



# **SR 10**

## **Sistemas de Gestión de la Responsabilidad Social. Requisitos.**

Octubre de 2024

SR 10 Sistemas de Gestión de la Responsabilidad Social. Requisitos.

© IQNET Association, 2024

Todos los derechos reservados. Salvo que se indique lo contrario, ninguna parte de esta publicación puede ser reproducida o utilizada en ninguna forma o por ningún medio, electrónico o mecánico, incluyendo fotocopia y microfilm, sin autorización previa y por escrito de IQNet en la dirección que figura a continuación:



**IQNET Association - The International Certification Network**

Bollwerk 31  
3011 Bern  
Switzerland

Teléfono: +41 31 310 24 40  
E-mail: [headoffice@iqnet.ch](mailto:headoffice@iqnet.ch)  
Web: [www.iqnet-certification.com](http://www.iqnet-certification.com)

*Ilustración de la portada: Matthias Winkler (<https://matthiaswinkler.ch>), creada para el IQNET Day 2022.*

Traducción oficial en español. En caso de conflicto de interpretación o discrepancia entre la versión en inglés y su traducción a cualquier otro idioma de esta especificación, prevalecerá la versión en inglés

Traducción proporcionada por:

# AENOR

**AENOR Confía, S.A.U.**

C Génova 6  
28004 Madrid  
España

E-mail: [info@aenor.com](mailto:info@aenor.com)  
Web: [www.aenor.com](http://www.aenor.com)

## Índice

0. INTRODUCCIÓN.....	7
0.1. Generalidades .....	7
0.2. Principios de los sistemas de gestión de la responsabilidad social .....	9
1. Objeto y campo de aplicación.....	10
2. Normas para consulta .....	11
2.1. Gestión de la calidad.....	11
2.2. Gestión ambiental.....	11
2.3. Gestión de la seguridad y salud en el trabajo .....	12
2.4. Gobernanza.....	12
2.5. Responsabilidad social y sostenibilidad .....	12
2.6. Normas sobre información no financiera.....	12
3. Términos y definiciones.....	13
3.1. Cambio climático.....	13
3.2. Código de conducta.....	14
3.3. Consumidor.....	15
3.4. Cliente .....	15
3.5. Comportamiento ético .....	15
3.6. Materialidad del impacto .....	15
3.7. Impacto de una organización.....	15
3.8. Normas internacionales de comportamiento .....	15
3.9. Organización.....	16
3.10. Responsabilidad social .....	16
3.11. Gestión de la responsabilidad social.....	16
3.12. Esfera de influencia .....	16
3.13. Parte interesada ( <i>Stakeholder</i> ).....	16
3.14. Proveedor .....	17
3.15. Sostenibilidad.....	17
3.16. Desarrollo sostenible .....	17
3.17. Alta dirección .....	17
3.18. Cadena de valor.....	17
4. Contexto de la organización .....	18
4.1. Comprensión de la organización y su contexto .....	18

4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de los grupos de interés (grupos de interés).....	18
4.3. Determinación del alcance del sistema de gestión de la responsabilidad social	19
4.4. Sistema de Gestión de la Responsabilidad Social.....	19
4.5. Obligaciones de responsabilidad social.....	19
5. Liderazgo .....	19
5.1. Liderazgo y compromiso.....	19
5.2. Política de Responsabilidad social.....	20
5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.....	20
5.4. Código de conducta .....	20
6. Planificación .....	21
6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades .....	21
6.2. Identificación y evaluación de asuntos.....	21
6.3. Objetivos y planificación para lograrlos.....	22
6.4. Planificación de cambios .....	22
7. Apoyo .....	23
7.1. Recursos .....	23
7.2. Competencia .....	23
7.3. Toma de conciencia.....	23
7.4. Comunicación.....	23
7.5. Información documentada.....	23
7.5.1. Generalidades .....	23
7.5.2. Creación y actualización de la información .....	24
7.5.3. Control de la información documentada .....	24
8. Operación y grupos de interés.....	24
8.1. Planificación y control operacional .....	24
8.2. Propietarios y accionistas .....	25
8.2.1. Efectividad y eficiencia en la gestión .....	25
8.2.2. Gobierno de la organización .....	25
8.2.3. Transparencia informativa.....	25
8.2.4. Derechos de voto y representación.....	25
8.3. Personas Trabajadoras.....	26
8.3.1. No discriminación, diversidad e inclusión .....	26
8.3.2. Derecho a la intimidad .....	26

8.3.3. Trabajo forzoso y trabajo infantil.....	26
8.3.4. Seguridad y salud .....	27
8.3.5. Entornos de trabajo accesibles.....	27
8.3.6. Asociación y negociación colectiva .....	27
8.3.7. Contrato, condiciones de trabajo y salarios.....	28
8.3.8. Formación, empleabilidad y carrera profesional .....	28
8.3.9. Conciliación de la vida personal, familiar y laboral.....	28
8.3.10. Respeto por la dignidad de la persona trabajadora .....	28
8.4. Clientes, usuarios y consumidores .....	28
8.4.1. Promociones y publicidad .....	29
8.4.2. Contratos.....	29
8.4.3. Confidencialidad y privacidad .....	29
8.4.4. Honestidad .....	29
8.4.5. Atención al cliente y servicio postventa.....	29
8.4.6. Calidad y seguridad de los bienes y servicios.....	29
8.5. Proveedores .....	30
8.5.1. Fomento de los principios de la responsabilidad social en la cadena de suministro .....	30
8.5.2. Formalización y cumplimiento del contrato.....	30
8.5.3. Confidencialidad y privacidad .....	30
8.5.4. Honestidad .....	30
8.6. Gobiernos, Administraciones Públicas y organismos reguladores .....	30
8.6.1. Cooperación y transparencia.....	30
8.6.2. No injerencia .....	30
8.6.3. Obligaciones fiscales .....	31
8.6.4. Honestidad .....	31
8.7. Comunidad, Sociedad y organizaciones sociales .....	31
8.7.1. Compromiso .....	31
8.7.2. Promoción del desarrollo local.....	31
8.7.3. Inversión en la comunidad y en la sociedad .....	31
8.8. Medio ambiente .....	31

8.8.1. Prevención de la contaminación, cambio climático y uso eficiente de recursos .....	31
8.8.2. Preservación y restauración de los ecosistemas y de la biodiversidad .....	32
8.8.3. Respecto a la vida animal .....	32
8.9. Competidores .....	32
9. Evaluación del desempeño .....	32
9.1. Seguimiento, medición, y evaluación.....	32
9.2. Expectativas de los grupos de interés.....	33
9.3. Mecanismo de quejas y reclamaciones .....	33
9.4. Auditoría interna .....	33
9.5. Revisión por la dirección.....	34
10. Mejora .....	34
10.1. No conformidades y acción correctiva .....	34
10.2. Mejora continua .....	35
Anexo A (Informativo) Orientaciones y recomendaciones .....	36
A.o. Generalidades .....	36
A. 1. Entendiendo las necesidades y expectativas de los grupos de interés (partes interesadas).....	36
A.2. Identificación y evaluación de asuntos .....	36
A.3. Código de conducta.....	37
A.4. Requisitos legales y otros requisitos .....	37
A.5. Comunicación y reporte .....	37
A.6. Seguimiento, medición, análisis y evaluación .....	37
Anexo B (Informativo) Documentos internacionales de referencia.....	38
Anexo C (Informativo) .....	40
Correspondencia con SR 10 .....	40
C1. Correspondencia entre ISO 26000 y SR 10 .....	40
C2. Correspondencia entre los ODS de la ONU y la especificación SR 10.....	47

## 0. INTRODUCCIÓN

### 0.1. Generalidades

Este documento establece los requisitos para un sistema de gestión dirigido a organizaciones comprometidas con los principios y recomendaciones relativos a la sostenibilidad, en particular los recogidos en la Norma Internacional ISO 26000 y otras referencias normativas e internacionales (véanse los Anexos B y C).

La sostenibilidad constituye el objetivo del desarrollo sostenible y está en continua evolución. La comprensión y el logro de un equilibrio entre los sistemas ambientales, sociales y económicos, idealmente de forma mutuamente beneficiosa, se considera esencial para avanzar hacia la sostenibilidad, reconocida actualmente como uno de los asuntos más relevantes en todas las actividades humanas.

El término "desarrollo sostenible" se utiliza para describir los avances que conducen a la sostenibilidad, y el término "responsabilidad social" para referirse a la contribución de una organización al desarrollo sostenible.

