



**RESPONSABILIDAD SOCIAL
CORPORATIVA EN UNA EMPRESA
MULTISERVICIO: CLECE S.A.**

Trabajo de fin de grado de:
NATALIA PÉREZ DOMÍNGUEZ 78513898-V

Tutor:
DR. ANIANO MANUEL HERNÁNDEZ GUERRA

Firma:

**HERNANDEZ GUERRA
ANIANO MANUEL**

Firmado digitalmente por
HERNANDEZ GUERRA
ANIANO MANUEL
Fecha: 2019.05.20 08:50:24
+01'00'

Mayo de 2019

ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN.....	1
2.	MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL.....	2
2.1	RSC: ORIGEN Y EVOLUCIÓN.....	2
2.2	RSC: CONTEXTO INTERNACIONAL Y SUPRANACIONAL	3
2.3	RSC EN ESPAÑA	7
2.4	RSC: APROXIMACIÓN AL CONCEPTO Y OBJETIVOS.....	9
2.5	NIVELES DE CONSECUCCIÓN.....	11
2.6	STAKEHOLDERS	12
2.7	DIMENSIONES DE LA RSC	16
2.8	IMPORTANCIA DE LA APROBACIÓN DE LA LEY 9/2017, DEL 8 DE NOVIEMBRE DE CONTRATOS DEL SECTOR PÚBLICO PARA LA RSC EN ESPAÑA.....	18
2.8.1	Análisis de la Ley 9/2017, del 8 de noviembre de Contratos del Sector Público. 20	
3.	ANÁLISIS ACTIVIDAD DE UNA EMPRESA MULTISERVICIO: CLECE, S.A... 25	
3.1	¿QUIÉN ES CLECE, S.A?	25
3.2	POLÍTICA DE GESTIÓN DE CLECE	27
3.3	ANÁLISIS DE LA ACTIVIDAD EN MATERIA DE RSC CLECE S, A.....	28
4.	APLICACIONES PRÁCTICAS: PROPUESTAS DE MEJORA	39
4.1	ESTRUCTURA DE CLECE. DELEGACIÓN DE LAS PALMAS	40
4.1.2	Departamento de Ofertas	41
5.	CONCLUSIONES.....	43
6.	VALORACIÓN PERSONAL	45
7.	BIBLIOGRAFÍA.....	46

CUADROS

CUADRO 2.1: CLASIFICACIÓN DE LOS STAKEHOLDERS SEGÚN INTERESES. NAVARRO (2012).....	14
---	----

CUADRO 3.1: DATOS FORMACIÓN CLECE AÑO 2017.....	30
---	----

FIGURAS

FIGURA 2.1: MARCO POLÍTICO Y NORMATIVO DE LA RSC EN EL CONTEXTO INTERNACIONAL Y SUPRANACIONAL.....	4
FIGURA 2.2: MARCO POLÍTICO Y NORMATIVO DE LA RSC EN EL ÁMBITO NACIONAL ...	8
FIGURA 2.3: ELEMENTOS ESENCIALES DE LA RSC	10
FIGURA 2.4: NIVELES DE CONSECUCCIÓN DE LA RSC.....	12
FIGURA 2.5: CLASIFICACIÓN <i>STAKEHOLDERS</i> SEGÚN VALDÉS (2013)	13
FIGURA 2.6: CLASIFICACIÓN <i>STAKEHOLDERS</i> SEGÚN PRÓXIMIDADL AL NÚCLEO DE EMPRESA. NAVARRO (2012)	15
FIGURA 2.7: DIMENSIONES DE LA RSC	16
FIGURA 2.8: CLÁUSULAS SOCIALES Y MEDIOAMBITALES CONTENIDAS EN EL ARTICULO 145 LEY 9/2017, DEL 8 DE NOVIEMBRE DE CONTRATOS DEL SECTOR PÚBLICO.....	22
FIGURA 3.1. POLÍTICA DE GESTIÓN DE CLECE	28
FIGURA 3.2 EVOLUCIÓN DE LA PLANTILLA Y POR FRANJA DE EDAD	29
FIGURA 3.3 PLANES DE IGUALDAD CLECE.....	32
FIGURA 3.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO CLECE	33
FIGURA 3.5: EJES PROYECTO SOCIAL CLECE	34
FIGURA 3.6: AHORROS ENERGÉTICOS CLECE	37
FIGURA 3.7 CARTELES SENSIBILIZACIÓN AMBIENTAL OFICINAS CLECE.....	37
FIGURA 4.1: EVOLUCIÓN CIFRA DE NEGOCIO CLECE	39
FIGURA 4.2: PRESENCIA DE CLECE EN EL TERRITORIO NACIONAL E INTERNACIONAL	40
FIGURA 4.3: ORGANIGRAMA CLECE DIRECCIÓN REGIONAL LAS PALMAS.....	41

1. INTRODUCCIÓN

La globalización, entendida como un proceso dinámico de carácter económico, tecnológico, político social y cultural que une a los países y a sus mercados, es una realidad indiscutible que comienza en el siglo XX y que continúa hoy en el siglo XXI.

La cultura y economía de mercado globalizada, la revolución tecnológica, o el aumento de las telecomunicaciones, son algunos de los elementos que caracterizan a este fenómeno.

Este proceso de globalización ha supuesto notorios cambios en nuestra sociedad y nuestro entorno. Lamentablemente, no siempre estos cambios han tenido un efecto positivo sobre ellos.

Ante las posibles consecuencias negativas derivadas de este proceso se hace necesario adoptar medidas efectivas por parte de los principales agentes de la sociedad. Entre ellos, las empresas.

Las grandes y pequeñas empresas influyen en la sociedad y en el entorno que le rodea, y esa es una realidad que no admite dudas. De ahí la importancia de que éstas entiendan su papel y que ejerzan un impacto positivo.

La llamada Responsabilidad Social Corporativa o Responsabilidad Social Empresarial se refiere a la inclusión de esas preocupaciones sociales y comerciales de manera voluntaria por parte de las empresas que va más allá de cumplir estrictamente con lo estipulado normativamente.

Sobre este concepto y lo que él comprende, así como el análisis de la política de Responsabilidad social corporativa de un grupo en concreto, como es el caso de la empresa de multiservicios CLECE S, A, versa el presente trabajo.

Para su posible comprensión se analizan los principales aspectos que componen el concepto de Responsabilidad Social Corporativa, los aspectos más significativos que nos acercan al conocimiento del grupo CLECE S, A, al conocimiento de su política de Responsabilidad social corporativa, así como el impacto que ha tenido la nueva Ley 9/2017, del 8 de noviembre de contratos del sector público a beneficio de que este concepto se convierta efectivamente a día de hoy en España en una realidad tangible.

2. MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL

Podríamos decir que la Responsabilidad Social Corporativa actualmente está de “moda” y en boca de muchos, ¿pero sabemos realmente de lo que hablamos cuando hacemos mención a este concepto? Para abordar el tema que nos ocupa en el presente estudio, se hace imprescindible acercarnos al concepto de la Responsabilidad Social (en adelante RSC). A continuación, sintetizamos aquellos elementos esenciales que lo componen, tales como su origen, definición y objetivos, contexto internacional y nacional, niveles de consecución, stakeholders y dimensiones.

2.1 RSC: ORIGEN Y EVOLUCIÓN

El origen de este concepto se remonta hace varios siglos. Los abusos a los que se han visto sometido los trabajadores a lo largo de la historia han favorecido la aparición de líderes económicos y sociales que postularon por un cambio que implicase mayor responsabilidad por parte de los empresarios (Navarro, 2012).

Tomamos como referencia a Robert Owen, que en la Inglaterra Victoriana del siglo XIX, creó una importante comunidad industrial basada en la cooperación y el apoyo mutuo. La Sanidad Pública, la Educación la erradicación del trabajo infantil o las condiciones laborales más penosas fueron algunas de las medidas de bienestar desarrolladas. Otros ejemplos serían los casos de las cerveceras Whitebrad y Truman, las siderurgias de Lloyd y Darby, los Cadbury en la alimentación, Player en el tabaco, Will en el algodón (Navarro, 2012).

La de la Colonia Güell de Santa Coloma de Cervelló en Barcelona es el caso más significativo en España. Por su parte en EEUU las principales beneficiadas fueron las grandes universidades privadas como Harvard, Yale o Princeton entre otras (Navarro, 2012).

Para hablar del desarrollo del pensamiento de la RSC nos situamos en los años 50, concretamente en EEUU. En ese entonces se pasó de un “principio de caridad” a un “principio de administración”, donde las acciones sociales se encuentran integradas en la estrategia de la empresa. La empresa es la responsable de administrar los diferentes recursos públicos que afectan a distintos miembros de la sociedad (Navarro, 2012).

Importante fue la publicación en 1953 de la obra “Responsability of the Businessman” de Howard R. Bowen, considerando por muchos como el padre de la RSC. En esta obra Bowen analiza la relación que se establece entre la empresa y la sociedad y defiende que la RSC puede suponer una disminución de los problemas económicos y puede favorecer el cumplimiento de los objetivos de una empresa.

Posteriormente, en la década de los 60 se produce el debate sobre el desarrollo de este pensamiento, en el que se establecen tanto defensores como detractores. Dentro de este último grupo destaca la figura de Milton Friedman, economista, el cual defiende que la principal, y única, responsabilidad de una empresa es la de obtener beneficios. Entre sus defensores encontramos a Joseph McGuire, Keith Davis o Henry Manne que defienden que las empresas deben responder de sus actuaciones frente a la sociedad. (Sánchez, Cano & Peribañez, 2016)

En las últimas décadas del siglo XX aparece el fenómeno de la globalización y con ella la expansión de los mercados y empresas a nivel mundial. Aparejado a este fenómeno se plantea el debate de que las empresas deben asumir responsabilidades de carácter social, económico, y ambiental, que devuelva a la sociedad parte de los beneficios obtenidos. La sociedad comienza a exigir actitudes responsables por partes de las organizaciones.

Actualmente asistimos a un aumento de empresas que fomentan sus estrategias de responsabilidad social en respuesta a diversas presiones sociales, medioambientales y económicas. Al adquirir estos compromisos pretenden incrementar su rentabilidad (Libro Verde de la Comisión de las Comunidades Europeas, 2001).

2.2 RSC: CONTEXTO INTERNACIONAL Y SUPRANACIONAL

Según Valdés (2013) existen diferentes acciones por parte de los organismos internacionales que han configurado el núcleo doctrinal que configura a la RSC.

A continuación se analizan las actividades y directrices tanto de organizaciones internacionales como supranacionales más significativas:

FIGURA 2.1: MARCO POLÍTICO Y NORMATIVO DE LA RSC EN EL CONTEXTO INTERNACIONAL Y SUPRANACIONAL



Fuente: Elaboración propia a partir de Valdés (2013, p.49-59)

- **Pacto Mundial de las Naciones Unidas (UN Global Compact, 2000):** Surge en 1999 tras el discurso pronunciado por el exsecretario de Naciones Unidas, Kofi Annan, en el Foro Económico Mundial en Davos, Suiza. Las empresas adscritas a él se comprometen al cumplimiento voluntario de sus diez principios básicos relacionados con los derechos laborales, la protección del medio ambiente o la lucha contra la corrupción, integrados en las estrategias y prácticas empresariales sin que ello suponga obligaciones jurídicas que sean de naturaleza vinculante. Las empresas que implementen estos principios deben de presentar anualmente a las partes interesadas los avances realizados en las Comunicaciones de Progreso (Valdés, 2013).
- **Normas sobre responsabilidad de las empresas transnacionales y otras empresas comerciales en la esfera de los derechos humanos (2003):** Aprobadas en 2003 recogen en un único documento una serie de normas que versan sobre los derechos humanos y que suponen la síntesis de diferentes tratados e instrumentos internacionales. Estructura seis apartados específicos, dedicados al derecho de igualdad, a la seguridad personal, derechos de los trabajadores, derecho a la soberanía nacional y derechos humanos, protección del consumidor y protección del medioambiente (Valdés, 2013).

