



goodcorporation

The GoodCorporation Standard

(Revised June 2004)

The GoodCorporation Standard is based on a core set of principles that define a framework for responsible management in any type of organisation. Under each principle, the Standard sets out management practices that can be assessed to determine how well the organisation works in reality. GoodCorporation uses an independent verification process that looks at four levels of evidence for each individual practice, and assesses them against a five-point scale.

The verifier checks

that a policy exists

policy documents are reviewed

that a system is in place to implement the policy

systems are examined

that records exist which show that the system works in practice

a sample of records is reviewed

that stakeholders, when asked, agree that the system works and is fair

interviews are held with employees, customers, suppliers, shareholders, community and environmental groups

The verifier awards grades

fail

there is no policy or system, or it has largely broken down

minor non-compliance

there is a policy and system but it is not always working

observation

there is a policy and system that works but potential improvements have been identified

merit

the policy and system work well

commendation

the policy and system are examples of best practice

Any organisation can undergo verification. A confidential report is produced setting out the grade for each practice based on the assessment evidence, and commentary on potential improvements. Organisations that demonstrate working policies and practices for all points set out in the Standard attain GoodCorporation Membership. Membership is renewed by annual re-verification.

An independent Accreditation Council approves all verification reports and deals with any disputes regarding assessments. The verification is not designed to be an audit of every activity or an endorsement of the organisation's products or services.

The GoodCorporation Standard was established in June 2001 and developed in partnership with the Institute of Business Ethics. This document shows the first revision to the Standard, released in June 2004, in English and Spanish.

The GoodCorporation principles and assessed practices

While the organisation is accountable to its shareholders (or equivalent for not-for-profit organisations), it takes into account the interests of all its stakeholders including employees, customers and suppliers, as well as the community and environment in which it operates.

1. Employees

The organisation provides clear and fair terms of employment.

EMP1: There are clear employment terms and conditions for all staff.

EMP2: There is a clear disciplinary procedure.

EMP3: An effective employee grievance procedure is in operation.

EMP4: The terms for leaving the organisation are explicit.

EMP5: Freedom of association and organisation of employees is respected.

EMP6: An employee consultation process is in operation.

EMP7: Compliance with relevant employment laws and regulations is monitored.

The organisation provides clean, healthy and safe working conditions.

EMP8: There is a health and safety policy with procedures for protecting and monitoring employees' health and safety.

EMP9: Training is undertaken to ensure that all employees are able to implement the organisation's health and safety policy and practices.

The organisation has a fair remuneration policy everywhere it operates.

EMP10: Employees know how and when their remuneration is determined.

EMP11: Local cost of living and pay norms are taken into consideration when determining remuneration.

The organisation strives for equal opportunities for all present and potential employees. It does not discriminate on grounds of colour, ethnic origin, gender, age, religion, political or other opinion, disability or sexual orientation.

EMP12: An equal opportunities policy statement exists and is monitored. The policy states the intention to recruit, promote and reward employees on the basis of merit alone.

EMP13: Procedures are in place to respond to accusations of workplace discrimination.

The organisation encourages employees to develop skills and progress in their careers.

EMP14: Employees have appropriate training for their work.

EMP15: Employees have a performance review, at least annually, which includes consideration of skills development and career prospects.

The organisation does not tolerate any sexual, physical or mental harassment or bullying of its employees.

EMP16: There is a policy to treat all employees with respect and no forms of harassment are tolerated.

EMP17: Procedures are in place to respond to accusations of workplace harassment or bullying.

The organisation does not employ underage staff.

EMP18: There is a process to ensure that child labour is not employed. In exceptional circumstances where an organisation employs child labour, it must undertake a responsible replacement of that child labour with adult labour.

2. Customers

The organisation is honest and fair in its relationships with its customers.

CUS1: Terms of business, which explain clearly the basis of the contract with customers, are respected.

CUS2: Personal information received from customers is protected and used only in ways explicitly agreed.

CUS3: The organisation ensures that all advertising and public statements are honest.