Esta Especificación se ha elaborado como resultado de:

- a. La constatación de que el desarrollo sostenible, la responsabilidad social y la buena gobernanza son conceptos consolidados en el debate económico, ambiental y social, y la convicción de que son útiles para el progreso de la sociedad.
- b. La conveniencia de proporcionar una herramienta que permita a las organizaciones avanzar en materia de responsabilidad social hacia el desarrollo sostenible y comunicar sus progresos, especialmente entre las pequeñas y medianas empresas (PYME), de forma proporcional a su dimensión.
- c. La demanda de numerosas organizaciones que recurren a los servicios de entidades de certificación para mejorar en relación con un objetivo concreto y que están dispuestas a aplicar técnicas de gestión eficaces en el ámbito de la responsabilidad social. Estas organizaciones implementan sus políticas y establecen sus objetivos de responsabilidad social en mercados y entornos cada vez más sensibilizados ante las cuestiones de sostenibilidad, mercados que no pueden ignorar y cuyas demandas deben atender, y que, a su vez, ofrecen ventajas competitivas a quienes mejor satisfacen sus expectativas.

La Especificación SR 10 proporciona requisitos y recomendaciones para los sistemas de gestión de la responsabilidad social y prácticas recomendadas. Los requisitos están diseñados para ser adaptables, y su implementación puede variar en función del tamaño de la organización, la madurez del sistema de gestión, así como el contexto, la naturaleza y la complejidad de las actividades y objetivos de la organización.

Este documento es adecuado para reforzar los requisitos relacionados con la responsabilidad social en otros sistemas de gestión y para ayudar a la organización, no solo a mejorar la gestión global de sus obligaciones y objetivos de responsabilidad social, sino también a avanzar en el camino del desarrollo sostenible.

La Figura 1 proporciona una visión general de los elementos comunes de un sistema de gestión de la responsabilidad social.



Fig. 1 – Elementos de un Sistema de gestión de la responsabilidad social

Los requisitos para el sistema de gestión de la responsabilidad social establecidos en esta Especificación, orientados a lograr la sostenibilidad a través de la gestión de la responsabilidad social, son compatibles con los requisitos de otros sistemas de gestión basados en Normas ISO, como por ejemplo ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001 y muchas otras.

Esta Especificación contiene requisitos auditables que aseguran la mejora continua de los sistemas de gestión de la responsabilidad social; no obstante, no establece requisitos absolutos en relación con la responsabilidad social, salvo:

- a. las obligaciones legales aplicables a la organización;
- b. los requisitos del sistema de gestión recogidos en esta Especificación y cualquier otro requisito que la organización suscriba o establezca;
- c. los objetivos establecidos por la propia organización.

Esta Especificación establece requisitos certificables.

**Nota:** Aunque se ha empleado la Norma ISO 26000 como base para esta Especificación, 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 en el ámbito de la gestión de la responsabilidad social se fundamentan en una serie de principios generales ampliamente aceptados, 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 y conducta en los principios internacionalmente reconocidos de responsabilidad social. La Norma ISO 26000 proporciona orientación 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 los grupos de interés.
- e. Respeto al principio de legalidad.
- f. Respeto a las normas internacionales 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 con éxito requiere que se gestione de forma sistemática y transparente. El éxito puede ser el resultado de la implantación y el mantenimiento de un sistema de gestión diseñado para mejorar de forma continua mediante la atención a las necesidades de todos los grupos de interés.

Junto a los principios de responsabilidad social mencionados, la organización debe respetar los siguientes principios relacionados con el sistema de gestión:

a. Transversalidad:

La responsabilidad social debe integrarse en el conjunto de las decisiones y acciones de la organización, considerando todas sus dimensiones: social, económica y ambiental.

b. Liderazgo:

Quien lidera debe crear y mantener un entorno interno que permita la implicación de las personas en el logro de los objetivos de la organización.

c. Enfoque a los grupos de interés:

La organización debe 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 un compromiso compartido, sin que ello implique renunciar a la legítima defensa de sus intereses.

d. Voluntariedad:

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

e. Adicionalidad:

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

f. Eficiencia:

La responsabilidad social debe gestionarse con criterios de eficiencia, compatibles con la creación de valor añadido y que repercutan en la mejora de la organización a medio y largo plazo.

g. Mejora continua:

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

## 1. Objeto y campo de aplicación

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

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

Este estándar es de aplicación a toda organización que deseé:

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

Los anexos al final de este documento proporcionan recomendaciones e información adicional para facilitar la implantación.

## 2. Normas para consulta

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

### 2.1. 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.*

### 2.2. 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 14031: *Gestión ambiental – Evaluación del desempeño ambiental – Directrices.*

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

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

ISO 14064-1: *Gases de efecto invernadero – Parte 1: Especificación con orientación a nivel de organización para la cuantificación y el informe de 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 reducciones de emisiones o aumentos de remociones de gases de efecto invernadero.*

ISO 14067: *Gases de efecto invernadero – Huella de carbono de productos – Requisitos y directrices para la cuantificación.*

ISO 14068-1: *Gestión del cambio climático – Transición hacia la neutralidad de carbono. Parte 1: Neutralidad de carbono.*

ISO 14090: *Adaptación al cambio climático. Principios, requisitos y directrices.*

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

ISO/PAS 50010: *Gestión energética y ahorro de energía – Directrices para la energía neta cero en operaciones utilizando un sistema de gestión energética ISO 50001.*

IWA 42: *Directrices para la neutralidad de carbono.*

## **2.3. Gestión de la seguridad y salud en el trabajo**

ISO 45001: *Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo. Requisitos con orientación para su uso.*

ISO 45002: *Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo. Directrices generales para la implementación de ISO 45001:2018.*

## **2.4. Gobernanza**

ISO 31000: *Gestión de riesgos. Directrices.*

ISO 37000: *Gobernanza de organizaciones. Directrices.*

ISO 37001: *Sistemas de gestión antisoborno. Requisitos con orientación para su uso.*

ISO 37002: *Sistemas de gestión de denuncias. Directrices.*

ISO 37004: *Gobernanza de organizaciones – Modelo de madurez de gobernanza – Directrices.*

ISO/TS 37008: *Investigaciones internas de organizaciones. Directrices.*

ISO 37301: *Sistemas de gestión de cumplimiento. Requisitos con orientación para su uso.*

## **2.5. Responsabilidad social y sostenibilidad**

ISO 26000: *Guía de responsabilidad social.*

SA8000: *Social Accountability.*

PAS 24000: *Sistema de gestión social. Especificación.*

ISO 30415: *Gestión de recursos humanos – Diversidad e inclusión.*

ISO 37101: *Desarrollo sostenible en comunidades – Sistema de gestión para el desarrollo sostenible – Requisitos con orientación para su uso.*

ISO Guide 82: *Directrices para abordar la sostenibilidad en normas.*

GRI Sustainability Reporting Standards: Normas para la elaboración de memorias de sostenibilidad.

ISSA 5000: *Requisitos generales para compromisos de aseguramiento de sostenibilidad.*

IFC Performance Standards on Medio Ambienteal and Social Sustainability: Normas de desempeño sobre sostenibilidad ambiental y social del IFC.

EFRAG European Sustainability Reporting Standards: Normas europeas de información sobre sostenibilidad.

AccountAbility 1000 Assurance Standard: Norma de aseguramiento AccountAbility 1000.

## **2.6. Normas sobre información no financiera**

GRI Sustainability Reporting Standards: Normas para la elaboración de memorias de sostenibilidad.

ISSA 5000: *Requisitos generales para compromisos de aseguramiento de sostenibilidad.*

IFC Performance Standards on Medio Ambienteal and Social Sustainability: Normas de desempeño sobre sostenibilidad ambiental y social del IFC.

EFRAG European Sustainability Reporting Standards: Normas europeas de información sobre sostenibilidad.

AccountAbility 1000 Assurance Standard: Norma de aseguramiento AccountAbility 1000.

### **3. Términos y definiciones**

#### **3.1. Cambio climático**

Cambio en el clima que persiste durante un periodo prolongado, normalmente décadas o más.

**Nota 1:** La adaptación al cambio climático es el proceso de ajuste a un clima real o esperado (y sus efectos).

**Nota 2:** La mitigación del cambio climático es la intervención humana para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) o aumentar su absorción.