- **Amnistía Internacional. Principios de derechos humanos para las Empresas:** Orientación a las empresas multinacionales de Amnistía Internacional, a través de una lista de control preliminar de protección de los Derechos Humanos fundamentados en: Declaración Universal de Derechos Humanos; Convenciones de la Organización Internacional del Trabajo (OIT); Principios Básicos de las Naciones Unidas (ONU) para el Empleo de la Fuerza y las Armas de Fuego; Declaración Tripartita de Principios de Empresas Multinacionales y Política Social de la OIT (Navarro, 2012). Se estructura en nueve apartados en los que se abordan cuestiones prioritarias para las actividades transnacionales como la política empresarial de derechos humanos, planes de seguridad, compromiso con la comunidad o la ausencia de discriminación o esclavitud.
- **Los objetivos del Milenio (2000):** Establecidos por los estados miembros de las Naciones Unidas en la Declaración del Milenio a conseguir para el año 2015. Establecieron ocho objetivos con 18 metas cuantificables mediante 48 indicadores concretos. Los objetivos eran: Erradicar la pobreza extrema y el hambre; Lograr la enseñanza primaria universal; Promover la igualdad entre los géneros y la autonomía de la mujer; Reducir la mortalidad infantil; Mejorar la salud materna; Combatir el VIH/SIDA, el paludismo y otras enfermedades; Garantizar el sustento del medio ambiente; Fomentar una asociación mundial para el desarrollo. En el año 2015 se analizaron los progresos conseguidos y se ampliaron los objetivos, siendo denominados los objetivos de desarrollo sostenible. Incluyen nuevas esferas como el cambio climático, la desigualdad económica, la innovación, el consumo sostenible y la paz y la justicia. Tras un proceso de negociación sobre estos objetivos se aprobó el 25 de septiembre de 2015 la Agenda “Transformar nuestro mundo: la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible que entró en vigor el 01 de enero de 2016 (https://es.wikipedia.org/wiki/Objetivos_de_Developmento_del_Milenio)
- **Los convenios de la OIT:** Comprende los ocho convenios de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) que se establecen como base de referencia para medir los mínimos de RSC en cuestiones laborales (Navarro 2012). Estos

convenios están relacionados con: Eliminación del trabajo forzoso, Libertad sindical y derechos de protección a la libertad sindical, Derecho de sindicación y negociación colectiva, Igualdad de remuneración (entre hombre y mujer), Abolición de trabajo forzoso, Discriminación en el trabajo por razón de sexo, raza, religión, etc., Edad mínima de acceso al empleo y peores formas de trabajo infantil.

- **Declaración Tripartita de la OIT sobre las empresas multinacionales:** Adoptada por la OIT en 1997, establece una serie de directrices voluntarias para las empresas multinacionales a los gobiernos, las organizaciones patronales y los sindicatos, en áreas como el empleo, la formación o las condiciones de trabajo y las relaciones laborales (Navarro, 2012). Pretende favorecer el desarrollo económico y social a través de la contribución positiva de las empresas y disminuir las consecuencias negativas que se pueden generar por las operaciones de estas empresas (Valdés, 2013).
- **Declaración 1998 relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo de la OIT.:** Adoptada en 1998, los jefes de estado mundiales se comprometen con el cumplimiento de los derechos laborales fundamentales contenidos en los convenios de la OIT: la libertad de asociación, la libertad sindical y derecho a la negociación colectiva, la eliminación del trabajo forzado, abolición del trabajo infantil y lucha contra la discriminación en materia de empleo (Navarro, 2012). Lo que se persigue es una conciliación del progreso económico global con el progreso social, siempre desde el respeto de los principios y derechos fundamentales del trabajo (Valdés, 2013).
- **Declaración de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE) sobre inversiones internacionales y empresas multinacionales. Directrices para empresas multinacionales:** Estas directrices, revisadas y reelaboradas en el año 2000, suponen el núcleo sustantivo de las posición de la OCDE sobre una conducta empresarial responsable (Valdés, 2013). Son recomendaciones por parte de los gobiernos a las empresas multinacionales sobre normas y buenas prácticas, que deben de ser adoptadas de manera voluntaria y como complemento a la legislación local.

- **Unión Europea:** Según Valdés (2013) “la UE es una de las más importantes instancias regionales de carácter supranacional que ha elaborado hasta el momento un marco conceptual sistematizado de la RSE” (p.59).

El Libro Verde fue presentado por la Comisión Europea el 18 de julio de 2001. Con él se inicia un debate formal sobre el concepto de RSC y las políticas comunitarias tanto a nivel europeo como a nivel internacional. Sus conclusiones fueron desarrolladas mediante a la Comunicación de 2002 relativa a la responsabilidad social de las empresas: una contribución empresarial al desarrollo sostenible. Diferentes instrumentos se han sucedido posteriormente. Importante destacar la labor realizada también por otras instituciones como el Parlamento Europeo, el Grupo de Alto Nivel de los Representantes de los Gobiernos y el Foro Europeo Multistakeholder entre otras (Valdés,2013).

2.3 RSC EN ESPAÑA

Según Navarro (2012) la RSC en España sigue más bien vinculada a una estrategia de comunicación y de imagen de las empresas que al propio cambio de cultura responsable que se debe de dar dentro de éstas. Es aquí donde el papel de los gobiernos es de gran importancia ya que pueden favorecer la implementación de esta cultura responsable dentro de las organizaciones.

Según Navarro (2012) algunas de las actuaciones públicas que se han desarrollado dentro de este ámbito en España son:

FIGURA 2.2: MARCO POLÍTICO Y NORMATIVO DE LA RSC EN EL ÁMBITO NACIONAL



Fuente: Elaboración propia a partir de Navarro (2012, p.149-155)

- **Parlamento y Gobierno**, que desarrollan una serie de recomendaciones a las empresas, Administraciones Públicas y a la sociedad civil con el objetivo de construir una sociedad más próspera, justa y que proteja el medio ambiente.
- **Foro de Expertos**, promovido por la Administración Pública en donde se establece cuáles son los actores sociales y el proceso de diálogo que deben de establecer entre ellos. De las diferentes sesiones realizadas destaca las recomendaciones sobre las políticas públicas de fomento de la RSE, el fomento de la transparencia de las organizaciones en las acciones realizadas, los índices de sostenibilidad y la creación del Consejo Estatal de RSE.
- **Consejo estatal de RSE**, creado en 2007 en la sesión VI del Foro de Expertos. Se trata de un órgano colegiado, asesor y consultivo del Gobierno, compuesto por todas las partes implicadas para el impulso y el fomento de las políticas sobre RSE. Dentro de sus principales objetivos está la promoción de la RSE a través de campañas informativas, el consumo responsable y el fomento del etiquetado.

- **Mesa de Diálogo Social**, promovida por el Ministerio de Trabajo y constituida por representantes del Gobierno y de las organizaciones sindicales y patronales. Su objetivo es la promoción y desarrollo de la RSE por parte de las organizaciones cuando esto no suponga un encarecimiento o un mayor peso administrativo para las empresas.
- **Ministerio de Asuntos Exteriores y Cooperación**, las empresas, consideradas como actores de desarrollo económico, que deseen acceder a los Fondos de Ayuda al Desarrollo deberán cumplir con las prácticas y regulación relativa a RSC tanto a nivel internacional como nacional según el Plan Director de la Cooperación Española.
- **Ministerio de Fomento**, introduce criterios de RSE en materia de contrataciones públicas.
- **Comisión Nacional del Mercado de Valores**, y la aprobación del Código Contable de buen gobierno. Establece el número de consejeros independientes en tres, nombrados por la Comisión de nombramiento, e insta a la presencia de mujeres en el consejo.
- **Administración autonómica y local**, desarrolla iniciativas a nivel local y autonómico aunque en muchas ocasiones con enfoques parciales.

2.4 RSC: APROXIMACIÓN AL CONCEPTO Y OBJETIVOS

Según Navarro (2012) los términos Responsabilidad Social Corporativa (RSC) y Responsabilidad Social de las Empresas (RSE) se utilizan indistintamente en los foros de debate. Al igual que Navarro utilizaremos el concepto de RSC en el presente estudio debido a su mayor difusión y extensión.

A pesar de las múltiples definiciones existentes, se ha optado por la recogida en El Libro Verde de la Comisión de las Comunidades Europeas de 2001 elaborada en el seno de la

Unión Europea, debido a su carácter integrador para nuestro entorno socio-económico (Valdés, 2013). Según esta definición la RSC es:

La integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores.

Ser socialmente responsable no significa solamente cumplir plenamente las obligaciones jurídicas, sino también ir más allá de su cumplimiento invirtiendo «más» en el capital humano, el entorno y las relaciones con los interlocutores. (Libro Verde de la Comisión de las Comunidades Europeas, 2001, p.7).

Según Valdés (2013) de esta definición hay que profundizar en aquellos elementos o caracteres esenciales que lo componen y que nos ayudan a entenderlo:

FIGURA 2.3: ELEMENTOS ESENCIALES DE LA RSC



Fuente: Elaboración propia a partir de Valdés (2013, p.30-34)

- Es de carácter voluntario, lo que le diferencia de otras pautas de comportamiento de las organizaciones empresariales y productivas.
- Está integrado en la política de la empresa, como parte de su gestión ordinaria.
- Abarca preocupaciones sociales y medioambientales.

- d) Implica el diálogo permanente con los grupos de interés, que implica a todos los agentes sociales que intervienen.
- e) Transparencia en la gestión a través de la difusión de las políticas de RSE que se lleve a cabo por parte de la empresa.

Según el Foro de Expertos sobre RSE (2005) el objetivo de la RSE es la sostenibilidad basada en un proceso estratégico e integrador en el que se sientan identificados todos los agentes de la sociedad que se vean afectados por las actividades de una empresa. Para ello es fundamental identificar cuáles son los grupos de interés y sus necesidades, de manera global, e introducir medidas responsables en toda la organización y en toda su cadena de valor. Además del cumplimiento estrictamente jurídico, supone la inclusión de las preocupaciones sociales, laborales, medioambientales y de respeto a los derechos humanos y el diálogo transparente con sus grupos de interés. Supone asumir la responsabilidad de las consecuencias que tienen sus acciones en el conjunto de la sociedad y en el entorno. Cuando los grupos de interés sienten que se responden satisfactoriamente a sus expectativas se considera que una empresa es socialmente responsable. Esto es extensible no únicamente a las empresas sino también a todas las organizaciones que aportan un valor añadido a la sociedad, sean públicas y privadas, con ánimo o sin ánimo de lucro.

2.5 NIVELES DE CONSECUCIÓN

Según Valdés (2013) la RSC de una empresa puede conocerse a través de cuatro niveles en la consecución de sus objetivos:

FIGURA 2.4: NIVELES DE CONSECUCIÓN DE LA RSC



Fuente: Elaboración propia a partir de Valdés (2013, p.34-37)

- Cumple con los mínimos legales que le sean de aplicación, tanto en normativa nacional como internacional.
- Adopta de manera voluntaria medidas más allá de los mínimos exigibles que mejoran el marco legal existente.
- Introduce medidas innovadoras que afectan de manera positiva a la dimensión interna y externa de las empresas.
- Aspira a cumplir con unos ideales éticos. La empresa se cuestiona cómo puede influir positivamente en el entorno en el que establece.

2.6 STAKEHOLDERS

Tal y como se hace mención anteriormente, uno de los aspectos fundamentales de la RSC es el diálogo permanente con los grupos de interés. Y es por la importancia de este concepto dentro de la RSC que se hace necesario delimitar el significado del mismo.

