

# **NORMA TÉCNICA 165001:2011**

## **Responsabilidad Social (RSE-RSC). Requisitos.**

## **NT 165001:2011**

### **Responsabilidad Social (RSE-RSC). Requisitos**

#### **Contenido**

- I.- Objeto
- II.- Objetivo
- III.- Alcance
- IV.- Documentos para consulta
- V.- Requisitos

#### **Desarrollo**

##### **I. Objeto**

Establecer los requisitos que debe cumplir una entidad para obtener la certificación de “empresa socialmente responsable”.

##### **II. Objetivo**

Poder acreditar la condición de “empresa socialmente responsable” mediante la emisión de un documento de certificación emitido por tercera parte.

##### **III. Alcance**

Personas físicas o jurídicas que ofrecen productos o servicios al mercado o que desarrollan una actividad por la que reciben algún tipo de contraprestación, bien en forma de precio por los productos o servicios, bien en forma de subvención por el carácter social de su actividad, donativo, etc. Quedan incluidas las ONGs, asociaciones empresariales y profesionales y cualquier organización religiosa.

No es aplicable a las administraciones públicas.

##### **IV. Documentos para consulta**

Se pueden consultar los siguientes documentos:

- Norma ISO 26000:2010
- Norma UNE 165010:2009. Aenor. Depósito Legal M-18862:2009
- SA8000. Council on Economic Priorities Accreditation Agency (CEPAA).
- Norma SGE21. Forética. ISBN: 978-84-612-4207-8. Depósito Legal M-25515:2008.
- Estándar de Aseguramiento AA1000. Institute on Social and Ethical Accountability.
- Modelo de gestión EFR 1000-1 y EFR 1000-2. Fundación Masfamilia.

## **V. Requisitos**

### **1.- Dimensión ética de las organizaciones y requisitos**

La ética en la gestión de las organizaciones tiene 5 ámbitos de actuación:

- a) Los accionistas, socios o asociados
- b) Los trabajadores
- c) Los clientes
- d) Los proveedores
- e) El entorno

### **I. Requisitos frente a los accionistas, socios o asociados**

Ítem 01. Se deberá llevar una contabilidad ajustada al Plan General de Contabilidad que ofrezca información veraz de la situación patrimonial de la organización.

Ítem 02. Se deberá cumplir con todas las obligaciones mercantiles sobre publicidad de sus resultados económicos

Ítem 03. Se deberá facilitar información real de la situación económica a cualquier interesado, siempre que acredite un interés legítimo.

Ítem 04. Se deberá realizar un análisis de riesgos antes de tomar cualquier decisión que implique inversiones, apertura de nuevos mercados, etc. y que pueda poner en peligro la estabilidad económica de la organización.

Ítem 05. No se realizarán operaciones especulativas que pongan en peligro la situación financiera de la organización

Ítem 06. Centrará sus actividades en el objeto social de la organización.

### **II. Requisitos frente a los trabajadores**

Ítem 07. Se cumplirán con la normativa laboral aplicable.

Ítem 08. Se cumplirá con la normativa sobre prevención de riesgos laborales aplicable.

Ítem 09. Se tratará de conciliar la vida laboral y la vida familiar.

Ítem 10. Se aplicará medidas que respeten el principio de igualdad de oportunidades basadas en la competencia técnica y profesional de los trabajadores.

Ítem 11. Se analizarán los intereses de los distintos grupos de trabajadores para tratar de favorecerlos (estabilidad en el empleo, desarrollo profesional, etc.).

Ítem 12. Se fomentará la formación constante de los trabajadores y la mejora de su cualificación.

Ítem 13. Se promoverá el desarrollo y el ascenso profesional dentro de la organización.

Ítem 14. Se establecerán mecanismos que impidan la comisión de delitos por parte de los directivos o trabajadores.

Ítem 15. Se perseguirán en beneficio de toda la organización prácticas indeseables de trabajadores y representantes sindicales sin valorar repercusiones de otra índole.

### **III. Requisitos frente a los clientes**

Ítem 16. Se cumplirá con la normativa sobre publicidad.

Ítem 17. Se cumplirá con la normativa sobre derechos de los consumidores y usuarios y se aplicarán los mismos principios a los clientes aunque no tengan dicha consideración.

Ítem 18. Se evaluará la capacidad de asumir compromisos contractuales con los clientes antes de iniciar una relación comercial.

Ítem 19. Se ofrecerá una información veraz y transparente sobre los productos, los servicios y las actividades.

