

---

# Sistemes de gestió de la responsabilitat social

---

PID\_00266295

Agustín Sánchez-Toledo Ledesma

---

Temps mínim de dedicació recomanat: 3 hores

---





**Agustín Sánchez-Toledo  
Ledesma**

Doctor i enginyer, amb més de vint anys d'experiència nacional i internacional en el camp de la seguretat, la salut i el benestar. Executive MBA per l'escola de negocis IE Business School, màster postgrau en Gestió de la prevenció de l'empresa (especialista en seguretat, higiene i ergonomia i psicociologia aplicada), màster en Direcció de qualitat i medi ambient. En l'actualitat, compagina la seva activitat professional com a director de Sánchez-Toledo & Asociados (empresa especialitzada en consultoria estratègica de seguretat, salut i benestar amb seus a Mèxic, Colòmbia, el Perú i l'Equador) amb la seva activitat com a director de Prevencionar.com (mitjà de comunicació capdavanter especialitzat en seguretat i salut en el treball) i com a professor col·laborador en diferents universitats públiques i privades, entre aquestes la Universitat Oberta de Catalunya. Ha publicat més de cent articles i cinc llibres relacionats amb la seguretat i salut en les organitzacions.

L'encàrrec i la creació d'aquest recurs d'aprenentatge UOC han estat coordinats pel professor: Javier Baraza Sánchez (2019)

Primera edició: setembre de 2019  
© Agustín Sánchez-Toledo Ledesma  
Tots els drets reservats  
© d'aquesta edició, FUOC, 2019  
Av. Tibidabo, 39-43, 08035 Barcelona  
Realització editorial: FUOC

*Cap part d'aquesta publicació, incloent-hi el disseny general i la coberta, no pot ser copiada, reproduïda, emmagatzemada o transmesa de cap manera ni per cap mitjà, tant si és elèctric com químic, mecànic, òptic, de gravació, de fotocòpia o per altres mètodes, sense l'autorització prèvia per escrit dels titulars dels drets.*

# Índex

<b>Introducció.....</b>	<b>5</b>
<b>Objectius.....</b>	<b>7</b>
<b>1. Els sistemes de gestió en responsabilitat social.....</b>	<b>9</b>
<b>2. Evolució de les normes sobre sistemes de gestió de responsabilitat social.....</b>	<b>11</b>
<b>3. L'ISO 26000:2010: Guia de responsabilitat social.....</b>	<b>13</b>
3.1. Antecedents .....	13
3.2. Objectius i camp d'aplicació .....	13
3.3. Esquema de l'ISO 26000 .....	16
<b>4. L'IQNet SR 10: Sistemes de gestió de responsabilitat social: requisits.....</b>	<b>19</b>
4.1. Recomanacions d'ús dels requisits d'IQNet SR 10 .....	22
4.1.1. General .....	22
4.1.2. Comprensió de les necessitats i expectatives dels grups d'interès .....	22
4.1.3. Identificació i avaluació d'assumptes .....	23
4.1.4. Codi de conducta .....	23
4.1.5. Requisits legals i altres requisits .....	23
4.1.6. Comunicacions i report .....	24
4.1.7. Seguiment, mesurament, anàlisi i avaluació .....	24
<b>5. Norma SGE 21: Sistema de la gestió responsable èticament i socialment.....</b>	<b>25</b>
5.1. Característiques de la norma SGE 21 .....	25
5.2. Estructura de la norma SGE 21 .....	26
5.2.1. Govern de l'organització .....	26
5.2.2. Persones que integren l'organització .....	27
5.2.3. Clients .....	28
5.2.4. Proveïdors i cadena de subministrament .....	28
5.2.5. Entorn social i impacte en la comunitat .....	29
5.2.6. Entorn ambiental .....	29
5.2.7. Inversors .....	29
5.2.8. Competència .....	30
5.2.9. Administracions públiques .....	30
<b>6. Norma SA 8000: Responsabilitat social.....</b>	<b>31</b>

---

6.1. Utilitats i avantatges .....	31
6.2. Requeriments .....	31
<b>Bibliografia</b> .....	<b>33</b>

## Introducció

La responsabilitat social (RS) és el compliment estricte de les obligacions legals vigents i també la integració voluntària, en l'administració i gestió de l'estratègia, polítiques i procediments, de les preocupacions socials, laborals, mediambientals i de respecte als drets humans que sorgeixen de la relació i el diàleg transparents amb els grups d'interès, per a responsabilitzar-se de les conseqüències i els impactes que es deriven de les accions.

La responsabilitat social corporativa (RSC) consisteix bàsicament a desenvolupar pràctiques en l'empresa que situïn les expectatives dels grups d'interès en el nucli de l'estratègia empresarial.

L'RSC representa el compromís de l'organització amb les orientacions següents:

- Superar els requeriments legals.
- Integrar les preocupacions socials i ambientals en les operacions empresarials.
- Interaccionar amb tots els grups d'interès de l'organització.

L'RSC té la seva major incidència en la transparència, el bon govern i la gestió ètica. Els elements que la defineixen són:

- La transparència i el bon govern:
  - gestió ètica, gestió responsable dels recursos
  - codi de conducta i/o bon govern
- El respecte per l'entorn:
  - protecció del medi ambient
  - protecció del patrimoni cultural
- La qualitat de vida dels ciutadans
  - salut i seguretat
  - bones condicions laborals
- La cohesió social
  - atenció als col·lectius desfavorits
  - respecte per la igualtat d'oportunitats
- El codi dels compromisos adquirits amb els diferents grups d'interès

### Webs recomanats

[es.wikipedia.org/wiki/responsabilidad\\_social](https://es.wikipedia.org/wiki/responsabilidad_social)  
[observatoriorsc.org/la-rsc-que-es/](http://observatoriorsc.org/la-rsc-que-es/)

Protegir els treballadors dels riscos laborals és un dels objectius estratègics de l'RSC. Una empresa que declari ser socialment responsable ha d'evidenciar resultats positius en la gestió de la seguretat i la salut ocupacional.

El grup d'interès dels treballadors és potser el que té més influència en els resultats d'una organització. Es pot afirmar que és el cor del negoci. Considerat com un client intern, el seu nivell de satisfacció redundarà en avantatges competitius per a l'organització i en la possibilitat de satisfer les necessitats i expectatives dels altres grups d'interès.