CUS4: There is a process for registering and resolving customer complaints and comments against a defined timescale.

CUS5: There is a policy not to use intellectual property, such as copyrights, trademarks, patents or software belonging to customers, without express permission.

CUS6: Customer feedback is taken into account in developing customer policies and practices.

The organisation provides the standards of products and services that have been agreed.

CUS7: The specification of products and services is clear, including where appropriate total cost, delivery charges and timescales for delivery.

CUS8: The organisation's obligations after a product or service is sold are clearly stated.

CUS9: The organisation is open to dialogue to protect the interests of vulnerable consumer groups.

The organisation takes all reasonable steps to ensure the safety and quality of the goods and services it provides.

CUS10: As appropriate, goods and services have accurate and clear information and labelling regarding their content, safe use, maintenance, storage and disposal.

CUS11: Where applicable, the organisation co-operates fully and in a transparent manner with public authorities in the prevention or removal of serious threats to public health and safety deriving from consumption or use of the products or services.

The organisation does not offer or accept bribes or substantial favours.

CUS12: There is a policy not to offer, pay, solicit or accept bribes in any form to or from customers.

CUS13: There is a process for monitoring and checking that the organisation does not offer, pay, solicit or accept bribes in any form to or from customers.

3. Suppliers and subcontractors

The organisation is honest and fair in its relationships with its suppliers and subcontractors.

SUP1: Terms of business, which explain clearly the basis of the contract with suppliers, are respected.

SUP2: Personal information received from suppliers and subcontractors is protected and used only in ways explicitly agreed.

SUP3: There is a process for registering and responding to supplier and subcontractor complaints and comments against a defined timescale.

SUP4: Supplier and subcontractor feedback is taken into account in developing supplier and subcontractor policies and practices.

SUP5: Where business terms are changed, reasonable time is allowed before implementation.

SUP6: There is a policy not to use intellectual property, such as copyrights, trademarks, patents or software belonging to suppliers or subcontractors, without express permission.

The organisation pays suppliers and subcontractors in accordance with agreed terms.

SUP7: There is an accurate list of invoices and payments, including overdue payments, which demonstrates that suppliers and subcontractors are routinely paid in accordance with agreed terms.

The organisation does not offer or accept bribes or substantial favours.

SUP8: There is a policy not to offer, pay, solicit or accept bribes in any form to or from suppliers.

SUP9: There is a process for monitoring and checking that the organisation does not offer, pay, solicit or accept bribes in any form to or from suppliers.

The organisation encourages suppliers and subcontractors to adopt responsible business practices.

SUP10: A process is in place to inform suppliers and subcontractors about the organisation's adherence to this Standard and encourage them to abide by its principles.

4. Community and environment

The organisation aims to make the communities in which it works better places to live and do business.

COM1: The organisation understands its impacts on the communities in which it operates and has a process to minimise any negative impacts.

COM2: A process is in place to deal with enquiries and complaints from members of local communities in which the organisation operates.

COM3: Community projects and activities are supported in the localities in which the organisation operates.

COM4: Employees are encouraged to help local community organisations.

COM5: There is a policy to compete fairly and there are procedures in place to prevent anti-competitive behaviour.

The organisation aims to be sensitive to the local community's cultural, social and economic needs.

COM6: The organisation is open to dialogue with relevant community groups where there are concerns about the products, services or operations of the organisation.

COM7: The organisation has purchasing and recruitment policies that favour the communities in which it operates.

The organisation endeavours to protect and preserve the environment where it operates.

COM8: The organisation assesses its environmental impacts in terms of use of resources (such as materials, energy and water) and production of waste and pollution.

COM9: The organisation prioritises its environmental impacts and has a monitored programme for continuous reduction of impacts.

COM10: Compliance with environmental regulations and industry specific codes of practice is monitored.

5. Shareholders and other suppliers of finance

The organisation is financially accountable to its shareholders.

SHA1: There is a regular review that provides shareholders (or their equivalent) with a clear understanding of the organisation's operations and finances.

