

FORMACIÓN PROFESIONAL · RECURSOS HUMANOS Y RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA · UNIDAD 8

Comprobar resultados y rendir cuentas

El borrador de Darío empieza: «Todos los compromisos están cumplidos». El registro dice 6 de 10 con evidencia, 2 en curso, 2 sin iniciar y una acción correctora grave abierta. ¿Qué puede firmar la dirección?

PARA EMPEZAR

En esta unidad aprenderás a...

- Convertir compromisos de responsabilidad social en un plan de acción con responsables y fechas.
- Definir indicadores con población, numerador, denominador y fuente.
- Diseñar puntos de control y tratar hallazgos con acciones correctoras.
- Redactar un informe que diga lo que está comprobado y lo que no.
- Revisar el ciclo completo de las políticas de personas para mejorarlo.

SITUACIÓN DE PARTIDA

«Todos los compromisos están cumplidos»

Miércoles 30/06/2027. Termina el primer semestre del plan de responsabilidad social de **Nexo** para sus políticas de personas (caso **RSC01**). **Darío** ha preparado el borrador del informe para la dirección: *«Todos los compromisos están cumplidos»*.

Samira revisa el registro de evidencias y no le salen las cuentas: hay compromisos ejecutados, otros en marcha y **dos que ni siquiera han empezado**. Y una acción correctora importante sigue abierta.

La coordinación pide un **tablero de indicadores**, un **plan de controles** para el segundo semestre y un **informe** que la dirección pueda firmar sin miedo a que alguien lo desmienta.

❓ ¿Es lo mismo «hemos empezado» que «hemos cumplido»?

❓ ¿Se puede calcular una nota media de lo responsable que es una empresa?

❓ ¿Quién debería poder comprobar lo que una empresa dice de sí misma?

❓ Si algo salió mal, ¿conviene contarlo en el informe?

MAPA DE LA UNIDAD

Lo que vamos a ver

8.1 Plan de acción de responsabilidad social

8.2 Indicadores de personas y de RSC

8.3 Control y auditoría social

8.4 Informe y rendición de cuentas

8.5 Revisión del ciclo y mejora continua

¿Cumplido o en curso?


Darío

Listo. El informe dice que todo está cumplido.

Cuatro compromisos no tienen evidencia y la A2 sigue abierta.


Samira


Elena

Entonces escribimos lo que hay. Y la A2, la primera, con fecha.

Cambio «cumplido» por «en curso» y adjunto las evidencias.


Darío

CLAVE

Rendir cuentas es decir **qué se prometió, qué se hizo, qué no y por qué**. Lo demás es publicidad.

Un compromiso sin responsable es una declaración de intenciones

El plan de acción convierte cada compromiso en algo comprobable.

❓ **Problema**
Qué resuelve el compromiso.

→

🎯 **Objetivo SMART**
Específico, medible, alcanzable, relevante y con tiempo.

→

🛠️ **Acciones y recursos**
Qué se hace, con qué horas y medios.

→

👤 **Responsable y fecha**
Quién lo hace y cuándo vence.

→

📏 **Indicador**
Cómo se medirá.

→

📎 **Evidencia**
El documento que demostrará que se ha hecho.

CLAVE
«Mejorar la igualdad» no es SMART. «A 31/12/2027, registro retributivo con medias y medianas por puesto de igual valor» sí.

8.1 · EJEMPLO

El compromiso 7 convertido en plan

ELEMENTO	COMPROMISO 7 · REGISTRO RETRIBUTIVO
Problema	El registro no compara puestos de igual valor
Objetivo SMART	A 31/12/2027, registro con medias y medianas por sexo y por puesto de igual valor
Acciones	Valorar los puestos A y B (unidad 7); recoger salarios, complementos y extrasalariales; revisar con una segunda persona
Responsable • recursos	Gestión laboral · 20 horas de trabajo y la hoja de valoración
Indicador	Puestos valorados / puestos del registro
Evidencia	Registro firmado y fecha de entrega a la representación, si la hay

CLAVE

Cada fila responde a una pregunta: **qué, cuánto, cuándo, quién y con qué prueba**.

