrollo de las tres normas y es miembro del comité técnico de la AA1000SES. Más información [www.opinarse.com](http://www.opinarse.com)

**Assurance** Para proporcionar servicios de aseguramiento de memorias de RSE y Sostenibilidad de acuerdo con la norma internacional de AA1000AS (2008) contamos con expertos internacionales.

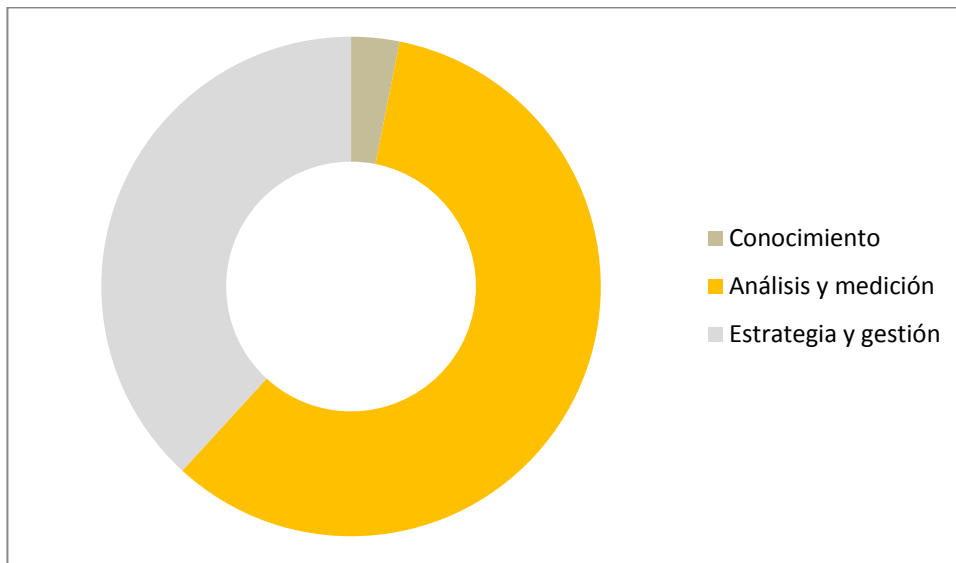
El aseguramiento independiente es garantía de transparencia y ofrece credibilidad a los grupos de interés. Más allá de una simple verificación/auditoria de datos, en el aseguramiento de una memoria de sostenibilidad se revisan la integridad y relevancia de la información contenida en la memoria, y los sistemas subyacentes. De esta forma el aseguramiento de la memoria aporta valor y se convierte en un elemento importante y rentable para la empresa.

# Logros conseguidos en 2012

## Servicios innovadores

Teniendo en cuenta la confianza que nuestros clientes depositan en nosotros, consideramos una obligación proporcionar unos servicios de la máxima calidad y que aporten valor añadido.

### ✓ Servicios proporcionados a nuestros clientes en 2012



## Conocimiento

Para nosotros, aunque los servicios que proporcionamos en el ámbito del conocimiento solo representan una parte pequeña de nuestros ingresos (3%), creemos que la formación es clave para conseguir un mundo mejor para todos. Por eso hemos dedicado, aproximadamente, el 10% de nuestra capacidad productiva a formación en 2012. Cabe destacar dos proyectos que realizamos en 2012:

1. Desarrollo de los contenidos para el [Wikilibro Responsabilidad Social y Sostenibilidad Empresarial](#) para la EOI. Este wikilibro forma parte de una colección de wikilibros de documentación docente en español proporcionada por la Escuela de Organización Industrial de libre acceso para cualquier persona a través de internet. Fue un honor para nosotros formar parte de esta importante e innovadora iniciativa



2. Nombramiento como coordinador del módulo de RSC del IMSD: International Master in Sustainability Development and Corporate Responsibility. Este IMSD está reconocido a nivel internacional y cuenta con estudiantes de todo el mundo.

