

# **IQNet SR 10**

## Sistemas de Gestión de la Responsabilidad Social



**IQNet SR 10**  
**Sistemas de Gestión de la**  
**Responsabilidad Social**

Abril 2015

*IQNet SR 10. Sistemas de Gestión de la Responsabilidad Social*

© IQNet, 2015

Todos los derechos reservados. A menos que se especifique de otro modo, ninguna parte de esta publicación puede ser reproducida o utilizada de ninguna forma o por cualquier medio, electrónico o mecánico, incluyendo fotocopia y microfilm, sin la previa autorización por escrito de IQNet.



**IQNet Association – The International Certification Network**

Bollwerk 31  
P.O. Box 406  
CH-3000 Bern 7  
Switzerland

Phone: +41 31 310 24 40

Fax: +41 31 310 24 59

E-mail: [headoffice@iqnet.ch](mailto:headoffice@iqnet.ch)

Web: [www.iqnet-certification.com](http://www.iqnet-certification.com)

Traducción oficial en idioma español.

En el caso de conflicto de interpretación o discrepancia entre la versión en inglés y esta traducción del estándar, prevalecerá lo recogido en la versión en inglés.

## Índice

0. Introducción.....	6
0.1. Generalidades .....	6
0.2. Principios de los sistemas de gestión de la responsabilidad social .....	7
1. Objeto y campo de aplicación .....	9
2. Normas para consulta.....	10
3. Términos y definiciones .....	11
4. Contexto de la organización .....	14
4.1. Conocimiento de la organización y su contexto .....	14
4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de los grupos de interés .....	14
4.3. Determinación del alcance del sistema de gestión de la responsabilidad social....	14
4.4. Sistema de gestión de la responsabilidad social .....	15
5. Liderazgo .....	16
5.1. Liderazgo y compromiso.....	16
5.2. Política .....	16
5.3. Roles, responsabilidades y autoridad de la organización.....	17
5.4. Código de conducta .....	17
6. Planificación .....	18
6.1. Acciones para abordar los riesgos y oportunidades .....	18
6.2. Identificación y evaluación de asuntos.....	18
6.3. Objetivos y planificación para lograrlos .....	18
6.4. Requisitos legales y otros requisitos.....	19
7. Soporte .....	20
7.1. Recursos.....	20
7.2. Competencia .....	20
7.3. Toma de conciencia .....	20
7.4. Comunicaciones.....	20
7.5. Información documentada .....	20
8. Operación y grupos de interés .....	22
8.1. Planificación y control operativo .....	22
8.2. Propietarios y accionistas.....	22

8.3. Empleados .....	23
8.4. Clientes, usuarios y consumidores.....	26
8.5. Proveedores de productos y servicios, colaboradores y aliados.....	27
8.6. Gobiernos, Administraciones Publicas y organismos reguladores.....	28
8.7. Comunidad, sociedad y organizaciones sociales.....	28
8.8. Medio ambiente .....	29
8.9. Competidores.....	29
9. Evaluación del desempeño .....	30
9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación .....	30
9.2. Expectativas de los grupos de interés.....	30
9.3. Auditoría interna.....	30
9.4. Revisión por la dirección.....	31
10. Mejora .....	32
10.1. No conformidades y acciones correctivas.....	32
10.2. Mejora continua.....	32
Anexo A (informativo). Guía de uso .....	33
Anexo B (informativo). Documentos internacionales de referencia .....	35
Anexo C (informativo). Correspondencia entre la Norma ISO 26000 y el estándar IQNet SR 10.....	37

## 0. Introducción

### 0.1. Generalidades

Este estándar establece los requisitos de un sistema de gestión de la responsabilidad social para organizaciones comprometidas con los principios y recomendaciones sobre desarrollo sostenible y responsabilidad social existentes y, en particular, los contenidos en la Norma Internacional ISO 26000 (véase Anexo B y C).

Este estándar ha sido desarrollado como consecuencia de:

- a) La constatación de que la sostenibilidad, la responsabilidad social y la buena gobernanza son asuntos establecidos en el debate económico, social y ambiental, y el convencimiento de que son asuntos claves para el progreso de la sociedad.
- b) La conveniencia de proveer una herramienta que permita a las organizaciones progresar en materia de responsabilidad social y comunicar sus avances, y en particular a las Pequeñas y Medianas Empresas (PYME) de manera proporcional a su dimensión.
- c) Las demandas de numerosas organizaciones que utilizan los servicios de las entidades de certificación para mejorar en relación con un determinado objetivo –como la calidad, la relación con el medio ambiente o la seguridad y salud laboral–, y que están en disposición de utilizar en la responsabilidad social las técnicas de gestión que han demostrado su eficacia en esos ámbitos. Estas organizaciones desarrollan sus políticas y establecen sus objetivos de responsabilidad social en mercados y entornos cada vez más sensibilizados ante las cuestiones de responsabilidad social, mercados de los cuales no pueden desentenderse y cuyas demandas están obligadas a atender, y que al mismo tiempo ofrecen ventajas competitivas a aquellos que mejor responden a sus expectativas.

El estándar IQNet SR10 establece un sistema de gestión de la responsabilidad social basado en la metodología de Mejora Continua conocida como Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PDCA en inglés). El ciclo de mejora continua se puede describir brevemente como:

- **Planificar:** establecer los objetivos y requisitos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con la política de sostenibilidad y responsabilidad social de la organización.
- **Hacer:** implementar los requisitos.
- **Verificar:** realizar el seguimiento y la medición de los requisitos respecto a la política de responsabilidad social, los objetivos, las metas y los requisitos legales, reglamentarios y otros requisitos, e informar sobre los resultados.
- **Actuar:** llevar a cabo acciones para mejorar continuamente el desempeño del sistema de gestión de la responsabilidad social.

Los requisitos para el sistema de la gestión de la responsabilidad social contenidos en este estándar componen una herramienta para el avance en la gestión de la sostenibilidad y de la responsabilidad social, compatible con otros sistemas de gestión internacional basados en las normas ISO. Por ejemplo, ISO 9001 and ISO 14001.

Este sistema contiene requisitos auditables que aseguran una mejora continua del sistema de gestión de la responsabilidad social; sin embargo no establece requisitos absolutos en relación con la responsabilidad social, más allá de:

- a) Las obligaciones legales que sean de aplicación a una organización.
- b) Los requisitos del sistema de gestión recogidos en este estándar y cualquier otro requisito que la organización suscriba o establezca.
- c) Los objetivos establecidos por la propia organización.

Este estándar establece requisitos de carácter certificable.

**Nota:** aunque se ha empleado la Norma ISO 26000 como base para establecer este estándar, su implementación y certificación no pueden emplearse por la organización para demostrar conformidad con la Norma ISO 26000.

## **0.2. Principios de los sistemas de gestión de la responsabilidad social**

Las actuaciones que se emprenden en el ámbito de la gestión de la responsabilidad social se asientan sobre una serie de principios generales ampliamente admitidos, aplicables con independencia de la naturaleza de las actividades, del tamaño de la organización, del ámbito geográfico o de otras características específicas, y que son adicionales al respeto a los derechos y principios universales.

La organización debe basar su comportamiento en los principios de responsabilidad social internacionalmente reconocidos. La Norma ISO 26000 orienta sobre los siete principios de la responsabilidad social. Estos principios son:

- a) Rendición de cuentas.
- b) Transparencia.
- c) Comportamiento ético.
- d) Respeto a los intereses de las partes interesadas.
- e) Respeto al principio de legalidad.
- f) Respeto a la normativa internacional de comportamiento.
- g) Respeto por los derechos humanos.

**Nota:** para más información sobre estos principios, véase la Norma ISO 26000 *Guía de responsabilidad social*.

Además, liderar y operar una organización de forma exitosa requiere que ésta se gestione de forma sistemática y transparente. El éxito puede ser el resultado de la implementación y el mantenimiento de un sistema de gestión diseñado para mejorar de forma continua mediante el tratamiento de las necesidades de todas las partes interesadas.

