



Título: Evaluación de la conformidad de las normas ISO 9001:2015 e ISO 26000:2010 con la Ley 11/2018 en materia de Información No Financiera y Diversidad.

Autora: Marta Esquivias Gasset

Tutora: Ana Belén Escrig Tena

Fecha: septiembre 2020

El abajo firmante:

Doña Marta Esquivias Gasset

con respecto a la realización del Trabajo de Final del Máster en Sostenibilidad y Responsabilidad Social Corporativa impartido conjuntamente por la Universidad Nacional de Educación a Distancia y la Universidad Jaume I de Castellón que estoy cursando, declaro que:

1. Reconozco la ilegitimidad e ilegalidad del plagio, consintiendo éste en usar el trabajo de otra persona con la pretensión de considerarlo como propio.
2. Cada contribución y cita de este Trabajo Final de Máster ha sido convenientemente citada y referenciada.
3. Este Trabajo Final de Máster es fruto de mi propio trabajo.
4. No he permitido a nadie, ni permitiré, copiar este Trabajo Final de Máster con la intención de hacerlo pasar como suyo propio.

Y para que así conste, firmo la presente declaración.

En México, a 3 de septiembre de 2020.



Firmado: Marta Esquivias Gasset

RESUMEN

En el presente trabajo se realiza un análisis de la Norma ISO 9001:2015 de Sistemas de Gestión de Calidad y la Norma ISO 26000:2010, Guía de Responsabilidad Social, con el fin de identificar en primer lugar que criterios de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) encontramos en la norma de calidad, y ver si estos criterios ayudarían a las organizaciones a ir más allá y alcanzar un mayor grado de responsabilidad con la sociedad al poner en práctica la norma ISO 26000. Para esto, se realiza el análisis de principios y temas principales tratados en ambas normas. Con este análisis inicial se pretende dar respuesta a la pregunta principal de este trabajo, que es saber si disponer de estas normas allanaría el terreno a las organizaciones para responder a los requisitos legales demandados por la Ley 11/2018 en materia de Información no Financiera y Diversidad. Se realiza para esto un segundo análisis comparativo de los requisitos de la Ley 11/2018 y cómo las normas ISO podrían responder a ellos.

PALABRAS CLAVE: Calidad, RSC, Información no Financiera, Ley 11/2018, Norma ISO 9001, Norma ISO 26000

ÍNDICE

1	INTRODUCCIÓN	5
2	METODOLOGÍA	8
3	MARCO CONCEPTUAL	9
3.1	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC)	9
3.2	LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA	10
3.3	HISTORIA NORMATIVA EN EUROPA Y ESPAÑA	13
3.4	INFORMES DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA.	15
3.5	NORMAS ISO	16
3.5.1	<i>Elección y análisis de la Norma ISO 9001:2015.</i>	17
3.5.2	<i>Elección y análisis de la Norma ISO 26000:2010</i>	22
4	ANÁLISIS COMPARATIVO DE LAS NORMAS ISO 9001:2015 E ISO 26000:2010.	29
5	ANÁLISIS COMPARATIVO DE LA LEY 11/2018 DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA Y DIVERSIDAD Y LAS NORMAS ISO 9001 Y 26000.	32
5.1	MARCO LEGAL	32
5.2	ANÁLISIS DE LOS REQUISITOS LEGALES DE LA LEY 11/2018	33
5.3	INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES	35
5.4	INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL	43
5.5	INFORMACIÓN SOBRE EL RESPETO DE LOS DERECHOS HUMANOS	44
5.6	INFORMACIÓN RELATIVA A LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO.	46
5.7	INFORMACIÓN SOBRE LA SOCIEDAD	47
5.8	SÍNTESIS COMPARATIVA	49
6	CONCLUSIONES	50
7	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	53

1 Introducción

El entorno actual en el que las organizaciones de cualquier tamaño están inmersas, donde cualquiera, ya sea persona física o jurídica puede criticar, opinar, atacar o influir en el día a día de las organizaciones, hace que cada vez más estas opten por mejores prácticas hacia la sociedad. Del mismo modo, la calidad se ha convertido en un objetivo estratégico para todas las empresas en una forma de satisfacer diferentes demandas como la calidad del producto y/o servicio, la calidad de los procesos de producción y/o negocio o la fiabilidad del sistema de calidad completo (Spaho, 2014). Asimismo, diferentes autores (e.g. Siva et al., 2016) consideran que la introducción de sistemas de gestión de la calidad puede ser un catalizador hacia la introducción de buenas prácticas de responsabilidad social.

La Organización Internacional de Normalización, de sus siglas en inglés ISO, elabora cada año un informe, ISO Survey (ISO, 2020), donde analiza la difusión de los sistemas de gestión en el mundo. En sus últimos resultados publicados a 31 de diciembre de 2018, destaca como norma más utilizada la norma ISO 9001 de Sistemas de Gestión de Calidad (de ahora en adelante SGC) con 878.664 certificados emitidos. Si nos focalizamos en España, esta se encuentra en el sexto lugar mundial en número de certificaciones con 29.562 certificados emitidos, siendo esta norma de sistemas de gestión la más utilizada en las organizaciones españolas, seguida por la norma ISO 14001 de Sistemas de Gestión Ambiental. Dentro de los SGC, otro referente a destacar es el modelo EFQM de excelencia, propiedad de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad, que cuenta con más de 500 socios repartidos en más de 55 países. Sin

embargo, en España este modelo se utiliza de forma más discreta, con un total de 438 certificados de excelencia EFQM vigentes (Forum Calidad, 2018). Aprovechando la mayor expansión y extensión de la norma ISO 9001, y dado el incremento de las preocupaciones de la sociedad por el impacto (negativo y positivo) de la actividad de las organizaciones en el entorno y la sociedad, sería interesante analizar si disponer de un SGC según ISO 9001 en una organización, ayuda a que se incorporen principios de Responsabilidad Social Corporativa (de ahora en adelante RSC), tomando para ello como referente el estándar ISO 26000 (Sethi et al., 2017). Según Castka et al. (2008), algunas organizaciones utilizan la norma ISO 9000 (base de la norma ISO 9001) como un elemento básico para emprender el camino hacia la excelencia de la RSC. Estos autores consideran oportuno y relevante explorar el vínculo entre ISO 9000 e ISO 26000 y, en particular, discutir su rol en la expansión de un SGC hacia un sistema más amplio que adopte los principios principales de la RSC. La función de la norma ISO 26000 debería ser el facilitar un cambio del enfoque centrado en el cliente hacia el de las partes interesadas, creando así una orientación B2S en las organizaciones.

