

## RESPONSABILIDAD SOCIAL

# Nueva versión de IQNet SR10

El referencial de sistemas de gestión de responsabilidad social se ha actualizado para facilitar su aplicación. Se ha mejorado y simplificado la redacción, y se ha incluido una guía de directrices. También, incorpora la obligación de elaborar un Código de Conducta y establece un contenido mínimo para éste.

**Salvador Román**  
IQNet SR10 TAG  
Convenor  
Gerente de  
Responsabilidad  
Social  
AENOR

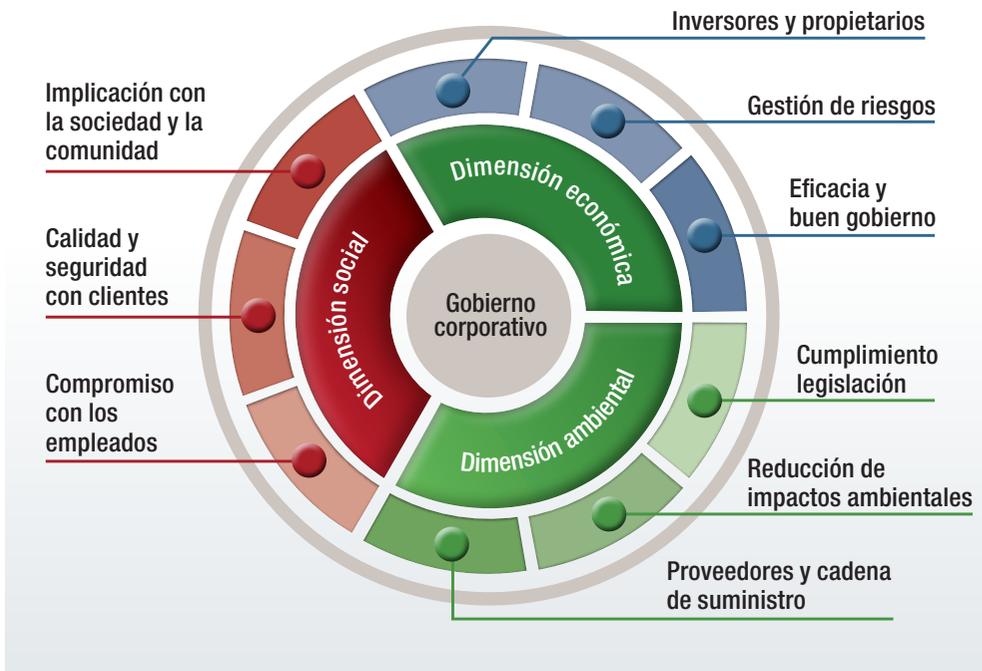
Uno de los resultados de la situación económica que venimos experimentando desde 2008 es que se han acelerado cambios que ya venían desarrollándose. Uno de los más destacados es que la competencia se ha acentuado, no ya a escala global, sino también en cada mercado local. Adicionalmente al incremento de la competencia, las exigencias hacia las empresas por parte

de los grupos de interés han aumentado considerablemente.

Lejos quedan los tiempos en los que las empresas se diferenciaban y destacaban porque ofrecían un producto o servicio de calidad. Hoy en día una empresa competitiva y que quiera obtener buenos resultados debe ser capaz de ir mucho más allá. Ofrecer productos que satisfagan los requisitos y las exigencias de sus

clientes es uno de los factores clave, al que hay que sumar la realización de una eficaz gestión de los riesgos (laborales, penales, de imagen, financieros y reputacionales, entre otros), llevar a cabo una gestión que considere los aspectos ambientales y sociales, innovación, buenas prácticas con los empleados, selección de proveedores y materias primas, y todo ello garantizando el cumplimiento de la ►►

■ **Despliegue del Gobierno corporativo**



**Empresas certificadas en 15 países**

Alemania, Austria, Bélgica, Bolivia, China, Corea del Sur, Croacia, España, Georgia, Italia, Perú, República Checa, Rumania, Rusia y Turquía.

