

IQNet SR 10

Sistemas de gestión de
la responsabilidad social

Requisitos



IQNet SR 10
Sistemas de gestión de la
responsabilidad social.
Requisitos

IQNet SR 10. Sistemas de gestión de la responsabilidad social. Requisitos

© IQNet, 2011

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

Web: www.iqnet-certification.com

Contents

0. Introducción	7
0.1. Generalidades	7
0.2. Principios de los sistemas de gestión de la responsabilidad social	8
1. Objeto y campo de aplicación	11
1.1. Generalidades	11
1.2. Aplicación	11
2. Normas para consulta	12
3. Términos y definiciones	14
3.1. Accesibilidad universal	14
3.2. Alta dirección	14
3.3. Cadena de valor.....	14
3.4. Cliente	14
3.5. Comportamiento ético	14
3.6. Consumidor	15
3.7. Desarrollo sostenible	15
3.8. Esfera de influencia	15
3.9. Gestión de la responsabilidad social	15
3.10. Grupos de interés (partes interesadas o <i>stakeholders</i>).....	15
3.11. Impacto de una organización	15
3.12. Manual de responsabilidad social	16
3.13. Normativa internacional de comportamiento	16
3.14. Organización	16
3.15. Proveedor	16
3.16. Responsabilidad social	16
3.17. Sostenibilidad	17
4. Sistema de gestión de la responsabilidad social.....	18
4.1. Requisitos generales.....	18
4.2. Requisitos de documentación.....	19
4.2.1. Generalidades.....	19
4.2.2. Manual de responsabilidad social	19
4.2.3. Control de los documentos.....	19
4.2.4. Control de los registros	20
5. Responsabilidad de la dirección	21
5.1. Compromiso de la dirección.....	21
5.2. Política de responsabilidad social	21
5.3. Planificación	22
5.3.1. Objetivos, metas y programas.....	22
5.3.2. Planificación del sistema de gestión de la responsabilidad social	23

5.4.	Responsabilidad, autoridad y comunicación.....	23
5.4.1.	Responsabilidad y autoridad.....	23
5.4.2.	Representante de la dirección	23
5.4.3.	Comunicación	23
5.5.	Requisitos legales y otros requisitos.....	24
5.6.	Revisión del sistema por la dirección	24
5.6.1.	Información de entrada para la revisión.....	24
5.6.2.	Resultados de la revisión	25
6.	Gestión de los recursos	26
6.1.	Generalidades	26
6.2.	Competencia, formación y toma de conciencia	26
7.	Requisitos del sistema de gestión de la responsabilidad social ante los grupos de interés	27
7.1.	Generalidades	27
7.2.	Requisitos de la organización ante los propietarios, accionistas e inversores ..	27
7.2.1.	Eficacia y eficiencia en la gestión	27
7.2.2.	Gobierno de la organización	27
7.2.3.	Transparencia informativa	28
7.2.4.	Derechos de voto y representación	28
7.3.	Requisitos de la organización ante los empleados	28
7.3.1.	No discriminación	28
7.3.2.	Derecho a la intimidad	29
7.3.3.	Trabajo forzoso	29
7.3.4.	Trabajo infantil	29
7.3.5.	Salud y seguridad.....	29
7.3.6.	Entornos accesibles	30
7.3.7.	Asociación y negociación	30
7.3.8.	Condiciones de trabajo y salarios.....	30
7.3.9.	Acuerdo de trabajo	30
7.3.10.	Formación, empleabilidad y carrera profesional.....	31
7.3.11.	Conciliación de la vida personal, familiar y laboral	31
7.3.12.	Respeto a la dignidad del trabajador	31
7.4.	Requisitos de la organización ante los clientes, usuarios y consumidores.....	31
7.4.1.	Promociones y publicidad	31
7.4.2.	Contratos	31
7.4.3.	Confidencialidad y privacidad	32
7.4.4.	Honestidad	32

7.4.5.	Atención al cliente y servicio posventa.....	32
7.4.6.	Bienes y servicios socialmente responsables.....	32
7.5.	Requisitos de la organización ante los proveedores de productos y servicios, y colaboradores	32
7.5.1.	Fomento de los principios de la responsabilidad social en la cadena de suministro.....	33
7.5.2.	Formalización y cumplimiento del contrato	33
7.5.3.	Confidencialidad y privacidad	33
7.5.4.	Honestidad	33
7.6.	Requisitos de la organización en sus alianzas y colaboraciones	33
7.7.	Requisitos de la organización ante los competidores.....	33
7.8.	Requisitos de la organización ante la Administración	34
7.8.1.	Colaboración y transparencia	34
7.8.2.	No injerencia	34
7.8.3.	Obligaciones fiscales	34
7.8.4.	Honestidad	34
7.9.	Requisitos de la organización ante la comunidad y la sociedad.....	34
7.9.1.	Compromiso	34
7.9.2.	Promoción del desarrollo local	34
7.9.3.	Inversión en la comunidad y en la sociedad.....	35
7.10.	Requisitos de la organización ante el medio ambiente	35
7.10.1.	Prevención de la contaminación y el cambio climático, y uso eficiente de recursos.....	35
7.10.2.	Preservación y restauración de los ecosistemas y de la biodiversidad ..	35
7.10.3.	Respeto a los animales.....	35
8.	Medición, análisis y mejora	36
8.1.	Generalidades	36
8.2.	Seguimiento y medición del sistema de gestión de la responsabilidad social ..	36
8.3.	Análisis de datos.....	36
8.4.	Evaluación del cumplimiento legal	36
8.5.	Expectativas de los grupos de interés	36
8.6.	No conformidad, acción correctiva y acción preventiva	37
8.7.	Auditoría interna.....	37
	Anexo A (informativo). Documentos internacionales de referencia.....	39
	Anexo B (informativo). Correspondencia entre la Norma ISO 26000 y el estándar IQNet SR 10.....	41

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 responsabilidad social existentes y, en particular, los contenidos en la Norma Internacional ISO 26000 (véase Anexo B).