Todo este cambio de enfoque en las organizaciones, viene impulsado también por las nuevas demandas ejercidas por diferentes normas, ya sean europeas o nacionales, donde cada vez más se pide que las empresas sean socialmente responsables y transparentes hacia la sociedad en el ejercicio de su actividad. Uno de los principales impulsores ha sido la publicación en 2014 de la Directiva 2014/95/UE del Parlamento Europeo y el Consejo sobre publicación de Informes de Información no Financiera, traspuesta a la legislación española a través de la Ley 11/2018 de Información no

Financiera y Diversidad, que ha ido obligando escalonadamente a las empresas a la publicación de dichos informes junto con los informes financieros más clásicos, por lo que, poco a poco, cada vez más organizaciones deben responder sobre sus acciones hacia la sociedad. A partir de enero de 2021, el número de organizaciones afectadas por la publicación de estos nuevos informes es mayor, puesto que los requisitos se amplían como veremos a lo largo del trabajo.

Este trabajo pretende analizar, por lo tanto, si la norma ISO 9001 puede preparar el terreno para la implantación de buenas prácticas en RSC siguiendo la norma ISO 26000, con el propósito final de analizar cómo ambas normas podrían facilitar el cumplimiento de los requisitos legales de la Ley 11/2018 de Información no Financiera y Diversidad.

A partir de este objetivo general, se derivan los siguientes objetivos específicos:

- Identificar los puntos clave de la ISO 9001 relativos a la RSC, tomando como referente la ISO 26000;
- Analizar detalladamente la Ley 11/2018 de Información no Financiera y Diversidad y realizar una comparación con las normas ISO.

En este trabajo, trataremos de identificar que aspectos RSC se encuentran dentro de la norma ISO 9001 de gestión de calidad. Para ello, se analizarán por separado ambas normas, 9001 y 26000, para luego hacer una comparación entre ellas. Posteriormente, analizaremos la evolución de la normativa en materia de RSC, y qué implicaciones tiene la Ley 11/2018 en España. Por último, el análisis de los 3 textos nos permitirá identificar como las dos normas ISO pueden servir para responder a los diferentes requisitos legales de la Ley 11/2018.

2 Metodología

La metodología utilizada podemos dividirla en dos partes diferentes: la primera parte del trabajo ha consistido en el estudio de las normas ISO, individualmente primero para la identificación de los criterios RSC en cada una de ellas, y posterior comparación de las normas entre ellas. En esta comparación se buscará qué materias fundamentales de RSC identificadas en el estándar 26000 se encuentran entre los requisitos de la norma de calidad, de tal forma que después de este proceso conoceremos qué aspectos de responsabilidad social no están siendo contemplados en la norma de calidad y por tanto, que aspectos habría que trabajar más si se quiere ser socialmente responsable teniendo sólo implantada la norma ISO 9001. Además, hemos utilizado la Memoria de Calidad publicada por algunas organizaciones, de forma que justifique la inclusión de criterios RSC utilizando la norma de calidad. En paralelo a este proceso, se ha realizado una revisión bibliográfica de la literatura existente sobre la complementariedad de ambas normas de modo que justifiquen nuestra comparativa.

La segunda parte del trabajo ha consistido en el estudio de la Ley 11/2018 y sus requisitos y comparación con los requisitos de las normas ISO, viendo cómo estas pueden responder a cada uno de ellos, con el fin de facilitar el trabajo a las organizaciones que próximamente se verán afectadas por la Ley 11/2018. Del mismo modo que con el apartado anterior, se ha realizado una revisión bibliográfica sobre la publicación de la Ley 11/2018 y su impacto en las empresas españolas.

3 Marco conceptual

3.1 Sistema de gestión de calidad (SGC)

La gestión de la calidad es un sistema de gestión que se centra en el mantenimiento y la mejora continua de todas las funciones de la organización con el objetivo de satisfacer a los clientes y otros grupos de interés (Claver et al., 2011). Comprende una serie de principios que están presentes explícita o implícitamente en empresas que implantan sistemas de gestión de este tipo. La adopción de un SGC es una decisión estratégica que puede proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible (ISO, 2015b) y permite mejorar la satisfacción de los clientes y el desempeño de las organizaciones, circunstancia que debe ser la principal motivación para la implementación de un SGC, y no simplemente la certificación con una norma, la cual debe verse como un reconocimiento, pero nunca como un fin en sí mismo (Isaza Serrano, 2018).

Dentro de un SGC, la mejora continua es un objetivo fundamental de la gestión de la calidad moderna, la cual debe concebirse como un proceso, no como una meta en sí misma, y debe contener ciclos de planificación, ejecución y evaluación. Significa un compromiso con la evaluación constante de los procesos, en busca de mejores métodos con la intención de lograr nuevas habilidades y capacidades (Martín-Castilla, 2007).

El establecimiento de un SGC según la norma ISO 9001 se basa en una serie de principios (Tabla 1) que proporcionan a la organización la capacidad de cumplir los retos presentados por un entorno que es profundamente diferente al de décadas recientes. Por ejemplo, actualmente, la sociedad está más formada y demanda más, lo que hace

a las partes interesadas más influyentes progresivamente (ISO, 2015a). No son requisitos por sí mismos, pero constituyen la base de los requisitos especificados en la norma ISO 9001 (ISO, 2015b). En la última versión de 2015 de la norma se incorpora de hecho un enfoque más amplio hacia la sociedad y las partes interesadas pertinentes (Gómez, 2015). Como explican Antolín-López et al. (2016), el argumento central es que la satisfacción de las expectativas de las partes interesadas es clave para adquirir ventajas competitivas, por lo que la organización debe tener en cuenta los distintos intereses de las partes interesadas para el diseño de sus estrategias empresariales.