#### Lectura recomanada

R. Fernández (2014). «La responsabilidad social corporativa y la seguridad y la salud en el trabajo». *Diario Responsable*.

## **Objectius**

Aquest curs té els objectius següents:

- 1.** Conèixer els principals sistemes de gestió existents en responsabilitat social i la seva avaluació.
- 2.** Conèixer la norma ISO 26000:2010: Guia de responsabilitat social.
- 3.** Conèixer la IQNet SR 10: Requisits d'un sistema de gestió de la responsabilitat social.
- 4.** Conèixer la norma SGE 21: Sistema de gestió responsable èticament i socialment.
- 5.** Conèixer la norma SA 8000: Responsabilitat social.





## 1. Els sistemes de gestió en responsabilitat social

Una organització orientada al desenvolupament sostenible implica una transformació interna de cerca d'oportunitats que no solament resulti beneficiosa per a la mateixa organització sinó també per a la societat en conjunt com a model de referència per a aconseguir avantatges competitiu.

Les empreses poden contribuir al desenvolupament sostenible adoptant una cultura d'RS. Una empresa o organització sostenible és capaç de generar resultats positius des dels punts de vista econòmic, mediambiental i social.

Amb la intenció d'establir requisits per a dissenyar i implementar un sistema de gestió en responsabilitat social corporativa, s'han elaborat normes com la SA 8000:2014<sup>1</sup> i UNE-ISO 26000:2012<sup>2</sup>. Un sistema de gestió en responsabilitat social corporativa basat en el cicle de millora contínua o PDCA<sup>3</sup> permet a les organitzacions gestionar els requisits dels seus grups d'interès amb un enfocament sistèmic que permet aprofitar les sinergies organitzacionals i obtenir d'aquesta manera resultats.

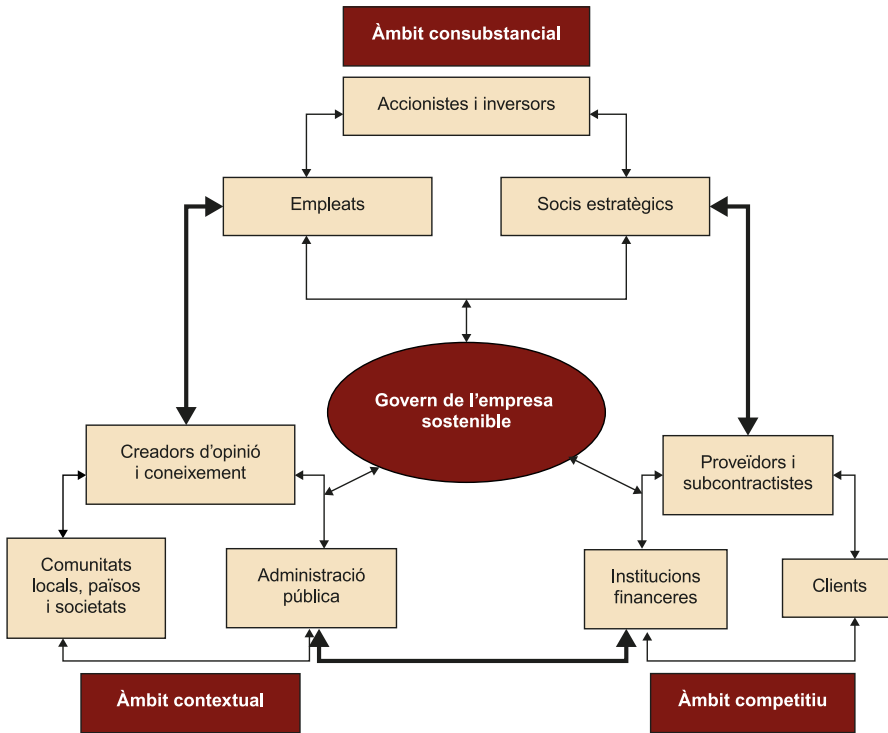
Per a introduir la responsabilitat social en el sistema de gestió global d'una empresa, s'ha de començar pel compromís de la direcció, primer pilar dels sistemes de gestió reeixits. Una vegada consolidat aquest suport, s'ha d'introduir la filosofia d'una empresa socialment responsable en el disseny i planificació del sistema de gestió, implantar aquest sistema al llarg de tots els processos, fer el seguiment i mesurament de les accions preses per veure si són eficaces o no, i satisfer les necessitats de modificació i millora del sistema en l'avaluació de resultats.

<sup>(1)</sup> SA 8000 (Social Accountability International).

<sup>(2)</sup> UNE-ISO 26000:2012: Guia de responsabilitat social.

<sup>(3)</sup> Cicle PDCA o PHVA.

Imatge 1. Relacions amb les parts interessades (*stakeholders*)



## 2. Evolució de les normes sobre sistemes de gestió de responsabilitat social

A part de les normes sobre els sistemes de gestió mediambiental (ISO 14001<sup>4</sup>, EMAS<sup>5</sup>), la gestió de la qualitat (sèrie ISO 9000<sup>6</sup>) o la prevenció de riscos laborals (ISO 45001<sup>7</sup>), una de les primeres normes que va veure la llum en relació amb l'RS va ser la SA 8000: Responsabilitat social.

Aquesta norma, encara que considerada en general com una norma de responsabilitat social, s'enfoca en les relacions laborals i els drets dels treballadors. Està basada en les convencions internacionals de l'OIT<sup>8</sup> i la Declaració Universal dels Drets Humans, i està adaptada en la seva estructura a les normes de la sèrie ISO 14000 i ISO 9000.

Accountability és una institució britànica sense ànim de lucre formada per membres d'empreses, la societat civil i l'Administració pública de tot el món. El seu objecte principal és fomentar la integració de la responsabilitat social corporativa (RSC) en la política de gestió empresarial emfatitzant els aspectes de la comunicació i l'auditoria. La norma AA 1000: Assegurament de la sostenibilitat es va publicar en 2003 i té per objecte verificar la credibilitat de les memòries de sostenibilitat que publiquen les empreses i donar suport a la informació que contenen en instruments de gestió i comunicació interna fluids i fiables.