Ítem 20. Se cumplirá la normativa legal sobre seguridad de los productos.

Ítem 21. Se establecerán prácticas que atiendan de manera eficaz las reclamaciones de los clientes, estableciendo comunicaciones directas con los responsables de atender las reclamaciones.

Ítem 22. Se establecerá un responsable de atención de las reclamaciones, pudiendo compatibilizar esta función con otras tareas dentro de la organización.

Ítem 23. Se dispondrá de una oficina o departamento de atención a los clientes de modo que éstos puedan dirigirse a personas identificables.

- Ítem 24. No se utilizarán medios de comunicación que impliquen un pago encubierto por los clientes.  
 Ítem 25. Se atenderá inmediatamente las solicitudes de cese de relaciones comerciales de los clientes y no se demorará en modo algunas situaciones no deseables por los clientes.  
 Ítem 26. Se establecerán condiciones económicas que favorezcan a colectivos más desprotegidos.

#### **IV. Requisitos frente a los proveedores**

- Ítem 27. Se establecerán prácticas que permitan la igualdad de oportunidades de los proveedores en idénticas condiciones.  
 Ítem 28. Se realizarán los pagos puntualmente el menos de conformidad con la normativa reguladora y no se establecerán plazos y condiciones de pago leoninas.  
 Ítem 29. No se impondrán condiciones contractuales desproporcionadas aprovechando posiciones de dominio.  
 Ítem 30. No se pondrá en peligro la estabilidad económica de los proveedores.  
 Ítem 31. Se atenderán las acciones comerciales de los proveedores.  
 Ítem 32. Se dará siempre respuesta a las ofertas o presupuestos solicitados a los proveedores.

#### **V. Requisitos frente al entorno**

- Ítem 33. Se cumplirá con la normativa medioambiental de aplicación.  
 Ítem 34. Se cumplirá con la normativa de seguridad industrial de las instalaciones.  
 Ítem 35. Se cumplirá con la normativa sobre libre competencia.  
 Ítem 36. Se cumplirá con las obligaciones fiscales.  
 Ítem 37. No se utilizará prácticas en fraude de ley para evadir las obligaciones tributarias.  
 Ítem 38. No se desarrollarán prácticas tendentes a evitar la imposición fiscal que representen actuaciones de descapitalización del entorno del que obtiene sus beneficios.  
 Ítem 39. Se cumplirá cualquier otra normativa específica que pueda tener la organización según su actividad, especialmente la relacionada con licencias, permisos o autorizaciones.  
 Ítem 40. Se dará cobertura a todos los riesgos de la organización mediante cualquier tipo de garantía.  
 Ítem 41. No se desarrollarán prácticas que atenten contra la imagen de los competidores.  
 Ítem 42. No se realizarán prácticas de "Spam" (correo basura o mensaje basura).  
 Ítem 43. No se impondrán medidas o restricciones al desarrollo tecnológico de clientes o proveedores.  
 Ítem 44. Se establecerá medidas para impedir que clientes, proveedores, o cualquier otro colectivo, pueda ser afectado por algún software malicioso o malintencionado o por virus informáticos.  
 Ítem 45. Se establecerá medidas para garantizar la seguridad de la información y de las mercancías frente a actos delictivos.

#### **2.- Actuaciones de la organización. Proceso de certificación**

La organización deberá elaborar un análisis inicial de su situación para adoptar aquellos requisitos que le sean de aplicación y para establecer una valoración ponderada de los cinco ámbitos señalados según sus actividades, su entorno, etc.

Ámbito	Valor Ponderado (%)	Factor de Valoración
Accionistas	U	0,U
Trabajadores	V	0,V
Clientes	X	0,X
Proveedores	Y	0,Y
Entorno	Z	0,Z
Total puntos	100 %	1,0

Ejemplo:

Ámbito	VP (%)	FV
Accionistas	30	0,3
Trabajadores	20	0,2
Clientes	10	0,1
Proveedores	05	0,05
Entorno	35	0,35
Total puntos	100 %	1,0

El valor asignado a cada uno de ellos será determinado por la organización atendiendo a sus circunstancias. Ningún ámbito de actuación podrá tener un valor inferior al 5 % (0,05). Esta evaluación inicial y los criterios de ponderación de cada ámbito serán remitidos al IVAC antes de la auditoría de certificación para evaluar su adecuación y coherencia.

Si se excluye algún ámbito, la suma de los porcentajes de los restantes ámbitos debe ser 100.