Tabla 1. Los siete principios de la Calidad

LOS SIETE PRINCIPIOS DE LA CALIDAD	
Enfoque al cliente	Cumplir los requisitos del cliente y esforzarse por superar sus expectativas es el objetivo principal de la gestión de la calidad.
Liderazgo	En todos los niveles, los gerentes establecen el propósito y las orientaciones y crean condiciones en las que el personal está involucrado en el logro de los objetivos de calidad de la organización.
Compromiso de las personas	El personal competente, capacitado e involucrado en todos los niveles de la organización es esencial para mejorar su capacidad de crear y entregar valor.
Enfoque a procesos	Se logran resultados consistentes y predecibles de manera más efectiva y eficiente cuando las actividades se entienden y gestionan como procesos interrelacionados que operan como un sistema coherente.
Mejora	El éxito de una organización se basa en un deseo constante de mejorar
Toma de decisiones basada en la evidencia	Es más probable que las decisiones basadas en el análisis y la evaluación de datos e información produzcan los resultados deseados
Gestión de las relaciones	Para lograr un éxito sostenido, las organizaciones gestionan sus relaciones con las partes interesadas relevantes, como los proveedores.

Fuente: Elaboración propia a partir de ISO (2015a).

3.2 La Responsabilidad Social Corporativa.

Antolín-López et al. (2016) establecen que el origen del concepto de la RSC está relacionado principalmente con la definición de desarrollo sostenible del Informe Brundtland de 1987, definido como “aquel que satisface las necesidades del presente

sin comprometer las necesidades de las futuras generaciones” (WCED, 1987, p. 23). Esta definición implica la incorporación del Triple Bottom Line¹ o Triple Cuenta de Resultados a la organización, es decir: prosperidad económica a largo plazo, equidad social y responsabilidad ambiental en la operativa de una empresa, prácticas y gestión. Aunque en la década de los 60 encontrábamos ya referencias a principios o ideas vinculados a la RSC, es a mediados de los 90 cuando los organismos internacionales y grupos multisectoriales dan un verdadero impulso a la misma promoviendo el desarrollo de estándares, códigos de conducta, directrices, normas y otros instrumentos para facilitar la gestión. Pero no sólo estos organismos internacionales o grupos multisectoriales empezaron a responsabilizarse de estos temas, si no que las preocupaciones por aspectos relacionados con la RSC, desde hace algunos años, ha ido calando directamente en las empresas, sobretodo en grandes corporaciones o en la sociedad cada vez más preocupada por el impacto social o ambiental (Carroll, 1999). A pesar de la dificultad de encontrar un consenso en torno a la definición de RSC, por la variedad de intereses que hay que aunar en esta nueva forma de entender la empresa, existen muchas definiciones según la fuente que se consulte o incluso la región o país donde se desarrolle. Una de las más aceptadas es la incluida en el Libro Verde de la Unión Europea (UE) en 2001. Según la UE, la RSC es “la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus

¹ El “padre” de este concepto es John Elkington (1994) y en su definición establece que una empresa, para ser sostenible, tiene que marcarse un triple objetivo: ser económicamente viable, ser socialmente beneficiosa y ser ambientalmente responsable.

interlocutores”. Esta definición fue redefinida a finales de 2011 por la Comisión Europea en su Comunicado sobre RSE “Responsabilidad social de las empresas: una nueva estrategia de la UE para el período 2011-2014”. La Comisión propone redefinir la RSE como “la responsabilidad de las empresas sobre los efectos que ejercen en la sociedad”, y asegura que para asumir dicha responsabilidad “es necesario que las empresas respeten la legislación vigente y las convenciones colectivas acordadas entre los diversos interlocutores sociales”. Con esta última comunicación, la Comisión pone por primera vez el foco de la RSC en la responsabilidad sobre los impactos ocasionados por las empresas y en la protección de los derechos humanos, esto es, en la protección de derechos fundamentales, en la necesidad del cumplimiento de la legislación y en la de identificar, prevenir y mitigar los posibles impactos que las empresas puedan ocasionar ejerciendo su actividad.

En paralelo, se han ido desarrollando diferentes guías o normas que facilitan la implantación de la RSC en las organizaciones, que ha derivado en estudios de análisis y comparación realizados por varios autores como Sethi et al. (2017), que analizan como algunos modelos de gestión de RSC podrían ayudar a las organizaciones a mejorar la calidad de la información comunicada. Se detienen en analizar dos de los modelos más utilizados, la guía ISO 26000, descrita por Castka et al. (2008) como la iniciativa más influyente sobre responsabilidad social la cual es muy probable que se convierta en una norma de responsabilidad social altamente influyente en el futuro, y la guía GRI del Global Reporting Initiative.

3.3 Historia normativa en Europa y España

En la actualidad existen diversas iniciativas nacionales e internacionales que regulan, promueven e impulsan la responsabilidad social, tanto con normas vinculantes como a través de políticas de promoción e incentivo.

A nivel europeo, en el año 2000, la Cumbre de Lisboa estableció convertir a Europa en una economía capaz de lograr un crecimiento económico sostenible con una mayor cohesión social, lo que se tradujo en la publicación en 2001 del “Libro Verde” para “Fomentar un Marco Europeo para la Responsabilidad Social de las Empresas”, plasmando las líneas de la política gubernamental europea en RSC. Tras diversas comunicaciones de la Comisión Europea se publica en 2011 “Una nueva estrategia de la UE 2011-2014 sobre RSC” confirmando la intención de llevar adelante una propuesta legislativa en materia de transparencia social y ambiental e instando a los Gobiernos a presentar una estrategia nacional. En 2014, el Parlamento Europeo y el Consejo aprueban la Directiva 2014/95/UE que modifica la Directiva 2013/34/UE en lo que respecta a la divulgación de información no financiera e información sobre diversidad por parte de determinadas grandes empresas y determinados grupos, con el objetivo de identificar riesgos para mejorar la sostenibilidad y aumentar la confianza de los inversores, los consumidores y la sociedad en general. Para ello incrementa la divulgación de información no financiera, como pueden ser los factores sociales y medioambientales. Del mismo modo, amplía el contenido exigido en el informe anual de gobierno corporativo que deben publicar las sociedades anónimas cotizadas, en aras de mejorar la transparencia. La transposición de la Directiva Europea al reglamento

español, se realiza a través de la Ley 11/2018 en materia de Información no Financiera y Diversidad con la que se espera que la divulgación de información no financiera contribuya a supervisar y medir el impacto que tiene en la sociedad las actividades que llevan a cabo las empresas.

Para completar el marco legal a nivel nacional, tanto las iniciativas internacionales como las europeas en RSC son consideradas como punto de partida. El debate sobre la RSC en España se inició con la publicación del Libro Verde Europeo sobre RSC en 2001 antes mencionado. A partir de entonces han surgido interesantes iniciativas de promoción de la RSC, algunas muy relevantes como la Comisión de Expertos sobre RSE (2003), el Libro Blanco de la Subcomisión Parlamentaria para el Estudio de la RSE (2006), el Consejo Estatal de RSE4 (2008), el Consejo Estatal de la Responsabilidad Social de las Empresas (2008) o la Ley de Economía Sostenible (2011).