Diez compromisos a 30/06/2027

N.º	COMPROMISO	ESTADO	EVIDENCIA
1	Convocatorias de formación con alternativa accesible	Ejecutado	F01 y F01-B
2	Entrevistas estructuradas con anclajes	Ejecutado	Actas SEL01 y SEL02
3	Registro de conflictos de interés	Ejecutado	Registro de conflictos
4	Accesos a expedientes según la función	Ejecutado	Matriz COM01 revisada
5	Evaluación de transferencia de cada acción formativa	Ejecutado	Informe F01
6	Rúbrica de desempeño publicada antes	Ejecutado	Rúbrica DES02
7	Registro retributivo por puesto de igual valor	**En curso**	Borrador sin puestos A y B
8	Protocolo frente al acoso con la representación	**En curso**	Acta de la primera reunión
9	Encuesta de clima con resultados publicados	**No iniciado**	—
10	Estudiar si procede un canal interno de información	**No iniciado**	—

Plan ficticio del semestre 1 de 2027.

CLAVE

Seis con evidencia, dos en curso y dos sin iniciar: **no** «todos cumplidos».

El canal interno depende del tamaño

⚖️

*Están obligadas a disponer de un sistema interno de información las personas físicas o jurídicas del sector privado que tengan contratados **50 o más trabajadores**, además de otros supuestos que fija la ley.*

Ley 2/2023, de 20 de febrero, art. 10 · Consulta la versión vigente

SUJETO OBLIGADO

Empresas privadas con 50 o más personas trabajadoras y otros supuestos legales.

NO OBLIGA A…

No se puede afirmar para Nexo: su plantilla total no está acreditada en el caso. Por eso el compromiso 10 dice «estudiar si procede».

CLAVE

Antes de prometer o exigir, **comprueba la aplicabilidad**.

Cada porcentaje con su denominador

Indicador = numerador / denominador (× 100 o × 1.000)

Rotación voluntaria (Brezo, ficticia)	6 / 80 × 100	**7,5 %**
Absentismo (caso I01)	24 / 480 × 100	**5 %**
Horas de formación por participante (F01)	14 / 4	**3,5 horas**
Índice de incidencia de accidentes (Brezo)	2 / 80 × 1.000	**25**

Brecha salarial del caso RET01: 5,56 %, con sus límites (microbase de cuatro salarios).

CLAVE

Un porcentaje sin denominador no dice nada; con el denominador equivocado, **miente**.

Antes de calcular, escribe la ficha

CAMPO	HORAS DE FORMACIÓN POR PARTICIPANTE · F01
Definición	Horas de formación realmente asistidas por cada participante
Población	Las 4 personas convocadas a F01
Numerador • denominador	14 horas asistidas · 4 participantes
Fuente • periodo	Hojas de asistencia · noviembre de 2026
Responsable	Equipo de personas
Qué no mide	Si lo aprendido se aplica en el puesto

CLAVE

Antes de comparar, comprueba que **población y periodo** son los mismos. Antes de concluir, pregúntate qué no mide.

Un tablero con fichas no es un «índice Nexo»



Tablero con fichas

Asistencia a F01 87,5 % (4 personas), ausencia en I01 5 % (480 horas), brecha RET01 5,56 % (4 salarios): cada uno con su población y su periodo.

VS



Media de todo

(87,5 + 5 + 5,56) / 3 = 32,69. Un número que no mide nada: es sumar peras con kilómetros.

CLAVE

Juntarlos en un tablero es útil si cada uno lleva su ficha; **promediarlos no tiene sentido**.

🙋 PREGUNTA PARA LA CLASE

La empresa ficticia Brezo tuvo 80 personas de plantilla media, 4 bajas voluntarias y 2 despidos en 2026. ¿Cuál es su rotación voluntaria?

A 7,5 %

B 5 %

C 2,5 %

✔ Rotación voluntaria = bajas voluntarias / plantilla media × 100 = 4 / 80 × 100 = 5 %. Los despidos no son bajas voluntarias: los decide la empresa (actividad 5).