Per la seva banda, en 2004 l'Organització Internacional per a l'Estandardització (ISO) va decidir, després d'un extens debat sobre la necessitat o no de normalitzar en l'àmbit de l'RSC, promoure un grup de treball que depèn directament de la Junta de Gestió tècnica (TMB, màxim òrgan de direcció de l'ISO) i és encarregat d'elaborar una guia sobre la responsabilitat social de les empreses.

Aquest document va veure la llum en 2008 en forma d'ISO 26000: Guia de responsabilitat social. En 2002, al nostre país l'Associació Espanyola de Normalització (UNE) va iniciar un grup de treball amb l'encàrrec de normalitzar la «gestió ètica de les empreses» (PNE 165010).

Aquest grup va anar evolucionant al llarg del temps fins que es va optar per elaborar una guia en lloc d'una norma certificable per una tercera part. Aquesta visió, encara que era coherent amb la d'ISO, va ser criticada durament per certs sectors de les organitzacions socials fins al punt que algunes es van retirar del grup de treball.

<sup>(4)</sup> UNE-EN ISO 14001:2015. Sistemes de gestió ambiental. Requisits amb orientació per al seu ús..

<sup>(5)</sup> El reglament EMAS: guia pràctica.

<sup>(6)</sup> Família de normes ISO 9000.

<sup>(7)</sup> ISO 45001:2018: Sistema de gestió de la seguretat i salut en el treball.

<sup>(8)</sup> Organització Internacional del Treball.

Una altra iniciativa d'indubtable valor, però que no ha arribat a tenir l'extensió que s'esperava, és la norma promoguda per Forética (Fòrum per a Avaluar la Gestió Ètica). La norma SGE 21<sup>9</sup>, publicada en 2002, estableix els requisits que ha de reunir un «sistema de gestió responsable èticament i socialment» en l'empresa.

<sup>(9)</sup> SGE 21: Sistema de gestió responsable èticament i socialment.

Amb una inspiració evident en les normes ISO 14001 i ISO 45001, aquest estàndard aborda els aspectes següents:

- les funcions i responsabilitats de l'alta direcció
- les relacions amb els clients, els proveïdors i els empleats
- els impactes de l'activitat en els entorns social i mediambiental

Aquesta aproximació té els seus detractors, que consideren que en organitzacions i activitats complexes una norma amb un abast tan ampli, i implementada en un àmbit estratègic, no permet aconseguir evidències sobre una gestió veritablement responsable. Enfront del model d'una norma «paraigua» de l'RSC, alguns experts pensen que és millor recórrer a certificacions d'aspectes parcials del desenvolupament sostenible adequades al perfil de risc de la companyia.

#### **Exemples de certificacions d'aspectes parcials**

Certificació ISO 14001 en empreses amb un marcat risc mediambiental, com és el cas de molts emplaçaments industrials amb un impacte important en el medi ambient, o SA 8000 en les organitzacions on els riscos crítics estan vinculats a les relacions laborals o els drets dels treballadors al llarg de la cadena de subministrament, com passa en moltes corporacions del sector tèxtil.

### 3. L'ISO 26000:2010: Guia de responsabilitat social

#### 3.1. Antecedents

La cronologia dels antecedents d'aquesta norma és la següent:

- **2000:** Es va produir un augment del nombre de consumidors preocupats per la integritat social de les corporacions i les seves operacions en un mercat globalitzat.
- **2001:** Es va crear un fòrum per a recollir opinions dels grups d'interès.
- **2002:** TMB (ISO) va establir el Grup Consultiu Estratègic *multi-stakeholder* per a analitzar la necessitat de crear o no una norma.
- **2003:** L'Observatori de Responsabilitat Social Corporativa va presentar les seves recomanacions a ISO. Totes les recomanacions d'ISO han d'incloure totes les organitzacions.
- **2004:** Es va celebrar la una conferència sobre RS amb 355 participants de tots els grups d'interès de seixanta-sis països. Es va decidir crear una norma ISO guia sobre RS.
- **Gener del 2005:** Es va distribuir i votar la proposta per a desenvolupar la norma.
- **Octubre del 2008:** Es va publicar la norma ISO 26000.

#### 3.2. Objectius i camp d'aplicació

L'objectiu de l'UNE-ISO 26000:2012 és promoure una entesa en el camp de l'RS i complementar altres instruments i iniciatives.

No és una norma de sistemes de gestió, ni és apta per a certificació ni ús regulatori, ja que no presenta requisits.

Entre les seves utilitats i avantatges hi ha els següents:

- És aplicable a tot tipus d'organitzacions.

- Facilita l'establiment, implementació, manteniment i millora de l'estructura de l'RS.
- Genera confiança i satisfacció entre les parts interessades.
- Incrementa les garanties en matèria d'RS mitjançant la creació d'un estàndard únic.
- És un complement i evita conflictes amb altres estàndards i requeriments d'RS existents.

Les aplicacions de l'UNE-ISO 26000:2012 s'engloben en sis camps:

#### 1) Drets humans

- Considerar les situacions de risc.
- Evitar la complicitat aportant seguretat.
- Establir mecanismes de resolució de reclamacions.
- Tractar la discriminació.
- Tenir en compte els drets civils i polítics.
- Tenir en compte els drets econòmics, socials i culturals.
- Adoptar principis i defensar fonamentalment el treball.

#### 2) Medi ambient

- Prevenir la contaminació.
- Fer un ús de recursos sostenible.
- Mitigar els efectes del canvi climàtic.
- Protegir el medi ambient, la biodiversitat i els hàbitats naturals.

#### 3) Pràctiques laborals

- Respectar les condicions de treball i la protecció social.
- Establir un diàleg social entre govern, ocupadors i treballadors sobre temes d'interès comú, treball i relacions laborals.
- Protegir la salut ocupacional.
- Fomentar el desenvolupament humà i la formació.

#### 4) Assumptes de consumidors

- Adoptar pràctiques de màrqueting justes, informació objectiva i imparcial, i pràctiques de contractació justes.
- Protegir la salut i seguretat dels consumidors.
- Promoure patrons de consum sostenible.
- Oferir un servei d'atenció al client, suport i resolució de queixes i controvèrsies.
- Protegir la privadesa de les dades dels consumidors.
- Assegurar l'accés a serveis essencials.
- Fomentar l'educació i la presa de consciència.

## 5) Pràctiques d'operació justes

- Prevenir la corrupció.
- Donar suport a la participació en política responsable.
- Promoure la competència justa.
- Fomentar el respecte dels drets de la propietat.
- Promoure la responsabilitat en la cadena de valor.