Además de los principios de responsabilidad social descritos arriba, la organización deberá respetar los siguientes principios relacionados con el sistema de gestión:

a) Transversalidad

Integración de la responsabilidad social en el conjunto de las decisiones y acciones de la organización, tomando en consideración todas sus dimensiones: social, económica y ambiental.

b) Liderazgo

Los líderes deberían crear y mantener un ambiente interno que permita a las personas involucrarse en el cumplimiento de los objetivos de la organización.

c) Enfoque a los grupos de interés

La organización debería conocer y considerar las necesidades y expectativas de sus grupos de interés, atendiendo a las especificidades de su actividad. La participación de los grupos de interés en las actuaciones de responsabilidad social requiere que éstos se involucren en un compromiso compartido, sin que ello signifique que tengan que renunciar a la defensa legítima de sus intereses.

d) Voluntariedad

El punto de partida de la responsabilidad social es siempre un compromiso voluntario por parte de la organización con los grupos de interés, la sociedad y el mercado, ajeno a cualquier tipo de imposición normativa, para la aplicación de la responsabilidad social.

e) Adicionalidad

La organización debería incorporar de forma voluntaria, en la gestión y en la cultura de la organización, prácticas que vayan más allá de lo que el marco legal establece, y que no podrán considerarse una alternativa al cumplimiento de la ley ni una justificación para obviar su cumplimiento.

f) Eficiencia

La responsabilidad social debería gestionarse con criterios de eficiencia, compatible con la creación de valor añadido y que repercuta en la mejora de la organización a medio y largo plazo.

g) Mejora continua

La organización debería hacer provisión de los medios necesarios para mejorar continuamente el ejercicio y los resultados de su sistema de gestión de la responsabilidad social.



## **1. Objeto y campo de aplicación**

Este estándar especifica los requisitos de un sistema de gestión para:

- integrar la sostenibilidad y la responsabilidad social en toda la organización;
- contribuir al desarrollo sostenible, considerando las necesidades y expectativas de los grupos de interés, y
- demostrar la capacidad de la organización para cumplir los requisitos, mediante un comportamiento ético y transparente.

Este estándar es de aplicación a toda organización que desee:

- Establecer, implantar, mantener y mejorar un sistema de gestión de la sostenibilidad y la responsabilidad social.
- Asegurar el cumplimiento con la política de responsabilidad social, el código de conducta, los objetivos y los requisitos establecidos relacionados con los grupos de interés.

Los anexos al final de este documento proporcionan recomendaciones e información adicionales que apoyan la implantación.

## **2. Normas para consulta**

Las normas y especificaciones que se citan a continuación pueden servir de ayuda para la implantación de los diferentes elementos del sistema de gestión de la responsabilidad social.

### **Gestión de la calidad**

ISO 9000 *Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario.*

ISO 9001 *Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos.*

ISO 9004 *Sistemas de gestión de la calidad. Directrices para la mejora del desempeño.*

### **Gestión ambiental**

ISO 14001 *Sistemas de gestión ambiental. Requisitos con orientación para su uso.*

ISO 14004 *Sistemas de gestión ambiental. Directrices generales sobre principios, sistemas y técnicas de apoyo.*

ISO 50001 *Sistemas de gestión energética. Requisitos con orientación para su uso.*

### **Gestión de la prevención de riesgos laborales**

OHSAS 18001 *Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo. Requisitos.*

OHSAS 18002 *Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo. Directrices para la implementación de OHSAS 18001.*

### **Responsabilidad Social y Sostenibilidad**

ISO 26000 *Guía de responsabilidad social.*

SA 8000 *Social Accountability.*

GRI *Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad.*

## 3. Términos y definiciones

### 3.1. Alta dirección

Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización.

### 3.2. Cadena de valor

Secuencia completa de actividades o partes que proporcionan o reciben valor en forma de productos o servicios.

[ISO 26000]

**Nota 1:** entre las partes que proporcionan valor se encuentran los proveedores, trabajadores subcontratados, contratistas y otros.

**Nota 2:** entre las partes que reciben valor se encuentran los clientes, consumidores y otros usuarios.

### 3.3. Cliente

Organización o miembro individual del público general que compra propiedad, productos o servicios para propósitos comerciales, privados o públicos.

[ISO 26000]

### 3.4. Código de Conducta

Documento que establece las normas de conducta que la organización espera que cumplan los empleados, y las personas que actúan bajo el control de la organización. Habitualmente incluye una serie de temas sobre las actividades de los empleados, como por ejemplo: comportamiento ético, seguridad de los productos, cumplimiento legal, uso de los recursos de la organización, etc.

Es una guía de conducta y comportamiento adecuado dirigido a los empleados y otros grupos de interés, coherentes con los valores de la organización.

El código de conducta ayuda a las personas a realizar las actividades correctas y actuar conforme a las reglas en cualquier lugar del mundo donde opere la organización.

### 3.5. Comportamiento ético

Comportamiento acorde con los principios de correcta o buena conducta aceptados en el contexto de una situación determinada y que es coherente con la normativa internacional de comportamiento.

[ISO 26000]

### 3.6. Consumidor

Miembro individual del público general que compra o utiliza propiedad, productos o servicios para propósitos privados.

[ISO 26000]

### 3.7. Desarrollo sostenible

Desarrollo que satisface las necesidades de la generación presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades.

**Nota:** el desarrollo sostenible se refiere a la integración de las metas de una calidad de vida elevada, la salud y la prosperidad con justicia social y al mantenimiento de la capacidad de la tierra para conservar la vida en toda su diversidad. Estas metas sociales, económicas y ambientales son interdependientes y se refuerzan mutuamente. El desarrollo sostenible puede considerarse como una vía para expresar las más amplias expectativas de la sociedad en su conjunto.

[ISO 26000]

### 3.8. Esfera de influencia

Ámbito/alcance de una relación política, contractual, económica o de otra índole, a través de la que una organización tiene la capacidad de afectar las decisiones o actividades de individuos u organizaciones.

**Nota:** la capacidad de influir no implica, en sí misma, que exista la responsabilidad de ejercer influencia.

[ISO 26000]

### 3.9. Gestión de la responsabilidad social

Integración en la gestión general de la organización de los valores éticos, sociales, laborales, de respeto a los derechos humanos y ambientales. Se sustenta, principalmente, en políticas, estrategias, actuaciones o procedimientos, y en las relaciones con sus grupos de interés.

### 3.10. Grupos de interés (partes interesadas o *stakeholders*)

Individuo o grupo que tiene interés en cualquier decisión o actividad de la organización.

[ISO 26000]

### 3.11. Impacto de una organización

Cambio positivo o negativo que se genera en la sociedad, la economía o el medio ambiente, producido en su totalidad o parcialmente, como consecuencia de las decisiones y actividades pasadas y presentes de una organización.

[ISO 26000]

### 3.12. Normativa internacional de comportamiento

Expectativas de comportamiento organizacional socialmente responsable derivadas del derecho internacional consuetudinario, principios de derecho internacional generalmente aceptados o acuerdos intergubernamentales, reconocidos de manera universal o casi universal.

[ISO 26000]

**Nota 1:** los acuerdos intergubernamentales incluyen tratados y convenciones.

**Nota 2:** si bien el derecho internacional consuetudinario, los principios de derecho internacional generalmente aceptados y los acuerdos intergubernamentales están dirigidos principalmente a los Estados, expresan metas y principios a los que pueden aspirar todas las organizaciones.

**Nota 3:** la normativa internacional de comportamiento evoluciona a lo largo del tiempo.

### **3.13. Organización**

Conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones.

[ISO 9000:2005]

**Ejemplos:** compañía, corporación, firma, empresa, institución de beneficencia, empresa unipersonal, asociación, o parte o una combinación de las anteriores.

**Nota 1:** dicha disposición es generalmente ordenada.

**Nota 2:** una organización puede ser pública o privada.

### **3.14. Proveedor**

Organización o persona que proporciona un producto o servicio.