Como en el caso de la definición de RSC optaremos por la definición más difundida. Según Freeman (1984) son *stakeholders* “cualquier grupo o individuo que puede afectar o ser afectado por el logro de los objetivos de la empresa”.

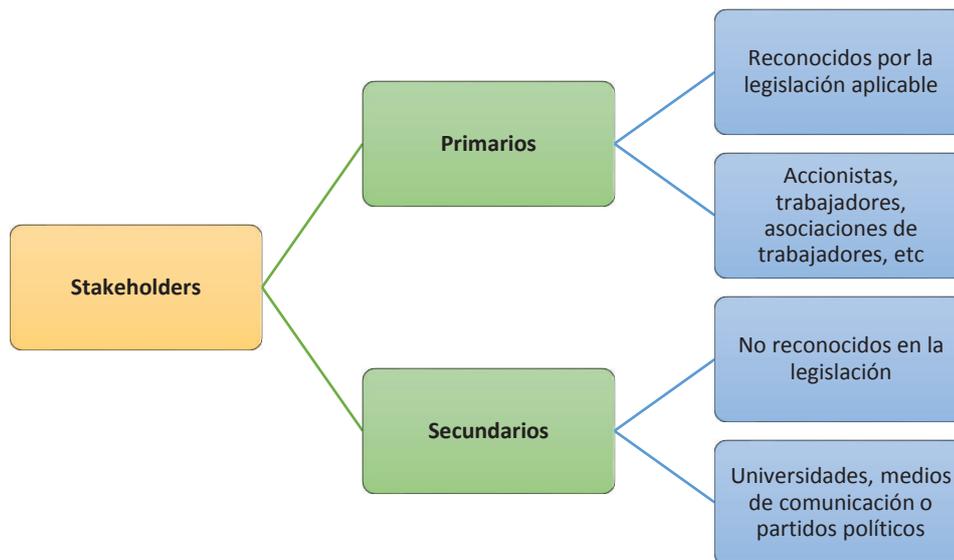
De esta definición se desprende el carácter bilateral que se establece entre ambos, por lo que no solo se reconoce la influencia que tienen las organizaciones sobre los agentes implicados, sino también la influencia que éstos pueden tener sobre las empresas.

La relación de los *stakeholders* con las empresas debe de entenderse como un proceso dinámico en el que se deberá analizar en cada momento intereses, ámbitos afectados así como la perspectiva adoptada (Valdés 2013).

Según Valdés (2013) los *stakeholders* pueden ser clasificados entre primarios y secundarios.

1. **Primarios:** Aquellos reconocidos por la legislación aplicable tales como accionistas, trabajadores y asociaciones de trabajadores, sindicatos, proveedores, etc. Son imprescindibles para el funcionamiento de la empresa.
2. **Secundarios:** Aquellos que no se sustentan a ninguna legislación, lo que hace que el nexo de unión sea más débil, como es el caso de las Universidades, medios de comunicación o partidos políticos. No son imprescindibles para el funcionamiento de la empresa.

FIGURA 2.5: CLASIFICACIÓN STAKEHOLDERS SEGÚN VALDÉS (2013)



Fuente: Elaboración propia a partir de Valdés (2013, p. 37-39)

También Navarro (2012) nos ofrece la siguiente clasificación en función de dos principios:

CUADRO 2.1: CLASIFICACIÓN DE LOS *STAKEHOLDERS* SEGÚN INTERESES. NAVARRO (2012)

1. En función de sus intereses:

Tipo	Intereses legítimos
Socios, accionistas e inversores	Beneficio, rentabilidad inversiones, gestión,....
Empleados	Salarios, prestaciones sociales, seguridad, higiene, estabilidad, promoción, empleabilidad, participación, formación, desarrollo, no discriminación, clima laboral...
Directivos	Capacidad de gestión, prestigio, ingresos...
Creadores de opinión y conocimiento	Transparencia, información veraz y actualizada.
Clientes	Justa relación calidad-precio, información veraz, garantías, salud y seguridad, posventa
Instituciones financieras	Transparencia, solvencia, lucha contra la corrupción...
Competidores	Respeto reglas libre competencia, reciprocidad, cumplimiento compromisos, cooperación..
Proveedores y subcontratistas	Respeto reglas de libre mercado, capacidad de pago, información clara posibilidades comerciales, respeto marcas y propiedad industrial.
Comunidades locales, países y sociedades	Respeto a la soberanía nacional, legalidad, lucha contra la corrupción, contribución desarrollo, colaboración con instituciones.

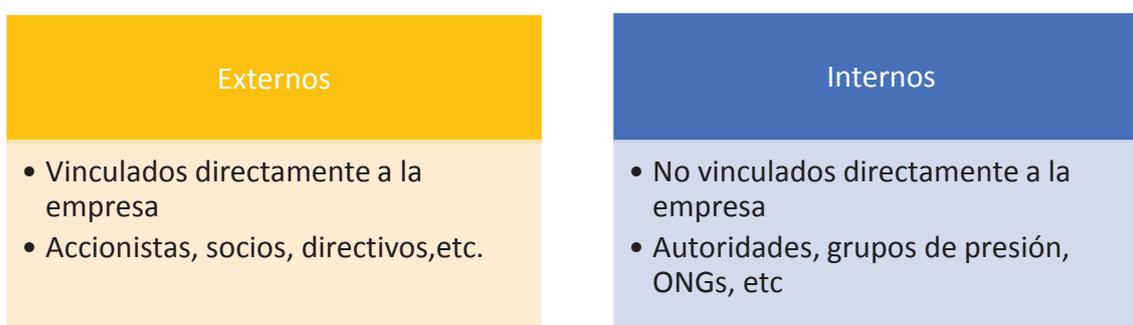
Administración pública	Legalidad, contribución desarrollo, colaboración con instituciones científicas, culturales, universidades, medio ambiente, ONGs.
Partidos políticos	Legalidad, contribución desarrollo.
Iglesias	Respeto a sus creencias y valores morales, participación ciudadana.
Sindicatos	Respeto y promoción de derechos socio laborales.
Universidades	Investigación, desarrollo, formación....

Fuente: Navarro (2012, pág.89)

2. En función de la proximidad al núcleo de la empresa:

- a) **Stakeholders internos:** son aquellos que están vinculados directamente a la empresa o a la organización como los accionistas, socios, directivos, sindicatos, trabajadores, etc.
- b) **Stakeholders externos:** restantes grupos de interés que no están vinculados orgánicamente a la empresa, como autoridades, grupos de presión, ONGs, competidores, consumidores, etc.

FIGURA 2.6: CLASIFICACIÓN STAKEHOLDERS SEGÚN PRÓXIMIDAD AL NÚCLEO DE EMPRESA. NAVARRO (2012)

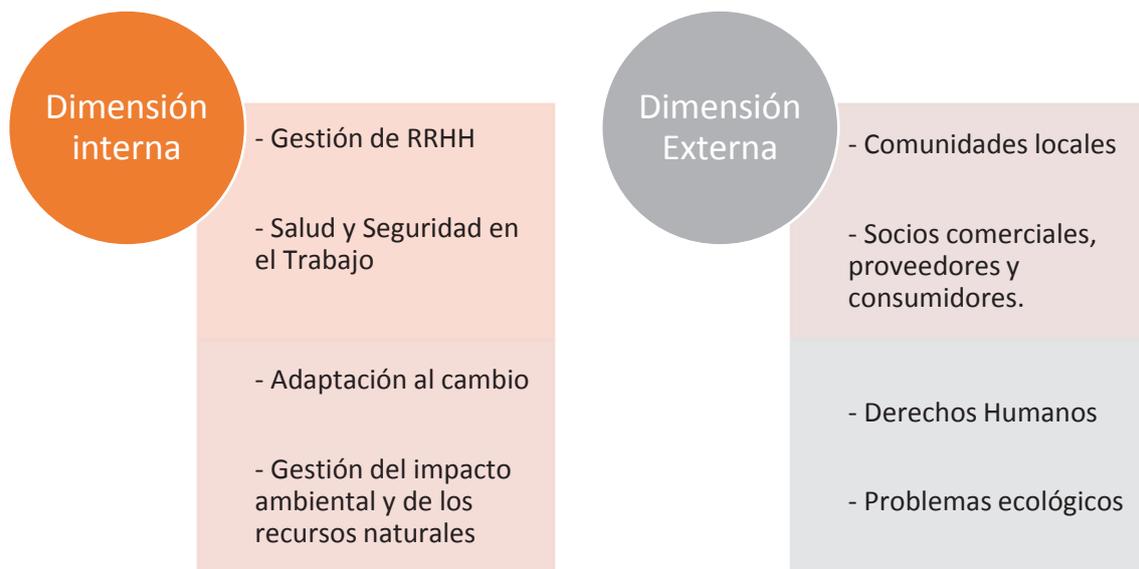


Fuente: Elaboración propia a partir de Navarro (2012, p.89)

2.7 DIMENSIONES DE LA RSC

El Libro Verde de la Comisión de las Comunidades Europeas de 2001 establece dos dimensiones: la interna y la externa.

FIGURA 2.7: DIMENSIONES DE LA RSC



Fuente: Elaboración propia a partir de Libro Verde (2001 p.8-17)

1. Dimensión interna:

- ***Gestión de recursos humanos:***

Medidas que podrían ser desarrolladas por las organizaciones para contar con trabajadores cualificados de manera estable como: incluir el aprendizaje permanente y adaptado a las necesidades formativas, la responsabilización de los trabajadores, la mejora de la información en la empresa, conciliación de la vida familiar y laboral, igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, la participación en los beneficios o en el accionariado de la empresa y la consideración de la capacidad de inserción profesional, y la salud y seguridad en el lugar de trabajo. También se establecen medidas que favorezcan la contratación de colectivos más vulnerables (personas pertenecientes a minorías étnicas, desempleados de larga duración, jóvenes).

- ***Salud y seguridad en el lugar de trabajo:***

Promoción de la salud y la seguridad como condiciones para la adquisición de productos y servicios de otras empresas así como para la promoción de sus propios productos o servicios. Inclusión de criterios de salud y seguridad en los sistemas de certificación y sistemas de etiquetado de productos y equipos, certificación de los sistemas de gestión y de los subcontratistas, e inclusión de criterios de salud y seguridad en los regímenes de contratación que permiten establecer regímenes generales basados en requisitos uniformes y que permiten la certificación o aprobación inicial del contratista y la vigilancia y mejora continua del programa.

- ***Adaptación al cambio:***

Supone el equilibrio entre los intereses y las preocupaciones de todas las partes afectadas por los cambios, especialmente a nivel de despidos de personal. Para ello es muy importante la comunicación y la consulta abierta así como la colaboración entre autoridades públicas, empresas y representantes de los trabajadores.

- ***Gestión del impacto ambiental y de los recursos naturales:***

Esto conlleva medidas como la disminución del consumo de recursos o de los desechos y las emisiones contaminantes, así como la reducción de los gastos energéticos y la eliminación de residuos y disminución de los insumos y los gastos de descontaminación.

2. Dimensión externa:

- ***Comunidades locales:***

Debido a la influencia que tienen las empresas en el entorno local, deben de ser responsables de integrarse ya que influyen en el desarrollo de su comunidad a través de la generación de empleo y riqueza principalmente. En muchas ocasiones dependen en gran medida de su entorno físico para el ejercicio de su actividad o fabricación de productos por lo que necesitan de un entorno limpio y óptimo siendo responsables directos de la contaminación que se derive de su actividad. El establecer relaciones positivas con el entorno local favorece la acumulación de capital social.

- ***Socios comerciales, proveedores y consumidores:***

Las medidas de responsabilidad social que ejerce una organización no solo se limitan a sí misma, sino que afecta también a sus socios económicos. Este ocurre con las grandes empresas que han subcontratado parte de su producción o de sus servicios a otras.