SHA2: A verification or inspection of finances is carried out on behalf of a majority of shareholders (or equivalent) when and if they require it.

The organisation communicates to shareholders all matters that are material to an understanding of the future prospects of the organisation.

SHA3: The organisation's plans and prospects are documented and available to all concerned.

The organisation aims to protect shareholders' funds, manage risks and ensure that funds are used as agreed.

SHA4: The senior management regularly assesses its processes to safeguard assets against loss and fraudulent use.

SHA5: The senior management regularly assesses the significant financial and non-financial risks and has appropriate controls in place to manage them.

SHA6: Relevant material issues are disclosed to shareholders equally and in a timely fashion.

SHA7: There are procedures to guard against insider trading.

The organisation communicates to shareholders (or their equivalent) all matters that are material to an understanding of the organisation's governance.

SHA8: The principles and practices of corporate governance are clearly communicated to shareholders (or equivalent) and variances from any relevant code of corporate governance justified.

SHA9: A process is in place to deal with queries and complaints regarding corporate governance from shareholders.

6. Management commitment

The organisation will do all in its power to conform to the letter and spirit of this Standard.

MAN1: The responsibility for adhering to this Standard, and the commitment of the organisation to it, rests with the senior management team.

MAN2: Complaints and comments from stakeholders are taken seriously and dealt with.

Carta de principios y requisitos de la evidencia

A pesar de que la organización es responsable ante sus accionistas (o su equivalente en el caso de organizaciones sin ánimo de lucro), tiene en cuenta los intereses de todos los grupos relacionados, incluyendo sus empleados, clientes, y proveedores, así como el medio ambiente y las comunidades de los países donde trabaja.

1. Empleados

La organización ofrece condiciones de empleo transparentes y justas.

- EMP1: Existen términos y condiciones de empleo claras para todo el personal.
- EMP2: Existe un procedimiento disciplinario claro.
- EMP3: Hay un procedimiento efectivo en funcionamiento para la tramitación de quejas de los empleados.
- EMP4: Las condiciones para dejar la organización son explícitas.
- EMP5: La libertad de asociación y organización de los empleados es respetada.
- EMP6: Existe un procedimiento en funcionamiento de consulta a los empleados.
- EMP7: Se controla y verifica el acatamiento de leyes y normas laborales.

La organización proporciona buenas condiciones laborales de higiene, salud y seguridad.

- EMP8: Existe una política de salud y seguridad para los empleados que incluye procedimientos para proteger y controlar la salud y seguridad de los mismos.
- EMP9: Se realizan sesiones de formación para garantizar que los empleados son capaces de implementar la política y prácticas de salud y seguridad de la organización.

La organización tiene una política de remuneración justa en todos los países donde opera.

- EMP10: Los empleados saben cómo y cuando se determina su remuneración.
- EMP11: El costo de vida y las normas de remuneración locales se toman en consideración cuando se determina la remuneración.

La organización se esfuerza por ofrecer igualdad de oportunidades para todos sus empleados, presentes y potenciales. No discrimina por razón de raza, origen étnico, sexo, edad, religión, opinión política o de otro tipo, minusvalía u orientación sexual.

- EMP12: Existe una política expresa de igualdad de oportunidades y se controla su cumplimiento. Dicha política manifiesta la intención de contratar, ascender y recompensar a los empleados en base exclusivamente a sus méritos.
- EMP13: Se han implementado los procedimientos pertinentes para tratar las acusaciones de discriminación en el lugar de trabajo

La organización anima a sus empleados a desarrollar sus habilidades y a progresar laboral y profesionalmente.

- EMP14: Los empleados tienen formación adecuada para su trabajo.
- EMP15: Los empleados tienen una evaluación de desempeño, al menos una vez al año, que incluye una consideración del desarrollo de habilidades y de sus perspectivas laborales y profesionales.

La organización no tolera ningún tipo de acoso, abuso o intimidación sexual, física o mental de sus empleados.