[ISO 9000:2005]

**Ejemplos:** productor, distribuidor, minorista o vendedor de un producto, o prestador de un servicio o información.

**Nota 1:** un proveedor puede ser interno o externo a la organización.

**Nota 2:** en una situación contractual un proveedor también puede denominarse “contratista” o “subcontratista”.

### **3.15. Responsabilidad social**

Responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medio ambiente, a través de un comportamiento ético y transparente que:

- a) Contribuya al desarrollo sostenible, la salud y el bienestar de la sociedad.
- b) Tome en consideración las expectativas de sus partes interesadas.
- c) Cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento.
- d) Esté integrada en toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones.

[ISO 26000]

**Nota 1:** las actividades incluyen productos, servicios y procesos.

**Nota 2:** las relaciones se refieren a las actividades de una organización dentro de su esfera de influencia.

### **3.16. Sostenibilidad**

Capacidad para mantener la continuidad en el largo plazo del medio ambiente y de las actividades humanas en sus asuntos económicos, sociales, institucionales y ambientales.

## **4. Contexto de la organización**

### **4.1. Conocimiento de la organización y su contexto**

La organización debe determinar los asuntos externos e internos que son pertinentes para su propósito y que afectan su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de la sostenibilidad y la responsabilidad social (véase 6.2).

### **4.2. Compresión de las necesidades y expectativas de los grupos de interés**

La organización debe determinar:

- Los grupos de interés que son pertinentes al sistema de gestión de la sostenibilidad y la responsabilidad social.
- Los requisitos de estos grupos de interés (es decir, sus necesidades y expectativas, explícitas, implícitas o que sean requisitos obligatorios).

La organización debe establecer una metodología para la identificación de los grupos de interés. El criterio utilizado para la identificación de los grupos de interés debe estar documentado. Esta información debe ser revisada y actualizada periódicamente.

La identificación de los grupos de interés debe incluir entre otros los siguientes:

- a) Propietarios y accionistas.
- b) Empleados.
- c) Clientes, usuarios y consumidores.
- d) Proveedores, aliados y colaboradores.
- e) Gobiernos, administraciones públicas y organismos reguladores.
- f) Comunidad local, sociedad y organizaciones sociales.
- g) Medio ambiente y organizaciones relacionadas con el medioambiente.

### **4.3. Determinación del alcance del sistema de gestión de la responsabilidad social**

La organización debe determinar los límites y aplicabilidad del sistema de gestión de la responsabilidad social para establecer su alcance.

Cuando se determina este alcance, la organización debe considerar:

- los asuntos externos e internos a que se hace referencia en 4.1;
- los grupos de interés y los requisitos a que se hace referencia en 4.2, y
- la interacción con otros sistemas de gestión.

El alcance debe estar disponible como información documentada.

#### **4.4. Sistema de gestión de la responsabilidad social**

La organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la responsabilidad social de acuerdo con los requisitos de este estándar Internacional.

## **5. Liderazgo**

### **5.1. Liderazgo y compromiso**

La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la responsabilidad social:

- Asegurando que se establezcan la política, el código de conducta y los objetivos y que estos sean compatibles con la dirección estratégica de la organización.
- Asegurando la integración de los requisitos del sistema de gestión dentro de los procesos de negocio de la organización.
- Asegurando que los recursos necesarios para el sistema de gestión estén disponibles.
- Comunicando la importancia de una gestión eficaz y de conformidad con los requisitos del sistema de gestión.
- Asegurando que el sistema de gestión logre sus resultados previstos.
- Dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión.
- Promoviendo la mejora continua.

### **5.2. Política**

La alta dirección debe establecer una política que:

- a) sea adecuada al propósito, grupos de interés, impactos, ámbito geográfico, actividades y esfera de influencia de la organización;
- b) proporcione un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos;
- c) incluya un compromiso de respetar los principios de responsabilidad social, tal y como se establecen en la Norma ISO 26000 (Rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los grupos de interés, respeto al principio de legalidad, respeto a la normativa internacional de comportamiento y respeto por los derechos humanos);
- d) incluya un compromiso de cumplir los requisitos aplicables, e
- e) incluya un compromiso con la mejora continua del sistema de gestión.

La política debe:

- estar disponible como información documentada;
- comunicarse dentro de la organización;
- estar disponible para las partes interesadas;
- hacer referencia al código de conducta, y
- ser coherente con otras políticas organizacionales pertinentes.



### **5.3. Roles, responsabilidades y autoridad de la organización**

La alta dirección se debe asegurar de que las responsabilidades y autoridad para los roles pertinentes se asignen y comuniquen dentro de la organización.

La alta dirección debe asignar la responsabilidad y autoridad para:

- a) asegurar que el sistema de gestión cumpla los requisitos de este estándar Internacional, y
- b) reportar sobre el desempeño del sistema de gestión a la alta dirección.

### **5.4. Código de conducta**

La alta dirección debe establecer un código de conducta que:

- a) Establezca los valores de la organización que soportan los principios de la sostenibilidad y la responsabilidad social.
- b) Sirva de guía de actuación y facilite la toma de decisiones y una mejor conducta profesional.
- c) Proporcione un modelo de actuación común para un comportamiento ético apropiado a su propósito y actividades y que fomente la integración de la sostenibilidad y la responsabilidad social en toda la organización.

El código de conducta debe:

- Estar dirigido tanto a los miembros de la propia organización, como al resto de grupos de interés sobre los que la organización tiene influencia.
- Ser objetivo e incluir criterios claros de interpretación y actuación.
- Estar disponible y ser comunicado a los grupos de interés.
- Establecer controles para asegurar el cumplimiento del código de conducta.

## **6. Planificación**

### **6.1. Acciones para abordar los riesgos y oportunidades**

Al planificar el sistema de gestión de la responsabilidad social, la organización debe considerar los asuntos a que se hace referencia en 4.1, y los requisitos a que se hace referencia en 4.2, y determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar, con el fin de:

- Asegurar que el sistema de gestión pueda lograr sus resultados previstos.
- Prevenir o reducir efectos indeseados.
- Lograr la mejora continua.

La organización debe planificar:

- a) las acciones para abordar los riesgos y oportunidades, y
- b) la manera de integrar e implementar las acciones en sus procesos del sistema de gestión (véase 8.1) y evaluar la eficacia de estas acciones (véase 9.1).

### **6.2. Identificación y evaluación de asuntos**

La organización debe identificar y evaluar la relevancia y materialidad de los asuntos que:

- tienen impactos positivos o negativos en los grupos de interés, y
- sean importantes para reflejar los impactos económicos, ambientales, sociales y de buen gobierno de la organización y que afectan a la sostenibilidad y la responsabilidad social de la organización.

Además de estos asuntos sobre sostenibilidad y responsabilidad social que una organización puede controlar directamente, una organización también debe considerar los asuntos sobre los que puede influir.

Los criterios y métodos utilizados para la identificación y evaluación de la relevancia se deben documentar y deben incluir información de retroalimentación de los grupos de interés y la identificación de nuevos asuntos emergentes. Los resultados se deben documentar, mantener al día y compartirse con los grupos de interés que proceda.

### **6.3. Objetivos y planificación para lograrlos**

La organización debe establecer los objetivos en las funciones y niveles pertinentes. La organización debe asegurarse que se establecen metas.

Los objetivos deben:

- a) ser coherentes con la política, el código de conducta y los resultados de la evaluación de asuntos;
- b) ser medibles;
- c) tener en cuenta los requisitos aplicables;
- d) ser objeto de seguimiento;

- e) ser comunicados, y
- f) ser actualizados, según sea adecuado.

La organización debe conservar información documentada sobre los objetivos del sistema de gestión.

Cuando se hace la planificación para lograr sus objetivos, la organización debe determinar:

- a) Lo que se va a hacer.
- b) Qué recursos se requerirán.
- c) Quién será el responsable.
- d) Cuándo se finalizará.
- e) Cómo se evaluarán los resultados.

#### **6.4. Requisitos legales y otros requisitos**

La organización debe establecer, implementar, mantener y revisar periódicamente un proceso para identificar y tener acceso a los requisitos legales y a otros requisitos que la organización suscriba.