[FUENTE: Adaptado de ISO 14090:2019]

**Nota 3:** La siguiente lista de riesgos relacionados con el cambio climático es indicativa y no exhaustiva.

Clasificación de riesgos relacionados con el clima				
	Relacionados con la temperatura	Relacionados con el viento	Relacionados con el agua	Relacionados con el suelo
Crónicos	Cambios de temperatura (aire, agua dulce, agua marina)	Cambio en los patrones de vientos	Cambio en los patrones de precipitación y tipología (lluvia, granizo, nieve/hielo)	Erosión costera
	Estrés térmico		Variabilidad de precipitación hidrológica	Degradación del suelo
	Variabilidad de la temperatura		Acidificación del océano	Erosión del suelo
	Deshielo del permafrost		Intrusión salina	Erosión del suelo
			Incremento del nivel del mar	
			Estrés hídrico	
Agudos	Olas de calor	Ciclón, huracán, tifón	Sequía	Avalanchas
	Olas de calor/frío	Tormenta (incluyendo ventiscas, tormentas de polvo y arena)	Precipitación intenso (lluvia, granizo, nieve/hielo)	Deslizamientos de tierra
	Incendios forestales	Tornado	Inundación (costera)	Subsidiencia

**Fuente:** Adaptado del Anexo II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139.

### 3.2. Código de conducta

Documento que define las normas de conducta que la organización espera que cumplan las personas trabajadoras y las que actúan bajo su control. El código de conducta suele incluir temas como comportamiento ético, seguridad de los productos, cumplimiento legal y uso de recursos.

El código de conducta sirve para guiar las acciones de las personas trabajadoras, de las que trabajan bajo el control de la organización y otros grupos de interés, en coherencia con los valores de la organización.

El código promueve la concienciación sobre la importancia de la adhesión a los principios y el cumplimiento de las normas aplicables, dondequiera que opere la organización.

**Nota:** Se pueden emplear otros términos para este documento, como "código ético", siempre que se respeten los requisitos establecidos en 5.4.

### **3.3. Consumidor**

Miembro individual del público general que adquiere o utiliza bienes, productos o servicios para fines privados.

[ISO 26000:2010]

### **3.4. Cliente**

Organización o miembro individual del público general que adquiere bienes, productos o servicios para fines comerciales, privados o públicos.

[ISO 26000:2010]

### **3.5. Comportamiento ético**

Comportamiento conforme a los principios aceptados de conducta correcta o buena en el contexto de una situación particular y coherente con las normas internacionales de comportamiento.

[ISO 26000:2010]

### **3.6. Materialidad del impacto**

Característica de un tema o información de sostenibilidad en relación con una entidad, en un sector particular o en todos los sectores. Un tema o información de sostenibilidad es material desde la perspectiva del impacto si la entidad está vinculada a impactos significativos reales o potenciales sobre las personas o el medio ambiente y está relacionada con el tema de sostenibilidad a corto, medio o largo plazo. Esto incluye impactos causados o a los que contribuye directamente la entidad, así como impactos vinculados a su cadena de valor, tanto aguas arriba como aguas abajo.

[FUENTE: ESRG 1er borrador]

### **3.7. Impacto de una organización**

Cambio positivo o negativo en la sociedad, la economía o el medio ambiente, resultante total o parcialmente de las decisiones y actividades pasadas y presentes de una organización.

[ISO 26000:2010]

### **3.8. Normas internacionales de comportamiento**

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

**Nota 1:** Los acuerdos intergubernamentales incluyen tratados y convenciones

**Nota 2:** Aunque estos instrumentos están dirigidos principalmente a los Estados, expresan metas y principios a los que pueden aspirar todas las organizaciones.

**Nota 3:** Las normas internacionales de comportamiento evolucionan con el tiempo

[ISO 26000:2010]

### **3.9. Organización**

Persona o grupo de personas que tiene sus propias funciones con responsabilidades, autoridades y relaciones para lograr sus objetivos.

**Nota 1:** El concepto de organización incluye, entre otros, empresario individual, empresa, corporación, firma, entidad, asociación, fundación, institución, o parte o combinación de las anteriores, estén o no constituidas legalmente, sean públicas o privadas.

[ISO 9000:2015]

### **3.10. Responsabilidad social**

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

- Contribuye al desarrollo sostenible, incluida la salud y el bienestar de la sociedad;
- Tiene en cuenta las expectativas de los grupos de interés;
- Cumple con la legislación aplicable y es coherente con las normas internacionales de comportamiento;
- Está integrada en toda la organización y se practica en sus relaciones.

**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.

[ISO 26000:2010]

### **3.11. Gestión de la responsabilidad social**

Integración en la gestión general de la organización de valores éticos, sociales, laborales y de respeto a los derechos humanos y ambientales. La gestión de la responsabilidad social se basa en estrategias, políticas, acciones y procedimientos, así como en las relaciones con los grupos de interés.

### **3.12. Esfera de influencia**

Ámbito o alcance de relaciones políticas, contractuales, económicas u otras, a través de las cuales una organización tiene la capacidad de influir en las decisiones o actividades de individuos u organizaciones.

**Nota 1:** La capacidad de influir no implica, por sí misma, la responsabilidad de ejercer esa influencia

[ISO 26000:2010]

### **3.13. Parte interesada (*Stakeholder*)**

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

[ISO 26000:2010]

### **3.14. Proveedor**

Organización que proporciona un producto o servicio.

**Ejemplo:** Productor, distribuidor, minorista o vendedor de un producto o servicio.

**Note 2:** Un proveedor puede ser interno o externo a la organización.

**Note 2:** En situaciones contractuales, un proveedor puede denominarse "contratista".

[ISO 9000:2015]

### **3.15. Sostenibilidad**

Estado del sistema global, incluyendo los aspectos ambientales, sociales y económicos, en el que las necesidades del presente se satisfacen sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades.

**Note 1:** Los aspectos ambientales, sociales y económicos interactúan, son interdependientes y suelen denominarse las tres dimensiones de la sostenibilidad.

**Note 2:** La sostenibilidad es el objetivo del desarrollo sostenible.

[ISO GUIDE 82:2019]

### **3.16. Desarrollo sostenible**

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

**Nota:** El desarrollo sostenible integra los objetivos de una alta calidad de vida, salud y prosperidad con la justicia social y el mantenimiento de la capacidad de la Tierra para sostener la vida en toda su diversidad. Estos objetivos sociales, económicos y ambientales son interdependientes y se refuerzan mutuamente. El desarrollo sostenible puede considerarse como la expresión de las expectativas más amplias de la sociedad en su conjunto.

[ISO 26000:2010]

### **3.17. Alta dirección**

Persona o grupo de personas que dirige y controla una organización al más alto nivel.

### **3.18. Cadena de valor**

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

**Nota 1:** Entre las partes que proporcionan valor se encuentran proveedores, personas trabajadoras subcontratadas, contratistas y otros.

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

[ISO 26000:2010]

## 4. Contexto de la organización

### 4.1. Comprensión de la organización y su contexto

La organización debe determinar los asuntos externos e internos que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos en relación con el sistema de gestión de la responsabilidad social (véase 6.2).

Para ello, la organización debe considerar una amplia gama de cuestiones, incluyendo, entre otras:

- El modelo de negocio, incluyendo estrategia, naturaleza, tamaño, etc.
- La naturaleza y alcance de las relaciones con los grupos de interés.
- El contexto legal y regulatorio.
- La situación económica.
- Los contextos sociales, culturales y ambientales.
- Las estructuras internas, políticas, procesos, procedimientos y recursos, incluyendo la tecnología.
- Su cultura en materia de responsabilidad social.

La organización debe determinar si el cambio climático constituye un asunto relevante.

### 4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de los grupos de interés (grupos de interés)

La organización debe determinar:

- Los grupos de interés que son pertinentes para el sistema de gestión de la responsabilidad social.
- Los requisitos de los grupos de interés (por ejemplo, sus necesidades y expectativas explícitas o implícitas, así como los requisitos legales y reglamentarios).

La organización debe establecer una metodología para identificar los grupos de interés. Los criterios utilizados para la identificación deben estar documentados. Esta información debe revisarse y actualizarse a intervalos planificados.

Los grupos de interés deben incluir, entre otros, los siguientes:

- a) Propietarios y accionistas.
- b) Personas trabajadoras.
- c) Clientes, usuarios y consumidores.
- d) Proveedores de productos y servicios y socios.
- e) Gobiernos, administraciones públicas y organismos reguladores.
- f) Comunidad, sociedad y organizaciones sociales.
- g) Medio ambiente y organizaciones relacionadas con el medio ambiente.

**Nota:** Los grupos de interés relevantes pueden tener requisitos relacionados con el cambio climático.

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

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

Al determinar el alcance, la organización debe considerar:

- Los asuntos externos e internos mencionados en 4.1.
- Los grupos de interés y los requisitos mencionados en 4.2.
- Las interacciones con otros sistemas de gestión.

El alcance debe estar disponible como información documentada.

### **4.4. Sistema de Gestión de la Responsabilidad Social**

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

### **4.5. Obligaciones de responsabilidad social**

La organización debe identificar sistemáticamente sus obligaciones en materia de responsabilidad social derivadas de sus actividades, productos y servicios.