### **Análisis y medición**

Nuestra filosofía como empresa se basa en la importancia de la medición para el avance en la sostenibilidad, y como promotores de LBG en España, estamos contribuyendo al reconocimiento internacional de empresas líderes españolas.

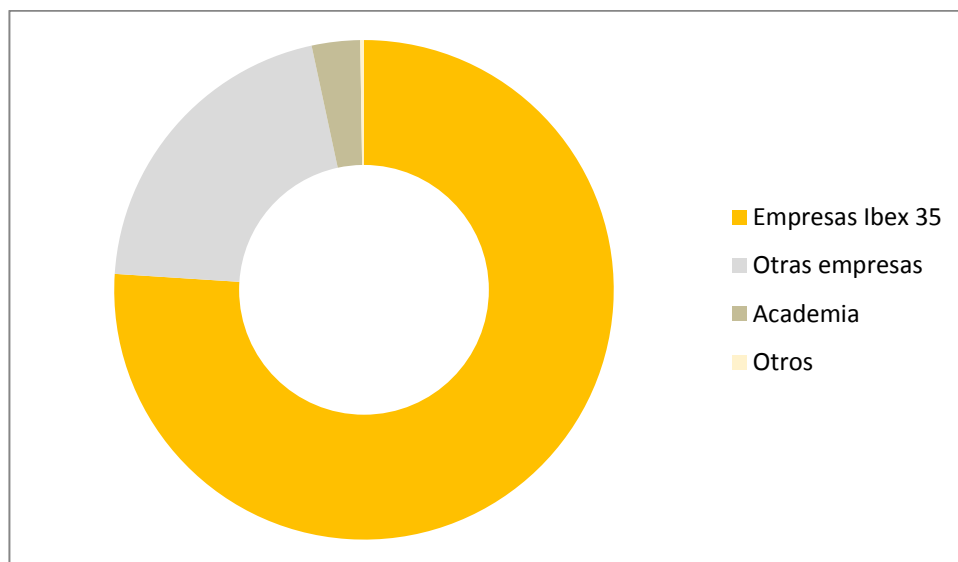
En 2012 Inditex y Heineken España se han incorporado al grupo [LBG España](#).

En 2012 hemos avanzado mucho en la medición y evaluación de los logros e impactos de la acción social empresarial para ayudar a las empresas a poner en valor sus proyectos y dediquen sus esfuerzos a aquellos que generan más valor para todos. Estamos especialmente satisfechos con el encuentro que organizamos entre empresas y ONGs para cambiar impresiones y fomentar buenas prácticas en la medición y evaluación de los resultados de proyectos sociales.

### **Estrategia y gestión**

En MAS Business entendemos que, para cualquier empresa la RSE/sostenibilidad es un tema estratégico y como tal debería estar integrada en su gestión. Durante 2012 hemos obtenido varios encargos de asesoramiento, desde ayudar a una empresa a mejorar el enfoque estratégico de su acción social y así optimizar su inversión en la comunidad, a alinear sus comunicaciones con las mejores prácticas internacionales. También hemos realizado trabajos de aseguramiento para generar confianza con los grupos de interés.

#### ✓ **Composición de la facturación de nuestros clientes en 2012**



Aproximadamente el 76% de nuestra facturación procede de empresas del IBEX 35, todas ellas incluidas en el DJSI, una de las cuales es líder sectorial a nivel global.

Pero también proporcionamos nuestros servicios a otras empresas. Creemos que todas las organizaciones deben ser responsables y enfocar su actividad a la sostenibilidad



independientemente de su tamaño. La implantación de buenas prácticas es una cuestión de actitud, no de dimensión.

Para más información actualizada sobre nuestros clientes y los servicios que los proporcionamos visitar <http://www.mas-business.com/clientes>

- ✓ ***Para nosotros la calidad de nuestros servicios y la satisfacción de nuestros clientes son de especial importancia.*** Por esto tenemos nuestro sistema de control de calidad para conocer la satisfacción de nuestros clientes.