## 6) Participació activa i desenvolupament d'activitat

- Participar de manera activa en la comunitat.
- Fomentar l'educació i la cultura.
- Crear ocupació i desenvolupar habilitats.
- Generar riquesa i ingressos.
- Desenvolupar i millorar l'accés a la tecnologia.
- Participar en campanyes de salut.
- Fer inversió social.

L'ISO 26000 no és una norma de sistema de gestió. No conté requisits i, per tant, no es pot utilitzar per a certificació. Qualsevol oferta per a certificar, o declaració per a certificar, és, segons l'ISO 26000, una tergiversació de la seva intenció i propòsit.

L'ISO 26000 proporciona orientació per a tots els tipus d'organitzacions, independentment de la grandària o ubicació, sobre els aspectes següents:

- conceptes, termes i definicions relacionats amb responsabilitat social
- antecedents, tendències i característiques de la responsabilitat social
- principis i pràctiques relatius a la responsabilitat social
- temes centrals i temes de responsabilitat social
- integració, implementació i promoció de comportaments socialment responsables en tota l'organització i dins el seu àmbit d'influència amb les seves polítiques i pràctiques
- identificació i compromís amb les parts interessades
- comunicació de compromisos, acompliment i altra informació relacionada amb la responsabilitat social

L'ISO 26000 té per objecte ajudar les organitzacions a contribuir al desenvolupament sostenible. Les encoratja a anar més enllà del compliment de la legislació reconeixent-ne aquest compliment.

El compliment de la llei és un deure fonamental de qualsevol organització i una part essencial del seu programa de responsabilitat social. La norma busca promoure una comprensió comuna de la responsabilitat social i complementa, però no reemplaça, altres eines i iniciatives existents. En aplicar l'ISO 26000,

les organitzacions han de tenir en compte la diversitat social, ambiental, legal, cultural, política i organitzacional, a més de les diferències en les condicions econòmiques, i al mateix temps ser coherents amb les normes de comportament internacionals.

### 3.3. Esquema de l'ISO 26000

L'ISO 26000 aborda set temes centrals de responsabilitat social definits en la norma i descrits en l'esquema següent.

Taula 1. Esquema de l'ISO 26000

<b>Títol del capítol</b>	<b>Número del capítol</b>	<b>Contingut del capítol</b>
Abast	1	Defineix l'abast de l'ISO 26000 i identifica certes limitacions i exclusions.
Termes i definicions	2	Identifica els termes clau d'importància fonamental per a entendre la responsabilitat social i per a l'ús de l'ISO 26000, i en proporciona la definició.
Comprendre la responsabilitat social	3	Describeix els factors i condicions importants que han influït en el desenvolupament de la responsabilitat social i que en continuen afectant la naturalesa i pràctica. També descriu el concepte de responsabilitat social, el seu significat i la seva aplicació en les organitzacions. Inclou una orientació sobre l'ús de l'ISO 26000 per a les organitzacions petites i mitjanes.
Principis de la responsabilitat social	4	Introdueix i explica els principis de la responsabilitat social.
Reconèixer la responsabilitat social i involucrar-se amb les parts interessades	5	Aborda dues pràctiques de responsabilitat social: el reconeixement per part d'una organització de la seva responsabilitat social, i la seva identificació i compromís amb les parts interessades. Proporciona orientació sobre la relació entre una organització, les seves parts interessades i la societat, sobre el reconeixement dels temes centrals i les qüestions de responsabilitat social, i sobre l'esfera d'influència d'una organització.
Orientació sobre materials fonamentals de responsabilitat social	6	Explica els temes centrals i temes associats relacionats amb la responsabilitat social. Per a cada tema central, s'ha proporcionat informació sobre l'abast, la relació amb la responsabilitat social, els principis i consideracions relacionats, i les accions i expectatives relacionades.
Orientació sobre la integració de la responsabilitat social en tota l'organització	7	Proporciona orientació sobre la posada en pràctica de la responsabilitat social en una organització. Això inclou entendre la responsabilitat social d'una organització, integrar la responsabilitat social en tota l'organització, proporcionar la comunicació relacionada amb la responsabilitat social, millorar la credibilitat d'una organització en matèria de responsabilitat social, revisar el progrés i millorar l'acompliment, i avaluar les iniciatives voluntàries de responsabilitat social.

La numeració indica el número corresponent del capítol en la norma.



Taula 2. Temes centrals i temes de responsabilitat social tractats en l'ISO 26000

<b>Tema</b>	<b>Número d'apartat</b>
<b>Matèria fonamental: governança de l'organització</b>	6.2
<b>Matèria fonamental: drets humans</b>	6.3
Assumpte 1: diligència deguda	6.3.3
Assumpte 2: situacions de risc per als drets humans	6.3.4
Assumpte 3: evitació de la complicitat	6.3.5
Assumpte 4: resolució de greuges	6.3.6
Assumpte 5: discriminació i grups vulnerables	6.3.7
Assumpte 6: drets civils i polítics	6.3.8
Assumpte 7: drets econòmics, socials i culturals	6.3.9
Assumpte 8: principis i drets fonamentals en el treball	6.3.10
<b>Matèria fonamental: pràctiques laborals</b>	6.4
Assumpte 1: ocupació i relacions laborals	6.4.3
Assumpte 2: condicions de treball i protecció social	6.4.4
Assumpte 3: diàleg social	6.4.5
Assumpte 4: salut i seguretat en el treball	6.4.6
Assumpte 5: desenvolupament humà i formació en el lloc de treball	6.4.7
<b>Matèria fonamental: medi ambient</b>	6.5
Assumpte 1: prevenció de la contaminació	6.5.3
Assumpte 2: ús sostenible dels recursos	6.5.4
Assumpte 3: mitigació del canvi climàtic i adaptació a aquest canvi	6.5.5
Assumpte 4: protecció del medi ambient i la biodiversitat, i restauració d'hàbitats naturals	6.5.6
<b>Matèria fonamental: pràctiques d'operació justes</b>	6.6
Assumpte 1: lluita contra la corrupció	6.6.3
Assumpte 2: participació política responsable	6.6.4
Assumpte 3: competència lleial	6.6.5
Assumpte 4: promoció de la responsabilitat social en la cadena de valor	6.6.6
Assumpte 5: respecte dels drets de propietat	6.6.7
<b>Matèria fonamental: qüestions de consumidors</b>	6.7
Assumpte 1: marxandatge just, informació objectiva i imparcial i pràctiques contractuals justes	6.7.3