La organización debe mantener esta documentación actualizada.

La organización debe asegurar que los requisitos legales aplicables y otros requisitos que suscribe se tienen en cuenta y se cumplen cuando establece, implementa y mantiene su sistema de gestión.

## **7. Soporte**

### **7.1. Recursos**

La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de la sostenibilidad y la responsabilidad social.

Los recursos incluyen los recursos humanos y habilidades especializadas, la infraestructura de la organización y los recursos financieros y tecnológicos.

### **7.2. Competencia**

La organización debe determinar la competencia necesaria de las personas y asegurar que estas personas sean competentes, con base en la educación, formación o experiencia adecuadas.

Cuando sea necesario se deben tomar acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas, y conservar la información documentada adecuada, como evidencia de competencia.

### **7.3. Toma de conciencia**

Las personas que trabajen para la organización o estén bajo el control de la misma deben conocer la política, el código de conducta y los objetivos, conocer su contribución a la eficacia del sistema de gestión y las implicaciones de no cumplir los requisitos.

### **7.4. Comunicaciones**

Se debe establecer procesos de comunicación internos y externos eficaces con los grupos de interés con la finalidad de:

- a) Conocer sus necesidades y expectativas.
- b) Comunicar los resultados obtenidos por la organización.
- c) Atender sus consultas y a cualquier otra petición de información.
- d) Atender sus quejas y reclamaciones.

La organización debe identificar los medios de comunicación más efectivos con sus grupos de interés.

Se deben mantener los registros apropiados relacionados con estas comunicaciones.

### **7.5. Información documentada**

#### **7.5.1. Generalidades**

El sistema de gestión de la responsabilidad social debe incluir:

- a) La información documentada exigida en este estándar Internacional. Entre otros: política, código de conducta, objetivos, identificación de grupos de interés e identificación y evaluación de asuntos.

- b) La información documentada que la organización ha determinado que es necesaria para la eficacia del sistema de gestión.
- c) Los documentos que la organización determine necesarios para asegurar una planificación efectiva, operatividad y control de los procesos que tienen relación con sus asuntos de sostenibilidad y responsabilidad social significativos.

### **7.5.2. Creación y actualización**

La organización debe asegurarse que todos los documentos están correctamente identificados, tienen el formato adecuado y son revisados antes de su aprobación.

### **7.5.3. Control de la información documentada**

La información documentada del sistema de gestión se debe controlar.

La organización debe establecer los métodos y los controles necesarios para:

- a) Revisar y aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión.
- b) Revisar y actualizar los documentos –cuando sea necesario– y aprobarlos nuevamente.
- c) Asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos.
- d) Asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables están disponibles en los puntos de uso.
- e) Asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables.
- f) Asegurarse de que se identifican los documentos de origen externo que la organización ha determinado como necesarios para el sistema de gestión de la responsabilidad social, así como que se controla su distribución.
- g) Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.

## **8. Operación y grupos de interés**

### **8.1. Planificación y control operativo**

La organización debe identificar todos los grupos de interés afectados por sus actividades y decisiones (véase 4.2) y asegurarse de que todos los asuntos relevantes se han identificado dentro del alcance definido del sistema de gestión de la responsabilidad social (véase 4.3).

La organización debe implementar y controlar las actividades y procesos relacionados con los grupos de interés y con los asuntos materiales (véase 6.2), en conformidad con lo establecido en la política, código de conducta y objetivos mediante lo siguiente:

- Estableciendo criterios que permitan prevenir, tratar, identificar y mejorar los asuntos que tengan impacto negativo en los grupos de interés.
- Implementando controles en los procesos y actividades de acuerdo con los criterios.
- Manteniendo información documentada en la medida necesaria para tener la confianza en que las actividades se han llevado a cabo en la forma planificada.

La organización debe asegurar que las actividades contratadas externamente estén controladas.

### **8.2. Propietarios y accionistas**

La organización debe cumplir lo establecido para los siguientes asuntos:

#### **8.2.1. Eficacia y eficiencia en la gestión**

La organización debe llevar a cabo una gestión eficaz y eficiente con el propósito de maximizar el beneficio de forma sostenible.

Los objetivos, metas y programas deben demostrar el compromiso de la alta dirección de la organización con la responsabilidad social.

**Nota:** el beneficio podrá ser económico o de otro tipo, en función del objeto social de la organización.

#### **8.2.2. Gobierno de la organización**

La organización debe establecer los mecanismos y sistemas de control necesarios para asegurar que las personas que gobiernan la organización desempeñan sus funciones bajo los compromisos y valores recogidos en la política de responsabilidad social y en el código de conducta, y bajo los valores de honestidad, rigor y lealtad hacia los intereses de los propietario, accionistas e inversores, de manera consistente con los intereses del resto de grupos de interés significativos.

Deben establecerse mecanismos y sistemas que faciliten a la organización la rendición de cuentas por el impacto de sus decisiones y actividades en la sociedad y en el medio ambiente, y que contemplen cómo responder a los grupos de interés afectados por estos impactos, de forma que incluyan las acciones tomadas para prevenir la repetición de impactos negativos involuntarios o no previstos.

### **8.2.3. Transparencia informativa**

La organización debe asumir y demostrar un compromiso público con información fiable, rigurosa, a tiempo y relevante al público en general y a sus grupos de interés en particular. Entre otros la información debe incluir:

- La política de responsabilidad social y el código de conducta.
- Los objetivos y el grado de cumplimiento de los mismos.
- Los asuntos relevantes, incluyendo los impactos conocidos y probables en los grupos de interés, en la sociedad y en el medio ambiente derivados de sus decisiones y actividades.

Esta información debe ser fácilmente accesible y entendible para aquellos grupos de interés afectados de manera significativa por las actividades y decisiones de la organización.

### **8.2.4. Derechos de voto y representación**

La organización debe articular los mecanismos necesarios para garantizar, de forma ágil y eficaz, los derechos de voto y representación asegurando, en la medida de lo posible, que tales mecanismos son utilizados de buena fe y siempre en defensa del objeto social de la organización.

**Nota:** mecanismos como el voto electrónico o el fomento de foros o grupos pueden facilitar el ejercicio de tales derechos.

## **8.3. Empleados**

La organización debe cumplir lo establecido para los siguientes asuntos:

### **8.3.1. No discriminación**

La organización debe respetar y facilitar la igualdad efectiva de oportunidades y de trato, independientemente de raza, sexo, maternidad/paternidad, creencias, ideología, orientación sexual, nacionalidad, origen social, salud, edad, discapacidad u otras características personales, y en concreto no realizar discriminación directa o indirecta alguna en la contratación, formación, progresión y promoción profesionales, ni vulnerar los derechos relacionados.

En los casos de personas y grupos que sufran situaciones de desventaja objetiva y de ausencia efectiva de equiparación de oportunidades, deben establecerse mecanismos que contribuyan a hacer efectiva la igualdad de oportunidades.

Adicionalmente, la organización debe establecer mecanismos de formación o de otro tipo encaminados a apoyar la igualdad de oportunidades en las promociones/ascensos hacia puestos en los órganos de gobierno de la organización.

### **8.3.2. Derecho a la intimidad**

La organización debe asegurar que los comportamientos de la organización no infrinjan el derecho a la intimidad de los empleados y de sus familias. La organización debe

garantizar en sus prácticas la confidencialidad de los datos personales de sus trabajadores y proporcionar los cauces necesarios para informar a los mismos sobre el uso que se da a tales datos.

### **8.3.3. Trabajo forzoso y trabajo infantil**

La organización debe establecer mecanismos para asegurarse de que no se hará uso del trabajo forzoso, ni del trabajo infantil tanto en la organización como en su cadena de suministros. Debe prestarse especial atención a sus proveedores directos sobre los que tenga una mayor capacidad de influencia, asegurando que no se emplea trabajo forzoso, ni trabajo infantil en ninguno de los centros de trabajo, incluyendo aquellos situados en terceros países.