**Estándar traducido a 9 idiomas**

Alemán, chino, checo, coreano, croata, español, inglés, italiano, japonés y ruso.

**Organizaciones de 24 países trabajando con SR10**

Los del primer cuadro más: Portugal, Suiza, Venezuela, Eslovenia, Colombia, Finlandia, Israel, Japón, Irlanda, México y Yugoslavia, entre otros.

**RESPONSABILIDAD SOCIAL**

► legislación aplicable en los diferentes mercados en los que opera.

La gestión de múltiples variables y factores clave en las organizaciones, como los mencionados anteriormente, y la gestión de grupos de interés (accionistas, clientes, empleados, proveedores, sociedad), en ocasiones con intereses contrapuestos, se convierte en la situación habitual a la que se enfrenta día a día cualquier organización.

En este contexto las empresas necesitan herramientas que les ayuden a identificar los grupos de interés prioritarios, los aspectos relevantes para cada uno de ellos y, de esta manera, ayudarles a tomar las mejores decisiones posibles para conseguir los mejores resultados posibles y con ello la sostenibilidad y mejora de la organización.

**María Jesús Carazo**

Directora de Recursos Humanos  
Ramondin

## « IQNet SR10 reconoce nuestros valores de empresa »

### ¿Podría explicar brevemente la actividad de Ramondin?

Ramondin lleva 125 años fabricando cápsulas para vinos, licores, champán y aceites. Hoy cuenta con más de 600 empleados en sus plantas de Laguardia, Francia, Argentina y Estados Unidos. Actualmente, elabora cápsulas de estaño, de complejo, de champán, PVC y tapa rosca; así como museletes –un sistema de cierre– para cava y vinos espumosos.

### ¿Qué les motivó a implantar IQNet SR10?

El compromiso con el medio ambiente, la calidad y la seguridad son una constante en Ramondin. Hace 20 años logramos la certificación de Sistemas de Gestión de la Calidad, en 2002 llegó el certificado de gestión ambiental y en 2007 el de seguridad y salud en el trabajo.

Las más de 18.000 empresas de vinos, licores o champán que confían en nosotros lo hacen por la calidad de nuestros productos y por la garantía de nuestro servicio; pero también lo hacen porque conocen nuestra protección del medio ambiente, la política de empleados ejemplar, nuestra transparencia y comportamiento ético y la contribución a la comunidad que nos rodea. Por ello, consideramos que la certificación según IQNet SR10 avalaría estas actuaciones y supondría dotar de valor añadido al producto que fabricamos.

### ¿Cómo fue el proceso de implantación y certificación?, ¿a qué retos hubo que hacer frente?

De la mano de Cámara de Álava nos

pusimos en marcha para poner en valor todas las buenas prácticas que nos habían dado buen prestigio en nuestro entorno. En todo momento hemos intentado implantar una certificación que nos ayude a mejorar la gestión en cada una de las actividades. El resto de certificaciones que Ramondin posee las ha concedido AENOR, así que conocer el proceso nos ayudó a recorrer el camino con relativa sencillez. El reto más importante fue contar con la colaboración de todas y cada una de las áreas de la empresa.

### ¿Cómo perciben sus públicos esta certificación?

Para los más de 600 trabajadores de Ramondin es un orgullo y un privilegio formar parte de las más de 30 empresas en toda España que poseen esta certificación. Y para nuestros clientes, es una garantía saber que trabajan con la primera entidad en la industria auxiliar del vino en poseer dicho certificado.