<b>Tema</b>	<b>Número d'apartat</b>
Assumpte 2: protecció de la salut i la seguretat dels consumidors	6.7.4
Assumpte 3: consum sostenible	6.7.5
Assumpte 4: servei al consumidor, suport i resolució de queixes i disputes	6.7.6
Assumpte 5: protecció de dades dels consumidors i privadesa	6.7.7
Assumpte 6: accés als serveis essencials	6.7.8
Assumpte 7: educació i sensibilització	6.7.9
<b>Matèria fonamental: participació i desenvolupament de la comunitat</b>	6.8
Assumpte 1: participació de la comunitat	6.8.3
Assumpte 2: educació i cultura	6.8.4
Assumpte 3: creació d'ocupació i desenvolupament de capacitats	6.8.5
Assumpte 4: desenvolupament i accés a la tecnologia	6.8.6
Assumpte 5: creació de riquesa i ingressos	6.8.7
Assumpte 6: salut	6.8.8
Assumpte 7: inversió social	6.8.9

## 4. L'IQNet SR 10: Sistemes de gestió de responsabilitat social: requisits

Aquest estàndard estableix els requisits d'un sistema de gestió de la responsabilitat social per a organitzacions compromeses amb els principis i recomanacions sobre desenvolupament sostenible i responsabilitat social existents i, en particular, els continguts en la norma internacional ISO 26000.

Aquest estàndard ha estat desenvolupat pels motius següents:

- La constatació que la sostenibilitat, la responsabilitat social i la bona governança són assumptes establerts en els debats econòmic, social i ambiental, i el convenciment que són assumptes clau per al progrés de la societat.
- La conveniència de proveir una eina que permeti a les organitzacions, en particular les petites i mitjanes empreses (pimes) de manera proporcional a la seva dimensió, progressar en matèria de responsabilitat social i comunicar els seus avenços.
- Les demandes de nombroses organitzacions que utilitzen els serveis de les entitats de certificació per a millorar en relació amb un determinat objectiu —com la qualitat, la relació amb el medi ambient o la seguretat i salut laborals— i que estan en disposició d'utilitzar per a la responsabilitat social les tècniques de gestió que han demostrat la seva eficàcia en aquests àmbits. Aquestes organitzacions desenvolupen les seves polítiques i estableixen els seus objectius de responsabilitat social en mercats i entorns cada vegada més sensibilitzats davant les qüestions de responsabilitat social, mercats dels quals no poden desentendre's i les demandes de la qual estan obligades a atendre, i al mateix temps ofereixen avantatges competitius als qui responen millor a les seves expectatives.

L'estàndard IQNet SR 10 estableix un sistema de gestió de la responsabilitat social basat en la metodologia de millora contínua coneguda com planificar-fer-verificar-actuar (PDCA). El cicle de millora contínua es pot descriure breument així:

- **Planificar:** establir els objectius i requisits necessaris per a aconseguir resultats d'acord amb la política de sostenibilitat i responsabilitat social de l'organització.

- **Fer:** implementar els requisits.
- **Verificar:** fer el seguiment i el mesurament dels requisits respecte a la política de responsabilitat social, els objectius, les metes i els requisits legals, reglamentaris i altres requisits, i informar sobre els resultats.
- **Actuar:** dur a terme accions per a millorar contínuament l'acompliment del sistema de gestió de la responsabilitat social.

Els requisits per al sistema de la gestió de la responsabilitat social continguts en aquest estàndard conformen una eina per a avançar en la gestió de la sostenibilitat i de la responsabilitat social, compatible amb altres sistemes de gestió internacional basats en les normes ISO. Per exemple, ISO 9001 i ISO 14001.

Aquest sistema conté requisits auditable que assegurin una millora contínua del sistema de gestió de la responsabilitat social; no obstant això, no estableix requisits absoluts en relació amb la responsabilitat social més enllà dels aspectes següents:

- Les obligacions legals que són aplicables a una organització.
- Els requisits del sistema de gestió recollits en aquest estàndard i qualsevol altre requisit que l'organització subscriu o estableix.
- Els objectius establerts per la mateixa organització.

Els requisits són els que les organitzacions decideixen implementar voluntàriament per complir l'estàndard IQNet SR 10. Igualment, són els requisits dels quals les organitzacions decideixen certificar el sistema i són avaluable per una tercera part.

Aquest estàndard especifica els requisits d'un sistema de gestió amb els objectius següents:

- Integrar la sostenibilitat i la responsabilitat social en tota l'organització.
- Contribuir al desenvolupament sostenible considerant les necessitats i expectatives dels grups d'interès.
- Demostrar la capacitat de l'organització per a complir els requisits mitjançant un comportament ètic i transparent.

Aquest estàndard és aplicable a tota organització que vulgui:

- Establir, implantar, mantenir i millorar un sistema de gestió de la sostenibilitat i la responsabilitat social.

- Assegurar el compliment de la política de responsabilitat social, el codi de conducta, els objectius i els requisits establerts relacionats amb els grups d'interès.