- EMP16: Existe una política para tratar a todos los empleados con respeto y ninguna forma de acoso es tolerada.
- EMP17: Se han implementado los procedimientos pertinentes para tratar las acusaciones de acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo.

La organización no emplea a menores de edad.

- EMP18: Existe un proceso para garantizar que no se emplea trabajo infantil. En las circunstancias excepcionales en que la organización emplee trabajo infantil, deberá llevar a cabo un reemplazo planificado del trabajo infantil por trabajo adulto.

2. Clientes

La organización es honesta y justa en las relaciones con sus clientes.

CUS1: Los términos comerciales, que explican claramente las bases del contrato con los clientes, son respetados.

CUS2: La información personal recibida de los clientes es protegida y utilizada solamente de maneras explícitamente acordadas.

CUS3: La organización garantiza que toda su publicidad y declaraciones públicas son honestas.

CUS4: Existe un procedimiento para registrar y resolver las reclamaciones y comentarios de los clientes dentro de unos plazos determinados.

CUS5: Existe una política de no-utilización de propiedad intelectual, tal como derechos de autor, marcas registradas, patentes o programas informáticos (software), perteneciente a los clientes sin permiso expreso de los mismos.

CUS6: La opinión de los clientes se tiene en cuenta a la hora de desarrollar políticas y prácticas relacionadas con los mismos.

La organización proporciona productos y servicios que cumplen con los estándares acordados.

CUS7: La especificación de los productos y servicios es clara, incluyendo cuando corresponda coste total, coste de entrega y plazos de la misma.

CUS8: Las obligaciones de la organización después de la venta de un producto o servicio están claramente establecidas.

CUS9: La organización está abierta al diálogo para proteger los intereses de grupos de consumidores vulnerables.

La organización toma todas las medidas razonablemente posibles para asegurar la seguridad y calidad de los bienes y servicios que provee.

CUS10: Según corresponda, los bienes y servicios presentan información y etiquetado precisos y claros con relación a su contenido, uso adecuado, mantenimiento, almacenamiento y eliminación.

CUS11: Cuando corresponda, la organización coopera sin limitaciones y de manera transparente con las autoridades públicas en la prevención o eliminación de serias amenazas contra la salud y seguridad públicas derivadas del consumo o uso de los productos o servicios.

La organización no ofrece o acepta sobornos o favores substanciales.

CUS12: Existe una política de no ofrecer, pagar, solicitar o aceptar sobornos, de ningún tipo, a o de los clientes.

CUS13: Existe un proceso para controlar y comprobar que la organización no ofrece, paga, solicita o acepta sobornos, de ningún tipo, a o de los clientes.

3. Proveedores y subcontratistas

La organización es honesta y justa en las relaciones con sus proveedores y subcontratistas.

SUP1: Los términos comerciales, que explican claramente las bases del contrato con los proveedores, son respetados.

SUP2: La información personal recibida de proveedores y subcontratistas es protegida y usada solamente de maneras explícitamente acordadas.

SUP3: Existe un procedimiento para registrar y responder a las quejas y comentarios de los proveedores y subcontratistas dentro de unos plazos determinados.

SUP4: La opinión de proveedores y subcontratistas se tiene en cuenta a la hora de desarrollar políticas y prácticas relacionadas con los mismos.

SUP5: Cuando se cambian los términos comerciales, se deja un plazo razonable antes de su implementación.

SUP6: Existe una política de no-utilización de propiedad intelectual, tal como derechos de autor, marcas registradas, patentes o programas informáticos (software) perteneciente a los proveedores y subcontratistas sin permiso expreso de los mismos.

La organización paga a sus proveedores y subcontratistas según los términos acordados.

SUP7: Existe una lista precisa de facturas y pagos, incluyendo pagos vencidos, que demuestra que se paga a proveedores y subcontratistas de forma regular y según las condiciones acordadas.

La organización no ofrece o acepta sobornos o favores substanciales.

SUP8: Existe una política de no ofrecer, pagar, solicitar o aceptar sobornos, de ningún tipo, a o de los proveedores.