**Nota:** la expresión “horarios habituales de trabajo” se refiere a aquellos aprobados por las legislaciones nacionales, salvo que éstas contravengan normas internacionales de comportamiento, y en especial las convenciones de la OIT y la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos del Niño.

### **8.3.4. Salud y seguridad**

La organización debe realizar la prevención de riesgos para la salud y la seguridad de sus empleados mediante la integración de la actividad preventiva en la organización y la adopción de las medidas necesarias (incluyendo el establecimiento, desarrollo y comunicación de las acciones y actividades formativas pertinentes) dirigidas a prevenir accidentes, lesiones y enfermedades relacionadas con el trabajo, adaptando el puesto de trabajo a la persona, de conformidad con la regulación vigente.

La organización debe, al menos, considerar los siguientes requisitos:

- a) Identificar y cumplir con todos los requisitos de salud y seguridad.
- b) Identificar y evaluar los riesgos de salud y seguridad inherentes a sus actividades y centros de trabajo.
- c) Implementar un programa de salud y seguridad.
- d) Proporcionar la infraestructura y los equipos de seguridad, incluyendo Equipos de Protección Individual (EPI), necesarios para prevenir los daños, enfermedades y accidentes.
- e) Proporcionar formación e información específicas en materia de salud y seguridad.
- f) Registrar e investigar todos los incidentes y problemas de salud y seguridad con el fin de eliminarlos o minimizarlos.
- g) Disponer de un plan de emergencia, cuando sea necesario.

### **8.3.5. Entornos accesibles**

La organización debe diseñar los entornos laborales y los puestos de trabajo considerando criterios de accesibilidad universal, de modo que sean accesibles para el mayor número de personas, con el fin de evitar discriminación por razón de discapacidad.



### **8.3.6. Asociación y negociación**

La organización debe respetar el derecho de sindicación y representación colectiva de los empleados, así como el derecho a la negociación colectiva. Debe asegurar que no se establecen medidas discriminatorias contra los representantes del personal ni trabajadores sindicados, y respetar el normal ejercicio de su actividad.

### **8.3.7. Contrato, condiciones de trabajo y salarios**

La organización debe definir una política de contratación de acuerdo con la legislación vigente, incluyendo, de conformidad con la misma, todo aquello que dé derecho a la protección social (seguro de enfermedad y accidentes, jubilación, seguro de desempleo, etc.), que ponga de manifiesto un compromiso con el empleo estable y de calidad.

La organización debe establecer una política retributiva para satisfacer un nivel de vida digno. Asimismo, la organización debe mantener los mecanismos necesarios para informar convenientemente al empleado sobre el salario percibido y sus componentes, así como sobre las modificaciones que sobre el mismo pudieran tener lugar.

La organización debe igualmente proporcionar condiciones decentes de trabajo en lo referente a horarios, descanso semanal y vacaciones. La organización debe cumplir con las leyes nacionales, los acuerdos adoptados mediante negociación colectiva a nivel sectorial o de la organización, cuando sea aplicable, así como con las normas de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), tanto en el trabajo ordinario como en las horas extras. Las horas extras deben compensarse de acuerdo con los requisitos legales y los acuerdos voluntarios.

### **8.3.8. Formación, empleabilidad y carrera profesional**

La organización debe facilitar a los empleados la adquisición y actualización de conocimientos y competencias que redunden en la mejora de su futuro profesional, de su productividad y de la competitividad de la organización. En lo posible, deberían establecer instrumentos que permitan la promoción profesional en el seno de la propia organización.

### **8.3.9. Conciliación de la vida personal, familiar y laboral**

La organización debe atender las expectativas y necesidades de sus empleados con el ánimo de lograr un adecuado equilibrio entre su vida privada y profesional, buscando que estas medidas no se desvinculen de la competitividad de la organización.

La organización, teniendo en cuenta las características inherentes al tipo de actividad que realiza y a su estrategia, debe considerar la puesta en marcha de medidas relacionadas con la gestión de personas, la organización del trabajo y el desarrollo profesional, atendiendo para ello a esquemas de flexibilidad espacial y temporal, teniendo en cuenta las situaciones personales de sus empleados, especialmente aquellas en las que existan responsabilidades de atención de hijos y otros dependientes.

### **8.3.10. Respeto a la dignidad del trabajador**

La organización debe fomentar el respeto a la dignidad y emprender actuaciones ante comportamientos que supongan un atentado directo a esa dignidad, especialmente

aquellos que se circunscriben en los conceptos de acoso sexual, violencia en el lugar de trabajo o acoso moral.

## **8.4. Clientes, usuarios y consumidores**

La organización debe cumplir lo establecido para los siguientes asuntos:

### **8.4.1. Promociones y publicidad**

La organización debe utilizar, en la comercialización de los productos y servicios, promociones o publicidad respetuosas con la dignidad humana, la salud y la seguridad que no sean engañosas, ni inciten a conductas ilegales, peligrosas o contrarias a los principios de sostenibilidad y responsabilidad social incluidos en este estándar.

### **8.4.2. Contratos**

La organización debe elaborar y cumplimentar los contratos de acuerdo con los principios de transparencia, veracidad, confianza y buena fe. Asimismo, debe evitar actuaciones abusivas derivadas de posibles posiciones dominantes.

La organización debe proporcionar información clara, veraz y completa para los clientes, usuarios y consumidores sobre:

- a) Las características de los bienes y servicios (por ejemplo: procedencia, composición, etc.).
- b) Los precios, presupuestos, plazos, garantías, seguros e impuestos.

La organización debe cumplir las condiciones acordadas con los clientes, usuarios y consumidores, incluyendo las actividades de entrega y las posteriores a la misma, así como las condiciones no acordadas expresamente con éstos pero necesarias para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido.

### **8.4.3. Confidencialidad y privacidad**

La organización debe establecer mecanismos que mantengan la debida confidencialidad en las relaciones con sus clientes y el respeto a la privacidad de sus datos.

### **8.4.4. Honestidad**

La organización debe adoptar medidas adecuadas para garantizar que las relaciones con los clientes, usuarios y consumidores excluyen prácticas de corrupción, extorsión y soborno que condicionen la objetividad e independencia de las partes.

### **8.4.5. Atención al cliente y servicio posventa**

La organización debe establecer uno o varios procedimientos para el tratamiento y resolución, en su caso, de las sugerencias, quejas y reclamaciones de los clientes. Los procedimientos deben definir las responsabilidades, incluir un acuse de recibo y señalar un plazo determinado para la respuesta. Del mismo modo, la organización debe informar de la existencia de estos procedimientos, así como del modo de acceder a los mismos.

#### **8.4.6. Bienes y servicios de calidad y seguros**

La organización debe ofrecer productos y servicios que cumplan con los requisitos legales, y debe considerar criterios de calidad, seguridad, respeto al medio ambiente y fiabilidad. En su caso, se incluirá toda la información relativa al diseño universal del producto o servicio.

### **8.5. Proveedores de productos y servicios, colaboradores y aliados**

La organización debe cumplir lo establecido para los siguientes asuntos:

#### **8.5.1. Fomento de los principios de la responsabilidad social en la cadena de suministro**

La organización debe establecer mecanismos para promover los principios y requisitos de la responsabilidad social en su cadena de suministro, con especial atención a los proveedores directos con los que tenga una mayor capacidad de influencia.

#### **8.5.2. Formalización y cumplimiento del contrato**

La organización debe elaborar y cumplimentar los contratos de acuerdo con los principios de transparencia, veracidad, confianza y buena fe, con especial atención a los proveedores directos. Los contratos deben desarrollarse de acuerdo con sus estipulaciones, evitando actuaciones abusivas derivadas de posibles posiciones dominantes, incluyendo los asuntos referidos a garantías financieras y condiciones de pago.

La organización debe desarrollar y considerar criterios basados en la sostenibilidad y la responsabilidad social en sus procesos de selección de suministradores, promocionando la aplicación de prácticas socialmente responsables a través de la cadena de suministro de la organización.