Otra manera de demostrar su comportamiento responsable es con el fomento del espíritu de empresa en la región en la que se encuentran ubicados. También con la aportación de capital de riesgo (*corporate venturing*) por parte de las grandes compañías para la expansión de nuevas empresas innovadoras, consistente en la adquisición de una parte minoritaria del capital y el fomento de su desarrollo. Esto facilita el acceso de las grandes empresas a posibles avances innovadores, y a los recursos financieros y al mercado a aquellas empresas de menor tamaño. Se espera que las empresas intenten ofrecer de manera eficaz, ética y ecológica sus productos y servicios a los consumidores, lo que favorecerá una relación duradera y unos mayores beneficios para la empresa.

- ***Derechos humanos:***

El respeto de los derechos humanos y la lucha contra la corrupción son aspectos fundamentales de la Responsabilidad Social. La preocupación de las empresas por tener una buena imagen ha favorecido la aparición de códigos de conductas que son adoptados por las empresas respecto a las condiciones laborales, los derechos humanos y aspectos de carácter medioambiental. Estos códigos solo son eficaces si se aplican y se controlan adecuadamente en todos los niveles de la organización y de la cadena de producción. Es necesario establecer un control continuo de la aplicación y respeto de los códigos en donde participen todas las partes interesadas en la denominada “auditoría social”, por lo que es fundamental la transparencia y la información sobre estos códigos.

- ***Problemas ecológicos:***

La empresa debe apostar por un desarrollo sostenible obrando con responsabilidad tanto a nivel europeo como internacional. La reducción del impacto medioambiental y hacer un mayor uso de herramientas europeas e internacionales vinculadas a la gestión y a los productos pueden ser algunas de las medidas que pueden adoptar.

2.8 IMPORTANCIA DE LA APROBACIÓN DE LA LEY 9/2017, DEL 8 DE NOVIEMBRE DE CONTRATOS DEL SECTOR PÚBLICO PARA LA RSC EN ESPAÑA

Como ya hemos visto anteriormente, España ha desarrollado una serie de acciones desde distintos organismos con el fin de impulsar la RSC en las empresas. Sin embargo, llegados a este punto del estudio habría que preguntarse: ¿Cuál ha sido el verdadero impacto de

estas iniciativas desarrolladas por los diferentes organismos en materia de RSC en España? La respuesta es que realmente no se han materializado en hechos tangibles que hayan supuesto un verdadero avance en dicha materia. A lo largo del presente estudio veremos como la aprobación de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre de Contratos de Sector Público y en especial el contenido de su artículo 145 ha supuesto un verdadero antes y después en materia de RSC en España ya que vincula inexorablemente a las empresas que deseen obtener contratos con el sector público al cumplimiento de cláusulas de carácter social, medioambiental y de innovación.

Según el Instituto Nacional de Estadística el gasto en consumo final de las administraciones públicas en 2018 fue de 222.643 millones de euros, lo que representa el 24% del consumo total registrado en España. Esto representa mucho dinero, por lo que si las empresas quieren obtener licitaciones con las administraciones públicas, entendiéndose que es de donde pueden obtener mayores beneficios, tienen que cumplir obligatoriamente con dichas cláusulas que implican una actividad empresarial socialmente responsable.

Así, el 12 de abril se aprobó por parte del Consejo de Ministros el Plan para el impulso de la contratación pública socialmente responsable en el marco de la Ley de Contratos del Sector Público que beneficia especialmente a personas con discapacidad, mujeres, y que fomenta las mejoras de las condiciones laborales del conjunto de los trabajadores. Lo que se pretende es pues dar un impulso a la utilización de la contratación pública para conseguir diferentes objetivos de carácter social como pueda ser la inclusión social, la accesibilidad, la promoción del comercio justo entre otros objetivos.

Este plan se establece en torno tres grandes ejes:

1. Sistematización y recopilación de las previsiones de la Ley de contratos del Sector Público en materia de contratación pública estratégica socialmente responsable.
2. La creación de un grupo de trabajo en el seno de la Comisión Interministerial para la incorporación de criterios sociales en la contratación pública. Abordaran los trabajos preparatorios necesarios para desarrollar las previsiones en materia de contratación pública socialmente responsable contenidas en la Ley de Contratos
3. Formación de gestores que desde el sector público estatal deberán seguir las orientaciones que contiene el Plan.

Hablamos pues de acciones concretas que posibilitan verdaderamente un cambio en la actuación empresarial vinculadas a la aprobación de esta nueva ley. Pasemos pues a su análisis.

2.8.1 Análisis de la Ley 9/2017, del 8 de noviembre de Contratos del Sector Público.

Debido a la importancia de esta ley para objeto de estudio, pasaremos a hacer un breve análisis del contenido de la misma y de su articulado, haciendo especial hincapié en aquellos aspectos que nos interesan, como son el refuerzo de la importancia de las consideraciones sociales y medioambientales en los contratos públicos.

El 8 de noviembre de 2017 se publicó en el Boletín Oficial del Estado la nueva Ley de Contratos del Sector Público (Ley 9/2017, de 8 de noviembre) derogando la antigua regulación integrada por el Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre. Entró en vigor el 9 de marzo de 2018 y se aplica a los expedientes de contratación que se inicien con posterioridad a esta fecha. Los contratos que hubieran sido adjudicados con una fecha anterior se regirán por la normativa anterior.

La normativa supone la transposición al ordenamiento jurídico español de las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, todas ellas fruto de un proceso de revisión y modernización de la legislación vigente (la llamada “Europa 2020”) que finaliza con esta norma. En este proceso de modernización, la contratación pública desempeña un papel de vital importancia, al considerar que la contratación pública debe ser uno de los instrumentos basados en el mercado interior a través de los cuales se pueda conseguir un crecimiento inteligente, sostenible e integrador, además de que pueda garantizar una mayor racionalidad económica de los fondos públicos (Preámbulo I Ley 9/2017, de 8 de noviembre de Contratos del Sector Público).

Los principales objetivos de esta ley son mejorar la transparencia en la contratación pública y conseguir una mayor relación calidad-precio. Para ello establece por primera vez la obligación de los órganos de contratación de velar por que el diseño de los criterios de adjudicación permita obtener obras, suministros y servicios de gran calidad pero

mediante la inclusión de aspectos de carácter cualitativo, medioambiental, sociales e innovadores vinculados al objeto del contrato.

Con esta ley se simplifican los trámites, lo que supone una menor carga burocrática para los posibles licitadores y facilita el acceso de las PYMES, y se estipulan normas más estrictas tanto en beneficio de las empresas como de los trabajadores, endureciendo las disposiciones sobre las ofertas “anormalmente bajas”, estableciendo que los órganos de contratación rechazarán aquellas ofertas que son anormalmente bajas debido a que no cumplen con las obligaciones aplicables en material social, laboral o medioambiental (Preámbulo II Ley 9/2017, de 8 de noviembre de Contratos del Sector Público).

La norma y el sistema legal de contratación pública que se establece en ella persiguen aclarar las normas vigentes en esta materia, con el fin de garantizar una mayor seguridad jurídica y de que se utilice la contratación pública como instrumento para implementar políticas tanto europeas como nacionales en materia social, medioambiental, de innovación y desarrollo, de promoción de las PYMES, y de defensa de la competencia. En todo momento se persigue la eficiencia en el gasto público y el respeto a los principios de igualdad de trato, no discriminación, transparencia, proporcionalidad e integridad (Preámbulo III Ley 9/2017, de 8 de noviembre de Contratos del Sector Público).

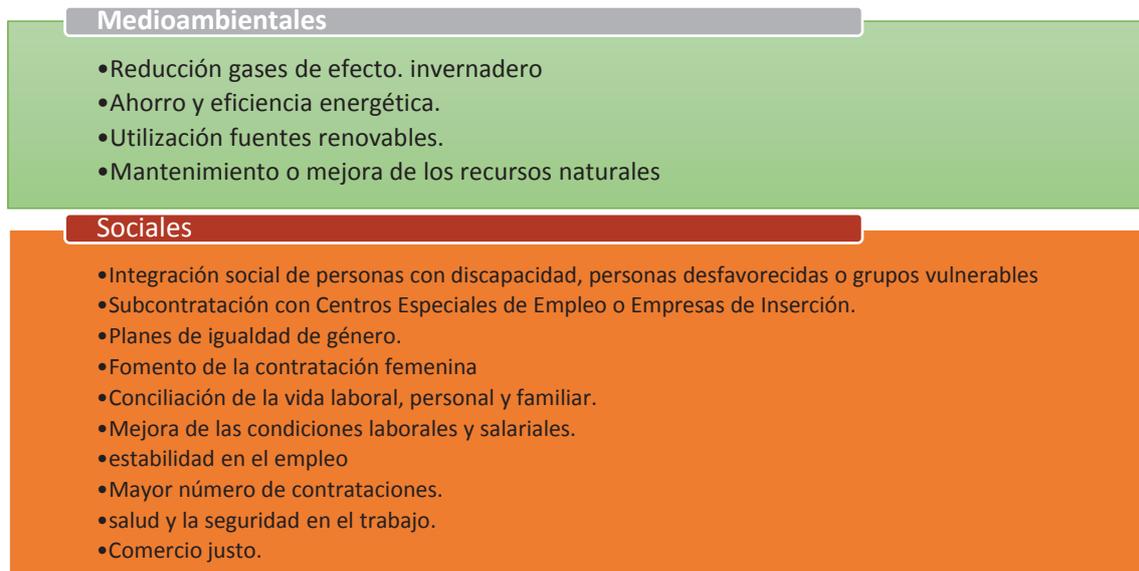
Así según el Artículo 1 en donde se habla del objeto y finalidad de la ley se establece:

1. La presente Ley tiene por objeto regular la contratación del sector público, a fin de garantizar que la misma se ajusta a los principios de libertad de acceso a las licitaciones, publicidad y transparencia de los procedimientos, y no discriminación e igualdad de trato entre los licitadores; y de asegurar, en conexión con el objetivo de estabilidad presupuestaria y control del gasto, y el principio de integridad, una eficiente utilización de los fondos destinados a la realización de obras, la adquisición de bienes y la contratación de servicios mediante la exigencia de la definición previa de las necesidades a satisfacer, la salvaguarda de la libre competencia y la selección de la oferta económicamente más ventajosa.
2. Es igualmente objeto de esta Ley la regulación del régimen jurídico aplicable a los efectos, cumplimiento y extinción de los contratos administrativos, en atención a los fines institucionales de carácter público que a través de los mismos se tratan de realizar.
3. En toda contratación pública se incorporarán de manera transversal y preceptiva criterios sociales y medioambientales siempre que guarde relación con el objeto del contrato, en la convicción de que su inclusión proporciona una mejor relación calidad-precio en la prestación contractual, así como una mayor y mejor eficiencia en la utilización de los fondos

públicos. Igualmente se facilitará el acceso a la contratación pública de las pequeñas y medianas empresas, así como de las empresas de economía social.

Es en el artículo 145 donde se establecen los requisitos y clases de criterios de adjudicación del contrato en donde se establecen las **clausulas sociales y medioambientales**.

FIGURA 2.8: CLÁUSULAS SOCIALES Y MEDIOAMBITALES CONTENIDAS EN EL ARTICULO 145 LEY 9/2017, DEL 8 DE NOVIEMBRE DE CONTRATOS DEL SECTOR PÚBLICO



Fuente: Elaboración propia a partir art. 145 de la Ley 9/2017, del 8 de Noviembre.

En sus puntos 1 y 2 se recoge:

1. La adjudicación de los contratos se realizará utilizando una pluralidad de criterios de adjudicación en base a la mejor relación calidad-precio.

Previa justificación en el expediente, los contratos se podrán adjudicar con arreglo a criterios basados en un planteamiento que atienda a la mejor relación coste-eficacia, sobre la base del precio o coste, como el cálculo del coste del ciclo de vida con arreglo al artículo 148.

