

TABLA DE IMPLEMENTACIÓN DE IQNET SR10:2015

ASPECTO	REQUISITOS	DETALLE
1. Contexto de la organización.	1.1 Conocimiento de la organización y su contexto.	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar los asuntos externos e internos pertinentes.
	1.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de los grupos de interés:	<ul style="list-style-type: none"> • Metodología para la identificación de los grupos de interés • Documentada • Revisión y actualización de la información periódicamente. • Determinar los grupos de interés. Entre ellos estarán: <ul style="list-style-type: none"> ○ Propietarios y accionistas. ○ Empleados. ○ Clientes, usuarios y consumidores. ○ Proveedores, aliados y colaboradores. ○ Gobiernos, administraciones públicas y organismos reguladores. ○ Comunidad local, sociedad y organizaciones sociales. ○ Medio ambiente y organizaciones relacionadas con el medioambiente. • Determinar sus necesidades y expectativas, explícitas e implícitas.
	1.3 Alcance del sistema de gestión de la responsabilidad social:	<ul style="list-style-type: none"> • Por escrito • Límites y aplicabilidad, considerando: los asuntos externos e internos, los grupos de interés y sus requisitos y la interacción con otros sistemas de gestión.
	1.4 Sistema de gestión de la responsabilidad social:	<ul style="list-style-type: none"> • establecerlo, implementarlo, mantenerlo y mejorarlo continuamente.
2. Liderazgo	2.1 Liderazgo y compromiso:	<ul style="list-style-type: none"> • De la alta dirección. • Política, el código de conducta y los objetivos. • Integración dentro de los procesos de negocio de la organización. • Recursos necesarios. • Comunicando la importancia. • Logro de los resultados previstos. • Dirigiendo y apoyando a las personas. • Promoviendo la mejora continua. <p>Y debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comunicada dentro de la organización. - Disponible para las partes interesadas. - Hace referencia al Código de Conducta. - Es coherente con otras políticas organizacionales. - Documentada.
	1.5 Política:	<ul style="list-style-type: none"> • Por la Alta Dirección • Adecuada al propósito, grupos de interés, impactos, ámbito geográfico,

		<p>actividades y esfera de influencia de la organización.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Marco de referencia para el establecimiento de los objetivos. • Compromiso de respetar los principios de responsabilidad social. • Compromiso de cumplir los requisitos aplicables. • Compromiso con la mejora continua del sistema de gestión.
	1.6 Roles, responsabilidades y autoridad de la organización:	<ul style="list-style-type: none"> • Designados y comunicados por la Alta Dirección. • Al menos para asegurar que el sistema de gestión cumple con los requisitos de esta Norma y para reportar sobre el desempeño a la Alta Dirección.
	1.7 Código de conducta:	<ul style="list-style-type: none"> • Por la Alta Dirección y establece: <ul style="list-style-type: none"> ○ Valores ○ Guía de actuación para toma de decisiones y conducta del personal. ○ Modelo de actuación común, ético, que integre la sostenibilidad y RS. <p>Y debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dirigido a miembros y a grupos de interés. - Ser objetivo e incluir criterios claros de interpretación y actuación. - Disponible y comunicado a los grupos de interés. - Establecer controles para asegurar cumplimiento.
3. Planificación	3.1 Acciones para abordar los riesgos y oportunidades:	<ul style="list-style-type: none"> • Considerar organización y su contexto. • Considerar las necesidades y expectativas de los grupos de interés. • Determinar riesgos y oportunidades para: <ul style="list-style-type: none"> ○ Asegurar que se logren objetivos del sistema de gestión. ○ Prevenir o reducir efectos indeseados. ○ Lograr mejora continua. • Planificar: <ul style="list-style-type: none"> ○ Acciones para abordar los riesgos y oportunidades. ○ Cómo integrarlas e implementarlas y evaluar su eficacia.
	3.2. Identificación y evaluación de asuntos:	<ul style="list-style-type: none"> • Criterios y métodos • Documentar • Mantener al día • Compartir con los grupos de interés. <ul style="list-style-type: none"> ○ tienen impactos positivos o negativos en los grupos de interés y, ○ reflejen los impactos económicos, ambientales, sociales y de buen gobierno de la organización ○ afectan a la sostenibilidad y la responsabilidad social de la organización ○ sobre los que puede influir.
	3.3. Objetivos y planificación para	<ul style="list-style-type: none"> • Coherentes con la política, el código de conducta y los resultados de la