Para cada ámbito, se establecerá una valoración de los ítems considerados, entre 1 y 5 puntos, considerando "1" el total incumplimiento y "5" el total cumplimiento. En el caso de no considerarse aplicable el ítem, se puntuará con "0". Los ítems que se deben puntuar son los exigibles y que sean aplicables.

Ejemplo: accionistas-socios-asociados

Ítem	Puntuación
Contabilidad veraz ajustada al plan de contabilidad	De 1 a 5
Cumplimiento de las obligaciones mercantiles	De 1 a 5
Facilitación de información a los interesados	De 1 a 5
Análisis de riesgos	De 1 a 5
Realización de operaciones especulativas	De 1 a 5
Actividades ajustadas al objeto social	De 1 a 5
Total puntos del ámbito	X

Una vez identificado el valor de cada ítem y el valor asignado a cada ámbito se obtendrá la puntuación final del siguiente modo:

1º.- Sumar el valor de los ítems de cada ámbito y dividir por el número de ítems aplicables; esto dará el valor de cada ámbito.

2º.- Multiplicar el valor de cada ámbito por el factor que se le ha asignado da ámbito; esto nos dará la puntuación total.

Ejemplo de valoración:

Accionistas-Socios-Asociados: Valor 7%, Factor 0,7

Ítem 1: 5 puntos.

Ítem 2: 3 puntos.

Ítem 3: 3 puntos.

Ítem 4: 0 puntos (no aplicable).

Ítem 5: 5 puntos.

Ítem 6: 5 puntos.

Total ítems: 23

Resultado:  $21 / 5 = 4,20$  puntos

Puntuación total del ámbito "accionistas, socios, asociados":  $4,20 \times 0,7 = 2,94$

Puntuación total: la suma de los valores obtenidos en todos los ámbitos.

IVAC facilitará una hoja Excel para facilitar las valoraciones y puntuaciones.

Se establecerán indicadores que permitan evaluar el grado de cumplimiento de los ítems en cada uno de los ámbitos de actuación.

Para la auditoría de certificación y de seguimiento bienal, la organización enviará una memoria con los indicadores, sus resultados, y la referencia a la documentación de soporte que deberá ser analizada durante la auditoría. No obstante se podrá enviar también la citada documentación para su estudio previo.

En cada auditoría de seguimiento la puntuación obtenida debe ser al menos igual que en la evaluación anterior, aunque se espera que sea superior.

No obstante la organización podrá limitar voluntariamente sus ámbitos de actuación, lo que se hará constar en el anexo técnico del certificado. Podrá en cualquier momento ir ampliando los ámbitos de actuación de su comportamiento ético.

No será necesaria la realización de procedimientos que amparen las prácticas de la organización, pero si una declaración de principios o políticas que permitan establecer los indicadores y objetivos y la elaboración de una memoria de responsabilidad social que deberá estar disponible para cualquier interesado y que IVAC podrá insertar en su página web a petición de la organización. Todos los principios o políticas deberán tener al menos un indicador de medición. La declaración de principios deberá ser pública o estar disponible a petición de cualquier organización o persona interesada.

### **3.- Certificación**

Se concederá si se obtiene una puntuación total de al menos de 8 puntos.

La certificación se concede por un plazo de seis años, con auditorías bienales de seguimiento. Y anualmente la organización deberá remitir a IVAC un informe del resultado de los indicadores; IVAC revisará la evolución de los mismos y en su caso decidirá sobre el mantenimiento de la certificación y si procede determinará la necesidad de realizar una auditoría extraordinaria.

Se podrán planificar auditorías extraordinarias si la puntuación obtenida es inferior, dando a la organización un plazo razonable para subsanar esta situación. Las auditorías extraordinarias se programarán como máximo en el plazo de un año.

Para cada organización se establecerá un plan de evaluación atendiendo a su análisis inicial y sus criterios de valoración. Este plan de evaluación será remitido a la organización para su conocimiento y consideración, pudiendo ser revisado por IVAC atendiendo a las alegaciones que pueda formular la organización.

La certificación podrá tener un alcance limitado a los ámbitos de actuación determinados por la propia organización.

### **4.- Reclamaciones**

El IVAC podrá recibir reclamaciones de cualquier interesado sobre comportamientos que infrinjan los requisitos aplicables e investigará la veracidad de dichas reclamaciones.

Si se comprueba que las mismas están fundadas, se programará una auditoría extraordinaria.

Si por cualquier otro medio el IVAC tiene conocimiento de hechos que supongan un incumplimiento de los requisitos aplicables, se seguirá la misma metodología.