## **Posicionamiento de vanguardia en RSE**

*Los avances continuos que se dan en las prácticas de RSE y sostenibilidad requieren de nuestra capacidad para estar a la vanguardia de las últimas novedades y conocimientos a nivel global, para proporcionar así servicios de calidad y de valor añadido a nuestros clientes.*

- ✓ *Desde julio 2011 hasta julio 2012, John Scade fue miembro del consejo rector de normas (International Standards Board) de AccountAbility.*
- ✓ *En julio 2012 hemos participado en el desarrollo un nuevo foro internacional para profesionales en sostenibilidad basado en la implicación de los grupos de interés, y hemos asistido al primer encuentro celebrado en la sede del Trade Unión Congress en Londres en noviembre.*
- ✓ *Durante 2012 MAS Business ha contribuido participando activamente en todas las consultas públicas sobre la revisión de la guía de la GRI G4, que acaba de ser publicada en Mayo 2013 en Amsterdam, en el Global Conference on Sustainability and Reporting y a la que también ha asistido.*
- ✓ *John Scade participó como ponente en la Conferencia Internacional: La evaluación de la calidad y eficiencia en los programas de intervención social*
- ✓ *John Scade es miembro del Comité Técnico de Aenor AEN/CTN 165 “Ética”*
- ✓ *John Scade es miembro de la Comisión de Responsabilidad Social Corporativa de AECA, la Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas.*
- ✓ *Participamos activamente en las Redes Sociales Profesionales de RSE y Sostenibilidad, tanto en inglés como en español, contribuyendo así al debate y evolución de los temas actuales en materia de RSE y sostenibilidad.*
- ✓ *Además hemos ayudado en la difusión de buenas prácticas en sostenibilidad y RSE participando con artículos en los medios especializados e impartiendo clases en universidades y escuelas de negocio.*



## **Coherencia con nuestra filosofía y valores**

*Como promotores de la RSE/Sostenibilidad, nos gusta poner en práctica nuestros valores y dar ejemplo con nuestro propio compromiso social.*

*En estos momentos de crisis generalizada, la sostenibilidad económica es un requisito previo para trabajar las otras áreas del triple beneficio, el social y medioambiental.*

### **Económico**

- ✓ **En 2012 hemos conseguido que el 69% (78% en 2011) de nuestra facturación provenga de trabajos recurrentes.** Para una empresa de consultoría esto es un dato muy bueno y constituye una base sólida para poder ofrecer servicios de calidad y con garantía para nuestros clientes actuales y potenciales.
- ✓ **No obstante, necesitamos incrementar nuestro volumen de facturación para poder mantener el alto nivel de participación en foros nacionales e internacionales,** tan importante para los servicios que proporcionamos.

### **Social**

Como coordinadores de LBG España [www.lbg.es](http://www.lbg.es), somos conscientes de la importancia de diferenciar entre la generación de valor social, como empresa especializada en RSE, que somos, y nuestra propia acción social de carácter voluntario, más allá de nuestra actividad empresarial.

## **Contribución a la generación de valor social**

Creemos que es muy importante nuestra contribución, dentro de nuestras posibilidades, a la divulgación de conocimiento y buenas prácticas de RSE y Sostenibilidad.

Durante 2012 realizamos las siguientes actividades:

- ✓ **Participamos como ponentes en eventos internacionales de RSE.**
- ✓ **Participamos en grupos de trabajo para las siguientes organizaciones:**
  - GRI elaboración de la G4
  - I-Talde, InnoBasque
  - AECA
- ✓ **Además de nuestra adhesión a los Principios del Pacto Mundial desde 2005, también somos miembros de la Red Española del Pacto Mundial y asistimos y participamos activamente en las mesas de trabajo, actos y eventos que organiza.**
- ✓ **Asistimos a muchos eventos durante el año y participamos en ellos compartiendo nuestra visión de la sostenibilidad y la RSE.**
- ✓ **En 2011 terminamos la creación de nuestra oficina virtual, para facilitar el trabajo a distancia, y la conciliación laboral-familiar.** Además, de esta forma también reducimos tanto el tiempo dedicado a desplazamientos diarios, como a los impactos medioambientales que conlleva.