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

La organización debe mantener esta información actualizada.

Debe asegurarse de que los requisitos legales aplicables y otros requisitos suscritos se tienen en cuenta y se cumplen al establecer, implementar y mantener el sistema de gestión.

## **5. Liderazgo**

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

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

- Asegurar que se establecen la política, el código de conducta y los objetivos, y que son compatibles con la dirección estratégica de la organización.
- Garantizar la integración de los requisitos del sistema de gestión en los procesos de negocio de la organización.
- Asegurar que los recursos necesarios para el sistema de gestión están disponibles.
- Comunicar la importancia de una gestión eficaz y conforme a los requisitos del sistema.
- Asegurar que el sistema de gestión logra los resultados previstos.
- Dirigir y apoyar a las personas para contribuir a la eficacia del sistema de gestión.
- Promover la mejora continua.

## 5.2. Política de Responsabilidad social

La alta dirección debe establecer una política que:

- a) Sea adecuada al propósito, grupos de interés, impactos, ámbito geográfico, actividades y esfera de influencia de la organización.
- b) Proporcione un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos.
- c) Incluya un compromiso de respetar los principios de responsabilidad social definidos en la Norma ISO 26000 (rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de los grupos de interés, respeto al principio de legalidad, respeto a las normas internacionales de comportamiento y respeto por los derechos humanos).
- d) Incluya un compromiso de cumplir los requisitos aplicables.
- e) Incluya un compromiso con la mejora continua del sistema de gestión.

La política debe:

- Estar disponible como información documentada.
- Comunicarse dentro de la organización.
- Estar disponible para los grupos de interés.
- Hacer referencia al código de conducta.
- Ser coherente con otras políticas organizacionales pertinentes.

## 5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y la autoridad para los roles pertinentes se asignan y comunican dentro de la organización.

Debe asignar la responsabilidad y autoridad para:

- a) Garantizar que el sistema de gestión cumple los requisitos de esta Especificación Internacional.
- b) Informar sobre el desempeño del sistema de gestión a la alta dirección.

Se recomienda que la organización implemente un equipo de sostenibilidad y defina las competencias específicas, asignando responsabilidades y autoridad dentro del equipo.

## 5.4. Código de conducta

La alta dirección debe establecer un código de conducta que:

- a) Establezca los valores de la organización que respaldan los principios de responsabilidad social y sostenibilidad.
- b) Sirva como guía para la actuación, facilite la toma de decisiones y mejore la conducta profesional.
- c) Proporcione un modelo común de actuación para un comportamiento ético, adecuado al propósito y actividades de la organización, fomentando la integración de la responsabilidad social y la sostenibilidad en toda la organización.

El código de conducta debe:

- Estar dirigido tanto a los miembros de la organización como a todos los grupos de interés sobre las que la organización ejerce influencia.
- Ser objetivo e incluir criterios claros de interpretación y actuación.
- Estar disponible y comunicarse a los grupos de interés.
- Establecer controles para asegurar el cumplimiento del código de conducta.

## 6. Planificación

### 6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades

Al planificar el sistema de gestión de la responsabilidad social, la organización debe considerar los asuntos mencionados en 4.1 y los requisitos indicados en 4.2, para determinar los riesgos y oportunidades que deben abordarse con el fin de:

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

La organización debe planificar:

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

### 6.2. Identificación y evaluación de asuntos

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

- Tienen impactos positivos o negativos en los grupos de interés.
- Están interconectados con otros asuntos.
- Están relacionados con impactos sobre grupos vulnerables.
- Son importantes para reflejar impactos económicos, ambientales, sociales y de buen gobierno, y que afectan a la sostenibilidad y la responsabilidad social de la organización.

Además de los asuntos sobre los que la organización tiene control directo, también deben considerarse aquellos sobre los que puede ejercer influencia.

Los criterios utilizados para la evaluación de la relevancia deben documentarse e incluir retroalimentación de los grupos de interés, así como la identificación de asuntos emergentes. Los resultados deben documentarse, mantenerse actualizados y compartirse con los grupos de interés pertinentes.

**Nota sobre fuentes de información:** Para la identificación y evaluación de asuntos, pueden ser útiles diferentes fuentes, como hojas de datos, estudios de riesgos y tendencias, requisitos legales, declaraciones de productos, informes de sostenibilidad, evaluaciones de impacto, estudios científicos, análisis de ciclo de vida, resultados de consultas a grupos de interés, revisiones por la dirección, mecanismos de reclamación y quejas.

### 6.3. Objetivos y planificación para lograrlos

La organización debe establecer objetivos en las funciones y niveles pertinentes, asegurando que se definen metas claras.

Los objetivos deben:

- a) Ser coherentes con la política, el código de conducta y los resultados de la evaluación de asuntos.
- b) Ser medibles.
- c) Tener en cuenta los requisitos aplicables.
- d) Ser objeto de seguimiento.
- e) Ser comunicados.
- f) Ser actualizados, según corresponda.

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

Al planificar para lograr los objetivos, la organización debe determinar:

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

**Nota sobre el enfoque precautorio:** Cuando se identifiquen asuntos relevantes, la falta de certeza científica completa no debe utilizarse como razón para no tomar medidas ni para posponer la planificación para alcanzar los objetivos.

### 6.4. Planificación de cambios

Cuando la organización determine la necesidad de cambios en el sistema de gestión de la responsabilidad social, estos deben llevarse a cabo de manera planificada.

La organización debe considerar:

- El propósito de los cambios y sus posibles consecuencias.
- El diseño y la eficacia operativa del sistema de gestión.
- La disponibilidad de recursos adecuados.
- La asignación o reasignación de responsabilidades.

## 7. Apoyo

### 7.1. Recursos

La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente el sistema de gestión de la responsabilidad social.

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

### 7.2. Competencia

La organización debe determinar la competencia necesaria para las personas que realizan trabajos que afectan al desempeño del sistema de gestión y asegurarse de que son competentes, basándose en la educación, la formación y la experiencia.

Cuando sea necesario, la organización debe tomar acciones para adquirir la competencia requerida y evaluar la eficacia de las acciones tomadas, conservando la información documentada apropiada como evidencia de la competencia.

### 7.3. Toma de conciencia

Las personas que trabajan bajo el control de la organización deben ser conscientes de la política, el código de conducta y los objetivos de la organización, de su contribución a la eficacia del sistema de gestión y de las implicaciones de no cumplir los requisitos del sistema.

### 7.4. Comunicación

La organización debe establecer procesos para la comunicación interna y externa con los grupos de interés, con el propósito de:

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

La organización identificará los medios de comunicación más efectivos con los grupos de interés tipo y conservará registros apropiados de dichas comunicaciones.

### 7.5. Información documentada

#### 7.5.1. Generalidades

El sistema de gestión de responsabilidad social debe incluir:

- a) La información documentada requerida por esta Especificación (por ejemplo: política, código de conducta, objetivos, identificación de grupos de interés, identificación y evaluación de asuntos).
- b) La información documentada que la organización considere necesaria para la eficacia del sistema.

- c) Documentos que aseguren una planificación, operación y control efectivos de los procesos relacionados con asuntos significativos de sostenibilidad y responsabilidad social.

### **7.5.2. Creación y actualización de la información**

La organización debe asegurarse de que todos los documentos están correctamente identificados y son revisados para verificar su adecuación.

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

La información documentada del sistema de gestión estará controlada.

La organización debe establecer métodos y controles para:

- a) Revisar y aprobar documentos antes de su emisión.
- b) Revisar y actualizar documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente.
- c) Identificar los cambios y el estado de revisión actual.
- d) Asegurar que las versiones pertinentes están disponibles en los puntos de uso.
- e) Garantizar que los documentos son legibles y fácilmente identificables.
- f) Asegurar que los documentos de origen externo que la organización considere necesarios para la planificación y operación del sistema de gestión están identificados y su distribución controlada, y
- g) Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos y aplicarles una identificación adecuada si se conservan por cualquier motivo.

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

### **8.1. Planificación y control operacional**

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

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

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

La organización debe asegurar que las actividades subcontratadas estén controladas.

## 8.2. Propietarios y accionistas

La organización debe cumplir con los requisitos referidos a los asuntos siguientes:

### 8.2.1. Efectividad y eficiencia en la gestión

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

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

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

### 8.2.2. Gobierno de la organización

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

Deben establecerse mecanismos y procedimientos 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. Estos mecanismos deben contemplar cómo responder a los grupos de interés afectados por estos impactos, incluyendo las acciones tomadas para prevenir la repetición de impactos negativos de naturaleza involuntaria o no prevista.

