



Guías para el comercio de proximidad

Guía para un Comercio Responsable

GUÍAS COMERCIO

Oficina Comercio y Territorio - PATECO



Esta Guía está subvencionada por la Conselleria de Participación, Transparencia, Cooperación y Calidad Democrática, a través de la Resolución de 28 de marzo de 2019 de la Orden 3/2019 de 21 de febrero por la que se convocan ayudas para la formación, divulgación y otras actuaciones en materia de responsabilidad social.

Índice de contenidos

Introducción

5

I. ¿Qué se entiende por Responsabilidad Social Empresarial (RSE)?

6

2. ¿Por qué debe ser un comercio SOCIALMENTE RESPONSABLE?

6

3. ¿Qué puedo hacer para ser un comercio responsable?

8

4. Créditos-Bibliografía

24

5. Glosario

24





Introducción.

La presente Guía se enmarca en las líneas de acción que el Consejo de Cámaras de Comercio de la Comunitat Valenciana realiza a través de la red de Cámaras de Comercio para dar servicio a los colectivos, territorios y agentes que conforman los grupos de interés del sector de la Distribución Comercial de la Comunitat Valenciana.

El objetivo de las Cámaras de Comercio es contribuir a mejorar la competitividad de las empresas de la Comunitat Valenciana y su capacidad de adaptación a los cambios del entorno. En los últimos años, estos cambios se suceden a gran velocidad y exigen información, conocimiento y formación constante.

En este sentido, la presente Guía constituye una herramienta útil que puede facilitar a la pequeña empresa de comercio minorista la adopción de estrategias empresariales óptimas, eficientes y acordes a las exigencias del mercado.

Esta Guía está subvencionada por la Conselleria de Participación, Transparencia, Cooperación y Calidad Democrática, a través de la *Resolución de 28 de marzo de 2019 de la Orden 3/2019 de 21 de febrero por la que se convocan ayudas para la formación, divulgación y otras actuaciones en materia de responsabilidad social*.



1. ¿Qué se entiende por Responsabilidad Social Empresarial (RSE)?

El concepto de responsabilidad social, tal y como lo definió la Comisión Europea en el libro verde, 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 (Bruselas, 18.7.2001. COM (2001) 366, final).

En este sentido cabe destacar el carácter multidisciplinar de la responsabilidad social que abarca, entre sus ámbitos de actuación los derechos humanos, el comercio justo, las prácticas de trabajo y de empleo óptimas (como la formación, la diversidad, la igualdad de género, la salud y el bienestar de los trabajadores y trabajadoras), las sostenibilidad ambiental (como la protección de la biodiversidad, la lucha contra el cambio climático, el uso eficiente de los recursos naturales y la energía, la evaluación del ciclo de vida, la prevención de la contaminación), la transparencia y la lucha contra la corrupción y el soborno¹.

La RSE implica el cumplimiento obligatorio de la legislación nacional e internacional en el ámbito social, laboral, medioambiental y de Derechos Humanos.

Esta Guía se dirige al empresario o pequeño comerciante que está concienciado con la sociedad y cree que puede contribuir en alguna medida a mejorar algunos aspectos de su entorno próximo.

2. ¿Por qué debe ser un comercio SOCIALMENTE RESPONSABLE?

La Responsabilidad Social Empresarial implica la toma de decisiones, medidas y acciones éticas y transparentes por parte de las empresas en el proceso habitual de su actividad económica. Todas las empresas, con independencia de su tamaño, de su sector de actividad y de su localización son responsables del impacto que provocan sus actividades y sus decisiones y, por tanto, deben asumir una postura ante esta responsabilidad.

El comercio debe dar respuesta a los grupos de interés y esto requiere una actitud y una forma de gestionar su actividad que se convierta en su seña de identidad. Esta actitud, socialmente responsable implica un esfuerzo, pero también pueden reportar beneficios.

¹ Ley 18/2018, de 13 de julio, para el fomento de la responsabilidad social. BOE nº 223 (14 de septiembre de 2018). Comunitat Valenciana.

DIFERENCIACIÓN

Las acciones de RSE le permiten diferenciarse de sus competidores

CREACIÓN DE VALOR

La RSE puede contribuir a diferenciarse de la competencia

RSE en el comercio

CONSUMIDORES

Quieren comprar en comercios RSE

OBJETIVOS DESARROLLO SOSTENIBLE

Integrar acciones en línea con estos objetivos.