2. La mejor relación calidad-precio se evaluará con arreglo a criterios económicos y cualitativos.

Los criterios cualitativos que establezca el órgano de contratación para evaluar la mejor relación calidad-precio podrán incluir aspectos medioambientales o sociales, vinculados al

objeto del contrato en la forma establecida en el apartado 6 de este artículo, que podrán ser, entre otros, los siguientes:

1. ° La calidad, incluido el valor técnico, las características estéticas y funcionales, la accesibilidad, el diseño universal o diseño para todas las personas usuarias, las características sociales, medioambientales e innovadoras, y la comercialización y sus condiciones;

Las características medioambientales podrán referirse, entre otras, a la reducción del nivel de emisión de gases de efecto invernadero; al empleo de medidas de ahorro y eficiencia energética y a la utilización de energía procedentes de fuentes renovables durante la ejecución del contrato; y al mantenimiento o mejora de los recursos naturales que puedan verse afectados por la ejecución del contrato.

Las características sociales del contrato se referirán, entre otras, a las siguientes finalidades: al fomento de la integración social de personas con discapacidad, personas desfavorecidas o miembros de grupos vulnerables entre las personas asignadas a la ejecución del contrato y, en general, la inserción socio laboral de personas con discapacidad o en situación o riesgo de exclusión social; la subcontratación con Centros Especiales de Empleo o Empresas de Inserción; los planes de igualdad de género que se apliquen en la ejecución del contrato y, en general, la igualdad entre mujeres y hombres; el fomento de la contratación femenina; la conciliación de la vida laboral, personal y familiar; la mejora de las condiciones laborales y salariales; la estabilidad en el empleo; la contratación de un mayor número de personas para la ejecución del contrato; la formación y la protección de la salud y la seguridad en el trabajo; la aplicación de criterios éticos y de responsabilidad social a la prestación contractual; o los criterios referidos al suministro o a la utilización de productos basados en un comercio equitativo durante la ejecución del contrato.

Para garantizar el cumplimiento por parte de los contratistas de las obligaciones en materia medioambiental, social o laboral, los órganos de contratación tomarán las medidas pertinentes. En caso de incumplimiento, podría dar lugar a la imposición de las penalidades contenidas en el artículo 192 de la ley.

Así mismo en el artículo 202 se establecen condiciones especiales de ejecución del contrato de carácter social, ético, medioambiental o de otro orden estableciendo:

1. Los órganos de contratación podrán establecer condiciones especiales en relación con la ejecución del contrato, siempre que estén vinculadas al objeto del contrato, en el sentido del artículo 145, no sean directa o indirectamente discriminatorias, sean compatibles con el derecho comunitario y se indiquen en el anuncio de licitación y en los pliegos.

En todo caso, será **obligatorio** el establecimiento en el pliego de cláusulas administrativas particulares de al menos una de las condiciones especiales de ejecución de entre las que enumera el apartado siguiente.

2. Estas condiciones de ejecución podrán referirse, en especial, a consideraciones económicas, relacionadas con la innovación, de tipo medioambiental o de tipo social.

En particular, se podrán establecer, entre otras, consideraciones de tipo medioambiental que persigan: la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero, contribuyéndose así a dar cumplimiento al objetivo que establece el artículo 88 de la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible; el mantenimiento o mejora de los valores medioambientales que puedan verse afectados por la ejecución del contrato; una gestión más sostenible del agua; el fomento del uso de las energías renovables; la promoción del reciclado de productos y el uso de envases reutilizables; o el impulso de la entrega de productos a granel y la producción ecológica.

Las consideraciones de tipo social o relativas al empleo, podrán introducirse, entre otras, con alguna de las siguientes finalidades: hacer efectivos los derechos reconocidos en la Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad; contratar un número de personas con discapacidad superior al que exige la legislación nacional; promover el empleo de personas con especiales dificultades de inserción en el mercado laboral, en particular de las personas con discapacidad o en situación o riesgo de exclusión social a través de Empresas de Inserción; eliminar las desigualdades entre el hombre y la mujer en dicho mercado, favoreciendo la aplicación de medidas que fomenten la igualdad entre mujeres y hombres en el trabajo; favorecer la mayor participación de la mujer en el mercado laboral y la conciliación del trabajo y la vida familiar; combatir el paro, en particular el juvenil, el que afecta a las mujeres y el de larga duración; favorecer la formación en el lugar de trabajo; garantizar la seguridad y la protección de la salud en el lugar de trabajo y el cumplimiento de los convenios colectivos sectoriales y territoriales aplicables; medidas para prevenir la siniestralidad laboral; otras finalidades que se establezcan con referencia a la estrategia coordinada para el empleo, definida en el artículo 145 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea; o garantizar el respeto a los derechos laborales básicos a lo largo de la cadena de producción mediante la exigencia del cumplimiento de las Convenciones fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo, incluidas aquellas consideraciones que busquen favorecer a los pequeños productores de países en desarrollo, con los que se mantienen relaciones comerciales que les son favorables tales como el pago de un precio mínimo y una prima a los productores o una mayor transparencia y trazabilidad de toda la cadena comercial.

3. ANÁLISIS ACTIVIDAD DE UNA EMPRESA MULTISERVICIO: CLECE, S.A

Como ya adelantábamos al inicio del trabajo, éste iba a versar sobre la RSC en el caso del grupo CLECE S, A. El motivo de elección de dicho grupo es el importante número de trabajadores del que actualmente se compone así como su actividad profesional, y por lo tanto el impacto que tiene en la sociedad su actuación en esta materia. En el siguiente epígrafe trataremos de acercarnos a su filosofía, actividad y actuación en materia de RSC y cómo debe adaptarse esta empresa a la nueva de ley de contratos del sector público, y en especial, a las condiciones establecidas en el artículo 145 de la ley.

3.1 ¿QUIÉN ES CLECE, S.A?

Clece es una empresa multiservicio que surge en 1992. Según consta en su página web www.clece.es, actualmente cuenta con una plantilla de más de 74.000 trabajadores repartidos entre España, Portugal y Reino Unido. Se constituye como la tercera empresa del país por números de empleados.

En la página web también nos indica cuál es la **misión** de la compañía, señalando:

- Gestión eficiente y profesional de los servicios, buscando una rentabilidad sostenible.
- Impulsar a través de nuestro Proyecto Social, la inclusión de colectivos socialmente vulnerables como personas en riesgo de exclusión social, personas con diversidad funcional, víctimas de violencia de género y jóvenes en desempleo.

En cuanto a su **visión** afirman que trabajan para:

- Ser líderes del sector y un referente de calidad en el ámbito de la prestación de servicios.
- Tener presente la innovación como elemento diferenciador en el mercado.
- Contar con equipos interdisciplinarios capaces de dar respuesta a las necesidades de los usuarios.
- Mejorar la calidad de vida de los colectivos más sensibles de nuestra sociedad: mayores, niños, personas con discapacidad y personas en riesgo de exclusión social.

También habla de sus **valores** indicando que son:

- Promover el respeto y dignidad de las personas a las que prestamos algún tipo de atención social.

- Transparencia y cumplimiento legal en la gestión de nuestras actividades y servicios.
- Velar por la confidencialidad de los datos personales de nuestros clientes y usuarios.
- Trabajar en equipo, con profesionalidad y motivación que nos permita mejorar cada día.
- Velar por la Seguridad y Salud de nuestros Trabajadores.
- Fomentar el respeto y preservación de nuestro medio ambiente.

Los servicios que ofrece pueden ser clasificados en tres **áreas**:

- **Servicios a las personas:** Servicios a mayores, Restauración social., Servicios educativos y Servicios sociales.
- **Servicios a los edificios:** Servicio de logística, Mantenimiento, Seguridad, Servicios auxiliares, Servicios de jardinería, Servicios energéticos, Limpieza, Marketing espectacular y Facility Management.
- **Servicios a la ciudad y su entorno:** Servicios aeroportuarios, Alumbrado público, Servicio de gestión RSU y Servicios medioambientales.

Estos servicios se enmarcan en los siguientes **sectores**:

- **Administración Pública:** Colaborando con las distintas administraciones para desarrollar y mejorar los servicios públicos.
- **Aeroportuario:** Desarrollando servicios de limpieza, mantenimiento o handling en la mayoría de los aeropuertos nacionales, así como en Reino Unido y Portugal.
- **Centros de ocio y espacios deportivos:** De manera integral o a través de servicios individualizados, ejerciendo funciones de mantenimiento, limpieza, seguridad, optimización energética o cuidado de zonas verdes.
- **Educativo:** Responsable de servicios educativos públicos en la etapa infantil.
- **Financiero:** Encargado del mantenimiento, limpieza e higienización de redes de oficinas bancarias.
- **Hospitalario:** Encargado de limpieza de quirófanos, mantenimiento de las instalaciones, alimentación de los pacientes o la logística interna como algunos de los servicios prestados en este sector.
- **Hotelero:** Desarrollando funciones tales como la puesta a punto de las instalaciones, con servicios de limpieza, jardinería o mantenimiento, o la realización de proyectos de eficiencia energética.
- **Industrial:** Servicios auxiliares, tales como limpieza, mantenimiento o seguridad.

- **Socio sanitario:** Entre sus servicios en este sector cuenta con el servicio de la ayuda a domicilio, gestión de residencias y centros de día, centros de atención a la discapacidad, de menores en riesgo de exclusión, de protección a la mujer y de personas sin hogar.

3.2 POLÍTICA DE GESTIÓN DE CLECE

La política de gestión de Clece se basa en seis pilares estratégicos:

1. **Sostenibilidad y liderazgo:** Pretenden ser líderes en el sector, pero apostando por un crecimiento sostenible, a través de la optimización de recursos y la creación de sinergias a nivel local, regional y global.
2. **Compromiso Social:** Señalan que su principal objetivo es fomentar el empleo así como la igualdad de oportunidades para aquellos colectivos que presentan mayores dificultades en el acceso al mundo laboral (personas con diversidad funcional, personas en riesgo de exclusión, mujeres víctimas de la violencia de género y jóvenes desempleados).
3. **Seguridad y salud:** Basado en la seguridad y salud de los trabajadores de la compañía trabajando a nivel preventivo.
4. **Medioambiente:** Compromiso con la protección del medioambiente, previniendo la contaminación, mejorando de la eficiencia del consumo energético propio y de sus clientes, reduciendo las emisiones de CO2 y sensibilizando sobre la importancia de estos aspectos a todas las partes interesadas en el proceso.
5. **Principios éticos:** Tales como la integridad, transparencia y honestidad, cumplimiento de la legislación aplicable, compromiso con los requisitos de sus clientes y los sistemas de gestión implantados.
6. **Innovación:** Para la mejora de los procesos y técnicas aplicables a sus servicios, que les permita satisfacer a sus clientes y mejorar su productividad posicionándoles como una empresa líder en el sector de I+D+i.

FIGURA 3.1: POLÍTICA DE GESTIÓN DE CLECE



Fuente: <https://www.clece.es/wp-content/uploads/pdf/politica-gestion-integral>

3.3 ANÁLISIS DE LA ACTIVIDAD EN MATERIA DE RSC CLECE S, A

En la última memoria anual presentada, Cristóbal Valderas Alvarado (2017), presidente del grupo CLECE S, A afirma:

Hoy en día donde lo que prima es la inmediatez y el cortoplacismo, en Clece seguimos apostando por un modelo con los pies en la tierra, real, sostenible y duradero en el tiempo. Donde las necesidades de las personas -de nuestros empleados, usuarios y clientes- sean nuestro principal objetivo y donde las preocupaciones de la sociedad y la compañía vayan de la mano.

