

Tabla 8. Área de mejora: Medio ambiente

Área de mejora: MEDIO AMBIENTE						
Eje estratégico	Objetivo estratégico	Acciones de mejora	Papel regulador	Papel facilitador	Papel colaborador	Papel promotor
1. Luchar contra el cambio climático.	Reducir la emisión de CO ₂ .	Realizar auditorías energéticas de los Edificios Municipales.				
		Promover el ahorro y la eficiencia energética.				
		Aplicar criterios de construcción bioclimática.				
		Instalar energías renovables en los edificios municipales.				
		Aplicar una política interna que priorice el transporte público.				
		Sensibilizar a los ciudadanos.				
2. Gestionar el consumo de energía y de agua de un modo eficiente.	Realizar un seguimiento del consumo de energía y agua. Apostar por las tecnologías ahorradoras.	Establecer normativa que incluya la gestión eficiente de la energía y el agua en el interior de edificios municipales.				
		Realizar auditorías y un mantenimiento preventivo de las instalaciones.				
		Instalar dispositivos economizadores.				
		Promover el uso eficiente del agua en el riego de parques y jardines				
		Desarrollar campañas de sensibilización.				
3. Comprar de un modo responsable.	Fomentar criterios éticos y ambientales en los procesos de contratación.	Difundir la RSC entre proveedores.				
		Comprar productos fabricados con procesos respetuosos con el Medio Ambiente.				
		Aplicar criterios de sostenibilidad en la compra de material de oficina.				
4. Gestionar los residuos de edificios municipales de un modo responsable.	Introducir criterios ambientales en los procesos de contratación del servicio de limpieza y de gestión de residuos.	Fomentar la reutilización del papel.				
		Colocar contenedores en los edificios municipales para la recogida del papel.				
		Exigir a las contratadas de limpieza el uso de productos no tóxicos y no lesivos para el Medio Ambiente.				

Elaboración propia

Tabla 9. Área de Mejora: Organización municipal

Área de mejora: ORGANIZACIÓN MUNICIPAL						
Eje estratégico	Objetivo estratégico	Acciones de mejora	Papel regulador	Papel facilitador	Papel colaborador	Papel promotor
1. Ofrecer un centro de trabajo para el desarrollo profesional y personal.	Dar a conocer a los empleados el programa de RSC y sus distintas actividades, líneas y acciones.	Garantizar la igualdad de oportunidades y la no discriminación.				
		Valorar las necesidades formativas de todo el personal y elaborar un plan de formación anual que incluya aspectos de RSC en las sesiones formativas.				
	Impulsar iniciativas de voluntariado corporativo.	Desarrollar un sistema de gestión del cumplimiento de objetivos.				
		Adoptar medidas para la conciliación de la vida laboral y familiar				
		Velar por la estabilidad de la plantilla.				
		Evaluar el grado de satisfacción del trabajador.				
		Asegurar las medidas básicas de salud seguridad y prevención de riesgos laborales.				
2. Ampliar el compromiso de RSC a proveedores.	Establecer criterios de selección de productos y servicios.	Homologar los productos de compra según los criterios ambientales y sociales establecidos.				
		Código de compras éticas de proveedores.				
3. Implicación con la comunidad y el tejido social.	Comprometerse con determinadas causas sociales	Desarrollar un sistema de comunicación para mejorar el dialogo con la comunidad local.				
		Elaborar un Plan de Acción social específico, con acciones concretas a desarrollar (donaciones de material,ONG, etc)				
		Utilizar el potencial de Internet.				
4. Fomentar la comunicación bidireccional.	Establecer los canales que permitan no solo comunicar, sino también y, esencialmente, recibir información y obtener un retorno de los diferentes interlocutores.	Dar a conocer el Plan Estratégico de RSC.				
		Garantizar que cada departamento tenga un interlocutor de comunicación.				
		Sistematizar las relaciones internas de comunicación.				
		Incrementar los contenidos de información relativa a RSC en los canales de comunicación existente y crear nuevos canales de comunicación bidireccionales específicos con los trabajadores.				
		Establecer un programa de actividades extralaborales para aquellos trabajadores que estén interesados.				
5. Clasificar las competencias para cada puesto	Desarrollar las competencias adecuadas para cada	Participación de trabajadores/as en el diseño de los planes de formación.				
		Incrementar el presupuesto de formación de la plantilla.				

de trabajo.	puesto de trabajo.	Rotación de trabajadores/as por diversos puestos para lograr la multifuncionalidad de las personas.				
		Acciones formativas específicas sobre RSE para trabajadores/as				
6. Coordinar la vida personal y laboral.	Facilitar la conciliación de la vida personal y laboral	Flexibilidad de horarios				
		Reparto equitativo del trabajo				
7. Impulsar el progreso laboral	Estabilidad laboral y oportunidades de progreso	Seguimiento del historial de rotación de la plantilla.				
		Potenciar las habilidades particulares				
		Apoyo y asesoramiento en casos de jubilación enfermedad y despido.				
8. Gestión financiera	Elección de proveedores que trabajen conforme a criterios éticos	Destino de excedentes de capital a inversiones socialmente responsables (SRI)				
		Sometimiento a auditoría de cuentas anual (incluso en casos sin obligación legal)				
9. Trabajar en los valores de la organización.	Profundizar en los valores del Ayuntamiento.	Establecer un "código de conducta"				
		Integración valores (RSE) en misión, visión y valores de la organización.				
10. Fomentar la RSC	Conocer noticias y avances en RSC.	Incorporación a foros empresariales o de múltiples grupos de interés, impulsores de la RSE.				
11. Dar a conocer las iniciativas de RSC.	Hacer visible la RSE de la organización	Editar memoria de sostenibilidad.				
		Comunicación de los logros en RSE a los y las trabajadores/as				
		Registro de premios y reconocimientos obtenidos.				