A finales del 2011, el Gobierno de España puso en marcha un intenso programa de reformas para salir de la crisis y volver a crear empleo. Así surge la idea de elaborar la Ley 19/2013 de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno, aprobada en 2013, cuyo objeto principal es “ampliar y reforzar la transparencia de la actividad pública, regular y garantizar el derecho de acceso a la información relativa a aquella actividad y establecer las obligaciones de buen gobierno que deben cumplir los responsables públicos, así como las consecuencias derivadas de su incumplimiento”.

A partir de las indicaciones dadas por la Comisión Europea, el gobierno español ha aprobado, en 2014, la Estrategia Española de Responsabilidad Social de las Empresas (EERSE) y está en proceso de aprobación el Plan Nacional de Empresas y Derechos

Humanos con el fin de generar un conjunto de políticas que mejoren el impacto de las empresas tanto en España como en cualquier país tercero donde tengan actividad.

3.4 Informes de información no financiera.

Los informes corporativos de las organizaciones han estado compuestos durante mucho tiempo exclusivamente de datos financieros que permitían a los accionistas e inversores estar informados sobre la situación financiera de la empresa. Con la observación de que las actividades de las empresas generan no solo consecuencias económicas y financieras sino también no financieras (consecuencias sociales y ambientales), las reflexiones sobre la publicación de información no financiera por parte de las empresas también se han ido desarrollando gradualmente, tanto a nivel nacional, europeo e internacional, dando lugar al desarrollo de regulaciones más o menos vinculantes. De estas, surge la publicación de informes de información no financiera de las organizaciones y la evaluación de su desempeño en materia de RSC, también conocido como reporting de información no financiera. Citando a Sethi et al. (2017), los informes brindan a las empresas la oportunidad de informar a grandes segmentos de la sociedad sobre los impactos de sus operaciones comerciales en los aspectos ambientales, sociopolíticos y gubernamentales (regulatorios). La divulgación de información no financiera o relacionada con la RSC contribuye a medir, supervisar y gestionar el rendimiento de las empresas y su impacto en la sociedad (Ley 11/2018). Con el fin de mejorar la coherencia y la comparabilidad de dicha información divulgada, algunas empresas deben preparar una memoria que contenga información relativa, por lo menos, a cuestiones medioambientales y sociales, así como relativas al personal, al

respeto de los derechos humanos y a la lucha contra la corrupción y el soborno. La comunicación por parte de una organización de información no financiera contribuye a una mejor transparencia de sus actividades, de sus características y de la propia organización y como tal, constituye una base importante en la política de RSC de las organizaciones en relación a sus partes interesadas.

3.5 Normas ISO.

Las normas ISO se caracterizan por ser unas normas concretas, exigentes en su implantación y en su fase de validación y se crearon para poder dar luz a una necesidad de clarificación de las prácticas existentes en aspectos de calidad y medio ambiente entre otros (Boiral, 2006). Tienen su origen en los años 80 y han sido adoptadas y adaptadas por un gran número de organizaciones en todo el mundo, dado su grado de flexibilidad y adaptación a la hora de su aplicación en cualquiera de estas. Presentan sistemas de gestión reconocidos, sistemáticos, que permiten aplicar políticas sobre aspectos clave de la organización. La Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR), en su guía para la aplicación de la norma ISO 9001:2015 (Gómez, 2015), nos da también un punto clave sobre las normas ISO: la adopción de la estructura de alto nivel creada por ISO. Se trata de mantener en todas las normas de sistemas de gestión desarrolladas o revisadas por los comités técnicos de ISO una estructura común, con una misma redacción de los requisitos genéricos y unas definiciones comunes para aquellos términos que son igualmente utilizados por las distintas normas.

3.5.1 Elección y análisis de la Norma ISO 9001:2015.

Según Boiral (2006) muchos estudios señalan a la globalización y a la necesidad de responder a las necesidades de los clientes, de mejorar su imagen o su competitividad como los motivos y beneficios principales de las organizaciones para implantar la norma ISO 9001.

Además, aparte de las organizaciones certificadas por la familia de normas ISO 9000, hay un número aún mayor de organizaciones que utilizan la idea y el espíritu de la gestión basada en procesos que predicen dichas normas para gestionar sus organizaciones sin solicitar el certificado ISO (Castka et al., 2008).

Dado entonces la mayor presencia de certificados ISO 9001 en España, de las normas, guías y certificaciones consideradas como más utilizadas, optamos por analizar la norma ISO 9001.

Dentro de la familia de las normas ISO 9000, que pretenden un consenso internacional sobre las buenas prácticas en gestión de la calidad, la ISO 9001 proporciona una serie de requerimientos estandarizados para un SGC, con independencia de la actividad de la organización, su tamaño o su pertenencia al sector público o privado. Se trata de un proceso integral que agrupa la evaluación y el seguimiento de la estructura organizativa, responsabilidades, prácticas, procedimientos, procesos y recursos para implantar y gestionar la calidad.

Para Boiral (2006), el objetivo general de la norma ISO 9001 no es alcanzar un nivel de desempeño específico, si no más bien, busca establecer en las organizaciones un sistema genérico de gestión basado en las siguientes fases:

- Dirigir: compromiso de la dirección estableciendo una política
- Planificar: definir los objetivos del sistema de gestión
- Organizar: especificar los roles de cada uno, responsabilidades, formación y competencias de los empleados; establecer registros y documentar el sistema
- Controlar: medir el desempeño de la organización en relación a los objetivos marcados y establecer las medidas de corrección oportunas

Estas fases se asemejan a las establecidas en la norma ISO 9001, que emplea el enfoque a procesos a través del ciclo de Deming, denominado PDCA (de sus siglas en inglés Plan-Do-Check-Act) o PHVA (de su traducción al castellano Planificar-Hacer-Verificar-Actuar) y el pensamiento basado en riesgos (ISO, 2015b). El enfoque a procesos permite a una organización planificar sus procesos de manera eficaz además de estudiar sus interacciones. La organización puede asegurarse de que sus procesos cuenten con recursos y se gestionen adecuadamente, que las oportunidades de mejora se determinen y que se actúe en consecuencia. La fase de planificación (P) debe identificar el problema, descubrir las causas y diseñar una solución oportuna en forma de objetivos y métodos para conseguirlos. La segunda fase Hacer (H) ha de implantar lo planificado. En la tercera de verificación (V) se evalúan los resultados obtenidos a través del seguimiento y medición de los procesos y los productos y servicios respecto a las políticas, los objetivos, los requisitos y las actividades planificadas y en la última fase de actuación (A) se toman las medidas necesarias para mejorar el desempeño y corregir las posibles desviaciones detectadas en la fase de control, o mejorar los resultados.