### 8.2.3. Transparencia informativa

La organización debe asumir y demostrar un compromiso público de proporcionar información rigurosa, fiable, oportuna y relevante al público en general y a sus grupos de interés en particular.

Entre otros, la información debe incluir:

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

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

### 8.2.4. Derechos de voto y representación

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

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

### **8.3. Personas Trabajadoras**

La organización debe cumplir lo establecido para los siguientes asuntos:

#### **8.3.1. No discriminación, diversidad e inclusión**

La organización debe respetar y facilitar la igualdad efectiva de oportunidades y de trato, independientemente de la raza, el color, el sexo, la edad, el idioma, la nacionalidad o el origen nacional, la religión, el origen étnico o social, la casta, la posición económica, el estado de salud (por ejemplo, la condición de portador de VIH/SIDA), la discapacidad, el embarazo, la pertenencia a un pueblo indígena, la afiliación a un sindicato, la afiliación política, la orientación sexual o cualquier otra característica personal u opinión. En concreto, no debe ejercer discriminación directa o indirecta alguna en la contratación, la formación, la progresión y la promoción profesionales, ni vulnerar los derechos relacionados.

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

Cuando corresponda, esto puede incluir acciones en las etapas pertinentes del ciclo de vida de la persona trabajadora, desde la selección y contratación hasta la evaluación, la gestión del desempeño, la gestión del talento, la progresión profesional, la remuneración y las recompensas, así como la jubilación. Estas acciones pueden apoyarse en una combinación de políticas y procedimientos destinados a asegurar que los procesos a lo largo de dicho ciclo de vida estén libres de sesgos y sean accesibles e inclusivos, con acciones específicas orientadas a apoyar a las personas vulnerables o grupos minoritarios.

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

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

La organización debe asegurar que su comportamiento no infrinja el derecho a la intimidad de las personas trabajadoras y de sus familias. La organización debe garantizar en sus prácticas la confidencialidad de los datos personales de las personas trabajadoras y proporcionar los cauces necesarios para informar a los mismos sobre el uso que se da a tales datos

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

La organización debe establecer mecanismos para asegurarse de que no se utilice trabajo forzoso ni trabajo infantil, tanto en la organización como en su cadena de valor. Debe prestarse especial atención a sus proveedores directos, subcontratistas y proveedores de mano de obra sobre los que la organización tenga una mayor capacidad de influencia, asegurando que no se permite el trabajo forzoso ni el trabajo infantil en ninguno de los lugares de trabajo, incluidos aquellos situados en otros países.

La organización debe identificar y evaluar los riesgos de esclavitud moderna, tales como los asociados a sectores y actividades empresariales (subcontratación) y a la composición de la fuerza laboral (poblaciones vulnerables o personas trabajadoras migrantes), a las condiciones sociales, políticas y ambientales de los lugares donde la organización opera, a los flujos de trabajo estacionales y a las características de la cadena de suministro (materias primas, servicios, entre

otros). Cuando coexistan múltiples factores de alto riesgo, la organización deberá implementar un programa específico enfocado en la prevención y mitigación de estos riesgos, y monitorizar la eficacia de dicho programa.

#### **8.3.4. Seguridad y salud**

La organización debe realizar la prevención de riesgos para asegurar la salud y la seguridad de las personas trabajadoras, integrando la actividad preventiva en la organización y adoptando 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 en materia de salud y seguridad.
- b) Identificar y evaluar los riesgos de salud y seguridad inherentes a sus actividades, lugares de trabajo y otras instalaciones.
- c) Implementar un programa de salud y seguridad.
- d) Proporcionar la infraestructura adecuada (incluidas salidas de emergencia y rutas de evacuación) y los equipos de seguridad, incluidos los equipos de protección individual (EPI) y las alarmas contra incendios y equipos de extinción, necesarios para prevenir lesiones, enfermedades y accidentes laborales.
- e) Asegurarse de que cualquier alojamiento proporcionado a las personas trabajadoras sea apropiado según las normas nacionales o del sector, seguro y se encuentre separado de las instalaciones de producción o almacenamiento.
- f) Proporcionar formación e información específicas en materia de salud y seguridad.
- g) Registrar e investigar todos los incidentes e incidentes potenciales (near misses) en materia de salud y seguridad, con el fin de eliminarlos o minimizarlos.
- h) Disponer de un plan de emergencia, cuando sea necesario
- i) Evaluar y monitorizar la infraestructura y los equipos (inspeccionados y probados de acuerdo con los requisitos nacionales o del sector)

#### **8.3.5. Entornos de trabajo accesibles**

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

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

La organización debe respetar el derecho de sindicación de las personas trabajadoras, así como el derecho a la negociación colectiva. Debe asegurar que no se establecen medidas discriminatorias contra la representación de las personas trabajadoras, ni contra las personas trabajadoras afiliadas a sindicatos, y debe respetar el normal ejercicio de su actividad.

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

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

La organización debe establecer una política retributiva que proporcione un nivel de vida digno. Asimismo, la organización debe mantener los mecanismos necesarios para informar convenientemente a la persona trabajadora sobre el salario percibido y sus componentes, así como sobre las modificaciones que pudieran tener lugar en los mismos.

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

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

La organización debe facilitar a las personas trabajadoras la adquisición y actualización de conocimientos y competencias que mejoren su futuro profesional, su productividad y la competitividad de la organización. En lo posible, la organización debería de establecer instrumentos que permitan la promoción profesional en el seno de la propia organización.

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

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

Teniendo en cuenta las características inherentes al tipo de actividad que realiza y a su estrategia, la organización debe considerar la puesta en marcha de medidas relacionadas con la gestión de personas, la organización del trabajo y el desarrollo profesional, adoptando esquemas de flexibilidad espacial y temporal y teniendo en cuenta las situaciones personales de las personas trabajadoras, especialmente aquellas en las que existan responsabilidades de cuidado de hijos e hijas u otros dependientes.

### **8.3.10. Respeto por la dignidad de la persona trabajadora**

La organización debe fomentar el respeto a la dignidad y emprender actuaciones contra comportamientos que supongan un atentado directo a dicha dignidad, especialmente aquellos que se encuadran en el acoso sexual, la violencia en el lugar de trabajo, el acoso moral, la coerción mental o física, o cualquier tipo de abuso.

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

La organización debe cumplir lo establecido para los siguientes asuntos:

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

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

#### **8.4.2. Contratos**

La organización debe elaborar y cumplir 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 a 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 la entrega y el servicio posventa, así como aquellas condiciones no expresamente acordadas pero necesarias para el uso especificado o para el uso previsto, cuando le sean conocidas.

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

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

#### **8.4.4. Honestidad**

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

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

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

#### **8.4.6. Calidad y seguridad de los bienes y servicios**

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. En caso necesario, se incluirá toda la información relativa al diseño universal del producto o servicio

## **8.5. Proveedores**

La organización debe cumplir lo establecido para los siguientes asuntos:

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

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

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

La organización debe elaborar y cumplir los contratos de acuerdo con los principios de transparencia, veracidad, confianza y buena fe, con especial atención a los proveedores directos. Los contratos deben ejecutarse de acuerdo con sus términos, evitando actuaciones abusivas derivadas de posibles posiciones dominantes, incluyendo aspectos relacionados con garantías financieras y condiciones de pago.

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

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

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

### **8.5.4. Honestidad**

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

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

La organización debe cumplir lo establecido para los siguientes asuntos:

### **8.6.1. Cooperación y transparencia**

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

### **8.6.2. No injerencia**

La organización debe abstenerse de cualquier injerencia ilegítima en el ámbito político. En caso de participación política, deberá establecer clara y transparentemente las condiciones bajo las cuales la organización, a través de su personal directivo y personas trabajadoras, podrá involucrarse en este tipo de actividades.

### **8.6.3. Obligaciones fiscales**

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

### **8.6.4. Honestidad**

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

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

La organización debe cumplir lo establecido para los siguientes asuntos:

### **8.7.1. Compromiso**

La organización debe contribuir al desarrollo sostenible de la comunidad y del entorno en el que opera, mediante sus propias actividades y otras acciones adicionales, dentro de su esfera de influencia.

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

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

Asimismo, la organización debe llevar a cabo su actividad de manera que redunde en beneficio tanto de la organización como de la comunidad, en términos de empleo y bienestar.

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

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

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

## **8.8. Medio ambiente**

La organización debe cumplir lo establecido para los siguientes asuntos:

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

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

La organización debe tomar medidas para optimizar el uso de materiales, combustibles, energía eléctrica, agua y otros recursos, posibilitando patrones sostenibles de consumo y producción.