1 FIN DE LA POBREZA



2 HAMBRE CERO



3 SALUD Y BIENESTAR



4 EDUCACIÓN DE CALIDAD



5 IGUALDAD DE GÉNERO



6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO



7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE



8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO



9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA



10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES



11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES



12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES



13 ACCIÓN POR EL CLIMA



14 VIDA SUBMARINA



15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES



16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS



17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

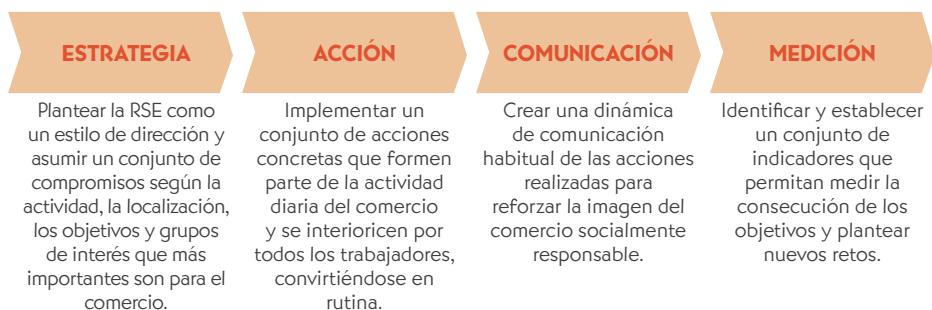


OBJETIVOS
DE DESARROLLO
SOSTENIBLE



OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

3. ¿Qué puedo hacer para ser un comercio responsable?



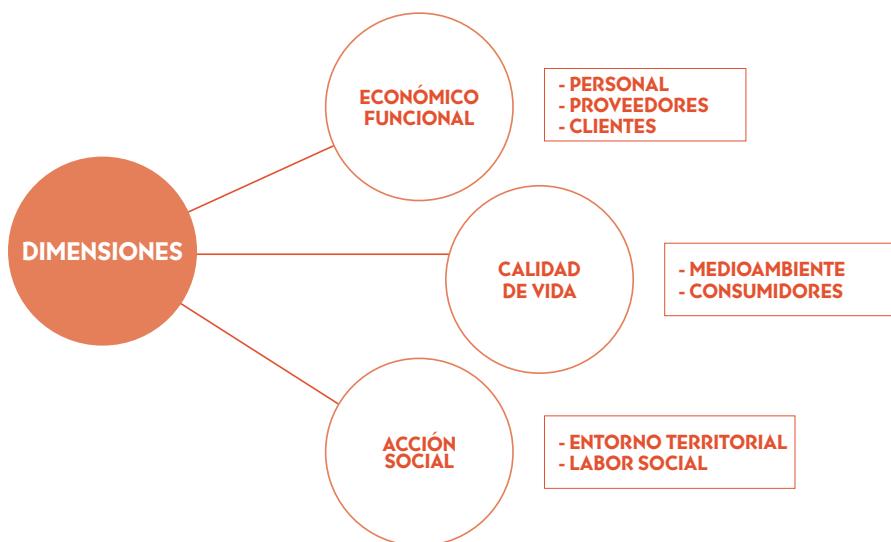
3.1. Estrategia.

La RSE presenta tres dimensiones y el comercio puede abordar varias de estas dimensiones o focalizar su esfuerzo en las que puede aportar más valor.

Dimensiones de la estrategia de RSE.

La estrategia de responsabilidad social está formada por tres dimensiones y varias áreas de actuación:

- ▶ **Área económico-funcional:** Se refiere a la ética y buen gobierno de la empresa con todos los grupos de interés en su actividad diaria, la eficiencia en las operaciones, la transparencia y la comunicación.
- ▶ **Área de calidad de vida:** Abarca todos los aspectos relacionados con el compromiso con el medio ambiente y la preservación del entorno.
- ▶ **Acción social:** Integra los aspectos relacionados con las personas de la organización y del entorno con el que la empresa interactúa y donde desarrolla su actividad.



3.2. ACCIÓN: conviértete en un Comercio Socialmente Responsable.

3.2.1. En el área económico-funcional.

El comercio debe adoptar una actitud proactiva y mejorar sus relaciones con los clientes. La empresa de comercio, además de realizar las labores habituales de venta de productos y servicios, debe establecer vínculos de confianza con sus clientes, a través de su atención, la calidad y la honestidad, generando valor a su marca.

Paralelamente, debe interactuar con proveedores o incluso con la competencia a través de asociaciones profesionales y otras fórmulas de diálogo y cooperación que permitan a todos avanzar en la consecución de objetivos empresariales a la vez que responsables.

Acciones dirigidas a cuidar las relaciones con los grupos de interés: clientes, proveedores, comunidad, etc.