	lograrlos:	<p>evaluación de asuntos;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Medibles; • Tener en cuenta los requisitos aplicables; • Objeto de seguimiento; • Comunicados; • Actualizados, según sea adecuado. <p>Determinar:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Lo que se va a hacer. ○ Qué recursos se requerirán. ○ Quién será el responsable. ○ Cuándo se finalizará. ○ Cómo se evaluarán los resultados.
	3.4. Requisitos legales y otros requisitos:	<ul style="list-style-type: none"> • 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. • mantener esta documentación actualizada. • Asegurarse de que se tienen en cuenta y se cumplen cuando establece, implementa y mantiene su sistema de gestión.
4. Soporte	4.1. Recursos:	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar y proporcionar • Recursos humanos y habilidades, infraestructura, tecnología y financiación. • Para establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua
	4.2. Competencia: de las personas antes, durante y después (educación, formación y experiencia).	
	4.3. Toma de conciencia:	<ul style="list-style-type: none"> • Personas que trabajen para la organización o estén bajo el control de la misma • Política, el código de conducta y los objetivos, su contribución a la eficacia del sistema de gestión e implicaciones de no cumplir los requisitos.
	4.4. Comunicaciones:	<ul style="list-style-type: none"> • Procesos internos, externos y eficaces según grupo de interés. • Conocer necesidades y expectativas. • Comunicar resultados. • Atender consultas, peticiones, quejas y reclamaciones. • Mantener registro de las comunicaciones.
	4.5. Información documentada:	<p>a) Sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De política, código de conducta, objetivos, identificación de grupos de interés e identificación y evaluación de asuntos. • La determinada por la organización para eficacia del sistema de gestión y para asegurar una planificación efectiva, operatividad

		<p>y control de los procesos.</p> <p>b) Correctamente identificados, tienen el formato adecuado y son revisados antes de su aprobación.</p> <p>c) Controlada a través de métodos para:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisar y aprobar antes de emisión. • Revisar y actualizar para aprobarlos nuevamente. • Garantizar que se identifican cambios y estado. • Garantizar que están disponibles. • Asegurarse que son legibles y fácilmente identificables. • Asegurarse que se identifican los de origen externo y se controla su distribución. • Prevenir uso no intencionado de los obsoletos y se identifiquen si se mantienen.
5. Operación y grupos de interés	5.1. Planificación y control operativo:	<ul style="list-style-type: none"> • identificar todos los grupos de interés afectados por sus actividades y decisiones • identificar todos los asuntos relevantes • implementar y controlar las actividades y procesos relacionados con los grupos de interés y los asuntos materiales <ul style="list-style-type: none"> ○ estableciendo criterios para prevenir, tratar, identificar y mejorar los asuntos que tengan impacto negativo ○ implementando controles en los procesos y actividades ○ documentando todo para controlar planificación. ○ Las actividades contratadas externamente también son controladas.
	5.2. Propietarios y accionistas: la organización debe cumplir con:	<p>a) Eficacia y eficiencia en la gestión:</p> <ul style="list-style-type: none"> • para maximizar beneficio de forma sostenible. • Objetivos, metas y programas muestran compromiso con la RS. <p>b) Gobierno de la organización:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mecanismos y sistemas de control • Bajo compromisos, valores, política, código de conducta, honestidad, rigor, lealtad y consistentemente. • Rendición de cuentas por su impacto en sociedad y medio ambiente • Respuesta a los grupos de interés afectados y prevención repetición de los negativos o no previstos. <p>c) Transparencia informativa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Información fiable, rigurosa, a tiempo y relevante • Al público en general y grupos de interés • Fácilmente accesible y entendible • Incluye:

		<ul style="list-style-type: none"> i. política y código de conducta, ii. objetivos y grado de cumplimiento iii. asuntos relevantes, impactos conocidos y probables <p>d) Derecho de voto y representación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mecanismos • Forma ágil y eficaz • Utilizados de buena fe y en defensa del objeto social de la organización.
	5.3. Empleados:	<p>a) No discriminación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Igualdad efectiva de oportunidades y trato • Independientemente de raza, sexo, maternidad/paternidad, creencias, ideología, orientación sexual, nacionalidad, origen social, salud, edad, discapacidad y otra característica personal. • Directa o indirecta • En contratación, formación, progresión y promoción • Si desventaja objetivo, mecanismos para hacer efectiva igualdad • Mecanismos para igualdad de oportunidades para puestos de gobierno. <p>b) Derecho a la intimidad</p> <ul style="list-style-type: none"> • De empleados y familiares • Prácticas de confidencialidad de los datos personales • Información sobre el uso de los datos. <p>c) Trabajo forzoso y trabajo infantil</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mecanismos para prevenirlo • En la organización y a lo largo de su cadena de suministro (especial atención a proveedores directos) <p>d) Salud y seguridad</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actividad preventiva y medidas • De accidentes, lesiones y enfermedades relacionadas con el trabajo • Identificar y cumplir requisitos de salud y seguridad • Identificar y evaluar riesgos • Implementar programa de salud y seguridad • Infraestructura y equipos de seguridad, incluidos los equipos de protección individual (EPI) • Formación e información • Registro e investigación de incidentes y problemas para eliminarlos o minimizarlos • Plan de emergencia <p>e) Entornos accesibles:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diseño de entornos y puestos de trabajo. <p>f) Asociación y negociación:</p>