## **Acción social**



Para nosotros la acción social constituye una parte intrínseca de los valores de nuestra empresa. Sabemos que participando activamente en iniciativas sociales generamos valor para nuestros grupos de interés y a la vez contribuimos a crear un mundo más justo para todos. También es importante el desarrollo personal y profesional proporcionado por el trabajo de voluntariado.

En 2012 nuestra inversión en acción social está valorada en 5.700€, 25% más que en 2011 y aproximadamente un 5,5% de nuestra facturación, principalmente apoyando a la ONG 'Embracing the World' [www.embracingtheworld.org](http://www.embracingtheworld.org).

En 2012, participamos como voluntarios en la Fundación Filokalia, ayudando en la organización de pequeños eventos (Conciertos musicales, mercadillos, etc.) y durante cinco días, colaboramos en la visita de Amma (promotora de la ONG MATH, órgano consultivo de la ONU) a Barcelona.

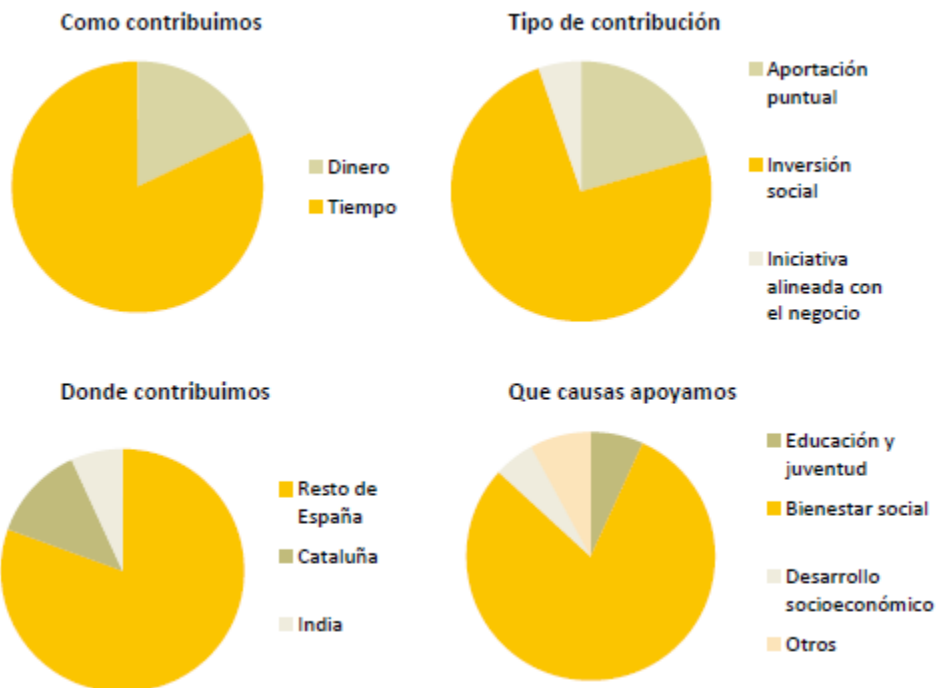
En 2012 hemos continuado fomentando las relaciones entre Amrita University, Kerala, India con el EOI, Madrid, España con la intención de realzar el aprendizaje para alumnos en ambos países. Esperamos que esta colaboración dé como resultado el intercambio de estudiantes entre España e India, a través de Universidades y escuelas de negocio.



Valoramos muy positivamente la oportunidad de colaborar en proyectos humanitarios de gran calado.

Como actividad nueva en 2012, y teniendo en cuenta la grave situación laboral en España, hemos empezado a ayudar a personas en paro en su búsqueda de empleo. La actividad consiste en un coaching personal para ayudarles a recuperar su autoestima y mejorar su capacidad para encontrar empleo.

De acuerdo con la metodología LBG estos gráficos resumen nuestra contribución en 2012:



A raíz de estas colaboraciones nuestros profesionales también dedican tiempo propio a estas actividades, que hemos valorado en 4.500€ como efecto multiplicador.