Sobre la base de los criterios recogidos en esa norma internacional y la amplia bibliografía existente sobre esta materia, este estándar establece un sistema de gestión de la responsabilidad social basado en la metodología conocida como Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA). El ciclo PHVA se puede describir brevemente como:

- **Planificar:** establecer los objetivos y requisitos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con la política de 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.

La base de este enfoque se muestra en la figura 1.



Figura 1. **Modelo de 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

responsabilidad social, compatible con otras herramientas de gestión como la de calidad ISO 9001, la ambiental ISO 14001, la de seguridad y salud laboral OHSAS 18001 y la especificación de contabilidad social SA 8000.

Este estándar ha sido elaborada como consecuencia de:

- a) La constatación de que la responsabilidad social es un concepto ya instalado en el debate económico, social y ambiental, y el convencimiento de que es un concepto útil 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.

Como en el caso de otros sistemas de gestión, 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) **Coherencia con los compromisos adquiridos**
La organización debería implantar las acciones necesarias para dar cumplimiento a los compromisos adquiridos, y abstenerse de realizar actividades o prácticas que entren en conflicto tanto con dichos compromisos como con los derechos y principios básicos o los principios generales.
- e) **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.

f) 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.

g) 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.

h) 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

1.1. Generalidades

Este estándar establece requisitos para definir, implantar, mantener y mejorar un sistema de gestión de la responsabilidad social con el propósito de integrar la responsabilidad social en toda la organización y contribuir al desarrollo sostenible, considerando las necesidades y expectativas de los grupos de interés, y que demuestre la capacidad de la organización para cumplir, mediante un comportamiento ético y transparente:

- a) Los requisitos legales de aplicación.
- b) Los requisitos establecidos en este documento.
- c) La política de responsabilidad social, los objetivos y los requisitos establecidos por la propia organización respecto de sus grupos de interés.
- d) Otros compromisos de carácter voluntario relacionados con la responsabilidad social asumidos por la organización.

1.2. Aplicación

En la implantación de un sistema de gestión de la responsabilidad social y en su evaluación deben tenerse en cuenta:

- a) Las características y la dimensión de la organización, en particular cuando esta sea una Pequeña o Mediana Empresa (PYME).
- b) La cadena de valor y la esfera de influencia de la organización.

Además, en su implantación y evaluación, se tendrá en cuenta su compatibilidad con otros sistemas de gestión.

Cuando uno o varios requisitos no sean aplicables debido a la naturaleza de la organización, podrá considerarse su exclusión. Para alegar conformidad con este estándar, las exclusiones deben quedar restringidas a los requisitos expresados en el capítulo 7, y deben justificarse adecuadamente.

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.*

ISO 10001 *Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para los códigos de conducta de las organizaciones.*

ISO 10002 *Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones.*

ISO 10003 *Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para la resolución de conflictos de forma externa a las organizaciones.*

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 14006 *Sistemas de gestión ambiental. Guía para la incorporación del ecodiseño.*

ISO 14064-1 *Gases de efecto invernadero. Parte 1: Especificación con orientación, a nivel de las organizaciones, para la cuantificación y el informe de las emisiones y remociones de gases de efecto invernadero.*

ISO 14064-2 *Gases de efecto invernadero. Parte 2: Especificación con orientación, a nivel de proyecto, para la cuantificación, el seguimiento y el informe de la reducción de emisiones o el aumento en las remociones de gases de efecto invernadero.*

ISO 14064-3 *Gases de efecto invernadero. Parte 3: Especificación con orientación para la validación y verificación de declaraciones sobre gases de efecto invernadero.*

ISO 14040 *Gestión ambiental. Análisis de ciclo de vida. Principios y marco de referencia.*

ISO 14044 *Gestión ambiental. Análisis de ciclo de vida. Requisitos y directrices.*

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 18001:2007.*

Responsabilidad Social

ISO 26000 Guía de responsabilidad social.

SA 8000 Social Accountability 8000

3. Términos y definiciones

Nota: para facilitar la lectura, los términos y definiciones de esta versión en español se han ordenado alfabéticamente. Al lado de cada término, entre paréntesis, figura la correspondencia de cada término con la versión inglesa de la IQNet SR 10.

3.1. Accesibilidad universal (3.16)

Condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible. Presupone la estrategia de “diseño universal” y se entiende sin perjuicio de los ajustes razonables que deban de realizarse.

Nota: el término “diseño universal” trata del diseño de productos y entornos que puedan ser utilizados por todas las personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación o de diseño especializado. Hay siete principios que aplican al diseño universal: uso equitativo, flexibilidad en el uso, uso simple e intuitivo, información perceptible, tolerancia al error, bajo esfuerzo físico y tamaño y espacio de acceso y uso.

[ISO 26000]

3.2. Alta dirección (3.15)

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

3.3. Cadena de valor (3.17)

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.

3.4. Cliente (3.2)

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

[ISO 26000]

3.5. Comportamiento ético (3.3)

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 (3.1)

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

[ISO 26000]

3.7. Desarrollo sostenible (3.14)

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 (3.7)

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 1: 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 (3.9)

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*) (3.11)

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

[ISO 26000]

3.11. Impacto de una organización (3.4)

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. Manual de responsabilidad social (3.10)

Documento que especifica el sistema de gestión de la responsabilidad social de una organización. Puede variar respecto a su tamaño y formato, ajustándose a la amplitud y complejidad de la organización.