		<ul style="list-style-type: none"> • Respeto y garantía • No medidas discriminatorias contra representantes <p>g) Contrato, condiciones de trabajo y salarios</p> <ul style="list-style-type: none"> • Respetando legislación vigente (Seguridad Social, seguro de desempleo, etc.), negociación colectiva y OIT. • Compromiso con empleo estable y de calidad. • Política retributiva para nivel de vida digno. • Información convenientemente sobre salario, componentes, modificaciones. • Condiciones decentes de trabajo: horario, descanso semanal y vacaciones • Horas extras compensadas de acuerdo requisitos legales y acuerdos voluntarios. <p>h) Formación, empleabilidad y carrera profesional</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adquisición y actualización de conocimientos y competencias • Mejora de futuro profesional, productividad y competitividad de la organización. • Instrumentos de promoción profesional. <p>i) Conciliación de la vida personal, familiar y laboral:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atender expectativas y necesidades • Adecuado equilibrio entre vida privada y profesional • Sin desvincular competitividad • Medidas para la gestión de personas, organización del trabajo y desarrollo profesional: flexibilidad espacial, temporal, situaciones personales (hijos y otros dependientes). <p>j) Respeto a la dignidad del trabajador</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actuaciones ante comportamientos que atenten directamente con esa dignidad. • Especialmente contra acoso sexual, violencia en el lugar de trabajo y acoso moral.
	5.4. Clientes, usuarios y consumidores:	<p>a) Promociones y publicidad</p> <ul style="list-style-type: none"> • Respetuosas con la dignidad humana, salud, seguridad • No engañosas • No inciten a conductas ilegales, peligrosas o contrarias a los principios de sostenibilidad y RS. <p>b) Contratos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Principios de transparencia, veracidad, confianza y buena fe. • Evitar actuaciones abusivas derivadas de posiciones dominantes. • Información clara, veraz y completa sobre: <ul style="list-style-type: none"> i. Características del bien y servicio

		<ul style="list-style-type: none"> ii. Precios, presupuestos, plazos, garantías, seguros e impuestos. <ul style="list-style-type: none"> • Cumplir condiciones acordadas y no acordadas pero necesarias para el uso especificado o previsto. c) Confidencialidad y privacidad <ul style="list-style-type: none"> • Mecanismos • Relaciones con sus clientes • Privacidad de datos d) Honestidad <ul style="list-style-type: none"> • Medidas • Excluir prácticas de corrupción, extorsión y soborno e) Atención al cliente y servicio postventa <ul style="list-style-type: none"> • Uno o varios procedimientos • Tratamiento y resolución • Sugerencias, quejas y reclamaciones • Definir responsabilidades • Acuse de recibo • Plazo de respuesta • Informar sobre existencia de estos procedimientos y modo de acceder a ellos.
	<p>5.5. Proveedores de productos y servicios, colaboradores y aliados:</p>	<ul style="list-style-type: none"> a) Fomento de los principios de RS en la cadena de suministro <ul style="list-style-type: none"> • Mecanismos • Principios y requisitos de RSCM • Especial atención proveedores directos. b) Formalización y cumplimiento del contrato <ul style="list-style-type: none"> • Principios de transparencia, veracidad, confianza y buena fe. • Evitar actuaciones abusivas derivadas de posibles posiciones dominantes (garantías financieras, condiciones de pago...) • Criterios de sostenibilidad y RS para la selección • Promoción de prácticas sostenibles c) Confidencialidad y privacidad <ul style="list-style-type: none"> • Mecanismos • Relaciones con sus proveedores • Privacidad de datos d) Honestidad <ul style="list-style-type: none"> • Medidas • Excluye prácticas de corrupción y soborno • Respeto de propiedad
	<p>5.6. Gobiernos, Administraciones</p>	<ul style="list-style-type: none"> a) Colaboración y transparencia