La norma requiere que la propia organización por sí misma audite su sistema de acuerdo con la ISO 9001 con el fin de verificar que se están gestionando sus procesos de forma efectiva y puede invitar a sus clientes a auditar el sistema de calidad para demostrar que la organización es capaz de entregar productos y servicios que cumplan sus requerimientos.

La adopción de un SGC es una decisión estratégica que puede proporcionar además una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible (ISO, 2015b) y permite mejorar la satisfacción de los clientes y el desempeño de las organizaciones, circunstancia que debe ser la principal motivación para la implementación de un SGC, y no simplemente la certificación con una norma, la cual debe verse como un reconocimiento, pero nunca como un fin (Isaza Serrano, 2018). La norma ISO 9001:2015 está estructurada en siete capítulos principales y contiene, además, dos anexos y bibliografía (Tabla 2). Como se observa en la Tabla 2, los capítulos del 4 al 10 presentan los diferentes requisitos que una organización debería seguir para adoptar un sistema de gestión basado en la calidad.

Tabla 2. Estructura de la Norma ISO 9001:2015

Capítulo 0

Introducción Introduce los beneficios de implantar un sistema de gestión de calidad y se detiene a explicar el enfoque a procesos utilizado en la norma

Capítulo 1

Objeto y campo de aplicación Especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad y las necesidades de la organización

Capítulo 2

Referencias normativas Se hace únicamente referencia a la norma ISO 9000:2015 "Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario" como consulta indispensable para la aplicación de la norma ISO 9001

Capítulo 3

Términos y definiciones Los incluidos en la Norma ISO 9000:2015

Capítulo 4

Contexto de la organización Por un lado, se debe comprender la organización y su contexto (4.1) determinando **las cuestiones externas e internas** que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su SGC. Por otro, **comprender las necesidades y expectativas de las partes interesadas** (4.2), identificándolas al igual que sus requisitos pertinentes al SGC, **debido a su efecto o efecto potencial en la capacidad de la organización de proporcionar productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente**. La organización determinará **el alcance de su SGC (4.3), considerando las cuestiones externas e internas** indicadas en el apartado (4.1); los requisitos de las partes interesadas pertinentes indicados en el apartado (4.2); los productos y servicios prestados por la organización (4.3). Por último, determinará los procesos necesarios para el SGC y su aplicación a través de la organización (4.4)

Capítulo 5

Liderazgo Está compuesto por 3 apartados: Liderazgo y compromiso (5.1.); Política (5.2) y Roles, responsabilidades y autoridades en la organización (5.3). La alta dirección de la organización debe demostrar su liderazgo y compromiso para establecer y comunicar la política y objetivos de calidad, que serán apropiados a la organización y su contexto. **Destaca la importancia dada al enfoque al cliente en el liderazgo de la alta dirección, siendo este el fin último del sistema de gestión de calidad, la satisfacción del cliente.**

Capítulo 6

Planificación A partir del análisis elaborado en 4.1 y 4.2, la organización podrá identificar a qué riesgos y oportunidades (6.1) se enfrenta y poder planificar las acciones necesarias para abordarlos. Del mismo modo, establecerá los objetivos de calidad y la planificación oportuna para lograrlos(6.2) estableciendo los recursos, responsables y tiempo necesarios.

Capítulo 7

Apoyo Este capítulo se divide en 5 apartados: Recursos (7.1), Competencia (7.2), Toma de conciencia (7.3), Comunicación (7.4), Información documentada (7.5). Después de asignar los recursos necesarios, con las competencias adecuadas para la implantación, funcionamiento y seguimiento del SGC, la organización debe asegurarse de que tanto la política y los objetivos de calidad son conocidos por todos los empleados. **La comunicación establecida por la organización será interna y externa.**

Capítulo 8

Operación Se profundiza en este capítulo cómo se deben diseñar y desarrollar los productos y servicios de la organización (8.3) estableciendo la planificación (8.1) y requisitos (8.2) necesarios. Como requisito principal, **destaca la comunicación con los clientes, dónde se les transmite la información relativa a los productos y servicios, se tratan sus consultas, se busca la retroalimentación de los clientes, incluyendo las quejas.** Esta información del cliente se incorpora a los requisitos de entrada para el diseño y desarrollo de productos y servicios. Del mismo modo, se informa a los proveedores externos de sus requisitos para trabajar con la organización. Una vez entregado el producto o servicio, en el servicio postventa que se otorgará, deberá tenerse en cuenta entre otros la retroalimentación conseguida del cliente. Por último, la organización debe controlar las salidas de su SGC y detectar a tiempo productos o servicios no conformes para prevenir su uso o entrega no intencionada.

Capítulo 9

Evaluación del desempeño La organización debe evaluar el desempeño y la eficacia del SGC (9.1), siendo la **evaluación de la satisfacción del cliente el punto clave** de este capítulo. Debe por lo tanto realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes, del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas, utilizando los métodos necesarios para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información, por ejemplo a través de encuestas al cliente, la retroalimentación del cliente sobre los productos y servicios entregados, las reuniones con los clientes, el análisis de las cuotas de mercado, las felicitaciones, las garantías utilizadas y los informes de agentes comerciales. **Esta información permitirá evaluar entre otros el grado de satisfacción del cliente y el desempeño de los proveedores externos.** La puesta en práctica de la planificación de auditorías internas (9.2) proporcionará a la dirección la información necesaria acerca de la conformidad del SGC y de su eficaz implementación. (9.3)

Capítulo 10

Mejora La organización debe **determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente** y aumentar la satisfacción del cliente (10.1), así como **tener en cuenta las no conformidades detectadas y aplicar las acciones correctivas** necesarias (10.2) con el propósito de mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad (10.3)