## **Índex de requisits que incorpora l'estàndard IQNet SR 10**

### **0 Introducció**

#### **1 Objecte i camp d'aplicació**

#### **2 Normes per a consulta**

#### **3 Termes i definicions**

#### **4 Context de l'organització**

##### 4.1 Coneixement de l'organització i el seu context

##### 4.2 Comprensió de les necessitats i expectatives dels grups d'interès

##### 4.3 Determinació de l'abast del sistema de gestió de la responsabilitat social

##### 4.4 Sistemes de gestió de la responsabilitat social

#### **5 Lideratge**

##### 5.1 Lideratge i compromís

##### 5.2 Política

##### 5.3 Rols, responsabilitats i autoritat de l'organització

##### 5.4 Codis de conducta

#### **6 Planificació**

##### 6.1 Accions per a abordar els riscos i oportunitats

##### 6.2 Identificació i avaluació dels assumptes

##### 6.3 Objectius i planificació per a atendre els assumptes

##### 6.4 Requisits legals i altres requisits

#### **7 Suport**

##### 7.1 Recursos

##### 7.2 Competència

##### 7.3 Presa de consciència

##### 7.4 Comunicacions

##### 7.5 Informació documentada

#### **8 Operació i grups d'interès**

##### 8.1 Planificació i control operatiu

##### 8.2 Propietaris i accionistes

##### 8.3 Empleats

##### 8.4 Clients, usuaris i consumidors

##### 8.5 Proveïdors de productes i serveis, col·laboradors i aliats

##### 8.6 Govern, administracions públiques i organismes reguladors

8.7 Comunitat, societat i organitzacions socials

8.8 Medi ambient

8.9 Competidors

## **9 Avaluació de l'acompliment**

9.1 Seguiment, mesurament, anàlisi i avaluació

9.2 Expectatives dels grups d'interès

9.3 Auditoria interna

9.4 Revisió per la direcció

## **10 Millora**

10.1 Disconformitats i accions correctives

10.2 Millora contínua

### **4.1. Recomanacions d'ús dels requisits d'IQNet SR 10**

#### **4.1.1. General**

L'estàndard IQNet SR 10 és compatible i integrable perfectament amb els elements següents:

- Altres sistemes de gestió basats en normes ISO, com per exemple ISO 9001, ISO 14001 i ISO 45001.
- Les guies internacionals utilitzades per a elaborar memòries de sostenibilitat i responsabilitat social, com per exemple GRI.
- Altres documents com SA 8000: Responsabilitat social, Sedex Smeta, BSCI.

#### **4.1.2. Comprensió de les necessitats i expectatives dels grups d'interès**

Per a representar els grups d'interès, és habitual utilitzar mapes o gràfics.

En organitzacions petites la identificació pot ser suficient per a identificar els grups d'interès següents com a mínim:

- propietaris, accionistes i inversors
- empleats
- clients, usuaris i consumidors
- proveïdors, aliats i col·laboradors
- governs, administracions públiques i organismes reguladors
- comunitat local, societat i organitzacions socials

- medi ambient i organitzacions relacionades amb el medi ambient

Amb caràcter general, és recomanable identificar amb més detalls els grups d'interès.

#### **Exemples de grups d'interès**

En el grup d'interès emprat es pot establir la diferència entre empleats fixos, temporals, comandaments intermedis, alta direcció, representants dels treballadors, etc.

Quant a proveïdors, aliats i col·laboradors, es pot establir la diferència entre proveïdors de serveis i de productes, proveïdors de matèries primeres, etc.

Quant a la comunitat local, la societat i organitzacions socials, es pot establir la diferència entre ONG, associacions professionals, veïns, centres educatius, universitats, etc.

#### **4.1.3. Identificació i avaluació d'assumpes**

Amb relació a la identificació i avaluació de la rellevància dels assumptes o qüestions, cal tenir en compte que a vegades s'empren els termes *materialitat*, *importància* o *significança* com a sinònims de *rellevància*.

Per a identificar assumptes, s'haurien de considerar els recollits per a cada grup d'interès en els requisits del capítol 8, entre d'altres.

Els assumptes o qüestions identificades per l'organització, per exemple, l'honestedat, la confidencialitat de la informació, l'accessibilitat, etc., poden afectar diversos grups d'interès.

La metodologia d'identificació i avaluació d'assumpes hauria de considerar la rellevància de l'assumpte identificat per al grup d'interès i la rellevància per a l'estratègia de la mateixa organització.

A vegades l'organització pot fer una avaluació de riscos per a identificar quins són els assumptes rellevants.

#### **4.1.4. Codi de conducta**

La informació continguda en el codi de conducta ha de ser coherent amb els grups d'interès de l'organització i dels assumptes rellevants i materials identificats.

#### **4.1.5. Requisits legals i altres requisits**

En països en què la llei o la seva implementació no ofereixen una protecció mediambiental, social o econòmica mínimes, una organització ha d'aspirar a complir les bones pràctiques internacionals quan es consideri que no contradiuen la legislació nacional.

#### **4.1.6. Comunicacions i report**

L'organització ha d'informar a intervals apropiats sobre el seu comportament en matèria de responsabilitat social. La informació es pot fer de diferents maneres, incloent reunions amb grups d'interès que informin de les activitats de l'organització en matèria de responsabilitat social.

La implantació del sistema de gestió IQNet SR 10 facilita en gran manera elaborar i reportar memòries de sostenibilitat i responsabilitat social.

IQNet SR 10 és perfectament compatible i integrable amb les principals guies internacionals existents per a elaborar memòries de sostenibilitat i responsabilitat social, com per exemple *Global Reporting Initiative*.

#### **4.1.7. Seguiment, mesurament, anàlisi i avaluació**

Es recomana establir indicadors per a fer el seguiment, mesurament, anàlisi i avaluació.



## 5. Norma SGE 21: Sistema de la gestió responsable èticament i socialment

El motiu d'aparició d'aquesta norma va ser també la creixent demanda de mecanismes i eines per part d'empreses i organitzacions que permetessin assegurar un alineament entre la gestió i els valors de l'organització.

Constitueix una resposta de les organitzacions als reptes de transparència, integritat i sostenibilitat econòmica, ambiental i social.

Es pot aplicar a organitzacions en general o a unitats de negoci i és compatible i integrable totalment amb altres sistemes de gestió.

L'SGE 21 és la primera norma europea que permet implantar, auditar i certificar un sistema de gestió responsable èticament i socialment.

Constitueix una eina clau per a integrar els aspectes ambientals, socials i de bon govern (ASG) en la gestió d'empreses i organitzacions de tot tipus.

L'SGE 21 desenvolupa els requisits que permeten establir, implantar i avaluar en les organitzacions el sistema de gestió responsable èticament i socialment proposat per Forética. Implantar aquest sistema comporta per a la direcció de l'organització un convenciment de la seva capacitat de generar un lideratge responsable.

### 5.1. Característiques de la norma SGE 21

1) **Útil.** L'SGE 21 planteja una estructura lògica i clara sobre com abordar l'RSC de manera integral en l'organització implicant les diferents àrees i coordinant els recursos i accions a desenvolupar. Permet, d'una banda, ordenar i posar en valor les diferents iniciatives internes posades en marxa, i, de l'altra, establir un full de ruta per a millorar l'acompliment en RSC.

2) **Flexible.** L'SGE 21 és dissenyada per a adaptar-se a tot tipus d'organitzacions i empreses, des de micropimes fins a grans multinacionals, i a entitats del tercer sector o acadèmiques.