	Publicas y organismos reguladores:	<ul style="list-style-type: none"> b) No injerencia <ul style="list-style-type: none"> • En caso de participación, condiciones claras y transparentes. c) Obligaciones fiscales <ul style="list-style-type: none"> • En todos los territorios donde lleve a cabo actividades. d) Honestidad <ul style="list-style-type: none"> • Medidas • Evitar prácticas de corrupción y soborno
	5.7. Comunidad, sociedad y organizaciones sociales:	<ul style="list-style-type: none"> a) Compromiso <ul style="list-style-type: none"> • Con el desarrollo sostenible de la comunidad y el entorno donde opera • Actividades propias y adicionales b) Promoción del desarrollo local <ul style="list-style-type: none"> • Aprovechar capacidad dinamizadora y generadora de riqueza • Mejora del entorno donde opera • Políticas para promoción y potenciación de contratación local • Empleados • Proveedores • Provecho de la organización y de la comunidad en cuanto a empleo y bienestar. c) Inversión en la comunidad y en la sociedad <ul style="list-style-type: none"> • Respetar el patrimonio y la cultura, formas de vida de las comunidades afectadas. • Iniciativas y programas para mejorar asuntos sociales y desarrollo sostenible.
	5.8. Medio ambiente:	<ul style="list-style-type: none"> a) Prevención de la contaminación y cambio climático, y uso eficiente de recursos <ul style="list-style-type: none"> • Prevenir impactos negativos: pérdida, disminución o extinción de especies y hábitats naturales, alteraciones físicas del medio ambiente marino, pérdida de la biodiversidad o uso no sostenible de la vida animal (sobreexplotación de la pesca y caza, eliminación de especies el peligro...) • Iniciativas y acciones de impacto positivo en ecosistemas y biodiversidad. b) Respeto de los animales <ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de la normativa • Bienestar, manejo y cuidad de los animales.
	5.9. Competidores:	<ul style="list-style-type: none"> • Políticas y estrategias • No prácticas de competencia desleal <ul style="list-style-type: none"> ○ Derecho de propiedad

		<ul style="list-style-type: none"> ○ Restringir de forma ilegal o indebida la competencia (acuerdos de precio y repartos de mercado)
6. Evaluación del desempeño	6.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación	<ul style="list-style-type: none"> ● Objetos de seguimiento y medición ● Métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación ● Momento en que se deben llevar a cabo ● Registro y documentación ● Evaluación del desempeño, eficacia y eficiencia del sistema de gestión de RS.
	6.2. Expectativas de los grupos de interés:	<ul style="list-style-type: none"> ● Seguimiento periódico. ● Determinar y documentar métodos.
	6.3. Auditoría interna:	<ul style="list-style-type: none"> ● Intervalos planificados ● Verifica: <ul style="list-style-type: none"> ○ Cumple requisitos del sistema de gestión y de la Norma. ○ Implementado y mantenido eficazmente. ○ Eficaz para cumplir política, código de conducta, objetivos y metas. ● Debe: <ul style="list-style-type: none"> ○ Planificar, establecer, implementar y mantener programa de auditoría. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Frecuencia ▪ Métodos ▪ Responsabilidades ▪ Requisitos de planificación ▪ Informe ▪ Importancia de los procesos ▪ Resultados de auditorías previas. ○ Criterios y alcance ○ Selección de auditores y procesos: objetividad e imparcialidad ○ Reporte a la dirección pertinente ○ Conservar información documentada y evidencia de la auditoría y sus resultados.
	6.4. Revisión por la dirección:	<ul style="list-style-type: none"> ● Por la Alta Dirección ● Intervalos planificados ● Asegurar conveniencia, adecuación y eficacia continuas del sistema de gestión. ● Incluirá: <ul style="list-style-type: none"> ○ Seguimiento de acciones resultantes de revisiones previas. ○ Cambios que podrían afectar al sistema de gestión de RS. ○ Grado de cumplimiento de los objetivos, metas y programas.

		<ul style="list-style-type: none"> ○ Información sobre el desempeño: información sobre grupos de interés y asuntos relevantes. ○ Resultado de evaluaciones de cumplimiento del código de conducta, requisitos legales y otros sucritos. ○ Comunicaciones con los grupos de interés y retroalimentación, incluidas quejas y reclamaciones. ○ Resultado de auditorías internas y externas. ○ Estado de las acciones correctivas. ○ Oportunidades de mejora continua. <ul style="list-style-type: none"> ● Decisiones relacionadas con las oportunidades de mejora continua y cualquier necesidad de cambio. ● Retener información documentada como evidencia.
7. Mejora	7.1. No conformidades y acciones correctivas:	<ul style="list-style-type: none"> ● Identificar la no conformidad. ● Acciones para controlarla, corregirla y hacer frente a consecuencias. ● Acciones para eliminar causas y evitarla. ● Implementar cualquier acción necesaria. ● Revisar eficacia de las acciones correctivas tomadas. ● Cambios en sistema de gestión. ● Recomendar acción. ● Retener información documentada como evidencia de naturaleza de la no conformidad, acción correctiva tomada y resultados.
	7.2. Mejora continua:	<ul style="list-style-type: none"> ● Acciones ● Conveniencia, adecuación y eficacia.

www.eticaycompromiso.com

<https://es.linkedin.com/in/celestemontera>