Marcar «hecho» no es cerrar

1

Hallazgo

Desviación encontrada en un control, con su gravedad.

→

2

Acción correctora

Con responsable y fecha.

→

3

Evidencia de cierre

Se comprueba que la corrección funciona.

→

4

Cierre

Solo entonces se cierra.

CLAVE

A2: un acceso a expedientes no se retiró a tiempo. Acción: retirar el acceso y revisar permisos antes del **15/07/2027**; cierre con la lista de permisos revisada, fechada y firmada.

Vencían cuatro; una sigue abierta

Vie 15/01

A1 · cerrada a tiempo

Enlazar siempre la versión validada en las convocatorias.

Mié 31/03

A2 · abierta y grave

Retirar el acceso a expedientes de una persona que cambió de área.

Vie 30/04

A3 · cerrada a tiempo

Corregir la fórmula del acta de selección.

Lun 31/05

A4 · cerrada a tiempo

Subtitular el vídeo de acogida.

CLAVE

3 / 4 = **75 %** a tiempo. La A2 no se diluye en la media: se informa aparte.

SA8000 frente a ISO 26000



SA8000

Norma certificable sobre condiciones de trabajo. Solo una entidad acreditada certifica.

VS



ISO 26000

Guía de responsabilidad social. No es certificable: nadie está «certificado en ISO 26000».

CLAVE

Una **auditoría interna** comprueba si se cumple lo prometido, pero no da ningún sello.

Las selecciones del semestre, con método

FASE	QUÉ SE HACE
Alcance	Las selecciones del semestre: SEL01 y SEL02
Criterios	Ley 15/2022, RGPD y el compromiso 2 del código de conducta
Muestra	Las dos actas, las hojas de entrevista y las comunicaciones
Evidencias	Regla aprobada antes, notas de evidencia, mensajes sin datos de otras personas
Informe	Hallazgos, gravedad, acciones correctoras y fecha de seguimiento

CLAVE

Además de los controles, los hallazgos llegan por reclamaciones, canal interno, representación de la plantilla e Inspección de Trabajo.

La frase no puede decir más que la evidencia

REGISTRO	FRASE EXAGERADA	FRASE AJUSTADA
Se aprobó un formulario de ajustes	«Hemos eliminado las barreras»	«Hemos aprobado el formulario; comprobaremos su uso en la próxima convocatoria»
2 compromisos en curso	«Avanzamos en todo»	«2 compromisos están en curso; terminan en septiembre»
A2 abierta	(no se menciona)	«Una acción correctora grave sigue abierta; nueva fecha: 15/07»

CLAVE

Informe = **hechos** con cifras y evidencias + **límites** + **pendientes** + **próximos pasos**.

¿Quién debe informar? Dos umbrales a la vez

EMPRESA (FICTICIA)	PLANTILLA	CIFRA DE NEGOCIOS	¿OBLIGADA?
A	1.200	500 M€	Sí: supera los dos umbrales
B	1.200	300 M€	No: no supera la cifra de negocios
C	800	600 M€	No: no supera la plantilla

Directiva (UE) 2026/470 («Ómnibus I»): más de 1.000 personas trabajadoras de media y más de 450 millones de cifra de negocios. Transposición hasta el 19/03/2027; mientras, en España sigue la Ley 11/2018. Consulta la versión vigente.

CLAVE

El informe de Nexo es **voluntario y didáctico**: ni «conforme con ESRS», ni «auditado», ni «certificado». Lo contrario es *socialwashing*.

Lo aprendido vuelve al principio



Planificar

El plan de acción.



Hacer

Ejecutar las acciones.



Comprobar

Indicadores y controles.



Actuar

Corregir y ajustar el plan.

CLAVE

Ejemplos de Nexo: justificar los pesos antes de publicar (SEL01), separar medidas en el tiempo (F01), ficha del puesto antes de convocar (DES01), registro con valoración de puestos (RET01), control de accesos en cada cambio de puesto (A2).