3) **Compatible.** L'SGE 21 participa de l'enfocament dels sistemes de gestió tradicionals pel que fa a la qualitat, medi ambient o salut i seguretat, i permet auditories conjuntes. A més, presenta una correspondència clara amb els principals marcs de transparència i *reporting* per a maximitzar sinergies.

4) **Actualitzada.** L'SGE 21 és alineada amb les últimes tendències en matèria social, ambiental i de bon govern a escala global de manera que garanteix als usuaris de la norma la seva adequació als reptes i oportunitats de la sostenibilitat, independentment de l'àmbit geogràfic.

## 5.2. Estructura de la norma SGE 21

Aquesta norma consta de **sis capítols**. Els cinc primers expliquen els antecedents i els aspectes generals del document, i el **capítol sis** desenvolupa els requisits de la norma i és, per tant, aquell en el qual es basarà tant la implantació com l'auditoria de l'organització a avaluar. Aquest capítol es desglossa al seu torn en **nou àrees de gestió** que estableixen els requisits que es consideren adequats per a demostrar les evidències de la seva implantació:

- govern de l'organització
- persones que integren l'organització
- clients
- proveïdors i cadena de subministrament
- ajustament social i impacte en la comunitat
- ajustament ambiental
- inversors
- competència
- administracions públiques

### 5.2.1. Govern de l'organització

És l'àrea de gestió central de la norma, ja que implica la involucració de l'alta direcció en el procés i és clau per a traslladar el missatge i definir les directrius de la gestió responsable en tots els nivells organitzatius.

Els requisits sol·licitats en aquesta àrea són:

- Elaborar una **política de gestió ètica** i donar-la a conèixer.
- Definir un **codi de conducta** que serveixi de guia en les decisions corporatives.
- Constituir un **comitè de responsabilitat social** que coordini la integració de l'RSC en l'organització.
- Designar un **responsable del sistema de gestió ètica** de l'organització.
- Establir una metodologia que permeti identificar i gestionar els **riscos ambientals, socials i de bon govern**.
- Definir un pla de **responsabilitat social** amb objectius i indicadors de progrés.

- Identificar els **grups d'interès**.
- Elaborar una **política anticorrupció**.
- Fer **auditories internes** anuals.
- Dur a terme per part de la **direcció** un procés de **revisió** anual dels aspectes principals del sistema.
- **Divulgar la informació no financera** pels canals disponibles i, en concret, publicar una memòria de sostenibilitat o RSC.

### 5.2.2. Persones que integren l'organització

Un dels principals valors de les organitzacions són els empleats. Per això, garantir els seus drets, oportunitats, capacitat de desenvolupament professional i personal i benestar és essencial per a l'èxit de les organitzacions.

En aquesta àrea de gestió, l'SGE 21 estableix els requisits següents:

- Garantir el compliment dels **drets humans**.
- Establir polítiques i procediments per a assegurar la **igualtat d'oportunitats** i la **no discriminació**.
- Conèixer els perfils de **diversitat** existents i establir plans d'acció per a aquests perfils.
- Dissenyar i mantenir mesures que afavoreixin la conciliació de la vida personal, familiar i laboral.
- Informar els empleats sobre el **disseny i estructura de l'organització** i sobre les seves funcions, responsabilitats i línies d'informació.
- Avaluar de manera periòdica el **clima laboral** i posar en marxa accions per a millorar-lo.
- Garantir la **salut i el benestar** de les persones que treballen per a l'organització o en nom seu.
- Avaluar les necessitats de **formació i afavorir l'ocupabilitat** dels empleats.
- Considerar les necessitats, interessos i demandes en casos de **reestructuració**.

### 5.2.3. Clients

Els clients, entesos com els compradors, consumidors o usuaris dels productes, o serveis d'una organització, són essencials per a la sostenibilitat del negoci. Per això, és imprescindible considerar les seves necessitats i interessos i donar-los una resposta adequada.

Amb la relació als clients, l'SGE 21 estableix els requisits següents:

- Considerar criteris ambientals, socials i de bon govern en el disseny i desenvolupament de productes i serveis, i fomentar la **innovació responsable**.
- Garantir la **qualitat** en l'activitat de l'organització.
- Traslladar de manera clara i honesta la informació sobre els productes i serveis oferts.
- Facilitar l'**accés als productes i serveis**.
- Establir uns principis responsables que guiïn les accions de **publicitat i màrqueting** de l'organització.
- Desenvolupar accions de sensibilització que fomentin l'ús i el **consum responsable** de productes i serveis.

### 5.2.4. Proveïdors i cadena de subministrament

Tenir uns proveïdors alineats amb la filosofia de gestió responsable és un factor fonamental per a garantir la coherència de les accions i una producció i consum sostenibles.

L'SGE 21 estableix els requisits següents en relació amb els proveïdors i la cadena de subministrament:

- Definir uns **criteris de compra responsable**, que considerin aspectes socials, ambientals i de bon govern.
- Establir un sistema que permeti **avaluar i classificar els proveïdors** en funció del seu nivell de rellevància per al negoci o activitat.
- **Homologar els proveïdors** en funció dels criteris de compra i de l'avaluació portada a terme.

- **Fomentar la comunicació amb els proveïdors** i el seu coneixement de les pràctiques responsables.

### **5.2.5. Entorn social i impacte en la comunitat**

Totes les organitzacions han de tenir en compte les repercussions que tenen els seus processos de negoci, projectes i activitats, en les comunitats en què operen.

Totes les organitzacions s'han d'involucrar en la mesura de les seves possibilitats a desenvolupar accions socials i solidàries considerant de manera prioritària la comunitat en què operen. En cas que l'organització faci accions d'inversió en la comunitat, s'ha d'informar el Comitè de Responsabilitat Social sobre els resultats d'acord amb l'impacte social, ambiental i econòmic d'aquestes accions almenys una vegada a l'any.

### **5.2.6. Entorn ambiental**

Totes les organitzacions, independentment de la seva grandària i activitat, tenen un impacte sobre l'entorn ambiental en què operen. La gestió responsable implica afavorir la sostenibilitat ambiental.