### Medioambiente

Como empresa de servicios profesionales que somos, nuestros impactos medioambientales son mínimos, pero no por eso, renunciamos a la posibilidad de minimizarlos aún más.

Como norma de la empresa, todo el personal debe utilizar el transporte público cuando sea factible aunque suponga un aumento en los tiempos de desplazamiento. También, hemos empezado a participar en algunas reuniones vía Skype y así evitamos desplazamientos facilitando también la conciliación laboral-familiar, minimizando el tiempo dedicado a desplazamientos, y permitiendo así la reducción de los impactos medioambientales que conlleva.

Por norma, intentamos minimizar el uso de papel y reciclamos todo lo posible.

Por otra parte, como ya se ha comentado, trabajamos el concepto de la oficina virtual, para facilitar el trabajo a distancia, que además ayuda en la conciliación laboral-familiar, minimizando el tiempo dedicado a desplazamientos, y permitiendo así la reducción de los impactos medioambientales que conlleva.



## Retos para 2013

*Somos muy conscientes de que en este momento de crisis general, nuestro primer reto es ser económicamente sostenibles. Solo así podremos cumplir nuestro objetivo de ser una organización responsable, coherente con nuestra filosofía y valores aportando servicios de calidad a nuestros clientes.*

*Aunque a continuación exponemos nuestros distintos retos para 2012 sabemos que todos están interrelacionados y cuantos más alcancemos, más sostenibles seremos como organización, y mejor podremos servir a nuestros clientes. De este modo responderemos a la confianza que nuestros grupos de interés han depositado en nosotros.*

### ***Proporcionar servicios de calidad a nuestros clientes***

- Fortalecer el grupo de LBG España incorporando nuevos miembros.
- Profundizar en la evaluación de los resultados de la acción social empresarial.
- Ampliar nuestra red de colaboradores expertos para mejorar la oferta de servicios a nuestros clientes.
- Fomentar la formación de nuestros profesionales.

### ***Estar a la vanguardia del conocimiento y avances en sostenibilidad y RSE***

- Continuar con nuestra participación en la creación de un nuevo foro internacional para profesionales en sostenibilidad basado en la implicación de los grupos de interés.
- Seguir contribuyendo al desarrollo de la norma AA1000SES.
- Continuar participando activamente en foros internacionales de RSE.
- Participar activamente en las redes sociales profesionales en materia de RSE, en español e inglés para contribuir a su evolución.

### ***Ser una organización responsable, coherente con nuestra filosofía y valores***

#### ***Económico***

- Aumentar en un 20% nuestra facturación, consiguiendo nuevos clientes y/o prestando más servicios a los clientes existentes.

#### ***Social***

##### ***Contribución a la generación de valor social***

- Generar empleo, incrementando la plantilla de profesionales a medida que surjan nuevos encargos de nuestros clientes.
- Continuar en el desarrollo del concepto de oficina virtual para facilitar la conciliación laboral-familiar para nuestros profesionales.
- Continuar proporcionando conocimiento en las normas internacionales AA1000APS, AA1000AS y AA1000SES, para ayudar a la formación de profesionales españoles en RSE.



- Fomentar la medición de la acción social de las empresas a fin de conseguir que sus contribuciones se enfoquen en iniciativas que aporten un valor real para la sociedad.
- Utilizar servicios que aporten un valor social y/o medioambiental, en la organización de eventos.

### ***Acción Social***

- Continuar con nuestro apoyo a la ONG 'Embracing the World'  
[www.embracingtheworld.org](http://www.embracingtheworld.org)
- Continuar ofreciendo coaching en la búsqueda de trabajo para personas desempleadas.

### **Medioambiente**

- Continuar en el desarrollo del concepto de oficina virtual como modo de reducir los impactos medioambientales en desplazamientos.
- Utilizar proveedores locales para minimizar posibles impactos medioambientales en desplazamientos. Asimismo, en la organización de eventos, intentaremos contratar caterings que utilicen productos ecológicos y de comercio justo.