3.13. Normativa internacional de comportamiento (3.5)

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.

3.14. Organización (3.6)

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.

3.15. Proveedor (3.12)

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".

3.16. Responsabilidad social (3.8)

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.

3.17. Sostenibilidad (3.13)

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

4. Sistema de gestión de la responsabilidad social

4.1. Requisitos generales

La organización debe establecer, documentar, implementar, revisar y mejorar continuamente un sistema de gestión de la responsabilidad social de acuerdo con los requisitos de este estándar, y determinar cómo va a cumplir estos requisitos.

La organización debe:

- a) Identificar, registrar y actualizar periódicamente los impactos reales y potenciales en materia de responsabilidad social asociados a las actividades y decisiones de la organización (véase apartado 7.1).
- b) Identificar y actualizar periódicamente los grupos de interés afectados por los impactos causados por las actividades y decisiones de la organización (véase apartado 7.1).
- c) Determinar métodos y criterios para evaluar la significancia de los impactos de la organización relacionados, tanto con los grupos de interés afectados, como con la forma en que el impacto afecta al desarrollo sostenible.
- d) Determinar los requisitos de responsabilidad social (véase capítulo 7), necesidades y expectativas para cada grupo de interés identificado.
- e) Determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de los requisitos en materia de responsabilidad social sean eficaces.
- f) Asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de los requisitos en materia de responsabilidad social.
- g) Realizar el seguimiento, la medición –cuando sea aplicable– y el análisis de estos requisitos.
- h) Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua del sistema de gestión.

Cuando una organización opte por contratar externamente cualquier actividad que afecte a la conformidad con estos requisitos, la organización debe mantener la responsabilidad de esas actividades bajo el alcance de la organización. Se deben identificar dentro del sistema de gestión de la responsabilidad social los controles y responsabilidades necesarios en dichas actividades contratadas externamente.

Nota 1: una actividad de responsabilidad social contratada externamente es una actividad que la organización necesita para su sistema de gestión de la responsabilidad social, y que la organización decide que sea desempeñada por una parte externa.

Nota 2: asegurar el control de las actividades contratadas externamente no exime a la organización de la responsabilidad de cumplir con todos los requisitos establecidos, incluyendo los legales y los reglamentarios.

4.2. Requisitos de documentación

4.2.1. Generalidades

La documentación del sistema de gestión de la responsabilidad social debe incluir:

- a) Un manual de responsabilidad social.
- b) La política, el código de conducta y los objetivos, las metas y programas en materia de responsabilidad social.
- c) Los procedimientos y los registros requeridos por este estándar.
- d) La documentación, incluyendo los registros, que la organización determine son necesarios para asegurarse la eficaz planificación, operación y control de sus actividades.

4.2.2. Manual de responsabilidad social

La organización debe establecer, implementar y mantener un manual de responsabilidad social que incluya:

- a) El alcance del sistema de gestión de la responsabilidad social de la organización, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión (véase apartado 1.2).
- b) Los grupos de interés identificados por la organización.
- c) Una descripción de los principales elementos del sistema de gestión de responsabilidad social y su interacción, y referencia a los documentos relacionados.
- d) Los procedimientos establecidos para el sistema de gestión de la responsabilidad social, o referencia a los mismos.
- e) El código de conducta y la política, o referencia a los mismos.

4.2.3. Control de los documentos

Los documentos del sistema de gestión se deben controlar. Los registros son un tipo especial de documento y deben controlarse de acuerdo con los requisitos establecidos en el apartado 4.2.4.

La organización debe establecer, implementar y mantener uno o varios procedimientos que definan 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.

4.2.4. Control de los registros

La organización debe establecer y mantener los registros que sean necesarios para demostrar la conformidad con los requisitos de este estándar y para demostrar los resultados logrados.

La organización debe establecer, implementar y mantener uno o varios procedimientos para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros.

Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables. La documentación y registros en formato electrónico y digital deberían ser a prueba de manipulación y realizarse de copias de seguridad periódicas.

5. Responsabilidad de la dirección

5.1. Compromiso de la dirección

La alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la responsabilidad social, así como con la mejora continua de su eficacia:

- a) Comunicando a la organización la importancia de realizar las actividades de gestión en la esfera de la responsabilidad social, así como del cumplimiento de los requisitos legales.
- b) Estableciendo e implementando la política de responsabilidad social.
- c) Definiendo un Código de Conducta donde se establezcan los valores de la organización que soportan los principios de la gestión de la responsabilidad social.
- d) Asegurando que se establecen los objetivos de responsabilidad social.
- e) Llevando a cabo las revisiones por la dirección.
- f) Asegurando la disponibilidad de los recursos.
- g) Adoptando prácticas de buen gobierno de la organización mediante un comportamiento ético apropiado a su propósito y actividades, que fomente la integración de la responsabilidad social en toda la organización.

5.2. Política de responsabilidad social

La alta dirección debe definir y aprobar la política de responsabilidad social de la organización y asegurarse de que la misma:

- a) Es apropiada a la naturaleza, escala, impactos y ámbito geográfico de actuación y a las actividades que realice la organización.
- b) Incluye un compromiso de respetar los principios de responsabilidad social, tal y como se establecen en la Norma ISO 26000:
 - 1. Rendición de cuentas.
 - 2. Transparencia.
 - 3. Comportamiento ético.
 - 4. Respeto a los intereses de las partes interesadas.
 - 5. Respeto al principio de legalidad.
 - 6. Respeto a la normativa internacional de comportamiento.
 - 7. Respeto por los derechos humanos.
- c) Incluye un compromiso de cumplir con los requisitos legales, con los requisitos establecidos en este estándar y con otros requisitos que la organización suscriba en materia de responsabilidad social.
- d) Incluye un compromiso de mejora continua del sistema de gestión de la responsabilidad social.