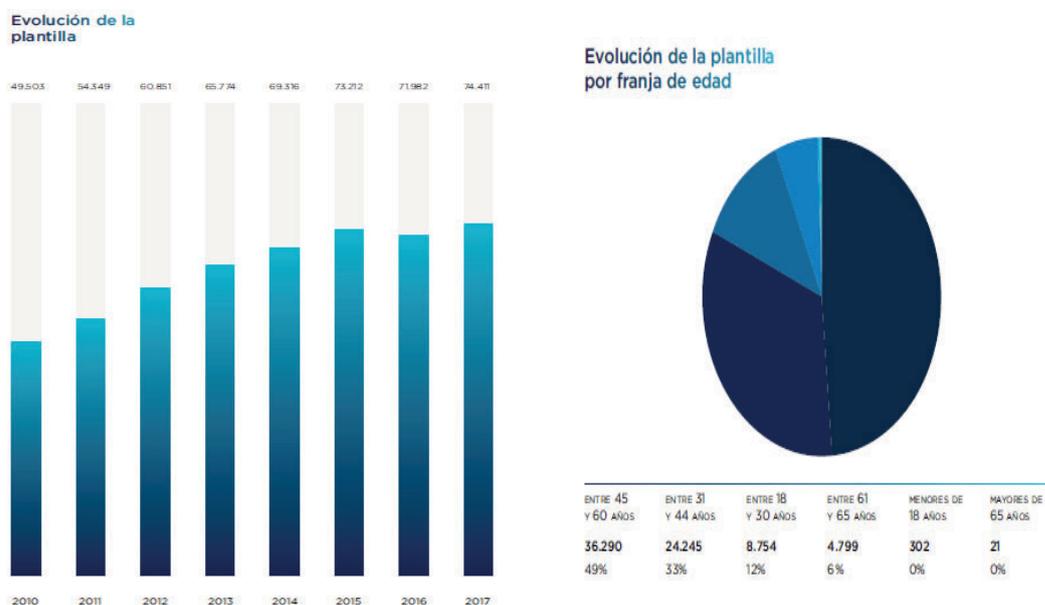
El ritmo cambiante y vertiginoso que afrontamos cada día no hará que perdamos nuestra esencia. No dejaremos de ser lo que somos, un proyecto de personas para personas, basado en la transparencia, la honestidad y en la creación de un valor económico y social, real. Poniendo los avances del progreso tecnológico al servicio de las personas y la sociedad. (p.9)

Pasemos pues, y en función de las palabras de su presidente, a analizar qué hace realmente el grupo CLECE S, A en materia de RSC y si cumple con la nueva legislación en materia de contratación pública analizada en el presente estudio, en especial con su artículo 145.

Para ello tomaremos como referencia la Memoria Anual de 2017 así como la IV Memoria Social presentada por el grupo en su página web, ya que es la información más reciente que exponen.

Comenzaremos con un análisis de los datos expuestos respecto a la plantilla que nos ayuda a conocer la dimensión del grupo así como su composición.

FIGURA 3.2: EVOLUCIÓN DE LA PLANTILLA Y POR FRANJA DE EDAD



Fuente: Memoria anual Clece (2017, p.28)

Fuente: Memoria anual Clece (2017, p.29)

Clece cuenta en 2017 con una plantilla de 74.411 empleados, lo que supone un 3,3% más que en el año 2016. De su plantilla, el empleo femenino es mayoritario frente al masculino (82% frente a un 18%) y la franja de edad más representativa es la situada entre los 45 y los 60 años, representado un total del 49%. A esta le sigue los trabajadores con edades comprendidas entre los 41 y los 44 años que representan un 33%. Las actividades con mayor volumen de empleo se sitúan en Limpieza y Servicios Sociales, representado un 77,6% del total de la plantilla.

Gestión del talento

Afirman que la formación es eje fundamental para captar, cuidar y promocionar el talento del capital humano de su organización. Desarrolla planes de formaciones anuales diseñadas en base a diversos factores como las zonas geográficas, los perfiles o las propias particularidades del servicio.

En 2017 desarrolló un plan de formación que constó de 1.959 cursos impartidos a un total de 255.663 horas a 22.353 participantes para el que contó con la participación de más de 200 empresas colaboradoras especialistas en la materia. Las principales áreas de formación fueron la Prevención de Riesgos Laborales, los Servicios Sociales y las Habilidades profesionales. Entre los datos más significativos destacan la obtención de las Habilitaciones y Certificaciones profesionales por parte de 1.422 personas. En Servicios sociales 464 obtuvieron la habilitación excepcional para mayores de 55 años y 1.367 personas fueron admitidas al procedimiento de evaluación y acreditación de competencias profesionales adquiridas a través de la experiencia laboral.

A continuación se reflejan algunos de los datos más significativos de las formaciones realizadas en el año 2017:

CUADRO 3.1: DATOS FORMACIÓN CLECE AÑO 2017

Habilitaciones y certificaciones profesionales	1.422 personas 464 personas habilitación excepcional para mayores de 55 años 1.367 personas admitidas para procedimiento de evaluación y acreditación de competencias profesionales adquiridas a través de la experiencia laboral
Dirección de Centros de Servicios Sociales	14 participantes

Sensibilización en Sistemas de Calidad, Selección y Formación	120 participantes (delegados, gerentes y jefes de servicio)
Programa Superior de Desarrollo para Jefes de Servicio	38 participantes

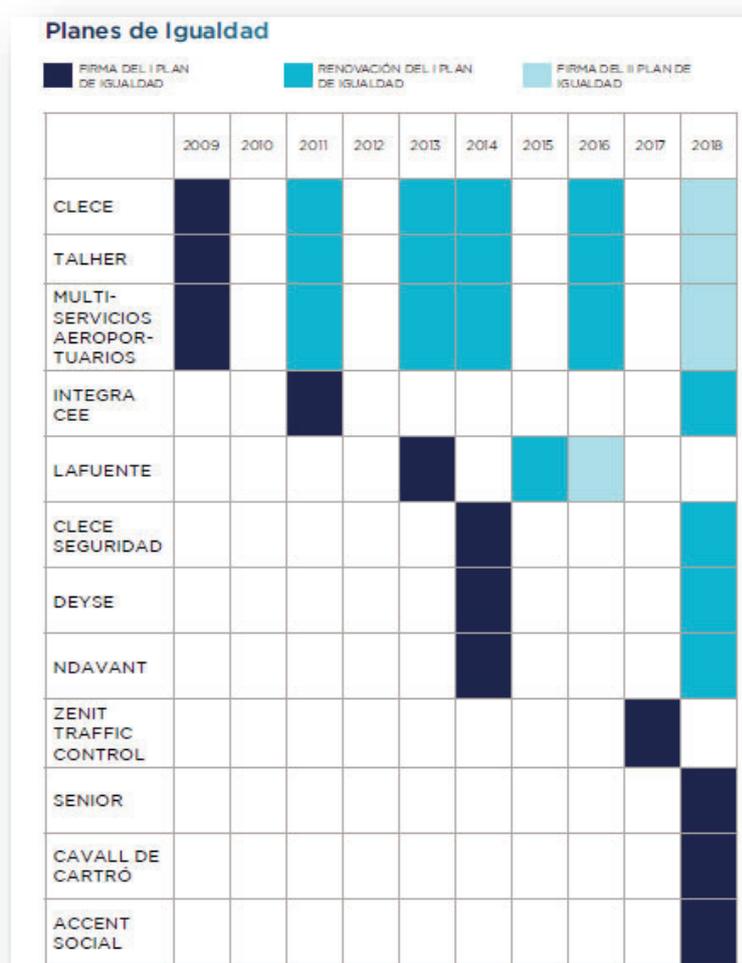
Fuente: Elaboración propia partir de Memoria anual Clece (2017, p.16)

Fomento de la igualdad

El grupo CLECE S, A afirma que la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres es uno de sus principios básicos, materializado en el Plan de Igualdad de Clece. Este plan incluye medidas y acciones entorno a cinco líneas de trabajo: Igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres en el acceso al empleo; Favorecer el acceso de la mujer en sectores menos representados; Formación en materia de Igualdad; Inserción de mujeres Víctimas de Violencia de Género; Medidas específicas ante situaciones de acoso; Código ético. Es aplicado a toda la plantilla de sus centros de trabajo exceptuando aquellos que cuentan con su propio plan.

Desarrolla acciones formativas en igualdad y acoso e iniciativas de sensibilización. Renovó la certificación de la norma SA 8000 (medida voluntaria para garantizar el comportamiento ético y defensa de los derechos humanos y del trabajador en el entorno laboral) y consiguió el sello de la Empresa Familiarmente Responsable (EFR) que concede la Fundación Másfamilia con el apoyo del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad para Clece, Integra MGSI, Talher y Clece Seguridad.

FIGURA 3.3: PLANES DE IGUALDAD CLECE



Fuente: Memoria anual Clece (2017,p.20)

Compromiso con la integración

Su compromiso con la integración de personas de colectivos vulnerables (Personas con discapacidad, mujeres víctimas de violencia de género, personas en riesgo de exclusión social y jóvenes desempleados) se traduce en 7.547 trabajadores del total de su plantilla en 2017, lo que es un 8,9% más de lo que alcanzado en 2016. Para ello colabora con 350 asociaciones, fundaciones, entidades sociales y organismos públicos para la selección de personal. También trabajan la inclusión desde una vertiente más interna a través de la selección y la sensibilización. Aquí encontramos la Unidad de Apoyo a la Actividad Profesional.

Promoción de la seguridad y salud en el trabajo

Establecen un Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo basado en cinco principios: Las personas y la seguridad son el principal valor de Clece y no hay nada más importante; La seguridad es responsabilidad de la Dirección y ha de ser asumida por cada empleado; La actividad preventiva debe proyectarse en la planificación del trabajo y en las condiciones en que este se preste; Cualquier miembro de la compañía está obligado a comunicar cualquier situación de riesgo que pueda generar accidentes y/o incidentes; Cualquier accidente puede ser evitado.

FIGURA 3.4: SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO CLECE



Fuente: <https://www.clece.es/es/personas/prevencion-riesgos-laborales>

Para concienciar de la importancia de estos aspectos se impartieron un total de 134.304 horas de formación. Como modelo de gestión, Clece se basa en el estándar OHSAS 1800 norma que establece los requisitos mínimos que debe de cumplir un sistema de seguridad y salud en el trabajo, y que permite a las empresas controlar los riesgos que se derivan de su actividad y mejorar su desempeño.

Creación de valor social

Hablan de un compromiso que se constituye como un proyecto transversal, Clece Social, que nace en 2012 con la convicción de crear un valor compartido, económico y social, como vía para crecer de manera sostenible. Según su IV Memoria Social (2017) es un: “Un proyecto que persigue avanzar hacia una sociedad más justa e integradora, capaz de garantizar la igualdad de oportunidades para todos” (p.12).

Se refieren a sí mismos como una empresa de personas para personas.

En 2017 destaca la celebración del 25 aniversario de la compañía y la celebración de los Premios Compromiso que en su tercera edición se centró en uno de los mayores retos sociales actuales como es acabar con la violencia de género. Para ello Clece desarrolló campañas de sensibilización y facilitó la integración laboral de mujeres víctimas de violencia de género. También se celebraron los Foros de Integración en el que se reunieron representantes de la administración, la empresa privada, agentes sociales y trabajadores, para debatir sobre las barreras y oportunidades de integración laboral en colectivos socialmente vulnerables.

El Proyecto Social de Clece está basado en cuatro ejes:

FIGURA 3.5: EJES PROYECTO SOCIAL CLECE



Fuente: Elaboración propia a partir de la Memoria anual Clece (2017, p.36-37)

1. Empleabilidad: Según la propia compañía, el equipo de personas que componen Clece es su propia seña de identidad. Esto se debe al alto número de trabajadores con el que cuenta y al tipo de actividad que realiza, enmarcada en su gran mayoría en servicios directamente relacionados con el cuidado y bienestar de las personas.