-
- Anexo A** Se aclara y se especifican los cambios dados entre esta nueva y última versión de la ISO 9001:2015 con respecto a la anterior versión ISO 9001:2008. En su apartado A.3, especifica que la identificación de las partes interesadas y sus requisitos no implica la ampliación de los requisitos del SGC más allá del objeto y campo de aplicación de la Norma, **por lo que no establece requisitos para que la organización considere partes interesadas cuando ha decidido que esas partes no son pertinentes para su SGC. La organización es la que decide si es pertinente para su SGC un requisito particular de una parte interesada pertinente.**
-
- Anexo B** Relación de otras Normas Internacionales sobre gestión de la calidad y sistemas de gestión de la calidad desarrolladas por el Comité Técnico ISO/TC 176

Fuente: Elaboración propia a partir de ISO 9001:2015

3.5.2 Elección y análisis de la Norma ISO 26000:2010

En el campo de la RSC, existen varios modelos, guías o normas que se pueden seguir para implantar una gestión de RSC en las organizaciones. Las iniciativas más reconocidas o aceptadas y que desempeñan un papel fundamental en la gestión de la RSC tienen todos los aspectos en común (Antolín-López et al., 2016), sobre todo en cuanto a visión, misión y valores, como el Pacto Mundial de Naciones Unidas (Global Compact), las Líneas Directrices de la OCDE, la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI), la Norma AA1000 de AccountAbility, etc.

En 2008, Castka et al. señalaron que algunos estudios científicos han demostrado similitudes entre los patrones de difusión y motivaciones de la ISO 9000 y otras normas ISO, como la 14000 de Sistemas de Gestión Ambiental. Estos estudios han llegado a la conclusión de que la adopción de otras normas ISO está influenciada y, de hecho, impulsada por la ISO 9000. Del mismo modo predijeron la importancia de la ISO 26000

al indicar que se convertiría en una norma de responsabilidad social altamente influyente en el futuro.

Dado entonces la similitud existente entre las normas de la familia ISO y su carácter internacional, en este trabajo analizaremos el estándar ISO 26000 como referente en RSC. Dicho estándar además ha sido objeto de estudio y análisis de diferentes autores, como Sethi et al. (2017), que lo identifican como un referente a seguir para la implantación de políticas de RSC.

La norma o guía ISO 26000, publicada en 2010, es la única norma internacional específica a la RSC para todo tipo de organizaciones. Proporciona una orientación sobre los principios básicos de responsabilidad social y sobre la manera de integrar el comportamiento socialmente responsable en las estrategias, sistemas y procesos de una organización con el fin de maximizar su contribución al desarrollo sostenible y haciendo que forme parte tanto de los objetivos como de los logros. La norma, en su artículo 4, presenta siete principios generales de RSC que las organizaciones deberían respetar, así como los principios específicos para cada materia fundamental descritos en su capítulo 6. Los siete principios están diseñados para ser utilizados por una organización como base para determinar la conducta correcta en diferentes situaciones, mientras que las materias fundamentales y sus principios específicos se proponen como una forma efectiva para que las organizaciones integren la RSC y determinen sus responsabilidades (Sethi et al., 2017).

Los siete principios fundamentales son (ISO, 2010):

1. Rendición de cuentas: la organización debería responder por su impacto en la sociedad, la economía y el medio ambiente y las acciones tomadas.
2. Transparencia: la organización debería brindar toda la información que requieran las partes interesadas en un lenguaje sencillo y en formatos accesibles.
3. Comportamiento ético: el comportamiento de las organizaciones debería basarse en los valores de honestidad, equidad e integridad. Debería reflejar una preocupación constante por las personas, animales y medio ambiente.
4. Respeto a los intereses de las partes interesadas: las organizaciones deberían respetar, considerar y responder a los intereses de sus dueños, socios, clientes, integrantes, así como a otros individuos o grupos que pueden tener derechos, reclamaciones o intereses específicos a tenerse en cuenta.
5. Respeto al principio de legalidad: toda organización debería dar los pasos necesarios para conocer las leyes y regulaciones aplicables, para que todos los miembros las tengan en cuenta. La organización debería aceptar que el respeto al principio de legalidad es obligatorio.
6. Respeto a la normativa internacional de comportamiento: toda organización debería tener en cuenta como mínimo las normativas de comportamiento internacional en lo que se refiere a la Responsabilidad Social.
7. Respeto a los derechos humanos: los derechos humanos son de carácter universal y las organizaciones deberían respetar y, siempre que sea posible, promover lo establecido en la Carta Universal de los Derechos Humanos.

A diferencia de la ISO 9001, la ISO 26000 presenta pautas, no requisitos. Por esto no es certificable. La guía proporciona un marco internacional de comportamiento a cualquier tipo de organización, independientemente de su tamaño y de su alcance, aunque, según opinan Sethi et al. (2017), su uso para que las organizaciones implementen sus principios y administren sus materias fundamentales con alta calidad e integridad es cuestionable, debido precisamente al hecho de que su alcance es demasiado amplio, costoso y de lenta implantación (especialmente para las PYMEs). La norma ISO 26000:2010 está compuesta por siete capítulos y dos anexos. En la Tabla 3 se muestra un resumen del contenido de cada uno de ellos.

Tabla 3. Estructura de la Norma ISO 26000

Capítulo 1	
Objeto y campo de aplicación	Define el objeto y campo de aplicación de esta Norma Internacional e identifica ciertas limitaciones y exclusiones.
Capítulo 2	
Términos y definiciones	Identifica y proporciona el significado de los términos clave que son de importancia fundamental para comprender la responsabilidad social y para el uso de esta Norma Internacional.
Capítulo 3	
Comprender la responsabilidad social	Describe los factores importantes y las condiciones que han influido en el desarrollo de la responsabilidad social y que continúan afectando su naturaleza y práctica. Además, describe el propio concepto de responsabilidad social, lo que significa y cómo se aplica a las organizaciones. El capítulo incluye orientación para las pequeñas y medianas organizaciones sobre el uso de esta Norma Internacional.
Capítulo 4	
Principios de la responsabilidad social	Introduce y explica los principios de la responsabilidad social.
Capítulo 5	
Reconocer la responsabilidad social e involucrarse con las partes interesadas	Aborda dos prácticas de responsabilidad social: el reconocimiento por parte de una organización de su responsabilidad social; y la identificación y el involucramiento con sus partes interesadas. Proporciona orientación sobre la relación entre una organización, sus partes interesadas y la sociedad, sobre el reconocimiento de las materias fundamentales y los asuntos de responsabilidad social y sobre la esfera de influencia de una organización.