- e) Proporciona un marco de referencia para el establecimiento y revisión de los objetivos, metas y programas en materia de responsabilidad social.
- f) Se documenta, implementa, mantiene y revisa para su continua adecuación.
- g) Se comunica a todas las personas que trabajan para la organización o en nombre de ella.
- h) Está a disposición del público.

La alta dirección debe asegurar que se determinan los requisitos de responsabilidad social con el propósito de satisfacer las expectativas de las partes interesadas identificadas, en lo relativo a un comportamiento socialmente responsable (véanse capítulos 7 y 8.5).

5.3. Planificación

5.3.1. Objetivos, metas y programas

La alta dirección debe asegurar que se establecen, documentan, implementan y mantienen objetivos, metas y programas de responsabilidad social en los niveles y funciones pertinentes dentro de la organización.

Los objetivos y metas deben:

- a) Ser coherentes con la política de responsabilidad social.
- b) Considerar en su definición los impactos significativos y grupos de interés, identificados como consecuencia de las actividades y decisiones de la organización
- c) Ser específicos, medibles, alcanzables, relevantes y determinados en el tiempo siempre que sea factible.
- d) Comunicarse a las funciones pertinentes con el propósito de que éstas tomen conciencia de sus obligaciones individuales.
- e) Revisarse periódicamente para asegurarse de que siguen siendo relevantes y coherentes con los objetivos de la responsabilidad social. Cuando sea necesario, las metas deben modificarse en consecuencia.

La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener programas para alcanzar sus objetivos y metas. Estos programas deben incluir:

- a) La asignación de responsabilidades y autoridad para lograr los objetivos en las funciones y niveles pertinentes de la organización.
- b) Los medios y plazos para lograr los objetivos.
- c) Una revisión periódica para asegurarse de que siguen siendo relevantes y coherentes con los objetivos y las metas de la responsabilidad social. Cuando sea necesario, los programas deben modificarse en consecuencia.

Al establecer y revisar sus objetivos, la organización debe considerar sus opciones tecnológicas, sus requisitos financieros, operacionales y de negocio, y las expectativas de las partes interesadas.

5.3.2. Planificación del sistema de gestión de la responsabilidad social

La alta dirección debe asegurarse de que:

- a) La planificación del sistema de gestión de la responsabilidad social se realiza con el fin de cumplir los requisitos citados en el apartado 4.1, así como los objetivos, metas y programas de la responsabilidad social.
- b) Se tienen en cuenta los impactos potenciales de las decisiones y actividades, y se mantiene la integridad del sistema de gestión de la responsabilidad social cuando se planifican e implementan cambios en el mismo o en las actividades de la organización.

5.4. Responsabilidad, autoridad y comunicación

5.4.1. Responsabilidad y autoridad

La organización debe definir las funciones, responsabilidades y autoridad. Estas deben documentarse y comunicarse dentro de la organización para facilitar una gestión eficaz de la responsabilidad social.

5.4.2. Representante de la dirección

La alta dirección debe designar a un miembro de la dirección de la organización quien, independientemente de otras responsabilidades, debe tener responsabilidad y autoridad para:

- a) Asegurarse de que el sistema de gestión de la responsabilidad social se establece, implementa y mantiene de acuerdo con los requisitos de este estándar.
- b) Informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la responsabilidad social para su revisión, incluyendo las recomendaciones para la mejora.
- c) Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos en materia de responsabilidad social, así como las expectativas de los grupos de interés en todos los niveles de la organización.

Nota: la responsabilidad del representante de la dirección puede incluir relaciones con grupos de interés sobre asuntos relacionados con el sistema de gestión de la responsabilidad social.

5.4.3. Comunicación

La alta dirección debe establecer mecanismos de comunicación apropiados dentro de la organización y asegurarse de que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del sistema de gestión de la responsabilidad social.

La alta dirección debe asegurarse de que se establecen e implementan procedimientos de comunicación eficaces con los grupos de interés con la finalidad de:

- a) Conocer sus necesidades y expectativas en materia de responsabilidad social.
- b) Comunicar los resultados que en materia de responsabilidad social va obteniendo la organización.

- c) Atender sus consultas y a cualquier otra petición de información.
- d) Atender sus quejas y reclamaciones.

Los procesos de comunicación internos deben incluir canales para quejas, reclamaciones y sugerencias, permitiendo mejorar las relaciones con los empleados y, si es aplicable, evaluar la satisfacción de los empleados.

Se deben mantener los registros apropiados relacionados con estas comunicaciones (véase apartado 4.2.4).

Nota: 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, cartas que describan las actividades de la organización en materia de responsabilidad social durante un periodo de tiempo, información en la página Web e informes periódicos de responsabilidad social.

5.5. Requisitos legales y otros requisitos

La alta dirección debe asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen uno o varios procedimientos para:

- a) Identificar y tener acceso a los requisitos legales, reglamentarios y otros requisitos que la organización suscriba relacionados con la responsabilidad social.
- b) Determinar cómo se aplican estos requisitos a las actuaciones en materia de responsabilidad social y al sistema de gestión.

La organización debe mantener esta información actualizada. Debe comunicar la información pertinente sobre requisitos legales, reglamentarios y otros requisitos a las personas que trabajan para la organización y a otros grupos de interés.