En l'SGE 21 s'estableixen els requisits següents en la relació de l'organització amb el medi ambient:

- Identificar i avaluar els **aspectes i impactes ambientals** de l'organització amb l'objectiu de gestionar-los i minimitzar-los.
- Establir uns **objectius i metes operatius** que permetin monitorar els aspectes i impactes identificats.
- Elaborar un pla de **riscos ambientals** per a prevenir i gestionar possibles emergències vinculades al medi ambient.
- Definir una **estratègia de lluita contra el canvi climàtic**.

### **5.2.7. Inversors**

Els inversors tenen un paper molt rellevant en el finançament, operació, gestió i control d'una empresa o organització. En aquest punt la norma SGE 21 pretén enfortir la governança de l'organització amb el compliment dels requisits següents:

- Establir un **codi de bon govern o protocol de relacions amb inversors** que contingui informació rellevant sobre la gestió de l'organització.
- Fer públics i accessibles els **comptes anuals** de l'organització pels mecanismes que cadascuna consideri oportuns.

### 5.2.8. Competència

Una empresa o organització que tingui una gestió responsable ha de vetllar per tenir un comportament íntegre i respectuós davant les competidores, que fomenti fins i tot la col·laboració en pro de la sostenibilitat i l'RSC del sector o mercat en què està.

Amb aquests objectius, la norma estableix els requisits següents en la relació amb la competència:

- Respectar els **competidors** pel que fa a la captura i difusió d'informació o drets de propietat emprant, entre d'altres, fórmules d'arbitratge en cas de conflictes.
- Establir **aliances i cooperació** en el desenvolupament d'accions d'interès comú i intercanvi d'experiències, entre altres aspectes.

### 5.2.9. Administracions públiques

La principal responsabilitat d'una organització o empresa és complir la legislació i normativa establertes pels ens públics. A més, es considera important mantenir una entesa i comunicació amb les administracions públiques pel que fa al foment de la sostenibilitat i l'RSC.

La norma SGE 21 estableix els requisits següents en la relació amb les administracions públiques:

- Fer seguiment de la **legislació** i la **normativa** aplicables a cada organització, i complir-les, actualitzant els requeriments periòdicament.
- Ser transparents pel que fa al **pagament d'impostos**.
- Mantenir **canals de comunicació i diàleg** oberts amb les administracions públiques i cooperar-hi.

## 6. Norma SA 8000: Responsabilitat social

Aquesta norma permet a les organitzacions desenvolupar, mantenir i aplicar els seus principis i els seus procediments amb l'objectiu de tractar els assumptes que són sota el seu control o influència sobre la base de les disposicions següents:

- Declaració Universal dels Drets Humans
- convencions de les Nacions Unides sobre els drets de l'infant
- convencions de les Nacions Unides sobre la discriminació de la dona

Com que és una norma universal, assegura la producció ètica de béns i serveis, i per això estableix uns codis bàsics en relació amb les pràctiques de drets humans i les condicions de treball de caràcter universal.

Pel que fa a l'emplaçament geogràfic, sector industrial i grandària de la companyia, és una norma auditable de caràcter universal amb la finalitat de verificar l'homogeneïtat a escala mundial.

### 6.1. Utilitats i avantatges

És una norma dirigida a empreses que treballen en països amb risc d'incompliment dels drets humans, que busquen garantir els principis bàsics dels treballadors i els principis ètics i socials. Garanteix unes condicions de treball justes i el compliment dels drets humans a escala mundial.

### 6.2. Requeriments

Té els requeriments següents:

- 1) **Treball infantil.** No utilitzar-lo ni donar-hi suport. Fomentar l'escolarització dels infants i joves i no exposar-los a situacions de risc.
- 2) **Treballs forçosos.** No utilitzar ni afavorir treballs forçats. No exigir que es deixin sota custòdia objectes o béns al començament de la relació laboral.
- 3) **Salut i seguretat en el treball.** Promoure un entorn laboral acceptable. Establir un sistema per a prevenir riscos laborals.

**4) Llibertat d'associació i dret a la negociació col·lectiva.** Respectar la formació d'agrupacions sindicals. Facilitar instruments paral·lels quan aquestes agrupacions siguin prohibides per la llei local.

**5) Discriminació.** No discriminar ni afavorir la discriminació. No interferir en els drets dels empleats. No permetre comportaments amenaçadors, abusius o explotadors.

**6) Mesures disciplinàries.** No utilitzar càstigs corporals ni abusos, ni donar-hi suport.

**7) Horari de treball.** No depassar les quaranta-vuit hores de treball setmanal, amb un dia de descans per cada set treballats com a mínim. No treballar més de dotze hores al dia. Respectar la remuneració de les hores extres.

**8) Remuneració.** Complir la normativa legal o les regles mínimes de cada indústria en matèria de salaris. Garantir que no es redueixen els salaris per raons disciplinàries, que es paguen i que no es fan pràctiques de contractació irregular.

**9) Sistemes de gestió:**

- Establir una política d'RS.
- Revisar i millorar el sistema d'RS per part de l'Administració.
- Establir un representant de la companyia per a fer complir la norma.
- Planificar i implantar la norma en tots els nivells de l'organització.
- Controlar proveïdors i subcontractacions per promoure que compleixin la norma.
- Identificar problemes i implantar accions correctives quan sigui necessari.
- Establir comunicació externa amb tots els grups de recerca.
- Accedir a la verificació del compliment de la norma.
- Fer registres per a demostrar el compliment dels requeriments.



## Bibliografia

**CEOE** (2006). *La empresa y la responsabilidad social*.

**Comissió Europea** (2001). *Libro verde: fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas*. Brussel·les.

**Congreso de los Diputados** (2006). *Libro blanco de la RSC* (BOCG núm. 424, pàg. 3-120). Boletín Oficial de las Cortes Generales.

**De la Cuesta, M.** (2005). *La responsabilidad social de las empresas: compromisos y buenas prácticas en materia de RSC*. Jornades d'economia alternativa i solidària. Bilbao: BBK.

ISO 2600: Guia de responsabilitat.

«Objetivos y metas de desarrollo sostenible». Naciones Unidas.

**Parlament Europeu** (2007). «Responsabilidad social de las empresas: una nueva asociación». Resolució del Parlament Europeu de 13 de març de 2007.

SA 8000: Responsabilitat social.

SGE 21: Sistema de gestió ètica i socialment responsable.

SR 10: Sistema de gestió de la responsabilitat social SR 10.