#### **8.5.3. Confidencialidad y privacidad**

La organización debe establecer mecanismos que mantengan la debida confidencialidad en las relaciones con sus proveedores, y el respeto a la privacidad de sus datos.

#### **8.5.4. Honestidad**

La organización debe adoptar medidas adecuadas para garantizar, tanto que las relaciones con los proveedores excluyen prácticas de corrupción y soborno que condicionan la objetividad e independencia de ambas partes, como que se respetan los derechos de propiedad (por ejemplo: la propiedad intelectual) de los proveedores.

## **8.6. Gobiernos, Administraciones Públicas y organismos reguladores**

La organización debe cumplir lo establecido para los siguientes asuntos:

### **8.6.1. Colaboración y transparencia**

La organización debe mantener con los diversos órganos de las Administraciones Públicas y organismos reguladores una relación de transparencia y colaboración.

### **8.6.2. No injerencia**

La organización debe abstenerse de cualquier injerencia ilegítima en el ámbito político. En caso de participación, se establecerán clara y transparentemente las condiciones en que la organización, a través de sus directivos y empleados, podrá participar en este tipo de actividades.

### **8.6.3. Obligaciones fiscales**

La organización debe cumplir con sus obligaciones fiscales en todos los territorios en donde lleve a cabo sus actividades.

### **8.6.4. Honestidad**

La organización debe adoptar medidas adecuadas para evitar prácticas de corrupción y soborno en las relaciones con la administración y/o autoridades políticas y que comprometen la objetividad e independencia de ambas partes.

## **8.7. Comunidad, sociedad y organizaciones sociales**

La organización debe cumplir lo establecido para los siguientes asuntos:

### **8.7.1. Compromiso**

La organización debe contribuir al desarrollo sostenible de la comunidad y el entorno donde opera mediante las actividades que le sean propias y otras adicionales en la medida de sus posibilidades.

### **8.7.2. Promoción del desarrollo local**

La organización debe aprovechar su capacidad dinamizadora y generadora de riqueza para mejorar el entorno en el que opera, teniendo en cuenta el desarrollo local mediante políticas que promuevan y potencien la contratación local, tanto de empleados en los distintos niveles de preparación, en la medida de lo posible, como mediante la utilización de proveedores locales cuando el tipo de producto/servicio lo permita.

Asimismo, la organización debe llevar a cabo su actividad de manera que resulte en provecho, por un lado, de la organización y, por otro, de la comunidad, en términos de empleo y bienestar.

### **8.7.3. Inversión en la comunidad y en la sociedad**

La organización debe respetar el patrimonio y la cultura, así como las formas de vida de las comunidades afectadas por las actividades de la organización.

La organización debe promover y poner en marcha iniciativas y programas destinados a la comunidad y a la sociedad con el propósito de mejorar asuntos sociales de la vida en comunidad y contribuir al desarrollo sostenible.

## **8.8. Medio ambiente**

La organización debe cumplir lo establecido para los siguientes asuntos:

### **8.8.1. Prevención de la contaminación y el cambio climático, y uso eficiente de recursos**

La organización debe identificar y evaluar los asuntos ambientales de su actividad para su correcta gestión.

Debe adoptar medidas de actuación para evitar o minimizar sus efectos en el cambio climático y para optimizar la utilización de materiales, combustibles, energía, agua y recursos auxiliares.

### **8.8.2. Preservación y restauración de los ecosistemas y de la biodiversidad**

La organización debe prevenir en su esfera de influencia los impactos negativos sobre los ecosistemas, de forma que no supongan la pérdida, disminución o extinción de especies y hábitats naturales, alteraciones físicas al medio ambiente marino, pérdida de la biodiversidad o uso no sostenible de la vida animal (incluyendo la sobreexplotación de la pesca y la caza o la eliminación de especies en peligro).

Además, la organización debe promover iniciativas o acciones que supongan un impacto positivo en los ecosistemas y la biodiversidad.

### **8.8.3. Respeto a los animales**

La organización debe mantener especial diligencia en el cumplimiento de la normativa vigente en lo que atañe al bienestar, manejo y cuidado de los animales.

## **8.9. Competidores**

Las organizaciones deben definir políticas y estrategias comerciales que garanticen la no realización de prácticas de competencia desleal. En concreto deben:

- a) Respetar los derechos de propiedad (tangibles e intangibles) de los competidores, sin recurrir a malas prácticas como, por ejemplo, el espionaje industrial.
- b) Abstenerse de promover o suscribir acuerdos que restrinjan de forma ilegal o indebida la competencia (acuerdos de precios y repartos de mercados).

## **9. Evaluación del desempeño**

### **9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación**

La organización debe determinar:

- A qué se debe hacer seguimiento y qué se debe medir.
- Los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación para asegurar resultados válidos.
- Cuándo se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición.
- Cuándo se deben analizar y evaluar los resultados de seguimientos y mediciones.

La organización debe conservar la información documentada adecuada como evidencia de los resultados.

La organización debe evaluar el desempeño, la eficacia y la eficiencia del sistema de gestión de la sostenibilidad y de la responsabilidad social.

### **9.2. Expectativas de los grupos de interés**

Como una de las medidas del desempeño del sistema de gestión, la organización debe realizar periódicamente el seguimiento de la información relativa a la percepción de los grupos de interés significativos.

Deben determinarse y documentarse los métodos para obtener y utilizar dicha información.

### **9.3. Auditoría interna**

La organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados, para proporcionar información acerca de si el sistema de gestión:

- Cumple los propios requisitos de la organización para su sistema de gestión y los requisitos de este estándar Internacional.
- Está implementado y mantenido eficazmente.
- Es eficaz para cumplir con la política, código de conducta, objetivos y metas

La organización debe:

- a) planificar, establecer, implementar y mantener un programa de auditoría que incluya la frecuencia, los métodos, responsabilidades, los requisitos de planificación, y el informe de auditoría. El programa de auditoría debe tener en cuenta la importancia de los procesos involucrados y los resultados de las auditorías previas;
- b) para cada auditoría, definir los criterios y el alcance de ésta;
- c) seleccionar los auditores y llevar a cabo auditorías para asegurar la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría;
- d) asegurarse de que los resultados de las auditorías se reporten a la dirección pertinente, y

- e) conservar la información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de ésta.

#### **9.4. Revisión por la dirección**

La alta dirección debe revisar el sistema de gestión a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas.

La revisión por la dirección debe incluir que se consideren:

- a) Seguimiento de las acciones resultantes de revisiones previas realizadas por la dirección.
- b) Los cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la responsabilidad social.
- c) Grado de cumplimiento de los objetivos, metas y programas.
- d) Información sobre el desempeño del sistema de gestión de la responsabilidad social, incluyendo información sobre grupos de interés y asuntos que tienen impacto en ellos y en la sostenibilidad y la responsabilidad social.
- e) Resultados de las evaluaciones del cumplimiento del código de conducta, de los requisitos legales y otros requisitos que la organización suscriba.
- f) Comunicaciones con los grupos de interés y su retroalimentación, incluyendo quejas y reclamaciones.
- g) Resultados de auditorías internas y externas.
- h) Estado de las acciones correctivas.
- i) Las oportunidades de mejora continua.

Los resultados de la revisión por la dirección deben incluir las decisiones relacionadas con las oportunidades de mejora continua y cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión.

La organización debe retener información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección

## **10. Mejora**

### **10.1. No conformidades y acciones correctivas**

Cuando ocurre una no conformidad, la organización debe:

- a) Identificar la no conformidad.
- b) Tomar acciones para controlarla, corregirla y hacer frente a las consecuencias.
- c) Evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir u ocurra en otra parte.
- d) Implementar cualquier acción necesaria.
- e) Revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas.
- f) Hacer cambios al sistema de gestión, si es necesario.
- g) Recomendar una acción.

La organización debe retener información documentada adecuada, como evidencia de:

- la naturaleza de las no conformidades y cualquier acción posterior tomada, y
- los resultados de cualquier acción correctiva.