La organización debe determinar si el cambio climático es un asunto relevante y tomar medidas de mitigación y/o adaptación según corresponda. Para ello, la organización debe calcular sus emisiones de gases de efecto invernadero directas e indirectas, identificar y evaluar los riesgos agudos y crónicos debidos al cambio climático en sus emplazamientos, y debería evaluar los posibles riesgos agudos y crónicos en su cadena de valor.

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

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

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

### **8.8.3. Respeto a la vida animal**

La organización debe mantener especial diligencia en el cumplimiento de la legislación y normativas vigentes en lo relativo al bienestar, manejo y cuidado de los animales.

## **8.9. Competidores**

Las organizaciones deben definir políticas y estrategias comerciales que aseguren la ausencia de prácticas de competencia desleal. En concreto, deben:

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

## **9. Evaluación del desempeño**

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

La organización debe determinar:

- qué se debe seguir y qué se debe medir;
- los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos;
- cuándo llevar a cabo el seguimiento y medición;
- cuándo se deben analizar y evaluar los resultados de los seguimientos y mediciones.

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

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

## 9.2. 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.

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

## 9.3. Mecanismo de quejas y reclamaciones

La organización debe disponer de un procedimiento para atender las quejas y preocupaciones de cualquier grupo de interés. Este mecanismo de quejas y reclamaciones debe ser accesible a todas las personas trabajadoras y partes externas.

Se debe garantizar la confidencialidad de cualquier queja presentada, y la información solo debe revelarse en la medida necesaria para investigar y gestionar la queja (también se deben definir las disposiciones relativas a la privacidad de los datos).

La organización debe asegurar que ninguna persona trabajadora, ni ninguna parte externa que presente una queja de buena fe sufra represalias.

**Nota:** Las quejas y preocupaciones pueden presentarse de forma anónima o nominal. La organización debe tener en cuenta cualquier requisito legal aplicable, sin perjuicio de sus obligaciones bajo la ley.

## 9.4. Auditoría interna

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

- cumple con los propios requisitos de la organización para el sistema de gestión y con los requisitos de esta Especificación Internacional;
- está implementado y mantenido eficazmente;
- es eficaz para cumplir con la política, el código de conducta, los objetivos y las metas de la organización.

La organización debe:

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

## 9.5. Revisión por la dirección

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

La revisión por la dirección debe incluir:

- a) el seguimiento de las acciones resultantes de revisiones por la dirección previas;
- b) los cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la responsabilidad social;
- c) el grado de cumplimiento de los objetivos, metas y programas;
- d) la información relativa al desempeño del sistema de gestión de la responsabilidad social, incluyendo información sobre los grupos de interés y los asuntos relevantes;
- e) los resultados de las evaluaciones del cumplimiento del código de conducta, de los requisitos legales y de otros requisitos que la organización suscriba;
- f) las comunicaciones con los grupos de interés y su retroalimentación, incluyendo quejas y reclamaciones;
- g) los resultados de las auditorías internas y externas;
- h) el estado de las acciones correctivas; y
- i) las oportunidades de mejora continua.

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

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

## 10. Mejora

### 10.1. No conformidades y acción correctiva

Cuando ocurre una no conformidad, la organización debe:

- a) identificar la no conformidad;
- b) tomar acciones para controlarla, corregirla y mitigar sus impactos;
- c) evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte, e implementar las acciones apropiadas diseñadas para evitar su recurrencia;
- d) implementar cualquier acción necesaria;
- e) revisar la eficacia de la acción correctiva tomada;
- f) realizar los cambios necesarios en el sistema de gestión, si procede; y
- g) recomendar una acción.

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

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

## **10.2. Mejora continua**

La organización debe tomar acciones (véase 6.3) para mejorar continuamente la conveniencia, la adecuación y la eficacia del sistema de gestión de la responsabilidad social, basándose en la mitigación y remediación de impactos negativos y en la generación de impactos positivos.

## **Anexo A (Informativo)**

### **Orientaciones y recomendaciones**

#### **A.0. Generalidades**

La información de este anexo tiene un propósito orientativo.

La Especificación SR 10 es compatible con:

- Otros sistemas de gestión basados en normas ISO, por ejemplo, ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001.
- Documentos internacionales de orientación utilizados para la sostenibilidad y la presentación de informes ESG, por ejemplo, GRI, EFRAG, IAASB.
- Otros documentos, tales como la norma SA8000 de Responsabilidad Social, los requisitos metodológicos Sedex SMETA, el Código de Conducta AMFORI BSCI, el Código de Conducta RBA, PAS 24000, entre otros.

#### **A. 1. Entendiendo las necesidades y expectativas de los grupos de interés (partes interesadas)**

La utilización de mapas y gráficos puede ser útil para la identificación de los grupos de interés.

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

- a) propietarios y accionistas;
- b) personas trabajadoras;
- c) clientes, usuarios y consumidores;
- d) proveedores de productos, prestadores de servicios y aliados;
- e) gobiernos, administraciones públicas y organismos reguladores;
- f) comunidad, sociedad y organizaciones sociales;
- g) medio ambiente y organizaciones relacionadas con el medio ambiente.

Se recomienda establecer una lista o mapa de grupos de interés con el mayor nivel de detalle posible.

Algunos ejemplos:

- personas trabajadoras: personas trabajadoras con contrato temporal y permanente, personal directivo, alta dirección, representación de las personas trabajadoras, etc.;
- proveedores y aliados: proveedores de materias primas, prestadores de servicios, etc.;
- comunidad, sociedad y organizaciones sociales: ONG, escuelas, universidades, vecinos, etc.

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

Entre los términos sinónimos de relevancia se incluyen materialidad, importancia o significancia.

Para la identificación de los asuntos se deben tener en cuenta los requisitos detallados en el capítulo 8.

Muchos asuntos afectan a varios grupos de interés, tales como la honestidad, la confidencialidad de la información, la accesibilidad, etc.

En ocasiones, podría emplearse metodologías de evaluación de riesgos para identificar los asuntos relevantes.

### **A.3. Código de conducta**

La información incluida en el código de conducta debe ser coherente con los grupos de interés de la organización y con la relevancia y materialidad de los asuntos.

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

En países donde la legislación no contempla las condiciones mínimas necesarias para la protección ambiental, social y económica, la organización debería aspirar a cumplir con las buenas prácticas internacionales, a menos que estas contradigan la legislación nacional.

### **A.5. Comunicación y reporte**

La organización debería, a intervalos adecuados, informar sobre su desempeño en materia de responsabilidad social. Esto se puede llevar a cabo de diversas maneras, incluyendo reuniones con los grupos de interés para informar de las actividades de la organización relacionadas con la responsabilidad social.

La implementación del sistema de gestión SR 10 facilita la identificación, recopilación y divulgación de información relacionada con la responsabilidad social, los aspectos ESG y/o la sostenibilidad.

La Especificación SR 10 es compatible con documentos de orientación utilizados para informar sobre responsabilidad social y sostenibilidad.

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

Se recomienda encarecidamente establecer indicadores clave de desempeño (KPI) para llevar a cabo el seguimiento, la medición, el análisis y la evaluación.

## Anexo B (Informativo)

### Documentos internacionales de referencia

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

- Declaración Universal de los Derechos Humanos (1948).
- Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (1966).
- Convención de la ONU contra la tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes (1984).
- Convención de la ONU sobre los Derechos del Niño (1989).
- Normas Uniformes de las Naciones Unidas sobre la Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad (1993).
- 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 del Milenio (2000).
- Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (2006).
- Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las Empresas y los Derechos Humanos (2011).
- "Transformar nuestro mundo: la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible" (2015).
- Carta Comunitaria de los Derechos Sociales Fundamentales de los Trabajadores (9 de diciembre de 1989).
- Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea (2000).
- Convención sobre la Lucha contra el Cohecho de Funcionarios Públicos Extranjeros en las Transacciones Comerciales Internacionales, adoptada en el ámbito de la OCDE (1997).
- Los 10 Principios del Pacto Mundial de la ONU (1999).
- Carta de la Tierra (2000).
- Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo (1998, actualizada en 2022).
- Convenio 1 de la OIT sobre las horas de trabajo (industria) y Recomendación 116 de la OIT sobre la reducción de la duración de la jornada laboral.
- Convenio 29 de la OIT sobre el trabajo forzoso (1930).
- Convenio 87 de la OIT sobre la libertad sindical y la protección del derecho de asociación (1948).
- Convenio 95 de la OIT sobre la protección de los salarios (1949).
- Convenio 98 de la OIT sobre el derecho de sindicación y de negociación colectiva (1949).
- Convenio 102 de la OIT sobre la seguridad social (normas mínimas) (1952).
- Convenio 105 de la OIT sobre la abolición del trabajo forzoso (1957).