5.6. Revisión del sistema por la dirección

La alta dirección debe revisar el sistema de gestión de la responsabilidad social de la organización a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas. La revisión debe incluir la evaluación de las oportunidades de mejora, así como la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión de la responsabilidad social, en la política de responsabilidad social y en los objetivos de responsabilidad social.

Se deben mantener registros de las revisiones por la dirección (véase 4.2.4).

5.6.1. Información de entrada para la revisión

Los elementos de entrada para las revisiones por la dirección deben incluir:

- a) Los resultados de auditorías internas y externas.
- b) Los resultados de las evaluaciones del cumplimiento de requisitos legales y otros requisitos que la organización suscriba.
- c) Las comunicaciones con los grupos de interés y su retroalimentación, incluyendo quejas y reclamaciones.

- d) El desempeño del sistema de gestión de la responsabilidad social, considerando la evaluación de los impactos en la sociedad y el medio ambiente.
- e) El grado de cumplimiento de los objetivos, metas y programas.
- f) El estado de las acciones correctivas y preventivas.
- g) El seguimiento de las acciones resultantes de revisiones previas realizadas por la dirección.
- h) Los cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la responsabilidad social.

5.6.2. Resultados de la revisión

Los resultados de la revisión por la dirección deben incluir todas las decisiones y acciones relacionadas con:

- a) Posibles cambios en la política de responsabilidad social, objetivos y metas de responsabilidad social y otros elementos del sistema de gestión de la responsabilidad social, coherentes con el compromiso de mejora continua.
- b) La mejora en el desempeño de la organización en materia de responsabilidad social, de acuerdo con las expectativas y necesidades de los grupos de interés y en los impactos de la organización en la sociedad y el medio ambiente.
- c) Las necesidades de recursos.

6. Gestión de los recursos

6.1. Generalidades

La alta dirección debe asegurarse de la disponibilidad de recursos esenciales para establecer, implementar, mantener y mejorar el sistema de gestión de la responsabilidad social. Los recursos incluyen los recursos humanos y habilidades especializadas, la infraestructura de la organización y los recursos financieros y tecnológicos.

6.2. Competencia, formación y toma de conciencia

La organización debe asegurarse de que el personal cuyas funciones y/o puestos de trabajo puedan influir en el sistema de gestión de la responsabilidad social sea competente, tomando como base la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas (véase apartado 7.3.10).

La organización debe:

- a) Determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que puedan influir en el sistema de gestión de la responsabilidad social.
- b) Identificar las necesidades de formación relacionadas y proporcionar formación o adoptar otras acciones para satisfacer estas necesidades.
- c) Evaluar la eficacia de las acciones adoptadas.
- d) Asegurar que todo su personal es consciente de la importancia del cumplimiento de la política, el código de conducta, los procedimientos y los requisitos del sistema de gestión de la responsabilidad social, así como de su contribución al logro de los objetivos de la misma.
- e) Mantener los registros apropiados de educación, formación, habilidades y experiencia.

7. Requisitos del sistema de gestión de la responsabilidad social ante los grupos de interés

7.1. Generalidades

La organización debe identificar todos los impactos derivados de sus actividades y decisiones en materia de responsabilidad social y los grupos de interés afectados, y asegurarse de que ha identificado todos los impactos significativos dentro del alcance definido del sistema de gestión de la responsabilidad social. Para ello, no debe limitarse a los grupos de interés ni a los aspectos recogidos para cada grupo identificados en el presente capítulo.

La organización debe documentar esta información y mantenerla actualizada.

La organización debe determinar los requisitos de responsabilidad social (véanse apartados 7.2 a 7.10) para cada grupo de interés, así como los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de las actividades del sistema de gestión sean eficaces.

La organización debe asegurar su compromiso con el cumplimiento de los requisitos legales aplicables y con otros requisitos que la organización suscriba en sus relaciones con todas las partes interesadas (véanse apartados 5.5 y 8.4).

Deben conservarse registros que demuestren conformidad con estos requisitos (véase apartado 4.2.4).

7.2. Requisitos de la organización ante los propietarios, accionistas e inversores

La organización debe cumplir los siguientes requisitos:

7.2.1. 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.

7.2.2. 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 accionistas, inversores, miembros y donantes, 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.

7.2.3. 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. Tal información debe incluir, entre otros aspectos, aquellos relativos a la política de responsabilidad social de la organización, sus objetivos y el grado de cumplimiento de los mismos, incluyendo los impactos conocidos y probables 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.

7.2.4. 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.

7.3. Requisitos de la organización ante los empleados

La organización debe cumplir los siguientes requisitos:

7.3.1. 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.

Nota: no se consideran discriminatorios las disposiciones, criterios o prácticas que puedan justificarse objetivamente con una finalidad legítima socialmente aceptada, siempre que los medios para alcanzar dicha finalidad sean adecuados y necesarios.

7.3.2. 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.

7.3.3. Trabajo forzoso

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

El concepto de trabajo forzoso incluye, entre otros, el trabajo en servidumbre y el trabajo carcelario no voluntario y/o no remunerado, y aquel en el que se exige a los trabajadores que dejen en prenda bienes o documentos con motivo de forzar su relación laboral, salvo en los casos previstos por la normativa vigente.

7.3.4. Trabajo infantil

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

En ningún caso los menores deben ser expuestos a situaciones o entornos de trabajo insalubres, peligrosos, denigrantes (como la pornografía y la prostitución) o inseguras, ni deben realizar trabajos fuera de los horarios habituales de trabajo.

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.

7.3.5. 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.

7.3.6. Entornos accesibles

La organización debe diseñar los entornos laborales y los puestos de trabajo considerando criterios de accesibilidad universal (véase apartado 3.1), de modo que sean accesibles para el mayor número de personas, con el fin de evitar discriminación por razón de discapacidad.