### **10.2. Mejora continua**

La organización debe establecer acciones (véase 6.3) para mejorar continuamente la conveniencia, la adecuación y la eficacia del sistema de gestión de la sostenibilidad y la responsabilidad social.



## **Anexo A (informativo)**

### **Guía de uso**

#### **A.0. General**

El contenido de este anexo son recomendaciones.

El estándar IQNet SR10 es perfectamente compatible e integrable con:

- Otros sistemas de gestión basados en normas ISO, como por ejemplo: ISO 9001, ISO 14001.
- Las guías internacionales utilizadas para la elaboración de memorias de sostenibilidad y responsabilidad social, como por ejemplo GRI.
- Otros documentos como SA8000 *Social Accountability*, Sedex Smeta, BSCI.

#### **A.1. Compresión de las necesidades y expectativas de los grupos de interés**

Para la representación de los grupos de interés es habitual la utilización de mapas o gráficos.

En organizaciones pequeñas la identificación puede ser suficiente como mínimo identificar los siguientes grupos de interés:

- a) Propietarios, accionistas e inversores.
- b) Empleados.
- c) Clientes, usuarios y consumidores.
- d) Proveedores, aliados y colaboradores.
- e) Gobiernos, Administraciones Publicas y organismos reguladores.
- f) Comunidad local, sociedad y organizaciones sociales.
- g) Medio ambiente y organizaciones relacionadas con el medioambiente.

Con carácter general, es recomendable un mayor detalle de identificación de grupos de interés.

Ejemplos:

- En el grupo de interés empleados se puede diferenciar entre empleados fijos, temporales, mandos intermedios, alta dirección, representantes de los trabajadores, etc.
- En proveedores, aliados y colaboradores, se puede diferenciar entre proveedores de servicios y de productos, proveedores de materias primas, etc.
- En comunidad local, sociedad y organizaciones sociales se pueden diferenciar entre las ONG, asociaciones profesionales, vecinos, centros educativos, universidades, etc.

## **A.2. Identificación y evaluación asuntos**

En relación con la identificación y evaluación de la relevancia de los asuntos o cuestiones hay que tener en cuenta que en ocasiones se emplean como sinónimos de relevancia los términos materialidad, importancia o significancia.

Para la identificación de asuntos se deberían considerar, entre otros, los recogidos para cada grupo de interés en los requisitos del capítulo 8.

Los asuntos o cuestiones identificadas por la organización pueden afectar a varios grupos de interés. Por ejemplo: la honestidad, confidencialidad de la información, accesibilidad, etc.

La metodología de identificación y evaluación de asuntos debería considerar la relevancia del asunto identificado para el grupo de interés y la relevancia para la estrategia de la propia organización.

En ocasiones la organización puede realizar una evaluación de riesgos para identificar cuáles son los asuntos relevantes.

## **A.3. Código de conducta**

La información contenida en el código de conducta debe ser coherente con los grupos de interés de la organización y de los asuntos relevantes y materiales identificados.

## **A.4. Requisitos legales y otros requisitos**

En países en los que la ley o su implementación no ofrecen una protección medioambiental, social o económica mínimas, una organización debería aspirar a cumplir las buenas prácticas internacionales cuando se considere que éstas no contradicen la legislación nacional.

## **A.5. Comunicaciones y reporte**

La organización debería, a intervalos apropiados, informar sobre su comportamiento en materia de responsabilidad social. La información puede hacerse de diferentes maneras, incluyendo reuniones con grupos de interés informando de las actividades de la organización en materia de responsabilidad social.

La implantación del sistema de gestión IQNet SR10 facilita en gran medida la elaboración y reporte de memorias de sostenibilidad y responsabilidad social.

IQNet SR10 es perfectamente compatible e integrable con las principales guías internacionales existentes para la elaboración de memorias de sostenibilidad y responsabilidad social. Como por ejemplo Global Reporting Initiative.

## **A.6. Seguimiento, medición, análisis y evaluación**

Se recomienda el establecimiento de indicadores para realizar el seguimiento, medición, análisis y evaluación.

## **Anexo B (informativo)**

### **Documentos internacionales de referencia**

A continuación se proporciona una relación no exhaustiva de documentos internacionales que pueden resultar relevantes para la responsabilidad social:

- 10 principios del Pacto Mundial (ONU, 1999).
- Carta comunitaria de los derechos sociales fundamentales de los trabajadores (9 de diciembre de 1989).
- Carta de la Tierra.
- Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea.
- Código de prácticas de la OIT sobre el VIH/SIDA y el mundo del trabajo.
- Convención contra la tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanas o degradantes (1984).
- Convención Internacional de las Naciones Unidas sobre los derechos humanos de las personas con discapacidad (2006).
- Convención sobre la Lucha contra el Cohecho de Funcionarios Públicos Extranjeros en las Transacciones Comerciales Internacionales, adoptada en el ámbito de la OCDE (1997).
- Convención sobre los Derechos del Niño (1989).
- Convenio 1 de la OIT sobre las horas de trabajo (industria) y Recomendación 116 (reducción de la duración del trabajo).
- Convenio 102 de la OIT (seguridad social – norma mínima).
- Convenio 131 de la OIT (fijación de salarios mínimos).
- Convenio 135 de la OIT (representantes de los trabajadores).
- Convenio 138 de la OIT y Recomendación 146 (edad mínima).
- Convenio 155 de la OIT y Recomendación 164 (seguridad y salud de los trabajadores).
- Convenio 159 de la OIT (readaptación profesional y el empleo de personas inválidas).
- Convenio 169 de la OIT (pueblos indígenas y tribales).
- Convenio 177 de la OIT (trabajo a domicilio).
- Convenio 182 de la OIT (peores formas de trabajo infantil).
- Convenio 183 de la OIT (protección de la maternidad).
- Convenios 29 (trabajo forzoso) y 105 (abolición del trabajo forzoso) de la OIT.
- Convenio 87 de la OIT (libertad sindical y protección del derecho de asociación).
- Convenio 98 de la OIT (derecho de sindicación y de negociación colectiva).
- Convenios 100 (igualdad de remuneración) y 111 (discriminación en el empleo y la ocupación) de la OIT.

- Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo (1998).
- Declaración del Milenio.
- Declaración sobre el derecho y el deber de los individuos, los grupos y las instituciones de promover y proteger los derechos humanos y las libertades fundamentales universalmente reconocidos (1998).
- Declaración Tripartita de Principios acerca de las Empresas Multinacionales y la Política Social de la OIT (1977).
- Normas Uniformes de las Naciones Unidas sobre las Personas con Discapacidad.

## Anexo C (informativo)

### Correspondencia entre la Norma ISO 26000 y el estándar IQNet SR 10

ISO 26000		IQNet SR 10	
Apartado	Título	Apartado	Título
4	Principios de la responsabilidad social	0.2	Principios de los sistemas de gestión de la responsabilidad social
5	Reconocer la responsabilidad social e involucrarse con las partes interesadas	4.1	Conocimiento de la organización y su contexto
		4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
		5.1	Liderazgo y compromiso
		5.2	Política
6	Orientación sobre materias fundamentales de responsabilidad social	4.1	Conocimiento de la organización y su contexto
		6.2	Identificación y evaluación de asuntos
	Materias fundamentales/ Asuntos		Requisitos
6.2	Gobernanza de la organización	5.2	Política
		5.4	Código de conducta
		6.3	Objetivos y planificación para lograrlos
		6.4	Requisitos legales y otros requisitos
		8.2	Propietarios y accionistas
6.3	Materia fundamental: Derechos Humanos	0.2	Principios de los sistemas de gestión de la responsabilidad social
		8.3	Empleados
		8.5	Proveedores de productos y servicios y colaboradores
		8.7	Comunidad y la sociedad
6.3.3	Asunto 1: Debida diligencia	5.2	Política
		9.4	Revisión por la dirección