CLIENTES

- ▶ Aporta información completa y fácilmente legible y accesible para el cliente sobre procedencia de productos, precios, servicios, etc.
- ▶ Mejora la comunicación con los clientes a través de medios *online* y Redes Sociales.
- ▶ Asesora e informa a los clientes para sensibilizarles sobre el consumo responsable.
- ▶ Recoge la opinión del cliente de forma sistemática y frecuente a través de encuestas para conocer su opinión sobre los productos, los servicios, la atención, la calidad, los precios, la profesionalidad, etc.
- ▶ Ofrece productos y/o servicios ventajosos para premiar la fidelidad.

PROVEEDORES

- ▶ Introduce criterios de compra responsables ligados al compromiso de los proveedores de no producir con trabajo infantil, procurar igualdad de oportunidades, etc.
- ▶ Exige a los proveedores transparencia en sus procesos de elaboración de productos, etiquetado y criterios medioambientales como el reciclaje, las emisiones de CO₂, etc.
- ▶ Establece una relación de colaboración para minimizar el uso de envases y plásticos, los impactos derivados del transporte.

COMUNIDAD

- ▶ Colabora y pertenece a asociaciones sectoriales y/o locales relacionadas con temas sociales, seguridad, calidad y sostenibilidad.
- ▶ Difunde una cultura socialmente responsable con el entorno.
- ▶ Aporta información a los colectivos para sensibilizar a los consumidores, administración, residentes, turistas, etc sobre las oportunidades y posibilidades que ofrece la adopción de una actitud responsable.

Del mismo modo, un comercio debe establecer una relación positiva con sus trabajadores para evitar los conflictos laborales y conseguir que los empleados sean cómplices del proyecto de negocio y que se sientan comprometidos con el mismo.

Comercios que venden productos con criterios responsables ligados a compromisos con proveedores.



The Circular Project Shop, Madrid

Espacio especializado en la comercialización y difusión de la moda sostenible y ética que busca una moda cuyos materiales se reutilicen, reciclen y optimicen. Un proyecto que se enmarca dentro de la Economía del Bien Común, en su espacio conviven marcas que han sido homologadas para ofrecer al cliente todas las garantías de un Comercio Justo.

Fuente: The Circular Project.

<http://thecircularproject.com/wordpress/>

Acciones dirigidas a mejorar la vida de los empleados.

IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

- ▶ Comunica de forma cuidada, sin lenguaje discriminatorio.
- ▶ Incluye colectivos con dificultades.
- ▶ Sensibiliza para eliminar prejuicios.

CONCILIACIÓN

- ▶ Posibilita la reducción de jornada o cambio de turnos que mejoren la conciliación familiar y laboral.
- ▶ Acercamiento del lugar de trabajo al hogar.
- ▶ Elección de periodos vacacionales.
- ▶ Convenios con guarderías.

SEGURIDAD LABORAL

- ▶ Analiza el puesto de trabajo para conocer los problemas vinculados al ejercicio de la actividad concreta.
- ▶ Elabora un Manual de Buenas Prácticas para prevención de riesgos laborales.
- ▶ Elabora un Plan de formación, información y difusión para dar a conocer las normas.
- ▶ Colabora con gimnasios, polideportivos, etc. para mejorar la salud de los empleados.

FORMACIÓN Y PROFESIONALIZACIÓN

- ▶ Consulta a los empleados para conocer las necesidades formativas.
- ▶ Elabora un plan de formación anual.
- ▶ Establece algún método de comunicación que permita a los empleados sugerir cambios, mejoras.
- ▶ Establece planes de promoción y mejora.

Comercios que apuestan por la integración de personas con diversidad funcional.



Fuente: inditex.

Las tiendas **Tempe Grupo Inditex** forman parte del proyecto **'for&from'** de Inditex, una iniciativa innovadora de integración laboral de personas con discapacidad. Actualmente, existen tres establecimientos, en Allariz (Ourense), Elche (Alicante) y Culleredo (A Coruña) que emplean a 22 personas, todas ellas con alguna discapacidad.

En estos establecimientos se vende calzado y complementos de la campaña anterior de todas las marcas comerciales de Inditex a precios reducidos.

La tienda de Culleredo está dotada además de numerosas soluciones técnicas para facilitar el acceso a cualquier cliente con discapacidad y se han cuidado en su diseño los aspectos medioambientales y de ecoeficiencia que permiten el cumplimiento de exigentes normativas en esta materia.

Comercios que apuestan por la conciliación familiar y laboral de sus trabajadores.