Máster en Sostenibilidad y Responsabilidad Social Corporativa

Trabajo Final de Máster

Capítulo 6

Orientación sobre materias fundamentales de responsabilidad social.	Explica las materias fundamentales relacionadas con la responsabilidad social y sus asuntos asociados (véase la Tabla 2). Para cada materia fundamental, se proporciona información sobre su alcance, su relación con la responsabilidad social, los principios y las consideraciones relacionados y las acciones y expectativas relacionadas.	
Gobernanza de la organización	Este aspecto ayuda a estructurar el cuerpo de toma de decisiones de la organización con respecto a su responsabilidad social	
Derechos humanos	<p>Asunto 1: debida diligencia</p> <p>Asunto 2: situaciones de riesgo para los derechos humanos</p> <p>Asunto 3: evitar la complicidad</p> <p>Asunto 4: resolución de reclamaciones</p> <p>Asunto 5: discriminación y grupos vulnerables</p> <p>Asunto 6: derechos civiles y políticos</p> <p>Asunto 7: derechos económicos, sociales y culturales</p> <p>Asunto 8: principios y derechos fundamentales en el trabajo</p>	Permite enfatizar el lugar central de los seres humanos en la responsabilidad social
Prácticas laborales	<p>Asunto 1: trabajo y relaciones laborales</p> <p>Asunto 2: condiciones de trabajo y protección social</p> <p>Asunto 3: diálogo social</p> <p>Asunto 4: salud y seguridad ocupacional</p> <p>Asunto 5: desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo</p>	Este aspecto explica la relación entre el empleador y los empleados, tanto desde el punto de vista del contrato, como del diálogo social y de los mecanismos de representación colectiva
El medio ambiente	<p>Asunto 1: Prevención de la contaminación</p> <p>Asunto 2: Uso sostenible de los recursos</p> <p>Asunto 3: Mitigación y adaptación al cambio climático</p> <p>Asunto 4: Protección del medio ambiente, la biodiversidad y restauración de hábitats naturales</p>	Cada organización a través de su actividad, ubicación y estructura tiene un impacto en el medio ambiente. Esta materia permite analizar los vínculos entre la organización y el entorno
Prácticas justas de operación	<p>Asunto 1: Anti-corrupción</p> <p>Asunto 2: Participación política responsable</p> <p>Asunto 3: Competencia justa</p> <p>Asunto 4: Promover la responsabilidad social en la cadena de valor</p> <p>Asunto 5: Respeto a los derechos de la propiedad</p>	Esta materia debe permitir garantizar los principios de integridad y honestidad entre la organización y sus partes interesadas, en particular sus clientes / consumidores y competidores
Asuntos de consumidores	<p>Asunto 1: Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación</p> <p>Asunto 2: Protección de la salud y la seguridad de los consumidores</p> <p>Asunto 3: Consumo sostenible</p> <p>Asunto 4: Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias</p> <p>Asunto 5: Protección y privacidad de los datos de los consumidores</p> <p>Asunto 6: Acceso a servicios esenciales</p> <p>Asunto 7: Educación y toma de conciencia</p>	Los principios de transparencia y rendición de cuentas se están convirtiendo en problemas importantes tras la evolución de la relación entre los consumidores y las organizaciones
Participación activa y desarrollo de la comunidad	<p>Asunto 1: Participación activa de la comunidad</p> <p>Asunto 2: Educación y cultura</p> <p>Asunto 3: Creación de empleo y desarrollo de habilidades</p> <p>Asunto 4: Desarrollo y acceso a la tecnología</p> <p>Asunto 5: Generación de riqueza e ingresos</p> <p>Asunto 6: Salud</p> <p>Asunto 7: Inversión social</p>	En este aspecto, se aborda la relación de la organización con los territorios y las comunidades en los que opera

Máster en Sostenibilidad y Responsabilidad Social Corporativa

Trabajo Final de Máster

Capítulo 7

Orientación sobre la integración de la responsabilidad social en toda la organización

Proporciona orientación sobre cómo poner en práctica la responsabilidad social en una organización. Incluye orientaciones relacionadas con: la comprensión de la responsabilidad social de una organización, la integración de la responsabilidad social en toda la organización, la comunicación relativa a la responsabilidad social, el incremento de la credibilidad de una organización con respecto a la responsabilidad social, la revisión del progreso y la mejora del desempeño y la evaluación de iniciativas voluntarias en responsabilidad social.

Anexo A

Presenta un listado no exhaustivo de iniciativas y herramientas voluntarias relacionadas con la responsabilidad social, que abordan aspectos de una o más materias fundamentales o de la integración de la responsabilidad social en toda la organización.

Anexo B

Contiene las abreviaturas utilizadas en esta Norma Internacional.

Bibliografía

Incluye referencias a instrumentos internacionales reconocidos y normas ISO que se referencian en el cuerpo de esta Norma Internacional como fuente de consulta.

Fuente: elaboración propia a partir de la Norma ISO (2010)

4 Análisis comparativo de las normas ISO 9001:2015 e ISO 26000:2010.

Si nos detenemos a comparar ambas normas, podemos encontrar alguna de las materias fundamentales de la ISO 26000 entre los principios de Calidad y los aspectos tratados en la norma ISO 9001. En la tabla 4 se identifica que materias fundamentales de la ISO 26000 se encuentran dentro de la ISO 9001 y se describe cómo.

Tabla 4. Comparación entre las normas ISO 9001:2015 y 26000:2010.

MATERIAS FUNDAMENTALES NORMA ISO 26000	PRINCIPIOS DE CALIDAD	NORMA ISO 9001 (capítulo/apartados)		
Gobernanza	Liderazgo	Capítulo 5	Todo	Una correcta gobernanza de la organización viene determinada por una correcta selección de líderes en todos los niveles de la organización, los cuales facilitarán la implicación de todo el personal, además de en la búsqueda de la satisfacción del cliente, en la inclusión de principios RSC en los productos y servicios.
Derechos humanos	No contemplado			No contemplado
Prácticas laborales	Compromiso con las personas	Capítulo 5 Capítulo 7	Todo 7.1, 7.2, 7.3	A través del principio de Compromiso con las personas, el SGC precisa de personal competente, capacitado e involucrado, recogido en esta materia fundamental en su asunto Desarrollo humano y formación. Del mismo modo, los líderes deberán ser capaces de involucrar al personal
Medio Ambiente	No contemplado			No contemplado
Prácticas justas de operación	Gestión de las relaciones	Capítulo 4	4.2, 4.3	Con la correcta gestión de las partes interesadas que la organización considere pertinentes (socios, proveedores, contratistas, clientes, competidores y otros) se podrá garantizar la aplicación de principios de integridad y honestidad en las relaciones, o promover principios de RSC en la cadena de valor
Consumidores	Enfoque al cliente Mejora Gestión de las relaciones	Capítulo 8 Capítulo 10	8.1, 8.2, 8.3 10	Los principios de Enfoque al cliente y Mejora se recogen correctamente en esta materia fundamental, principalmente en su asunto 1 y 4, que permitirán cumplir con los requisitos del cliente ofreciéndole información completa, precisa y comprensible sobre la calidad de los productos y servicios ofrecidos a la vez que se intenta superar sus expectativas con una buena atención al cliente y resolución de quejas y no conformidades.
Participación activa y desarrollo de la comunidad	No contemplado			No contemplado