Elaboración propia

Tabla 10. Área de mejora: Trabajadores del Ayuntamiento

Área de mejora: TRABAJADORES DEL AYUNTAMIENTO						
Eje estratégico	Objetivo estratégico	Acciones de mejora	Papel regulador	Papel facilitador	Papel colaborador	Papel promotor
1. Mantener una estrecha relación con el ciudadano y garantizar su satisfacción.	Garantizar el dialogo, la transparencia y sus satisfacción.	Profundizar en la relación del cliente.				
		Evaluar periódicamente el grado de satisfacción del cliente.				
		Comunicar de manera clara y transparente toda la información relativa al servicio que se ofrece.				
		Mantener y potenciar el “compromiso con el cliente”				
2. Conseguir un diálogo fluido.	Establecer una comunicación fluida	Cauces de propuesta y participación de trabajadores/as a título personal				
		Establecer cauces permanentes de diálogo con la representación de trabajadores/as				
		Encuestas periódicas para conocer las expectativas y el grado de satisfacción del personal				
		Información periódica sobre la empresa a trabajadores/as				
		Protocolo de resolución de conflictos en el seno de la organización				
3. Participar en jornadas de RSE.	Compartir las 'buenas prácticas'	Difundir las "buenas prácticas" de la organización, si se puede tomar como referente				
4. Asociarse a empresas que estén a favor de la RSE y la sostenibilidad	Fomentar asociaciones que promuevan la RSE	Impulsar compromisos y código de conducta de RSC				

Elaboración propia

Tabla 11. Área de mejora: Proveedores y empresas subcontratadas

Área de mejora: PROVEEDORES Y EMPRESAS SUBCONTRATADAS						
Eje estratégico	Objetivo estratégico	Acciones de mejora	Papel regulador	Papel facilitador	Papel colaborador	Papel promotor
1. Conocer las expectativas y el grado de satisfacción de los proveedores	Conocer su grado de satisfacción y fidelidad	Elaborar un catálogo de proveedores, clasificados por volumen, importancia para la empresa y grado de satisfacción.				
		Encuestas periódicas para obtener el grado de satisfacción.				
2. Favorecer un dialogo fluido	Fomentar una comunicación fluida	Servicio de atención al proveedor, recepción de quejas y reclamaciones y buzón de sugerencia				
3. Apoyar prácticas éticas	Garantizar prácticas éticas	Requerimiento de buenas condiciones laborales en la adjudicación de contratos de externalización				
		Establecimiento criterios valorativos de responsabilidad social (junto a los criterios de precio-calidad-plazo-servicio) en las condiciones de adjudicación-adquisición				
		Homologación de proveedores que recoja aspectos de RSE (protección medioambiental, códigos internos de conducta, derechos laborales, innovación, seguridad y calidad de productos...)				
		Evitar relaciones de negocios con compañías que llevan a cabo prácticas ilegales o poco éticas				
		Apoyo a proveedores para implantar RSE				
		Priorizar productos de comercio justo y/o ecológicos				
4. Respaldo a los proveedores del municipio	Apoyo a proveedores locales	Dar preferencia a proveedores locales				
5. Alianzas estratégicas con suministradores y proveedores	Establecer relaciones de mutuo beneficio	Acuerdos de sensibilización conjunta				
		Colaboración en la innovación y mejora de productos y servicios				
		Participar solidariamente de los resultados económicos de toda la cadena de valor				

Elaboración propia

Tabla 12. Área de mejora: Ciudadanía

Área de mejora: CIUDADANÍA						
Eje estratégico	Objetivo estratégico	Acciones de mejora	Papel regulador	Papel facilitador	Papel colaborador	Papel promotor
1. Saber el grado de satisfacción del ciudadano	Conocer su grado de satisfacción y fidelidad	Elaborar un catálogo de clientes, clasificados por volumen, fidelidad y grado de satisfacción				
		Encuestas periódicas para conocer las expectativas y el grado de satisfacción de los clientes				
2. Mejorar en la comunicación	Fomentar una comunicación fluida	Servicio de atención al cliente, recepción de quejas y reclamaciones y buzón de sugerencia				
		Sometimiento a protocolos de arbitraje, para resolución de conflictos y reclamaciones				
3. Informar sobre políticas de RSC	Información a clientes	Mejora de la información que acompaña a los productos y servicios				
		Incluir junto a los productos información medioambiental y social, si es pertinente				
		Publicidad y promoción teniendo en cuenta principios de comunicación veraz y responsable				
4. Asegurar la calidad de los servicios.	Garantizar la seguridad y calidad del producto/servicio	Cumplimiento de requisitos legales en estas materias				
		Información transparente y contrastable				
		Ofrecimiento de productos/servicios que respondan a lo que se indica en la publicidad				
		Monitorizar el impacto de calidad, seguridad y medioambiental de los productos y servicios, durante toda su ciclo de vida				

Elaboración propia