EDICIÓN JULIO 2019

ÍNDICE

LIDERAZGO Y ESTILO DE DIRECCIÓN

- 01 Política transparente de selección de personal.
- 02 Conceptos retributivos claros.
- 03 Evaluación del desempeño.
- * 04 Comité de relaciones internas para la prevención del acoso.

CALIDAD EN EL TRABAJO

- 05 Estabilidad del puesto de trabajo.
- 06 Jornadas de trabajo media inferior a 40 horas semanales.
- 07 Cinco semanas de vacaciones.
- 08 Complemento a la prestación de la Seguridad Social por enfermedad.
- 09 Servicio de teletrabajo.
- 10 Seguro de vida y accidentes.
- 11 Préstamos para socios y socias.
- 12 Descuentos comerciales.
- 13 Aparcamiento en la empresa.
- 14 Colaborador de empresas y áreas de descanso.
- 15 Servicio de catering en el comedor de la sede.
- 16 Agua embotellada gratuita en todos los centros de trabajo.
- 17 Viaje de Navidad.
- 18 Calendario laboral anual por trabajador y trabajadora.
- 19 Dos semanas de vacaciones en verano o compensación económica.
- 20 Pago para personal con discapacidad.
- 21 Colaboración de fotografía y video.
- 22 Elementos de cohesión.
- 23 Juntas de Socios y Socios Trabajadores.

- * 24 Jubilación anticipada o parcial.
- * 25 Formación en prevención de riesgos laborales.
- * 26 Reconocimientos médicos.
- * 27 Reparto de beneficios.

Flexibilidad temporal y espacial

- 28 Jornada continua en supermercados y plataformas.
- 29 Jornada flexible en oficinas de sede.
- 30 Intercambio de horas de trabajo por horas de descanso.
- 31 Reducción de jornada por estudios.
- 32 Permiso para cuidado de hijos y personas.
- 33 Posibilidad de acceder a las vacaciones tras la baja materna o el permiso de paternidad.
- 34 Proximidad del trabajo al domicilio.
- * 35 Excedencias voluntarias.
- * 36 Protocolo de protección para trabajadoras víctimas de violencia de género.

APOYO A LA FAMILIA

- 37 Período de lactancia acumulado de 23 días.
- 38 Permiso de paternidad de 10 semanas.
- 39 Permiso de 15 días para uniones de hecho.
- 40 Permiso en caso de nacimiento de hijos prematuros.
- 41 Permiso no retribuido por enfermedad de hijos e hijas o nietos.
- 42 Permiso no retribuido para acompañar a familiares o personas dependientes al médico.

Fuente: www.consum.es

3.2.2. En el área de calidad de vida.

Acciones sostenibles dirigidas a minimizar el impacto negativo del comercio y de su actividad que promuevan la colaboración con proveedores y productores del entorno.

Asimismo, acciones que sensibilicen a los clientes sobre la necesidad de comprar productos de la mejor calidad y que generen el menor impacto medioambiental.

Para ello, se plantean diferentes acciones distinguiendo entre el tipo de actividad que desarrolla el comercio.

Acciones dirigidas a mejorar la calidad de los productos y prestar especial atención a los clientes.

PRODUCTOS LOCALES-KMO

- ▶ Reduce las distancias de transporte y ahorra combustible y costes.
- ▶ Promueve la economía local.
- ▶ Minimiza el uso de productos químicos que puedan alargar la vida del producto.
- ▶ Minimiza el uso de embalajes y envases de plástico.

PRODUCTOS CON CRITERIOS DE SOSTENIBILIDAD

- ▶ Productos de proximidad que contribuyen a mantener la agricultura y el empleo en el entorno próximo.
- ▶ Productos locales porque mantienen mejor la calidad hasta el momento de su uso. Favorecen el conocimiento y recuperación de recetas tradicionales contribuyendo a impulsar la gastronomía local.
- ▶ Productos ecológicos que evitan el uso de pesticidas.
- ▶ Productos que no contengan aditivos, azúcares añadidos o grasas, entre otros.
- ▶ Vende productos no testados en animales. Productos veganos.

DESPERDICIO CERO

- ▶ Vende a granel para que el consumidor ajuste el consumo a las cantidades necesarias.
- ▶ Trata de favorecer la venta de productos con caducidad próxima mediante promociones y/o descuentos.
- ▶ Establece mecanismo de donación y redistribución de los excedentes alimentarios que son aptos para el consumo.
- ▶ Establece acuerdos con bancos de alimentos, entidades benéficas, garantizando todos los requisitos y condiciones de temperatura y conservación adecuados.
- ▶ Promueve entre sus clientes la reducción de residuos.