- Convenio 131 de la OIT sobre la fijación de salarios mínimos (1970).
- Convenio 135 de la OIT sobre los representantes de los trabajadores (1971).
- Convenio 138 de la OIT y Recomendación 146 de la OIT sobre la edad mínima de admisión al empleo (1973).
- Convenio 155 de la OIT y Recomendación 164 de la OIT sobre seguridad y salud en el trabajo (1981).
- Convenio 159 de la OIT sobre la readaptación profesional y el empleo de personas con discapacidad (1983).
- Convenio 169 de la OIT sobre pueblos indígenas y tribales (1989).
- Convenio 177 de la OIT sobre el trabajo a domicilio (1996).
- Convenio 182 de la OIT sobre las peores formas de trabajo infantil (1999).
- Convenio 183 de la OIT sobre la protección de la maternidad (2000).
- Convenio 100 de la OIT sobre la igualdad de remuneración (1951).
- Convenio 111 de la OIT sobre la discriminación en el empleo y la ocupación (1958).
- Convenio 156 de la OIT sobre los trabajadores con responsabilidades familiares (1981).
- Convenio 190 de la OIT sobre la violencia y el acoso (2019).
- Código de prácticas de la OIT sobre el VIH/SIDA y el mundo del trabajo (2001).

## Anexo C (Informativo)

### Correspondencia con SR 10

#### C1. Correspondencia entre ISO 26000 y SR 10

ISO 26000:2010		SR 10:2024	
Capítulo	Título	Capítulo	Título
4	<b>Principios de la responsabilidad social</b>	0.2	Principios de los sistemas de gestión de la responsabilidad social
5	<b>Reconocer la responsabilidad social e involucrarse con las partes interesadas</b>	4.1	Conocimiento de la organización y su contexto
		4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
		5.1	Liderazgo y compromiso
		5.2	Política de Responsabilidad social
		5.4	Código de conducta
6	<b>Orientación sobre materias fundamentales de responsabilidad social</b>	4.1	Conocimiento de la organización y su contexto
		6.2	Identificación y evaluación de asuntos
	<b>Materias fundamentales/Asuntos</b>		<b>Requisitos</b>
6.2	<b>Materia fundamental: Gobernanza de la organización</b>	4.4	Sistema de gestión de la responsabilidad social
		5.2	Política de responsabilidad social
		5.4	Código de conducta
		6.3	Objetivos y planificación para lograrlos
		6.4	Planificación y cambios
		8.2	Propietarios y accionistas
6.3	<b>Materia fundamental: Derechos humanos</b>	0.2	Principios de los sistemas de gestión de la responsabilidad social
		8.3	Personas Trabajadoras

ISO 26000:2010		SR 10:2024	
Capítulo	Título	Capítulo	Título
		<b>8.5</b>	Proveedores
		<b>8.7</b>	Comunidad, Sociedad y organizaciones sociales
<b>6.3.3</b>	Asunto 1: Debida diligencia	<b>5.2</b>	Política de responsabilidad social
		<b>5.4</b>	Código de conducta
		<b>9.5</b>	Revisión por la dirección
<b>6.3.4</b>	Asunto 2: Situaciones de riesgo para los derechos humanos	<b>5.2</b>	Política
		<b>9.3</b>	Mecanismo de quejas y reclamaciones
		<b>9.5</b>	Revisión por la dirección
<b>6.3.5</b>	Asunto 3: Evitar la complicidad	<b>8.6.2</b>	No injerencia
		<b>8.4.4</b>	Honestidad
		<b>8.5.4</b>	Honestidad
		<b>8.6.4</b>	Honestidad
<b>6.3.6</b>	Asunto 4: Resolución de reclamaciones	<b>7.4</b>	Comunicación
		<b>8.4.5</b>	Atención al cliente y servicio postventa
		<b>9.2</b>	Expectativas de los grupos de interés
		<b>9.3</b>	Mecanismo de quejas y reclamaciones
<b>6.3.7</b>	Asunto 5: Discriminación y grupos vulnerables	<b>8.3.1</b>	No discriminación, diversidad e inclusión
		<b>8.3.3</b>	Trabajo forzoso y trabajo infantil
		<b>8.3.5</b>	Entornos de trabajo accesibles
		<b>8.7.3</b>	Inversión en la comunidad y en la sociedad
<b>6.3.8</b>	Asunto 6: Derechos civiles y políticos	<b>8.3.2</b>	Derecho a la intimidad
		<b>8.3.6</b>	Asociación y negociación colectiva
<b>6.3.9</b>	Asunto 7: Derechos económicos, sociales y culturales	<b>8.3.7</b>	Contrato, condiciones de trabajo y salarios

ISO 26000:2010		SR 10:2024	
Capítulo	Título	Capítulo	Título
		<b>8.3.8</b>	Formación, empleabilidad y carrera profesional
<b>6.3.10</b>	Asunto 8: Principios y derechos fundamentales en el trabajo	<b>0.2</b>	Principios de los sistemas de gestión de la responsabilidad social
		<b>8.3</b>	Personas Trabajadoras
<b>6.4</b>	<b>Materia fundamental: Prácticas laborales</b>	<b>0.2</b>	Principios de los sistemas de gestión de la responsabilidad social
		<b>8.3</b>	Personas Trabajadoras
		<b>8.5</b>	Proveedores
		<b>8.7</b>	Comunidad, sociedad y organizaciones sociales
<b>6.4.3</b>	Asunto 1: Trabajo y relaciones laborales	<b>8.3.7</b>	Contrato, condiciones de trabajo y salarios
<b>6.4.4</b>	Asunto 2: Condiciones de trabajo y protección social	<b>8.3.6</b>	Asociación y negociación colectiva
		<b>8.3.7</b>	Contrato, condiciones de trabajo y salarios
		<b>8.3.9</b>	Conciliación de la vida personal, familiar y laboral
		<b>8.3.10</b>	Respeto por la dignidad del trabajador
<b>6.4.5</b>	Asunto 3: Diálogo social	<b>7.4</b>	Comunicación
		<b>8.3.6</b>	Asociación y negociación colectiva
		<b>9.2</b>	Expectativas de los grupos de interés
<b>6.4.6</b>	Asunto 4: Salud y seguridad ocupacional	<b>8.3.4</b>	Seguridad y salud
<b>6.4.7</b>	Asunto 5: Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo	<b>8.3.8</b>	Formación, empleabilidad y carrera profesional
<b>6.5</b>	<b>Materia fundamental: El medio ambiente</b>	<b>8.8</b>	Medio Ambiente
<b>6.5.3</b>	Asunto 1: Prevención de la contaminación	<b>8.8.1</b>	Prevención de la contaminación, cambio climático y uso eficiente de recursos

ISO 26000:2010		SR 10:2024	
Capítulo	Título	Capítulo	Título
<b>6.5.4</b>	Asunto 2: Uso sostenible de los recursos	<b>8.8.1</b>	Prevención de la contaminación, cambio climático y uso eficiente de recursos
<b>6.5.5</b>	Asunto 3: Mitigación y adaptación al cambio climático	<b>8.8.1</b>	Prevención de la contaminación, cambio climático y uso eficiente de recursos
<b>6.5.6</b>	Asunto 4: Protección del medio ambiente, la biodiversidad y restauración de hábitats	<b>8.8.2</b>	Preservación y restauración de los ecosistemas y de la biodiversidad
<b>6.6</b>	<b>Materia fundamental: Prácticas justas de operación</b>	<b>8.2.2</b>	Gobierno de la organización
		<b>8.4.4</b>	Honestidad
		<b>8.5.4</b>	Honestidad
		<b>8.6.4</b>	Honestidad
		<b>8.6</b>	Gobiernos, Administraciones Públicas y organismos reguladores
		<b>8.9</b>	Competidores
<b>6.6.3</b>	Asunto 1: Anti–corrupción	<b>8.4.4</b>	Honestidad
		<b>8.5.4</b>	Honestidad
		<b>8.6.4</b>	Honestidad
<b>6.6.4</b>	Asunto 2: Participación política responsable	<b>8.2</b>	Propietarios y accionistas
		<b>8.6</b>	Gobiernos, Administraciones Públicas y organismos reguladores
<b>6.6.5</b>	Asunto 3: Competencia justa	<b>8.9</b>	Competidores
<b>6.6.6</b>	Asunto 4: Promover la responsabilidad social en la cadena de valor	<b>8.5.1</b>	Fomento de los principios de la responsabilidad social en la cadena de suministro
<b>6.6.7</b>	Asunto 5: Respeto a los derechos de la propiedad	<b>0.2</b>	Principios de los sistemas de gestión de la responsabilidad social
		<b>8.5.4</b>	Honestidad
		<b>8.9</b>	Competidores
<b>6.7</b>	<b>Materia fundamental: Asuntos de consumidores</b>	<b>8.4</b>	Clientes, usuarios y consumidores