Señalan que favorecen la posibilidad de acceder a un puesto de trabajo en un entorno integrador, promoviendo la inserción en el mundo laboral de personas de colectivos desfavorecidos, así como la posibilidad de desarrollo profesional. En el año 2017 Clece generó 2.429 nuevos empleos, alcanzando una plantilla de 74.411 trabajadores que suponen un crecimiento del 3,3% respecto al año anterior. De estos nuevos empleos, 621 fueron para trabajadores que provienen de colectivos vulnerables lo que supone un incremento del 8,9% respecto al año anterior.

2. Integración: Clece apuesta por la integración de personas de colectivos desfavorecidos en el mundo laboral lo que favorece a su integración social. En 2017 el 10,2% de su plantilla pertenecen a colectivos desfavorecidos, lo que asciende a una cifra de 7.547 trabajadores, de las cuales 5.563 son personas con diversidad funcional; 1.133 son jóvenes en desempleo; 672 son personas en situación de exclusión y 176 son víctimas de violencia de género. Para ello colabora a través de la firma de colaboración, con diferentes organismos que actúan como fuentes de selección de personal.
3. Sensibilización: A través de la acción propia así como a través de la colaboración con acciones desarrolladas por otras entidades. Para Clece, la sensibilización pasa por dar visibilidad a las realidades sociales que afectan a los colectivos más desfavorecidos. Apuesta por la concienciación, entendiendo que ésta no debe de ser solo una labor de la administración pública, sino también de empresas y organizaciones de diversa índole a través de la comunicación con todos los públicos con los que interactúa (proveedores, clientes, socios, empleados, consumidores...). Para ello realiza diferentes acciones como Foros por la integración, Celebración de los Premios Compromiso, Celebración del Día internacional de las personas mayores, Día de la infancia, Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer a través de la campaña “, o el Día internacional de la Discapacidad entre otras acciones. En 2017 organizó cerca de 300 iniciativas de sensibilización que llegaron a 100.000 personas. También se vinculó a otras acciones que fueron promovidas por otras entidades tales como carreras solidarias, donaciones o campañas de concienciación social.
4. Cuidado de personas: El cuidado de las personas se constituye como uno de los pilares del proyecto social de Clece, entendiendo a éste como el cuidado de las personas más vulnerables. Desarrollan acciones que mejoran la calidad de vida

de las personas usuarias de sus servicios como puede ser la implantación del modelo de Atención Centrada en la Persona (AICP) y el Cuidado Libre de Sujeciones.

Integra, Servicio Especial de Empleo

Integra nace en 2007 y se constituye como un Centro Especial de Empleo de Clece que realiza una actividad paralela a la actividad del grupo a través de la prestación de servicios a organismos públicos y privados comprometidos con la inclusión en el mundo laboral de las personas con diversidad funcional. Incluyen desde labores de limpieza profesional de edificios y locales; mantenimiento, gestión y servicios integrados, hasta servicios logísticos o auxiliares. Lo compone una plantilla de 2.905 profesionales de los cuales un 85% son personas con diversidad funcional (más del 70% que exige la normativa) y un 35% son personas que se enfrentan a considerables barreras para la inclusión social y laboral. Cuentan con la Unidad de apoyo constituido por 108 profesionales que trabajan en aras de favorecer su bienestar, potenciar sus habilidades y mejorar su inclusión socio laboral. En 2017 facturó 37,6 millones de euros, lo que supuso un aumento del 13,9% respecto el ejercicio anterior. Este incremento se debe al aumento de clientes de 372 entidades, que supone un 13% más que en el año anterior.

Medio ambiente

La sostenibilidad medioambiental se constituye como uno de los objetivos prioritarios para Clece a través de dos principales líneas de trabajo: certificaciones ambientales y establecimiento de nuevos programas medioambientales. En 2017 obtuvo la certificación medioambiental ISO 14001 en el 90% de sus empresas, además de mantener el certificado de la Huella de Carbono verificado por AENOR. Esta acreditación aporta veracidad del cálculo de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) lo que permite conocer y controlar las emisiones y, en consecuencia, los ahorros derivados de la mejoras energéticas implantadas para reducir el impacto. Así las huellas de carbono de Clece y Talher se redujeron a 42.676 y 2.685 toneladas de CO2 respectivamente.

Para minimizar los posibles impactos negativos que pueda generar en el entorno, Clece desarrolla acciones encaminadas a una mayor eficiencia energética, la implementación de tecnologías limpias, el uso eficiente de los recursos y el tratamiento de residuos. Para

ello una innovación y medioambiente. También desarrollan campañas de sensibilización entre trabajadores y usuarios (ejemplo celebración del día Mundial del Medio Ambiente).

FIGURA 3.6: AHORROS ENERGÉTICOS CLECE

	CONSUMO 2016	CONSUMO 2017
 GASOLINA	0,21 ML	0,19 ML
 GASOIL	3,50 ML	3,40 ML
 LUZ	26.712 MWh	25.689 MWh
 CONSUMO PROCEDENTE DE FUENTES RENOVABLES	/	8,64 MWh

Fuente: Memoria anual Clece (2017,p.156)

FIGURA 3.7: CARTELES SENSIBILIZACIÓN AMBIENTAL OFICINAS CLECE





Fuente: Departamento Calidad y Medioambiente (CALMA) Clece

Innovación

Clece tiene entre sus líneas estratégicas de gestión, la búsqueda de nuevos desarrollos y soluciones tecnológicamente innovadoras, para la mejora de materiales, productos y procesos en sus servicios.

Como ejemplo, en la memoria destacan la habilitación en Valladolid de un coche 100% eléctrico para el reparto de comida a domicilio y el diseño de la integración de un equipo de frío para la refrigeración de la comida a través de un sistema de paneles solares fotovoltaicos en la superficie. Supone la unión de innovación y medioambiente ya que supuso un considerable ahorro de combustible y de emisión de CO2 anual. El vehículo además está equipado con las últimas tecnologías aplicadas al control y telemonitorización del servicio, tales como control telemático de la temperatura del habitáculo isoterma; localización GPS y trazabilidad de la ruta realizada; planificación de ruta óptima y tiempo estimado de llegada

Retos para el 2018

La memoria finaliza con los retos planteados para el 2018 señalando “Clece continuará trabajando en 2018 en la reducción de las emisiones, la eficiencia energética, la implementación de soluciones innovadoras así como en la gestión del conocimiento y seguridad alimentaria” (Memoria Anual Clece, 2017, p.163). Por lo que se entiende que la intención de la compañía no es solo continuar en la misma línea de trabajo, sino de mejorar y avanzar en su propia actuación.

4. APLICACIONES PRÁCTICAS: PROPUESTAS DE MEJORA

A lo largo del presente estudio hemos analizado qué es la RSC y los distintos elementos que la componen. Así mismo hemos analizado el caso en concreto de un grupo de gran peso a nivel nacional y que cada vez adquiere mayor importancia en el mundo internacional, y cómo ejerce su actividad desde un punto de vista socialmente responsable.

Según reflejan sus memorias, es un grupo que se preocupa por el impacto que tiene su actividad en las personas con las que trabaja, en la sociedad en general y en el entorno en el actúa.

Pero, ¿qué mejoras se podrían proponer a la empresa tras el análisis hecho en materia de RSC? ¿Y por qué se las proponemos a esta compañía?

Es indiscutible que la evolución de grupo es ascendente. Así en la Memoria Anual de Clece del año 2017 nos indica que Clece consiguió un crecimiento del 2,8% respecto al año anterior, con una cifra de negocio de 1.445 millones de euros.

FIGURA 4.1: EVOLUCIÓN CIFRA DE NEGOCIO CLECE



Fuente: Memoria anual Clece (2017,p.53)

De este crecimiento económico, el mayor peso provino del sector público, un 79%, mientras que el sector privado supuso solo un 21% (Memoria Anual Clece 2017).

De ahí la gran importancia de que Clece establezca una estrategia adecuada en la concurrencia a concursos públicos, que pasa por el obligado cumplimiento con la nueva Ley de contratos del sector público y en especial con las cláusulas sociales y medioambientales recogidas en su artículo 145.

A pesar de que Clece cuenta con siete delegaciones a nivel nacional, hemos centrado nuestro estudio y análisis de la situación en la Delegación de Canarias. En concreto, en la de Las Palmas.

4.1 ESTRUCTURA DE CLECE. DELEGACIÓN DE LAS PALMAS

Clece cuenta con un total de siete delegaciones en el territorio nacional: Delegación de Noroeste, Nordeste, Levante, Centro, Sur y Canarias. En el caso de Canarias, se divide a su vez en la Delegación de Sta. Cruz de Tenerife y en la Delegación de las Palmas.

FIGURA 4.2: PRESENCIA DE CLECE EN EL TERRITORIO NACIONAL E INTERNACIONAL

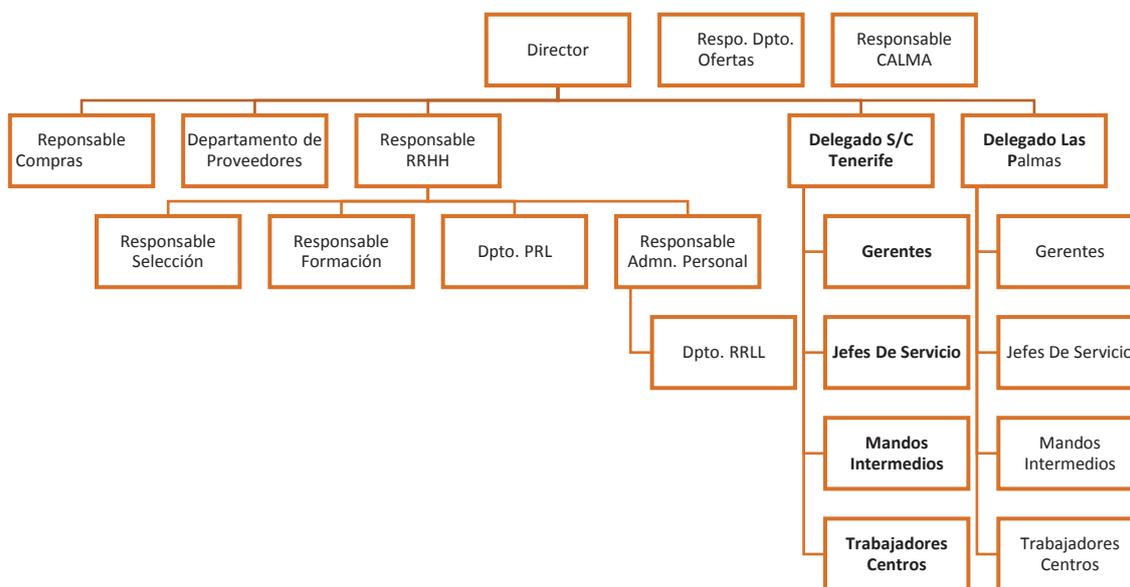


Fuente: <https://www.clece.es/es/conocenos/donde-estamos>

Nos interesamos en conocer cuál es la estructura de la empresa dentro de la Delegación y con qué departamentos cuenta para poder hacer propuestas de mejora a la compañía. Para ello contactamos con Clece y le solicitamos dicha información.

El organigrama de la Delegación de las Palmas que nos aporta el departamento de Recursos Humanos es el siguiente:

FIGURA 4.3: ORGANIGRAMA CLECE DIRECCIÓN REGIONAL LAS PALMAS



Fuente: Elaboración propia

De este organigrama nos interesa conocer que departamentos son los encargados las licitaciones a los concursos públicos. ¿Existe un departamento en concreto? En caso afirmativo, ¿cuál es su composición? , ¿Y su organización?

Y ahí nos encontramos con el Departamento de Ofertas.