PRODUCTOS RECICLADOS

- ▶ Vende productos de comercio justo que no se fabrican mediante la explotación infantil.
- ▶ Recoge ropa usada de los clientes para reciclar y/o haz campañas de recogida para donar a otros países o entidades benéficas.
- ▶ Introduce entre tus productos, los que utilizan materiales reciclados o que no contaminan.
- ▶ Busca proveedores que certifiquen la fabricación con materiales que minimizan el impacto medioambiental.
- ▶ Favorece la venta de segunda mano de algunos productos a partir de colaboraciones con entidades benéficas.

Comercios que venden productos a granel para minimizar el uso de envases y plásticos.



Fuente: Pepita y Grano.

Comercios que promueven el consumo sostenible y saludable.



Fuente: @usaryreusar.

Comercios que venden productos realizados con materiales sostenibles.

Y SI LLEVAR GAFAS
PUDIERA SALVAR EL
OCÉANO ?

MONTURAS FABRICADAS 100% CON
PLASTICO DE MAR RECICLADO

NUESTRO CATÁLOGO



Fuente :: <https://www.sea2see.org>

Comercios que apuestan por reducir desperdicio alimentario.

2ª Semana contra el desperdicio
Junto a los soluciones



Mercadona participa en la 2ª Semana contra el desperdicio promovida por AECOC

23 de septiembre de 2019

Responsabilidad Social



Mercadona entrega 3.900 kilos de productos al Banco de Alimentos de Ceuta

23 de septiembre de 2019

Responsabilidad Social

Donaciones de alimentos

Mercadona donará diariamente productos a la residencia de ancianos La Concepción de Calahorra

18 de septiembre de 2019

Responsabilidad Social

Donaciones de alimentos



Nota de prensa

Mercadona y Lanzadera buscan empresas innovadoras para impulsar el cambio sostenible de la cadena alimentaria

10 de septiembre de 2019

Mercadona entrega al Banco de Alimentos de La Rioja 5.500 litros de leche

06 de septiembre de 2019

Responsabilidad Social

Donaciones de alimentos

Mercadona dona 13.500 litros de leche al Banco de Alimentos de las comarcas de Lleida

28 de agosto de 2019

Responsabilidad Social

Donaciones de alimentos

Fuente: Mercadona.

Acciones sostenibles dirigidas a preservar el medioambiente.

AHORRO ENERGÉTICO

- ▶ Utiliza bombillas de bajo consumo.
- ▶ Mantén limpias las bombillas y lámparas.
- ▶ Apaga los equipos informáticos cuando no se utilizan.
- ▶ La temperatura ideal está entre 22º y 24º en verano y entre 18º y 21º en invierno.

ENVASES Y EMBALAJES

- ▶ Minimiza el uso y distribución de bolsas de plástico y/o recipientes de comida.
- ▶ Separa los embalajes y residuos derivados de la actividad clasificándolos.
- ▶ Retorna los envases a los proveedores.
- ▶ Utiliza los puntos de recogida selectiva: identifica los servicios de recogida municipal disponibles (ecoparques o puntos limpios, servicio a puerta, etc.).

LOCALES CON CRITERIOS DE SOSTENIBILIDAD

- ▶ Recicla materiales utilizados en el comercio: papel, tinta de impresora, etc.
- ▶ Utiliza materiales de decoración realizados con materiales de menor impacto ambiental.
- ▶ Facilita la recogida productos contaminantes: pilas, tóner de impresora, etc.
- ▶ Usa productos de limpieza ecológicos y de baja toxicidad.

MOVILIDAD

- ▶ Utiliza vehículos sostenibles para la distribución de paquetería o para la mensajería: bicicletas, vehículos eléctricos, etc.
- ▶ Promueve el uso de transporte público.
- ▶ Dispón de espacio para que los clientes puedan aparcar bicicletas o patinetes.
- ▶ Contrata proveedores cuyos suministros se hagan con vehículos sostenibles.

Comercios que usan transporte sostenible.



Fuente: Establecix bici-amigo. Gasteiz On.



Fuente: Encicle, València.

Comercios que fomentan el desplazamiento a pie y contribuyen a reducir la contaminación y el tráfico en la ciudad.



Los comercios y Servicios In como miembros de nuestra Ciudad que nos preocupamos por nuestro entorno, por eso lanzamos la nueva campaña A peu pels aparadors.

En Comerç In apostamos por la sostenibilidad y por eso te proponemos que dejes el coche y disfrutes de los paseos por nuestras calles, de nuestros aparadores donde podrás ver las últimas novedades y tendencias en moda, calzado, decoración, hogar, joyería, infantil, muebles, menaje, moda íntima. Gafas, complementos.... Una gran variedad de productos y también de buena alimentación.