ISO 26000:2010		SR 10:2024	
Capítulo	Título	Capítulo	Título
<b>6.7.3</b>	Asunto 1: Prácticas justas de <i>marketing</i> , información objetiva e imparcial y prácticas justas	<b>8.4.1</b>	Promociones y publicidad
<b>6.7.4</b>	Asunto 2: Protección de la salud y la seguridad de los consumidores	<b>8.4.6</b>	Calidad y seguridad de los bienes y servicios
<b>6.7.5</b>	Asunto 3: Consumo sostenible	<b>8.4.1</b>	Promociones y publicidad
		<b>8.4.6</b>	Calidad y seguridad de los bienes y servicios
<b>6.7.6</b>	Asunto 4: Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias	<b>8.4.5</b>	Atención al cliente y servicio postventa
<b>6.7.7</b>	Asunto 5: Protección y privacidad de los datos de los consumidores	<b>8.4.3</b>	Confidencialidad y privacidad
<b>6.7.8</b>	Asunto 6: Acceso a servicios esenciales	<b>8.7.1</b>	Compromiso
		<b>8.7.2</b>	Promoción del desarrollo local
<b>6.7.9</b>	Asunto 7: Educación y toma de conciencia	<b>7.4</b>	Comunicación
<b>6.8</b>	<b>Materia fundamental: Participación activa y desarrollo de la comunidad</b>	<b>8.7</b>	Comunidad, sociedad y organizaciones sociales
		<b>8.7.1</b>	Compromiso
<b>6.8.3</b>	Asunto 1: Participación activa de la comunidad	<b>8.7.2</b>	Promoción del desarrollo local
<b>6.8.4</b>	Asunto 2: Educación y cultura	<b>8.7.2</b>	Promoción del desarrollo local
<b>6.8.5</b>	Asunto 3: Creación de empleo y desarrollo de habilidades	<b>8.7.2</b>	Promoción del desarrollo local
<b>6.8.6</b>	Asunto 4: Desarrollo y acceso a la tecnología	<b>8.5</b>	Proveedores
<b>6.8.7</b>	Asunto 5: Generación de riqueza e ingresos	<b>8.7.2</b>	Promoción del desarrollo local
		<b>8.8.3</b>	Respecto a la vida animal
<b>6.8.8</b>	Asunto 6: Salud	<b>7.4</b>	Comunicación
		<b>8.3.4</b>	Seguridad y salud
<b>6.8.9</b>	Asunto 7: Inversión social	<b>8.7.2</b>	Promoción del desarrollo local

ISO 26000:2010		SR 10:2024	
Capítulo	Título	Capítulo	Título
		<b>8.7.3</b>	Inversión en la comunidad y en la sociedad
<b>7</b>	<b>Orientación sobre la integración de la responsabilidad social en toda la organización</b>		
<b>7.1</b>	<b>Generalidades</b>	<b>4</b>	Contexto de la organización
<b>7.2</b>	<b>Relación de las características de una organización con la responsabilidad social</b>	<b>4</b>	Contexto de la organización
<b>7.3</b>	<b>Comprender la responsabilidad social de una organización</b>	<b>4.1</b>	Comprensión de la organización y su contexto
		<b>4.2</b>	Comprensión de las necesidades y expectativas de los grupos de interés (grupos de interés)
		<b>5.2</b>	Política de responsabilidad social
		<b>5.4</b>	Código de conducta
<b>7.4</b>	<b>Prácticas para integrar la responsabilidad social en toda la organización</b>	<b>4.1</b>	Comprensión de la organización y su contexto
<b>7.4.1</b>	Aumentar la toma de conciencia y crear competencias para la responsabilidad social	<b>7</b>	Apoyo
<b>7.4.2</b>	Establecimiento del rumbo de una organización hacia la responsabilidad social	<b>5.1</b>	Liderazgo y compromiso
		<b>6.3</b>	Objetivos y planificación para lograrlos
<b>7.4.3</b>	Incorporación de la responsabilidad social dentro de la gobernanza, los sistemas y procedimientos de una organización	<b>6.3</b>	Liderazgo y compromiso
		<b>4.1</b>	Comprensión de la organización y su contexto
<b>7.5</b>	<b>Comunicación sobre responsabilidad social</b>	<b>7.4</b>	Comunicación
		<b>8.2.3</b>	Informative transparency
<b>7.6</b>	<b>Aumentar la credibilidad en materia de responsabilidad social</b>	<b>5.1</b>	Liderazgo y compromiso
		<b>9.2</b>	Expectativas de los grupos de interés

ISO 26000:2010		SR 10:2024	
Capítulo	Título	Capítulo	Título
<b>7.7</b>	<b>Revisión y mejora de las acciones y prácticas de una organización en materia de responsabilidad social</b>	<b>9</b>	Evaluación del desempeño
		<b>9.5</b>	Revisión por la dirección
<b>7.8</b>	<b>Iniciativas voluntarias para la responsabilidad social</b>	<b>0.1</b>	Introducción
		<b>1</b>	Objeto y campo de aplicación

## C2. Correspondencia entre los ODS de la ONU y la especificación SR 10

ODS (ONU)	Descripción	SR 10:2024
<b>1 – Fin de la pobreza</b>	Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo	<b>8.3.1</b> No discriminación, diversidad e inclusión <b>8.3.7</b> Contrato, condiciones de trabajo y salarios <b>8.5.1</b> Fomento de los principios de la responsabilidad social en la cadena de suministro
<b>3 – Salud y bienestar</b>	Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades	<b>8.3.3</b> Trabajo forzoso y trabajo infantil <b>8.3.4</b> Seguridad y salud <b>8.3.5</b> Entornos de trabajo accesibles <b>8.3.7</b> Contrato, condiciones de trabajo y salarios <b>8.3.9</b> Conciliación de la vida personal, familiar y laboral <b>8.3.10</b> Respeto por la dignidad del trabajador <b>8.8.1</b> Prevención de la contaminación, cambio climático y uso eficiente de recursos
<b>4 – Educación de calidad</b>	Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos	<b>7.</b> Apoyo <b>8.3.1</b> No discriminación, diversidad e inclusión <b>8.3.3</b> Trabajo forzoso y trabajo infantil <b>8.3.8</b> Formación, empleabilidad y carrera profesional
<b>5 – Igualdad de género</b>	Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y niñas	<b>8.3.1</b> No discriminación, diversidad e inclusión
<b>8 – Trabajo decente y crecimiento económico</b>	Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos	<b>4.1</b> Comprensión de la organización y su contexto <b>4.2</b> Comprensión de las necesidades y expectativas de los grupos de interés (grupos de interés) <b>5.2</b> Política de responsabilidad social <b>5.4</b> Código de conducta <b>8.3</b> Empleados

ODS (ONU)	Descripción	SR 10:2024
		<b>8.5.1</b> Fomento de los principios de la responsabilidad social en la cadena de suministro <b>8.5.2</b> Formalización y cumplimiento del contrato <b>8.7</b> Comunidad, sociedad y organizaciones sociales
<b>9 - Industria, innovación e infraestructura</b>	Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación	<b>8.5</b> Proveedores <b>8.7.3</b> Inversión en la comunidad y en la sociedad
<b>10 – Reducción de las desigualdades</b>	Reducir la desigualdad en y entre los países	<b>8.3.1</b> No discriminación, diversidad e inclusión <b>8.3.3</b> Trabajo forzoso y trabajo infantil <b>8.5.1</b> Fomento de los principios de la responsabilidad social en la cadena de suministro
<b>11 – Ciudades y comunidades sostenibles</b>	Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles	<b>8.7</b> Comunidad, sociedad y organizaciones sociales
<b>12 – Producción y consumo responsables</b>	Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles	<b>8.4.6</b> Calidad y seguridad de los bienes y servicios <b>8.8.1</b> Prevención de la contaminación, cambio climático y uso eficiente de recursos
<b>13 – Acción por el clima</b>	Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos	<b>8.8.1</b> Prevención de la contaminación, cambio climático y uso eficiente de recursos
<b>16 – Paz, justicia e instituciones sólidas</b>	Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y construir instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles	<b>8.6</b> Gobiernos, Administraciones Públicas y organismos reguladores <b>9.3</b> Mecanismo de quejas y reclamaciones
<b>17 – Alianzas para lograr los objetivos</b>	Fortalecer los medios de implementación y revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible	<b>8.5</b> Proveedores de productos, prestadores de servicios y aliados <b>8.7</b> Comunidad, sociedad y organizaciones sociales