7.3.7. 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.

7.3.8. Condiciones de trabajo y salarios

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.

7.3.9. Acuerdo de trabajo

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.

7.3.10. 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.

7.3.11. 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.

Nota: las medidas que se emprendan en este terreno serán más eficaces si existe una cultura de organización y un estilo de dirección y liderazgo que tenga en cuenta las necesidades de conciliación y la necesidad de eliminar cualquier tipo de discriminación injustificada en el lugar de trabajo.

7.3.12. 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.

7.4. Requisitos de la organización ante los clientes, usuarios y consumidores

La organización debe cumplir los siguientes requisitos:

7.4.1. 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 responsabilidad social incluidos en este estándar.

7.4.2. 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.

7.4.3. 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.

7.4.4. 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.

7.4.5. 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.

7.4.6. Bienes y servicios socialmente responsables

La organización debe ofrecer productos y servicios que cumplan con los requisitos legales, y debe considerar criterios de calidad, seguridad, respeto al medio ambiente, fiabilidad y, progresivamente, diseño universal (véase apartado 3.1). En su caso, se incluirá toda la información relativa al diseño universal del producto o servicio.

7.5. Requisitos de la organización ante los proveedores de productos y servicios, y colaboradores

La organización debe cumplir la legislación que le sea de aplicación en su relación con los proveedores dentro del ámbito del sistema de gestión de la responsabilidad social y tener en cuenta los siguientes aspectos:

7.5.1. 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 proveedores, con especial atención a los proveedores directos con los que tenga una mayor capacidad de influencia.

7.5.2. 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 aspectos referidos a garantías financieras y condiciones de pago.

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

7.5.3. 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.

7.5.4. 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.

7.6. Requisitos de la organización en sus alianzas y colaboraciones

La organización debe promover los principios de responsabilidad social entre sus aliados y colaboradores a través de las relaciones que establezca con ellos.

7.7. Requisitos de la organización ante los competidores

La organización debe cumplir la legislación que le sea de aplicación en su relación con los competidores dentro del ámbito del sistema de gestión de la responsabilidad social.

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).
- c) No difundir información falseada o tendenciosa sobre los competidores.

7.8. Requisitos de la organización ante la Administración

La organización debe cumplir los siguientes requisitos:

7.8.1. Colaboración y transparencia

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

7.8.2. 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.

7.8.3. Obligaciones fiscales

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

7.8.4. 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.

7.9. Requisitos de la organización ante la comunidad y la sociedad

La organización debe cumplir los siguientes requisitos:

7.9.1. 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.

7.9.2. 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.

7.9.3. 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 aspectos sociales de la vida en comunidad y contribuir al desarrollo sostenible.

7.10. Requisitos de la organización ante el medio ambiente

La organización debe cumplir los siguientes requisitos:

7.10.1. Prevención de la contaminación y el cambio climático, y uso eficiente de recursos

La organización debe identificar y evaluar los aspectos 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.

7.10.2. 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.

7.10.3. 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. Medición, análisis y mejora

8.1. Generalidades

La organización debe establecer, implementar y mantener procedimientos para el seguimiento, la medición, el análisis y la mejora del desempeño del sistema de gestión de la responsabilidad social.

8.2. Seguimiento y medición del sistema de gestión de la responsabilidad social

La organización debe determinar, documentar y aplicar métodos apropiados para el seguimiento y, cuando sea aplicable, la medición de los requisitos en materia de responsabilidad social. En concreto, el seguimiento y la medición deben permitir:

- a) Seguir y medir las características fundamentales de las actividades que puedan tener incidencia en la responsabilidad social de la organización, especialmente aquellas asociadas a los impactos positivos y negativos.
- b) Verificar el cumplimiento de los requisitos exigidos por este estándar y por la propia organización.
- c) Medir la capacidad para alcanzar los resultados planificados, incluidos objetivos y metas.

Cuando no se alcancen los resultados planificados, deben llevarse a cabo y documentarse correcciones o acciones correctivas, según sea conveniente.

8.3. Análisis de datos

La organización debe determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión de la responsabilidad social, y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la responsabilidad social. Esto debe incluir los datos generados del resultado del seguimiento y medición de cualesquiera otras fuentes pertinentes.

8.4. Evaluación del cumplimiento legal

La organización debe establecer, implementar y mantener uno o varios procedimientos para evaluar periódicamente el cumplimiento de los requisitos legales, así como el de otros requisitos que la organización suscriba.

La organización debe conservar registros de los resultados de las evaluaciones periódicas (véase apartado 4.2.4).

8.5. Expectativas de los grupos de interés

Como una de las medidas del desempeño del sistema de gestión de la responsabilidad social, la organización debe realizar periódicamente el seguimiento de la información relativa a la percepción de los grupos de interés significativos con respecto al cumplimiento de sus necesidades y expectativas de comportamiento socialmente responsable por parte de la organización.

Deben determinarse y documentarse los métodos para obtener y utilizar dicha información (véase apartado 4.2.4).

8.6. No conformidad, acción correctiva y acción preventiva

La organización debe establecer, implementar y mantener uno o varios procedimientos para tratar las no conformidades reales (incluidas las quejas y reclamaciones de los grupos de interés) y potenciales, y adoptar las acciones correctivas y las acciones preventivas. Los procedimientos deben definir requisitos para:

- a) La identificación y corrección de las no conformidades.
- b) La investigación de las no conformidades, determinando sus causas y tomando las acciones correctivas con el fin de prevenir que vuelvan a ocurrir.
- c) La evaluación de la necesidad de acciones para prevenir las no conformidades y la adopción de acciones apropiadas definidas para prevenir su recurrencia.
- d) El registro de los resultados de las acciones preventivas y acciones correctivas adoptadas (véase apartado 4.2.4).
- e) La revisión de la eficacia de las acciones preventivas y acciones correctivas adoptadas.