4.1.2 Departamento de Ofertas

La empresa cuenta con el denominado **Departamento de Ofertas**. La información proporcionada por dicho departamento es la siguiente:

Hay un departamento central en la Comunidad de Madrid del cual dependen el resto de los departamentos correspondientes de las delegaciones regionales. En el caso de la delegación de Canarias se encuentra compuesto por 5 miembros: una responsable de departamento y cuatro técnicos (dos en la Delegación de Las Palmas y dos en la

Delegación de Tenerife) todos ellos principalmente ingenieros. Este departamento se encuentra situado al lado de la Dirección Regional en el organigrama pues dependen directamente de ella, aunque según nos indican, la responsable del departamento depende directamente del Departamento Central.

Las funciones básicas, a grandes rasgos, giran en torno a la búsqueda, análisis, y estudio de los diferentes concursos públicos. Para ello se sirven de diversas fuentes como son el Diario Europeo así como la Plataforma de Contratación del Estado. También cuentan con la colaboración de diferentes empresas privadas a las que les encomiendan dicha tarea.

Para el análisis de una licitación existen tres fases:

1. Valoración económica.
2. Análisis de la oferta técnica y demás variables.
3. Presentación de la oferta en fecha, dividida a su vez en tres pasos: de carácter burocrático y administrativo; parte técnica; y parte económica.

Según nos comenta el propio departamento, no es casualidad que la parte económica sea la que se encuentre en última instancia pues lo que se pretende es no desvirtuar el proceso en base a criterios económicos.

Tras la información proporcionada por el departamento, se nos ocurren **propuestas de mejora** para el mismo.

En el análisis de la ley veíamos que los principales objetivos son mejorar la transparencia en la contratación pública y conseguir una mayor relación calidad-precio. Para ello establece por primera vez la obligación de los órganos de contratación de velar por que el diseño de los criterios de adjudicación permita obtener obras, suministros y servicios de gran calidad pero mediante la inclusión de aspectos de carácter cualitativo, medioambiental, sociales e innovadores vinculados al objeto del contrato.

¿Está Clece preparada para los nuevos cambios que representa la ley?

Entendemos que en primer lugar es totalmente imprescindible que los técnicos que pertenezcan a este departamento cuenten con los conocimientos necesarios sobre la ley para poder concurrir a una licitación de carácter público. Para ello deben de contar con la formación adecuada.

¿Cuentan pues con esta formación?

Según la información proporcionada, el departamento está compuesto principalmente por ingenieros. En Clece, un alto porcentaje del personal de los distintos departamentos cuentan con esta formación profesional, ya que no hay que olvidar que Clece nace fundamentalmente, como una empresa de limpieza.

Sin embargo, aunque tradicionalmente esto ha sido así, en función de las nuevas cláusulas sociales y medioambientales, creemos en la necesidad de incorporación de nuevos perfiles profesionales del ámbito las ciencias jurídicas y sociales más afines a la nueva filosofía planteada, como son los graduados en Relaciones laborales y Recursos humanos, o graduados en Derecho, Trabajo Social, ADE, Empresariales o Económicas. Este tipo de perfil profesional pasa por el estudio de las normas jurídicas, pero también tienen en cuenta los fenómenos sociales, por lo que lo consideramos en un perfil más acorde con lo planteado.

Apostamos pues por la profesionalización del personal con una estructura y organización clara. Debido al gran peso que tiene para una empresa de estas características, nos sorprende el escaso personal que cuenta el departamento así como que, según nos señalan, los técnicos no tienen funciones bien diferenciadas entre sí.

Ambos puntos nos hacen concluir que podría ser más eficiente si incorporase ambas consideraciones.

5. CONCLUSIONES

Tras el análisis de toda la información expuesta mi conclusión es que Clece es un grupo de gran tamaño que indiscutiblemente busca un beneficio económico por la actividad que realiza. Sin embargo, no por ello obvia lo importante de su papel en la sociedad.

Es consciente de que tiene un impacto en el medio ambiente así como en la vida de las personas con las que interactúa de una manera u otra.

Se refiere a sí misma como una empresa de personas para personas, lo que denota su preocupación por la sociedad y por ejercer una acción beneficiosa para ella, velando sobre todo por aquellos colectivos que puedan verse en situación de vulnerabilidad. Ejerce actividades profesionales que buscan proporcionar una gran calidad de vida a sus destinatarios a través de sus servicios, pero también busca mejorar la calidad de vida de aquellas personas que se encuentran dentro de su propia compañía.

Preocupado por la integración de los colectivos más desfavorecidos, el medioambiente y la calidad e innovación de sus servicios, busca el equilibrio entre las premisas del beneficio económico y el desarrollo de una actividad empresarial socialmente responsable.

Su actividad económica viene determinada en gran parte por el alto número de contratos obtenidos con las Administraciones Públicas por lo que se hace vital que la empresa se adapte a los nuevos requerimientos establecidos normativamente.

La nueva Ley 9/2017, del 8 de noviembre de contratos del sector público ha supuesto un antes y un después en los contratos celebrados entre las empresas y las administraciones públicas, al esforzarse en buscar la manera de que la responsabilidad social corporativa sea indiscutiblemente una realidad efectiva.

Por ello Clece debe apostar hacia un modelo de profesionalización acorde con las cláusulas sociales y medioambientales propuestas en la ley. Un perfil de profesional que sea capaz de analizar un pliego y preparar una oferta, y que cuente con los conocimientos necesarios para concurrir a una licitación entendiendo la eficiencia de la contratación responsable y el paso que ha supuesto la adjudicación de las ofertas en función de la calidad- precio y no en base a la oferta económicamente más ventajosa.

A pesar de que Clece nace fundamentalmente como una empresa de limpieza, lo que determinó en gran medida la composición de su plantilla a un determinado tipo de profesional, en la actualidad debe de adaptar el perfil de profesionales más acorde a los requerimientos sociales y medioambientales planteados. Más aún si cabe cuando la tendencia de la compañía es cada vez mayor hacia los servicios prestados a las personas a través de los servicios a mayores, servicios sociales, servicios educativos y restauración social, todos ellos de carácter claramente social.

Seguir apostando por esta línea de trabajo será la que determine gran parte de su crecimiento económico, ya que le permitirá obtener un mayor número de licitaciones con las Administraciones Públicas.

6. VALORACIÓN PERSONAL

La elaboración de este trabajo ha supuesto una gran satisfacción personal así como profesional que me ha permitido conjugar mi formación de trabajo social así como la de relaciones laborales y recursos humanos.

Tal y como esperaba cuando comenzaba esta segunda formación, la fusión de ambas es más que posible.

Me ha acercado a términos que conocía de una manera más general, y me ha permitido tener una visión más concreta de la importante necesidad de que las empresas tomen medidas reales y de manera inmediata sobre lo que ocurre en nuestro planeta. Indudablemente éstas buscan un beneficio económico, pero se ha demostrado que se puede ejercer una actividad que reporte importantes beneficios económicos a la vez que desarrolla una actividad socialmente responsable. Ser en definitiva, eficientes en todas las áreas.

A través de todo el estudio he intentado plasmar una realidad que está en el día a día y que sobre todo permite una aplicación práctica. Una realidad actual, que es aquí y ahora y que no permite esperas.

Al igual que el caso de Clece existen muchas otras empresas que tienen impacto en nuestra sociedad y que deben de asumir su determinante papel. Este grupo no es sino uno más del importante engranaje que supone todo este entramado empresarial.

El motivo de elección del mismo, ha sido entre otras causas, por el tipo de actividad que ejerce en beneficio de las personas así como por el indiscutible crecimiento que ha experimentado en los últimos años con una notable expansión a nivel nacional e incluso internacional.

Sin embargo, como indicaba al inicio de este trabajo, es una realidad que atañe a todos y sobre el que todos debemos actuar, incluyendo a Administraciones Públicas y a empresas, ya que solo de esta manera será posible un desarrollo sostenible, vital para nuestra existencia.

7. BIBLIOGRAFÍA

- Boletín oficial del Estado (2017). *Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.* Disponible online en <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2017-12902>
- Clece (2017). Informe Anual 2017. Disponible online en <http://www.clece.es/memoria2017>
- Clece (2016). Informe Anual 2016. Disponible online en <http://www.clece.es/memoria2016/>
- Clece (2015). Informe Anual 2015. Disponible online en <http://www.clece.es/memoria2015/es/>
- Clece (2018). V Memoria Social Clece. Disponible online en <http://www.clece.es/v-memoria-social/>
- Clece (2017). IV Memoria Social Clece. Disponible online en http://social2017.wpengine.com/PDF/IV_Memoria_Social_Clece_ES.pdf
- Clece (2016). III Memoria Social Clece Disponible online: https://www.clece.es/wp-content/uploads/2016/12/III memoria_social_clece_castellano.pdf
- Clece Misión, valores y valores. Consultado 10 de enero de 2019. Disponible online en <https://www.clece.es/es/conocenos/mision-vision-valores/#contenido>
- Clece, Servicios. Consultado el 10 de enero de 2019. Disponible online en <https://www.clece.es/es/servicios/>
- Clece, Sectores. Consultado el 10 de enero de 2019. Disponible online en <https://www.clece.es/es/sectores/>
- Clece, Proyecto Social. Consultado el 10 de enero de 2019. Disponible online en <https://www.clece.es/es/proyecto-social/>
- Clece, Comunicación. Consultado el 10 de enero de 2019 Disponible online en <https://www.clece.es/es/comunicacion/>
- Clece, Personas. Consultado el 10 de enero de 2019. Disponible online en <https://www.clece.es/es/personas/>

- Comisión de las Comunidades europeas (2001), “Libro Verde: Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas”, Bruselas. Disponible online en <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:52001DC0366&from=ES>
- Instituto Nacional de Estadística (2019). Contabilidad Nacional Trimestral de España (2019). Disponible online en http://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica_C&cid=1254736164439&menu=metodologia&idp=1254735576581
- La Moncloa (2019). Plan para el impulso de la contratación pública socialmente responsable. Consultado el 26 de abril de 2019. Disponible online en <https://www.lamoncloa.gob.es/consejodeministros/Paginas/enlaces/120419-enlacecontratos.aspx>
- Ministerio de Trabajo y Asuntos sociales (2005). *Informe del Foro de Expertos en Responsabilidad Social de las Empresas*. Disponible online en http://www.mitramiss.gob.es/es/sec_trabajo/autonomos/economia-soc/RespoSocEmpresas/foro_expertos/contenidos/INFORME_FOROEXPERTO_S_RSE.pdf
- Navarro, F. (2012). *Responsabilidad Social Corporativa: Teoría y práctica*. Madrid: ESIC Editorial.
- Sánchez, V., Cano, M^a Ángeles & Peribañez Blasco (2016). *Responsabilidad Social Corporativa. El papel de las Naciones Unidas y otras Organizaciones Internacionales en la promoción de la RSC*. Madrid: Editorial DYKINSON, S.L.
- Valdés, A. (2013). *Responsabilidad Social de la Empresa y Relaciones Laborales*. Valencia: Editorial Tirant lo Blanch.
- Wikipedia. Los objetivos de Desarrollo del Milenio. Consultada el 20 de febrero de 2019. Disponible online en https://es.wikipedia.org/wiki/Objetivos_de_Desarrollo_del_Milenio
- Blogsudespacho.net (2018). Aproximación a la nueva Ley 9/2017, de 8 de Noviembre de Contratos del Sector Público. Consultado el 03 de marzo de 2019. Disponible online en <https://blog.sudespacho.net/claves-para-interpretar-la-nueva-ley-de-contratos-del-sector-publico/>

- Uría Menéndez (2017). Principales novedades de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público. Consultado el 03 de marzo de 2019. Disponible online en <https://www.uria.com/es/actualidad/Noticias.html?id=1093>