SUP9: Existe un proceso para controlar y comprobar que la organización no ofrece, paga, solicita o acepta sobornos, de ningún tipo, a o de los proveedores.

La organización anima a proveedores y subcontratistas a adoptar prácticas empresariales responsables.

SUP10: Se ha implementado el proceso correspondiente para informar a proveedores y subcontratistas sobre la adhesión a esta Carta de Principios y alentarlos a regirse por sus principios.

4. Comunidad y medio ambiente

La organización busca convertir las comunidades en la que opera en mejores lugares para vivir y trabajar.

COM1: La organización es consciente de sus impactos en las comunidades en las que opera y dispone de un proceso para minimizar cualquier impacto negativo.

COM2: Se ha implementado un proceso para atender las consultas y quejas de miembros de las comunidades locales en las que opera la organización.

COM3: Se apoyan proyectos y actividades sociales en las localidades donde opera la organización.

COM4: Se anima a los empleados a ayudar a organizaciones sociales locales.

COM5: Existe un política de competir justamente y se han implementado los procedimientos pertinentes para prevenir comportamientos anti-competitivos.

La organización procura ser sensible a las necesidades culturales, sociales y económicas de las comunidades locales.

COM6: La organización está abierta al diálogo con los grupos locales que correspondan acerca de productos, servicios o actividades de la organización.

COM7: La organización tiene políticas de compra y reclutamiento que favorecen las comunidades en las que opera.

La organización se esfuerza en proteger y preservar el medio ambiente donde opera.

COM8: La organización evalúa su impacto medioambiental en términos de uso de recursos (como materiales, energía y agua) y producción de residuos y polución.

COM9: La organización tiene como prioridad sus impactos medioambientales y dispone de un programa controlado para la continua reducción de dichos impactos.

COM10: Se controla y verifica el acatamiento de leyes, normas y códigos industriales medioambientales específicos.

5. Accionistas y otros proveedores de fondos

La organización es financieramente responsable ante sus accionistas.

SHA1: Se realiza una revisión periódica que proporciona a los accionistas (o su equivalente) una comprensión clara de las operaciones y finanzas de la organización.

SHA2: Se realiza una verificación o inspección de las finanzas en nombre de una mayoría de accionistas (o equivalente) cuando y si así lo solicitan.

La organización comunica a sus accionistas todos los asuntos importantes para la comprensión de las perspectivas futuras de la organización.

SHA3: Los planes y perspectivas de la organización están documentados y a disposición de todos los interesados.

La organización se propone proteger los fondos de los accionistas, administrar los riesgos y asegurar que dichos fondos se usan según la forma acordada.

SHA4: La cúpula directiva evalúa regularmente sus procesos para salvaguardar los activos contra pérdida o uso fraudulento.

SHA5: La cúpula directiva evalúa regularmente los riesgos significativos, financieros y no financieros, y tiene implementados controles apropiados para administrarlos.

SHA6: Asuntos relevantes e importantes son revelados a los accionistas equitativa y oportunamente.

SHA7: Existen procedimientos contra el uso de información privilegiada.

La organización comunica a sus accionistas (o su equivalente) todos los asuntos importantes para una comprensión de la gobernanza (governance) de la organización.

SHA8: Los principios de gobernanza corporativa (corporate governance) son comunicados de forma clara a los accionistas (o equivalente) y las variaciones con respecto a cualquier código relevante de gobernanza corporativa justificadas.

SHA9: Existe un proceso implementado para tratar las consultas y quejas de los accionistas con respecto a la gobernanza corporativa (corporate governance).

6. Compromiso de la gerencia

La organización hará todo cuanto este a su alcance por cumplir con el espíritu y contenido de esta Carta de Principios.

MAN1: La responsabilidad por la adhesión a esta Carta de Principios, y el compromiso de la organización hacia la misma, descansa en la cúpula directiva.

MAN2: Las opiniones y quejas de grupos interesados se toman en cuenta y se atienden con seriedad.