Las acciones tomadas deben ser apropiadas a los impactos de las no conformidades encontradas o a los efectos de los problemas potenciales.

La organización debe asegurarse de que cualquier cambio necesario que surja de una acción correctiva o de una acción preventiva se incorpora a la documentación del sistema de gestión de la responsabilidad social.

8.7. Auditoría interna

La organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para determinar si el sistema de gestión de la responsabilidad social:

- a) Es conforme con los requisitos planificados para la responsabilidad social, con los requisitos de este documento y con los requisitos del sistema de gestión de la responsabilidad social establecidos por la organización.
- b) Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

Se debe planificar un programa de auditorías internas tomando en consideración el estado y la importancia de los requisitos en materia de responsabilidad social, las áreas a auditar, así como los resultados de auditorías previas. Se deben definir los criterios de auditoría, el alcance de la misma, su frecuencia y la metodología. La selección de los auditores y la realización de las auditorías deben asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría. Los auditores no deben auditar su propio trabajo.

Se deben establecer, implementar y mantener uno o varios procedimientos para definir las responsabilidades y los requisitos para planificar y realizar las auditorías, establecer los registros e informar de los resultados.

Deben mantenerse registros de las auditorías y de sus resultados (véase apartado 4.2.4).

La dirección responsable del área que esté siendo auditada debe asegurarse de que se realizan las correcciones y se toman las acciones correctivas necesarias sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas. Las actividades de seguimiento deben incluir la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación.

Anexo A (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 Internacional sobre la eliminación de todas las formas de discriminación racial (1965).
- Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer (1979).
- 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 de la ONU de los derechos de los impedidos (1975).
- Declaración de la ONU de los derechos de las personas con retraso mental (1971).
- Declaración del Milenio (2000).
- 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).
- Declaración Universal de los Derechos Humanos (1948).
- Normas Uniformes de las Naciones Unidas sobre las Personas con Discapacidad.
- Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (1966).
- Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (1966).

Anexo B (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 la gestión de la responsabilidad social
5	Reconocer la responsabilidad social e involucrarse con las partes interesadas	4.1	Requisitos generales
		5.1	Compromiso de la dirección
		5.2	Política de responsabilidad social
		5.4.3	Comunicación
6	Orientación sobre materias fundamentales de responsabilidad social	4.1	Requisitos generales
		7.1	Requisitos del sistema de gestión de responsabilidad social ante los grupos de interés
	Materias fundamentales/ Asuntos		Requisitos
6.2	Gobernanza de la organización	4	Sistema de gestión de la responsabilidad social
		5.2	Política de responsabilidad social
		5.3	Planificación
		5.6	Requisitos legales y otros requisitos
		7.2	Requisitos de la organización ante los propietarios, accionistas e inversores
6.3	Materia fundamental: Derechos Humanos	0.2	Principios de los sistemas de gestión de la responsabilidad social
		7.3	Requisitos de la organización ante los empleados
		7.5	Requisitos de la organización ante los proveedores de productos y servicios y colaboradores
		7.9	Requisitos de la organización ante la comunidad y la sociedad

ISO 26000		IQNet SR 10	
Apartado	Título	Apartado	Título
6.3.3	Asunto 1: Debida diligencia	5.2	Política de responsabilidad social
		5.6	Revisión por la dirección
6.3.4	Asunto 2: Situaciones de riesgo para los derechos humanos.	5.2	Política de responsabilidad social
		5.6	Revisión por la dirección
6.3.5	Asunto 3: Evitar la complicidad	7.8.2	No injerencia
		7.4.4	Honestidad
		7.5.4	Honestidad
		7.8.4	Honestidad
6.3.6	Asunto 4: Resolución de reclamaciones	5.4.3	Comunicación
		7.4.5	Atención al cliente y servicio posventa
		8.5	Expectativas de los grupos de interés
6.3.7	Asunto 5: Discriminación y grupos vulnerables	7.3.1	No discriminación
		7.3.4	Trabajo infantil
		7.3.6	Entornos accesibles
		7.9.3	Inversión en la comunidad y en la sociedad
6.3.8	Asunto 6: Derechos civiles y políticos	7.3.2	Derecho a la intimidad
		7.3.7	Asociación y negociación
6.3.9	Asunto 7: Derechos económicos, sociales y culturales	7.3.8	Condiciones de trabajo y salarios
		7.3.9	Acuerdo de trabajo
		7.3.10	Formación, empleabilidad y carrera profesional
6.3.10	Asunto 8: Principios y derechos fundamentales en el trabajo	0.2	Principios del sistema de gestión de la responsabilidad social
		7.3	Requisitos de la organización ante los empleados
6.4	Materia fundamental: Prácticas laborales	0.2	Principios del sistema de gestión de la responsabilidad social
		7.3	Requisitos de la organización ante los empleados