ISO 26000		IQNet SR 10	
Apartado	Título	Apartado	Título
6.3.4	Asunto 2: Situaciones de riesgo para los derechos humanos.	5.2	Política
		9.4	Revisión por la dirección
6.3.5	Asunto 3: Evitar la complicidad	8.6.2	No injerencia
		8.4.4	Honestidad
		8.5.4	Honestidad
		8.6.4	Honestidad
6.3.6	Asunto 4: Resolución de reclamaciones	7.4	Comunicaciones
		8.4.5	Atención al cliente y servicio posventa
		9.2	Expectativas de los grupos de interés
6.3.7	Asunto 5: Discriminación y grupos vulnerables	8.3.1	No discriminación
		8.3.3	Trabajo forzoso y trabajo infantil
		8.3.5	Entornos accesibles
		8.7.3	Inversión en la comunidad y en la sociedad
6.3.8	Asunto 6: Derechos civiles y políticos	8.3.2	Derecho a la intimidad
		8.3.6	Asociación y negociación
6.3.9	Asunto 7: Derechos económicos, sociales y culturales	8.3.7	Condiciones de trabajo y salarios
		8.3.7	Acuerdo de trabajo
		8.3.8	Formación, empleabilidad y carrera profesional
6.3.10	Asunto 8: Principios y derechos fundamentales en el trabajo	0.2	Principios de los sistemas de gestión de la responsabilidad social
		8.3	Empleados
6.4	<b>Materia fundamental: Prácticas laborales</b>	0.2	Principios del sistema de gestión de la responsabilidad social
		8.3	Empleados
		8.5	Proveedores de productos y servicios, colaboradores y aliados
		8.7	Comunidad y la sociedad
6.4.3	Asunto 1: Trabajo y relaciones laborales	8.3.7	Acuerdo de trabajo

ISO 26000		IQNet SR 10	
Apartado	Título	Apartado	Título
6.4.4	Asunto 2: Condiciones de trabajo y protección social	8.3.6	Asociación y negociación
		8.3.7	Contrato, condiciones de trabajo y salarios
		8.3.9	Conciliación de la vida personal, familiar y laboral
		8.3.10	Respeto a la dignidad del trabajador
6.4.5	Asunto 3: Diálogo social	7.4	Comunicación
		8.3.6	Asociación y negociación
		9.2	Expectativas de los grupos de interés
6.4.6	Asunto 4: Salud y seguridad ocupacional	8.3.4	Salud y seguridad
6.4.7	Asunto 5: Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo	8.3.8	Formación, empleabilidad y carrera profesional
6.5	<b>Materia fundamental: El medio ambiente</b>	8.8	Medio ambiente
6.5.3	Asunto 1: Prevención de la contaminación	8.8.1	Prevención de la contaminación y el cambio climático, y uso eficiente de los recursos
6.5.4	Asunto 2: Uso sostenible de los recursos	8.8.1	Prevención de la contaminación y el cambio climático, y uso eficiente de los recursos
6.5.5	Asunto 3: Mitigación y adaptación al cambio climático	8.8.1	Prevención de la contaminación y el cambio climático, y uso eficiente de los recursos
6.5.6	Asunto 4: Protección del medio ambiente, la biodiversidad y restauración de hábitats naturales	8.8.2	Preservación y restauración de los ecosistemas y de la biodiversidad
6.6	<b>Materia fundamental: Prácticas justas de operación</b>	8.2.2	Gobierno de la organización
		8.4.4	Honestidad
		8.5.4	Honestidad
		8.6.4	Honestidad
		8.9	Competidores
		8.6	Gobiernos, Administraciones publicas y organismos reguladores

ISO 26000		IQNet SR 10	
Apartado	Título	Apartado	Título
6.6.3	Asunto 1: Anti-corrupción	8.4.4	Honestidad
		8.5.4	Honestidad
		8.6.4	Honestidad
6.6.4	Asunto 2: Participación política responsable	8.2	Propietarios y accionistas
		8.6	Gobiernos y Administraciones publicas
6.6.5	Asunto 3: Competencia justa	8.9	Competidores
6.6.6	Asunto 4: Promover la responsabilidad en la cadena de valor	8.5.1	Fomento de los principios de la responsabilidad social en la cadena de suministro
6.6.7	Asunto 5: Respeto a los derechos de la propiedad	8.5.4	Honestidad
		8.9	Competidores
		0.2	Principios generales de los sistemas de gestión de la responsabilidad social
6.7	<b>Materia fundamental: Asuntos de consumidores</b>	8.4	Clientes, usuarios y consumidores
6.7.3	Asunto 1: Prácticas justas de marketing. Información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación	8.4.1	Promociones y publicidad
6.7.4	Asunto 2: Protección de la salud y la seguridad de los consumidores	8.4.6	Bienes y servicios de calidad y seguros
6.7.5	Asunto 3: Consumo sostenible	8.4.1	Promociones y publicidad
		8.4.6	Bienes y servicios de calidad y seguros
6.7.6	Asunto 4: Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias	8.4.5	Atención al cliente y servicio posventa
6.7.7	Asunto 5: Protección y privacidad de los datos de los consumidores	8.4.3	Confidencialidad y privacidad
6.7.8	Asunto 6: Acceso servicios esenciales	8.7.1	Compromiso
		8.7.2	Promoción del desarrollo local
6.7.9	Asunto 7: Educación y toma de conciencia	7.4	Comunicaciones



ISO 26000		IQNet SR 10	
Apartado	Título	Apartado	Título
6.8	<b>Materia fundamental: Participación activa y desarrollo de la comunidad</b>	8.7	Comunidad y la sociedad
		8.7.1	Compromiso
6.8.3	Asunto 1: Participación activa de la comunidad	8.7.2	Promoción del desarrollo local
6.8.4	Asunto 2: Educación y cultura	8.7.2	Promoción del desarrollo local
6.8.5	Asunto 3: Creación de empleo y desarrollo de habilidades	8.7.2	Promoción del desarrollo local
6.8.6	Asunto 4: Desarrollo y acceso a la tecnología	8.5	Proveedores y aliados
6.8.7	Asunto 5: Generación de riqueza e ingresos	8.7.2	Promoción del desarrollo local
		8.7.3	Inversión en la comunidad y en la sociedad
6.8.8	Asunto 6: Salud	7.4	Comunicaciones
		8.3.4	Salud y seguridad
6.8.9	Asunto 7: Inversión social	8.7.2	Promoción del desarrollo local
		8.7.3	Inversión en la comunidad y en la sociedad
7	<b>Orientación sobre la integración de la responsabilidad social en toda la organización</b>		
7.1	<b>Generalidades</b>	4	Contexto de la organización
7.2	<b>Relación de las características de una organización con la responsabilidad social</b>	4	Contexto de la organización
7.3	<b>Comprender la responsabilidad social de una organización</b>	4.1	Conocimiento de la organización y de su entorno
		4.2	Grupos de interés
		5.2	Política
7.4	<b>Prácticas para integrar la responsabilidad social en toda la organización</b>	4.1	Conocimiento de la organización y de su entorno
7.4.1	Aumentar la toma de conciencia y crear competencias para la responsabilidad social	7.3	Toma de conciencia

ISO 26000		IQNet SR 10	
Apartado	Título	Apartado	Título
7.4.2	Establecimiento del rumbo de una organización hacia la responsabilidad social	5.1	Compromiso de la dirección
		6.3	Objetivos y planificación para lograrlos
7.4.3	Incorporación de la responsabilidad social dentro de la gobernanza, los sistemas y procedimientos de una organización	6.3	Objetivos y planificación para lograrlos
		5.4	Código de conducta
7.5	<b>Comunicación sobre la responsabilidad social</b>	7.4	Comunicaciones
		8.2.3	Transparencia informativa
7.6	<b>Aumentar la credibilidad en materia de responsabilidad social</b>	5.1	Liderazgo y compromiso de la dirección
		9.2	Expectativas de los grupos de interés
7.7	<b>Revisión y mejora de las acciones y prácticas de una organización en materia de responsabilidad social</b>	9 y 10	Evaluación del desempeño y mejora
		9.4	Revisión por la dirección