Hasta el 8 de noviembre en los aparadores de los comercios y Servicios In encontrarás consejos y frases que te harán reflexionar y te darán ideas para mejorar la movilidad, la sostenibilidad, el reciclaje y en definitiva de nuestro entorno, porque el pequeño comercio del centro urbano de nuestra Ciudad queremos contribuir para que entre todos y todas mejoremos nuestro medio ambiente.

Si participas en esta campaña podrás ganar 1 bicicleta, 5 smartwatch y otro smartwatch si participas al concurso de Facebook que te proponemos.

Fuente: Comercio In.

Comercios que contribuyen a eliminar las bolsas de plástico.



Fuente:Asociación Comercio de Villena.

Comercios que promueven el reciclaje.

The poster is for a recycling campaign from October 30 to November 24. It features a cartoon character of a man with brown hair and a mustache, wearing an orange checkered shirt, giving a thumbs up. The text on the poster includes: "DEL 30 D'OCTUBRE AL 24 DE NOVEMBRE", "EL CURIÓS CAS DE PERE BERNAT, que cada vegada que reciclava milloraba Ontinyent un grapat.", "Recida a la màquina del carrer Alcalde Paco Montés (Plaça Sant Domingo) i aconsegueix ecodinàries per a les teues compres i un muntó de regals més.", and logos for "Generació Digital", "3R REDUCIR RECICLAR REUTILIZAR", "Generalitat Valenciana", and "Ajuntament d'Ontinyent".

En Ontinyent lanzamos un proyecto muy novedoso y comprometido con el medio ambiente, dentro de la campaña de concienciación y sensibilización de la población mediante unas actuaciones promovidas desde la Asociación de Comercio, el Ayuntamiento, la Generalitat Valenciana y la Diputación de Valencia.

El pequeño comercio del centro urbano de Ontinyent se preocupa por su entorno y quiere hacer participar a la ciudadanía, es por eso que de la mano de Pere Bernat hemos lanzado una novedosa acción basada en las 3RS.

La campaña abarca diferentes acciones. Por una parte, en los comercios participantes se recogerán los toners y cartuchos de tinta vacíos que son productos muy contaminantes, y de todo el dinero que se obtenga de su venta a una empresa especializada se donará íntegro a AFAÓ (Asociación de Familiares i enfermos de Alzheimer).

Fuente: Comercio In.

Comercios que promueven el reciclaje y la reutilización de ropa usada.



Fuente: Terrassa Centre.

Donar & Rebre

Els comercis de TerrassaCentre adreçats a la campanya Tardor Solidària t'agradaran el seu gest amb descomptes o valls regal, que podràs utilitzar en les botigues on has depositat la roba per a properes comandes.

TerrassaCentre t'anima a fer aquesta temporada un canvi d'armari solidari!

Com ho pots fer?

- 1 Obre el teu armari

- 3 Deposita-la al contenidor que trobaràs a les nostres botigues

- 2 Trai roba que no et posis:
— roba de nadó
— roba de vestir (infantil, adult i dona)
— sabates (illes d'una boixa)
— bosses i cinturons
— roba de bany
— roba de llar

- 4 ... i pagaix del teu descompte de compra!

Terrassacentre es compromet a donar la roba recollida a Roba Amiga Cooperativa que dóna feina a persones en risc d'exclusió social.



Comercios que promueven transporte sostenible.



Fuente: <https://www.gasteizon.eus/es/>

3.2.3. En el área social.

Integra los aspectos relacionados con la creación de valor y acciones solidarias hacia el entorno en el que se localiza la actividad: eje comercial, barrio, ciudad, etc; y hacia las personas de ese lugar y otros colectivos: cultura, deporte, colectivos desfavorecidos, etc.

Acciones sociales.

ENTORNO TERRITORIAL

- ▶ Asóciate con empresas de la calle, zona o barrio para realizar acciones de promoción y de sensibilización como las que se han abordado anteriormente.
- ▶ Promueve y participa en actividades culturales y deportivas del municipio o del barrio.
- ▶ Realiza acciones conjuntas con otros sectores para dinamizar el eje o barrio.
- ▶ Pon en valor los comercios de la zona mediante acciones formativas e informativas.
- ▶ Desarrolla acciones dirigidas a mejorar la relación con clientes y ciudadanos.