Nuestra apuesta por la innovación, la inversión o la internacionalización están asentadas en una filosofía muy arraigada y en unos fuertes valores de empresa que han permitido nuestro crecimiento y nuestra existencia durante más de un siglo. Y son precisamente estas formas de ser y de actuar las que se han visto reconocidas por la certificación IQNet SR10 de AENOR, que reconoce y pone en valor nuestro esfuerzo por hacer de Ramondin una empresa responsable. Sólo una empresa comprometida, responsable y respetuosa puede perdurar en el tiempo.

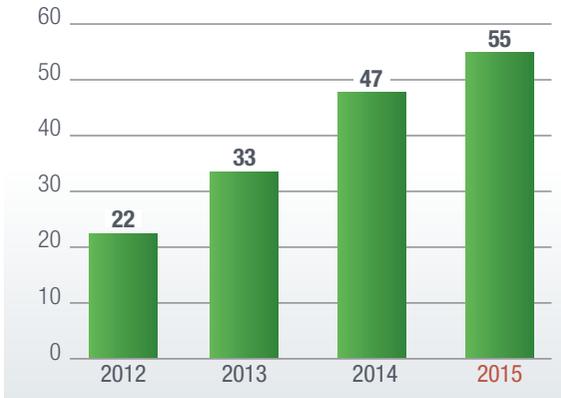
El estándar lo están aplicando 60 organizaciones, de diversos sectores y tamaños, tanto públicas como privadas, en 15 países del mundo

### **IQNet SR10:2015**

Con el objetivo de ayudar a las organizaciones a mejorar la gestión de sus grupos de interés y el gobierno corporativo y conseguir mejores resultados IQNet, la mayor red mundial de entidades de certificación cuyo miembro español es AENOR, acaba de publicar la última versión del estándar IQNet SR10 de Sistemas de Gestión de la Responsabilidad Social. Este documento establece los requisitos para implantar un Sistema de Gestión que apuesta por la responsabilidad social, el buen gobierno y la mejora continua. Desde su publicación en el año 2012, el estándar ha experimentado un destacado crecimiento ►►

## LOS DATOS

### ■ Evolución de certificados



Datos a mayo 2015

### ■ SR10 Priorizando lo importante



► y actualmente lo aplican 60 organizaciones de diversos sectores y tamaños, tanto públicas como privadas, en 15 países del mundo.

Ahora se ha revisado con el objetivo de facilitar aún más su aplicación en las organizaciones, dentro de la política de revisión periódica de los estándares para adaptarse a las nuevas necesidades de las organizaciones. Los avances abarcan una mejora en la redacción, simplificación y la



## RESPONSABILIDAD SOCIAL

incorporación de una guía con directrices para su uso. Además, comparte la Estructura de Alto Nivel que incorporan las nuevas versiones de la ISO 9001 y la ISO 14001, de las que se informa también en este número.

Entre los nuevos requisitos, IQNet SR10 incluye la obligación de elaborar un Código de Conducta en las organizaciones, estableciendo un contenido mínimo. Además, refuerza otros conceptos que, aún estando presentes en la anterior versión, se enfatizan para que las organizaciones pongan el foco sobre ellos. Por ejemplo, la necesidad de integrar la RS dentro de los procesos de negocio; la evaluación de asuntos e impactos, o el establecimiento de objetivos y acciones de una manera integral hacia todos los grupos de interés significativos, más allá de acciones puntuales.

IQNet SR10 nació con el objetivo de ayudar a las organizaciones a establecer y llevar a cabo un sistema de gestión de una manera integral, avanzada y rigurosa, que aborde

todos los grupos de interés y asuntos relevantes en una organización y considerando las recomendaciones y directrices de ISO 26000.

El estándar SR10 va más allá de enfoques hacia grupos de interés concretos o acciones sobre aspectos específicos de la gestión de las empresas, y se apoya en tres elementos clave:

- La identificación de los grupos de interés significativos (clientes, empleados, accionistas y proveedores entre otros) y los principales asuntos e intereses para cada uno de ellos.
- La elaboración de un código de conducta que tenga la actuación y conducta de la organización en relación con los grupos de interés y los asuntos relevantes.
- La priorización y planificación de acciones en función grupos de interés, asuntos e intereses y el código de conducta.