🙋 PREGUNTA PARA LA CLASE

Si en julio se cerraran con evidencia los compromisos 7 y 8, ¿qué daría el tablero?

A Cumplimiento verificado 80 %; ejecución iniciada 80 %

B Cumplimiento verificado 80 %; ejecución iniciada 100 %

C Cumplimiento verificado 60 %; ejecución iniciada 100 %

✔ (6 + 2) / 10 = 80 % cumplido con evidencia. Los iniciados siguen siendo 8 de 10: el 9 y el 10 no han empezado (caso resuelto, «Ahora tú»).

CASO RESUELTO · PASO A PASO

El tablero del semestre de RSC01



Samira, para la dirección

Lunes 05/07/2027. Samira corrige el borrador de Darío con el registro de evidencias. Datos ficticios.

1. **Contar por estado.** De 10 compromisos: 6 ejecutados con evidencia (1 a 6), 2 en curso (7 y 8) y 2 no iniciados (9 y 10).

2. **Dos indicadores distintos.** Cumplimiento verificado 6 / 10 = **60 %**; ejecución iniciada (6 + 2) / 10 = **80 %**. El 80 % no es «cumplido».

3. **Acciones correctoras.** Vencían 4 y se cerraron a tiempo 3: 3 / 4 = **75 %**.

4. **Lo grave, aparte.** La A2 es un riesgo para la confidencialidad: apartado propio, sin datos personales, nueva fecha 15/07/2027 y responsable.

5. **El tablero.** Cada indicador con operación, resultado y límite; el 10, pendiente de comprobar la aplicabilidad.

✔ **Primera frase del informe: «De los 10 compromisos del semestre, 6 están cumplidos con evidencia, 2 en curso y 2 sin iniciar». Voluntario y sin ninguna certificación.**

El resumen que recibió Darío

Frases de un asistente de IA y del borrador del tablero. Pulsa cada tarjeta.

«Nexo ha cumplido 8 de sus 10 compromisos (80 %)»

BULO

8 de 10 están iniciados; cumplidos con evidencia, 6 (60 %).

«Todas las acciones correctoras se cerraron en plazo»

BULO

Se cerraron 3 de 4 (75 %); la A2 sigue abierta y es grave.

«Con un plan de igualdad, Nexo estará obligada a la CSRD desde 2027»

BULO

Tras Ómnibus I, la CSRD exige más de 1.000 personas y más de 450 millones de cifra de negocios.

«Conviene certificar el plan con la ISO 26000»

BULO

La ISO 26000 es una guía y no es certificable.

«Un hallazgo se cierra cuando se comprueba que la corrección funciona»

REALIDAD

Marcar «hecho» no es cerrar (8.3).

REPASO

Ideas clave

- Un compromiso solo es real en un plan de acción: problema, objetivo SMART, acciones, responsable, recursos, fecha, indicador y evidencia.
- Un objetivo SMART es específico, medible, alcanzable, relevante y con tiempo definido.
- Antes de prometer o exigir hay que comprobar la aplicabilidad: el sistema interno de información obliga desde 50 personas trabajadoras (Ley 2/2023, art. 10).
- Todo indicador necesita su ficha: definición, población, numerador, denominador, fuente, periodo, responsable y qué no mide.
- No se promedian indicadores de poblaciones distintas: un «índice Nexo» de 87,5, 5 y 5,56 no mide nada.
- Un hallazgo lleva acción correctora con responsable y fecha, y solo se cierra cuando se comprueba que la corrección funciona.
- Auditar no es certificar: SA8000 es certificable; ISO 26000 es una guía no certificable.
- El informe da hechos, límites, pendientes y próximos pasos, con frases ajustadas a la evidencia; lo grave va aparte.
- RSC01: 60 % cumplido con evidencia, 80 % iniciado y 75 % de correctoras a tiempo; la A2, abierta y grave, con nueva fecha 15/07/2027.



¡Ahora te toca a ti!

Repasa, practica y comprueba lo que has aprendido.

📝 **Resumen**

✅ **Test**

👆 **Interactivos**

Libro, presentaciones, resúmenes y tests gratis en **josesande.com**