LABOR SOCIAL

- ▶ Desarrolla junto a los comercios de tu zona una ruta escolar que aporte seguridad a los niños y niñas de camino al colegio.
- ▶ Pon especial interés en atender a colectivos con dificultades: mayores con problemas de movilidad y visión, personas con discapacidad, etc.
- ▶ Participa en actos voluntarios solidarios e implica a la población de tu barrio.
- ▶ Contrata algún servicio o compra algún producto elaborado por personas con riesgo de exclusión social.

Comercios que promueven la solidaridad de los residentes del entorno.



Fuente: Belén gigante de arena cuya recaudación se donó a ONG's. Centro Comercial Abierto de Teruel.

Comercios que promueven la solidaridad y la inclusión de personas sin hogar.



Fuente: Mercado Rojas Clemente.

Comercios que combinan acción social con medioambiente.



Promoción del deporte de la ciudad y realización de productos útiles (bolsos, cinturones) con las lonas publicitarias realizados por pacientes de la Asociacion Cris Velluters.

Fuente: Asociación de Comerciantes del Centro Histórico de València.

Comercios que decoran con elemnetos ornamentales realizados por personas con diversidad funcional.

Arbres de Nadal per als comerços del centre de Terrassa



Fuente: Árboles realizados por personas con diversidad funcional de l'Associació Prodís Terrasa.

Comercios amigos. Comercios que participan en un mapa de caminos escolares seguros.

Xino Xano,
Camins escolars segurs

L'Ajuntament de Riba-roja de Túria inicia els camí escolars:

- Data d'inici: l'octubre de 2019
- Itineraris senyalitzats i segurs per anar a l'escola
- Per a l'alumnat de les escoles de Riba-roja de Túria a partir de 3^{er} de primària

Xino xano està format per 7 camins que pots consultar a la pàgina web de l'Ajuntament: www.ribarroja.es

An illustration showing a school building labeled "ESCOLA" with a path leading to it, featuring flip-flop footprints on the ground.

Fuente: www.ribarroja.es

3.3. COMUNICACIÓN: “Cumple lo que cuentas y cuenta lo que haces”.

Las acciones que el comercio realiza para aportar valor a la comunidad y al resto de grupos de interés deben comunicarse para que quede constancia del esfuerzo que realiza, el alcance que tiene y la repercusión o impacto positivo en el entorno.

En este sentido se aconseja realizar, por una parte, una memoria de RSE, que puede publicarse en distintos medios y puede recogerse en un informe en soporte digital que puede estar visible en la web del comercio o en otro canal que se estime oportuno.

Además, es interesante realizar campañas y promociones para dar a conocer las acciones que se están desarrollando en materia de RSE en cada momento y visibilizarlas. Esta comunicación puede contribuir a mejorar la percepción que los clientes tienen del establecimiento o de la marca comercial en su conjunto.

Estas acciones de comunicación pueden hacerse de forma individual a través de email's, redes sociales, web, etc. pero también a través de alguna asociación de comerciantes o cualquier otra agrupación que se considere oportuna a estos efectos y que puede ampliar el impacto de la acción.

3.4. EVALUACIÓN: el punto de partida para plantearse retos futuros.

El comercio debe adoptar una actitud coherente con la RSE y, para ello, siguiendo el ejemplo de otras empresas, debe buscar medios y formas para conocer la evolución desde el punto de vista de los objetivos que se plantea en términos de RSE, los logros que alcanza y los nuevos retos tras la evaluación de resultados.

Mide tu Responsabilidad Social en función de tus respuestas a estas cuestiones.

- ¿Has logrado reducir el consumo de energía en el último año?
- ¿Has reducido la distribución de bolsas de plástico a tus clientes?
- ¿En cuanto has contribuido al desperdicio cero?
- ¿Cuánto transporte contaminante crees que has podido eliminar de tu actividad?
- ¿Has reducido los residuos y el uso de envases y embalajes?
- ¿Eres un comercio socialmente responsable?