	ISO 26000		IQNet SR 10
Apartado	Título	Apartado	Título
		7.5	Requisitos de la organización ante los proveedores de productos y servicios y colaboradores
		7.9	Requisitos de la organización ante la comunidad y la sociedad
6.4.3	Asunto 1: Trabajo y relaciones laborales	7.3.9	Acuerdo de trabajo
6.4.4	Asunto 2: Condiciones de trabajo y protección social	7.3.8	Condiciones de trabajo y salarios
		7.3.9	Acuerdo de trabajo
		7.3.11	Conciliación de la vida personal, familiar y laboral
		7.3.12	Respeto a la dignidad del trabajador
6.4.5	Asunto 3: Diálogo social	5.4.3	Comunicación
		7.3.7	Asociación y negociación
		8.5	Expectativas de los grupos de interés
6.4.6	Asunto 4: Salud y seguridad ocupacional	7.3.5	Salud y seguridad
6.4.7	Asunto 5: Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo	7.3.10	Formación, empleabilidad y carrera profesional
6.5	Materia fundamental: El medio ambiente	7.10	Requisitos de la organización ante el medio ambiente
6.5.3	Asunto 1: Prevención de la contaminación	7.10.1	Prevención de la contaminación y el cambio climático, y uso eficiente de los recursos
6.5.4	Asunto 2: Uso sostenible de los recursos	7.10.1	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	7.10.1	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	7.10.2	Preservación y restauración de los ecosistemas y de la biodiversidad

	ISO 26000		IQNet SR 10
Apartado	Título	Apartado	Título
6.6	Materia fundamental: Prácticas justas de operación	7.2.2	Gobierno de la organización
		7.4.4	Honestidad
		7.5.4	Honestidad
		7.8.4	Honestidad
		7.7	Requisitos de la organización ante los competidores
		7.8	Requisitos de la organización ante la Administración
6.6.3	Asunto 1: Anti-corrupción	7.4.4	Honestidad
		7.5.4	Honestidad
		7.8.4	Honestidad
6.6.4	Asunto 2: Participación política responsable	7.2	Requisitos de la organización ante los propietarios, accionistas e inversores
		7.8	Requisitos de la organización ante la Administración
6.6.5	Asunto 3: Competencia justa	7.7	Requisitos de la organización ante los competidores
6.6.6	Asunto 4: Promover la responsabilidad en la cadena de valor	7.5.1	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	7.5.4	Honestidad
		7.7	Requisitos de la organización ante los competidores
		0.2	Principios generales del sistema de gestión de la responsabilidad social
6.7	Materia fundamental: Asuntos de consumidores	7.4	Requisitos de la organización ante los clientes, usuarios y consumidores
6.7.3	Asunto 1: Prácticas justas de marketing. Información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación	7.4.1	Promociones y publicidad
6.7.4	Asunto 2: Protección de la salud y la seguridad de los consumidores	7.4.6	Bienes y servicios socialmente responsables

ISO 26000		IQNet SR 10	
Apartado	Título	Apartado	Título
6.7.5	Asunto 3: Consumo sostenible	7.4.1	Promociones y publicidad
		7.4.6	Bienes y servicios socialmente responsables
6.7.6	Asunto 4: Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias	7.4.5	Atención al cliente y servicio posventa
6.7.7	Asunto 5: Protección y privacidad de los datos de los consumidores	7.4.3	Confidencialidad y privacidad
6.7.8	Asunto 6: Acceso servicios esenciales	7.9.1	Compromiso
		7.9.2	Promoción del desarrollo local
6.7.9	Asunto 7: Educación y toma de conciencia	5.4.3	Comunicación
6.8	Materia fundamental: Participación activa y desarrollo de la comunidad	7.9	Requisitos de la organización ante la comunidad y la sociedad
		7.9.1	Compromiso
6.8.3	Asunto 1: Participación activa de la comunidad	7.9.2	Promoción del desarrollo local
6.8.4	Asunto 2: Educación y cultura	7.9.2	Promoción del desarrollo local
6.8.5	Asunto 3: Creación de empleo y desarrollo de habilidades	7.9.2	Promoción del desarrollo local
6.8.6	Asunto 4: Desarrollo y acceso a la tecnología	7.6	Requisitos de la organización en sus alianzas y colaboraciones
6.8.7	Asunto 5: Generación de riqueza e ingresos	7.9.2	Promoción del desarrollo local
		7.10.3	Respeto a los animales
6.8.8	Asunto 6: Salud	5.4.3	Comunicación
		7.3.5	Salud y seguridad
6.8.9	Asunto 7: Inversión social	7.9.2	Promoción del desarrollo local
		7.9.3	Inversión en la comunidad y en la sociedad
7	Orientación sobre la integración de la responsabilidad social en toda la organización		
7.1	Generalidades	1.1	Alcance. Generalidades

	ISO 26000		IQNet SR 10
Apartado	Título	Apartado	Título
7.2	Relación de las características de una organización con la responsabilidad social	1.2	Alcance. Aplicación
7.3	Comprender la responsabilidad social de una organización	1.2	Alcance. Aplicación
		4.1	Requisitos generales
		5.2	Política de responsabilidad social
7.4	Prácticas para integrar la responsabilidad social en toda la organización	4	Sistema de gestión de la responsabilidad social
7.4.1	Aumentar la toma de conciencia y crear competencias para la responsabilidad social	6.2	Competencia, formación y toma de conciencia
7.4.2	Establecimiento del rumbo de una organización hacia la responsabilidad social	5.1	Compromiso de la dirección
		5.3	Planificación
7.4.3	Incorporación de la responsabilidad social dentro de la gobernanza, los sistemas y procedimientos de una organización	5.3	Planificación
		4	Sistema de gestión de la responsabilidad social
7.5	Comunicación sobre la responsabilidad social	5.4.3	Comunicación
		7.2.3	Transparencia informativa
7.6	Aumentar la credibilidad en materia de responsabilidad social	5.1	Compromiso de la dirección
		8.5	Expectativas de los grupos de interés
7.7	Revisión y mejora de las acciones y prácticas de una organización en materia de responsabilidad social	8	Medición, análisis y mejora
		5.6	Revisión por la dirección