La última versión de IQNet SR10 refuerza el enfoque hacia la mejora del buen gobierno, la gestión responsable, la sostenibilidad y el



### Ana del Prado

Subdirectora de Gestión Económica  
Hospital Universitario La Paz  
Servicio Madrileño de Salud

## «El sistema integra necesidades de públicos muy diversos»

### ¿Cuál fue la motivación del Hospital La Paz para la implantación de IQNet SR10?

El Hospital la Paz tiene su Sistema de Gestión Ambiental implantado desde 2008 y hemos seguido avanzando y mejorando el sistema. Los hospitales públicos llevamos años trabajando en responsabilidad social, pero quizá no habíamos encontrado el nombre adecuado "para saber cómo llamarlo". La implantación de SR10 nos da pie a poner todas esas actuaciones en valor, a realizarlas de una manera sistematizada y ordenada, a impulsar nuevos proyectos y a integrar y tener en cuenta las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés, que son muchos y diversos.

### ¿Qué mejoras han identificado en la última versión de la certificación?

Hemos identificado varias mejoras importantes, como el Código de Conducta, que refleja el compromiso de la organización con la RSC, y la identificación detallada de los grupos de interés. Además, la nueva ISO 14001 va en la dirección de la SR10 ya que establece la necesidad de identificación de grupos de interés. Por ello, haber implantado la SR10 nos ayudará en el proceso de adaptación a la nueva versión de la ISO 14001.

Hay cuestiones, como la explotación de menores, que no nos aplican porque están superadas pero creemos que podemos seguir avanzando en campos como la igualdad o la incorporación de criterios sociales en la contratación pública.

### ¿Cómo fue el proceso de implantación y certificación?

Ha sido paulatino y la implantación nos ha llevado dos años. Partiendo del SGA hemos incorporado al resto de servicios que deberían estar involucrados y hemos creado la Comisión de RSC para que todas las áreas del hospital tuvieran su voz, participación y compromiso. En la fase de implantación tuvimos que "traducir" el referencial "al vocabulario sanitario", tarea nada fácil. El proceso de certificación fue difícil, porque fuimos uno de los primeros hospitales, pero al mismo tiempo nos ayudó mucho en la mejora del sistema de gestión.

El mayor reto en nuestra organización es establecer un "paraguas para todos". Somos 6.500 trabajadores, cerca de 2.000 contratistas habituales, tenemos 1.100 camas, recibimos 30.000 visitas diarias de pacientes y familiares, numerosas organizaciones y asociaciones de pacientes y más de 1.000 proveedores. Establecer un sistema que nos integre a todos ha sido tarea complicada.

### ¿Cómo valoran sus públicos, internos y externos, esta certificación?

Ha sido muy bien recibida, nos han ayudado y felicitado desde todos los ámbitos. Internamente, esta iniciativa ha sido muy valorada por todos los profesionales y, especialmente, por la Junta Técnico Asistencial en la que está presentado el personal asistencial y de gestión. Además, el Servicio Madrileño de Salud nos dio su total apoyo y esperamos que sirva para establecer una estrategia futura en el SERMAS.

En el caso de España, IQNet SR10 facilita y contribuye a dar respuesta a las recomendaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores en materia de RSC

compromiso con los grupos de interés. Además, está alineado con los requerimientos de documentos sobre los que existe un amplio consenso mundial, como los Convenios Fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la Declaración Universal de Derechos Humanos o la ISO 26000, entre otros.

En el caso de España, facilita y contribuye a dar respuesta a las recomendaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores en materia de RSC, según lo establecido en el Código de Buen Gobierno de las sociedades cotizadas 2015. La nueva versión del estándar incluye un anexo de guía que facilita su implantación, así como un apartado específico con terminología y vocabulario. ▶