Pregunta	Si	No	Observaciones
Ofrezco información a mis clientes de manera transparente y ética.			
Realizo acciones de concienciación con mis clientes.			
Tengo acuerdos de colaboración con mis proveedores para asegurar un producto acorde a mi responsabilidad.			
Participo en acciones solidarias que se organizan en mi ciudad/barrio.			
Colaboro de manera habitual con organizaciones no lucrativas que persiguen un bien social.			
Escucho a mis empleados y facilito la organización de tareas y horarios.			
Se facilita formación de empleados.			
Ofrezco productos con criterios de sostenibilidad: km0, comercio justo, proximidad, ecológicos, etc.			
Mis productos son respetuosos con el medioambiente.			
Informo y muestro la procedencia de mis productos.			
Promuevo el consumo responsable y participo con entidades benéficas para donar productos que ya no puedo vender.			
Reduczo el uso de bolsas de plástico entre mis clientes.			
Ofrezco envases y embalajes respetuosos con el medio ambiente.			
Retorno los envases a los proveedores.			
Gestióno los residuos que genera mi negocio de manera óptima, separándolos por tipo de residuo.			
Trato de reducir el uso de envases y embalajes.			
Tengo un programa de reutilización/reciclaje de productos.			
La iluminación de mi negocio utiliza dispositivos de bajo consumo /led.			
En la limpieza del negocio trato de utilizar productos de limpieza ecológicos y menos contaminantes.			
Controlo el consumo de energía de mi local.			
Hago un uso eficiente de aparatos de climatización.			
Uso temporizadores para la iluminación nocturna de mi negocio.			

4. Créditos-Bibliografía

- ▶ Cámara de Comercio, Industria, Servicios y Navegación de Valencia. Guía de comercio sostenible. www.camaravalencia.com
- ▶ Cámara de Comercio, Industria, Servicios y Navegación de Valencia. Guía de buenas prácticas para la gestión de los residuos de envases de origen comercial.
- ▶ Ministerio de Industria, Comercio y Turismo. La responsabilidad social empresarial en la pequeña y mediana empresa. Guía de buenas prácticas. Proyecto impulsa RSE-Pyme. 2011
- ▶ Rodriguez, M. en Distribución y Consumo 156. "El consumo responsable y la responsabilidad social empresarial (RSE). 2016.
- ▶ Ley 18/2018, de 13 de julio, para el fomento de la responsabilidad social. BOE nº 223 (14 de septiembre de 2018). Comunitat Valenciana.

5. Glosario

- ▶ Responsabilidad Social²: conjunto de compromisos voluntarios de diverso orden económico, social, ambiental y de buen gobierno adoptados por las empresas, las organizaciones e instituciones públicas y privadas, que constituyen un valor añadido al cumplimiento de la legislación aplicable y de los convenios colectivos, contribuyendo a la vez al progreso social y económico en el marco de un desarrollo sostenible.
- ▶ Grupos de interés³: aquellos colectivos que se ven afectados directa o indirectamente por el desarrollo de la actividad de la empresa y, por tanto, tienen también la capacidad de afectar directa o indirectamente el desarrollo de ésta.
- ▶ Comercio justo⁴: sistema comercial basado en el diálogo, la transparencia y el respeto que busca una mayor equidad en el comercio internacional prestando especial atención a los criterios sociales y ambientales, recogidos en la Resolución del Parlamento Europeo sobre comercio justo y desarrollo (2005/2245 (INI)), de 6 de julio de 2016, o la que la sustituya. Contribuye al desarrollo sostenible ofreciendo mejores condiciones comerciales y asegurando los derechos de productores y productoras y trabajadoras y trabajadores desfavorecidos.

2 Ley 18/2018, de 13 de julio, para el fomento de la responsabilidad social. BOE nº 223 (14 de septiembre de 2018). Comunitat Valenciana.

3 Ibidem.

4 Ibidem.

- ▶ Productos socialmente responsables: el que se produce, realiza y comercializa de acuerdo con las buenas prácticas de responsabilidad social, con la política integrada de productos y servicios y la normativa europea sobre condiciones sociales de la empresa, concebido con criterios de accesibilidad universal y diseño para todos y excluyendo su posible uso o consumo en contra de los derechos humanos o con deterioro de la calidad del medio ambiente.
- ▶ Consumo socialmente responsable⁵: conducta consistente en la inclusión de criterios éticos, sociales o ambientales a la hora de contratar servicios o comprar y consumir productos.
- ▶ Código ético⁶: declaración formal de una organización pública o privada de someterse a una autorregulación vinculante y vinculada al repertorio de las buenas prácticas de responsabilidad social. Así, como, en su caso, la exigencia de esas buenas prácticas a proveedores, contratistas y concesionarios.
- ▶ Desarrollo sostenible: aquel que satisface las necesidades de la generación presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades y que se encuentre en la intersección de la esfera social, económica y medioambiental.

5 Ibidem.

6 Ibidem.



Oficina Comercio y Territorio

GUÍAS PARA EL COMERCIO DE PROXIMIDAD

Oficina Comercio y Territorio - PATECO

Consejo de Cámaras de Comercio, Industria, Servicios y
Navegación de la Comunitat Valenciana

www.pateco.org



Comunitat Valenciana



GENERALITAT
VALENCIANA

Conselleria de Transparència,
Responsabilitat Social,
Participació i Cooperació