Fuente: elaboración propia

Quizás el punto más en común que tienen las normas, es el referente a las partes interesadas recogido en ambas, y considerado como un principio en la norma ISO 26000 y concretado en diferentes materias fundamentales. Con la última actualización de la familia de las normas ISO 9000, el concepto de partes interesadas se extiende más allá

del enfoque únicamente al cliente y se deben considerar todas las partes interesadas pertinentes, al igual que en la norma ISO 26000 como acabamos de ver. Según ISO 9000, las partes interesadas pertinentes son aquellas que generan riesgo significativo para la sostenibilidad de la organización si sus necesidades y expectativas no se cumplen, y lo mismo busca ISO 26000, sugiriendo que las organizaciones deberían respetar, considerar y responder a los intereses de todas sus partes interesadas, por lo que las organizaciones deben atraer, conseguir y conservar el apoyo de las partes interesadas para lograr su éxito. Las partes interesadas pertinentes influyen en el desempeño de una organización y es más probable lograr el éxito sostenido cuando una organización gestiona las relaciones con sus partes interesadas para optimizar el impacto en su desempeño. No obstante, la base implementada por la ISO 9001, con su enfoque a procesos y análisis de riesgos, es un muy buen punto de partida para incorporar los aspectos más relacionados con la RSC a esa reflexión. Esta modificación de la nueva gestión de las partes interesadas según la última versión de la norma de calidad, se recoge en las actualizaciones de los manuales de calidad que las organizaciones desarrollan en el marco de la norma ISO 9001. Por ejemplo, gracias a la implantación de la norma ISO 9001: 2015, la Fundación Universidad Empresa Región De Murcia (FUERM, 2018) ha realizado un ejercicio de identificación de las partes interesadas (Patronato, Asociación de Antiguos Alumnos, Empresas Socias, Egresados, Alumnos, Personal, Proveedores, Organizaciones Empresariales y Administración) como esenciales para el sistema de gestión de la calidad, y sus

requisitos son considerados a la hora de revisar las políticas comerciales, objetivos y la definición de nuevos indicadores, entre otros.

Como indicaron Antolín-López et al. (2016) la teoría de las partes interesadas se ha utilizado ampliamente en la investigación de RSC a medida que estas presionan a los gerentes para definir cuáles son los objetivos, el alcance y las responsabilidades de sus empresas. El argumento central es que la satisfacción de las expectativas de las partes interesadas es clave para adquirir ventajas competitivas, por lo que los gerentes deben tener en cuenta los intereses de los accionistas y las partes interesadas al implementar sus estrategias.

Por otro lado, encontramos que hay 3 materias fundamentales que parecen no contemplarse en la norma de calidad: los Derechos Humanos, el Medio Ambiente y la Participación activa y desarrollo de la comunidad. Si las organizaciones quieren ser socialmente responsables en su conjunto, deberán implementar medidas adicionales a la ISO 9001 en estas materias, por ejemplo, utilizando la guía ISO 26000, o con la implantación de otras normas más específicas, como la ISO 14001 de Gestión del Medio Ambiente, o la OSHAS 18001 de Seguridad y Salud, incluso yendo más allá con la implantación de un Sistema de Gestión Integrado (SGI), como señaló Boiral (2006), demostrando que la implantación de estas normas puede ayudar, bajo ciertas condiciones, a las empresas a integrar aspectos económicos, ambientales y sociales.

5 Análisis comparativo de la Ley 11/2018 de Información No Financiera y Diversidad y las normas ISO 9001 y 26000.

5.1 Marco legal

Desde la entrada en vigor de la Ley 11/2018 en diciembre de 2018 y de aplicación para los ejercicios económicos que se inicien a partir del 1 de enero de 2018, las sociedades están obligadas a presentar el estado de información no financiera, individual o consolidado, si concurren los siguientes requisitos:

- 1) Que el número medio de trabajadores empleados por la sociedad o el grupo, según el caso, durante el ejercicio sea superior a 500.
- 2) Que o bien tengan la consideración de entidades de interés público de conformidad con la legislación de auditoría de cuentas, o bien, durante dos ejercicios consecutivos, reúnan a la fecha de cierre de cada uno de ellos, a nivel individual o consolidado, según el caso, al menos dos de las circunstancias siguientes:
 - (i) Que el total de las partidas del activo sea superior a 20.000.000 de euros.
 - (ii) Que el importe neto de la cifra anual de negocios supere los 40.000.000 de euros.
 - (iii) Que el número medio de trabajadores empleados durante el ejercicio sea superior a 250.

Transcurridos tres años desde la entrada en vigor de la Ley 11/2018 se incorpora la obligación de presentar el estado de información no financiera a todas aquellas sociedades con más de 250 trabajadores que o bien tengan la consideración de entidades de interés público de conformidad con la legislación de auditoría de cuentas (exceptuando a las entidades que tienen la calificación de empresas pequeñas y medianas de acuerdo con la Directiva 34/2013), o bien, durante dos ejercicios consecutivos reúnan, a la fecha de cierre de cada uno de ellos, al menos una de las siguientes circunstancias:

- 1) Que el total de las partidas del activo sea superior a 20.000.000 de euros.
- 2) Que el importe neto de la cifra anual de negocios supere los 40.000.000 de euros.

5.2 Análisis de los requisitos legales de la Ley 11/2018

A continuación, analizaremos los asuntos tratados en esta Ley y en qué medida la ISO 9001 puede ayudar a responder a ellos y como la ISO 26000 puede completar dicha respuesta.

Realizamos inicialmente un análisis comparativo/repaso de los aspectos de RSC encontrados en la Ley 11/2018 y las materias fundamentales y asuntos tratados en la norma ISO 26000 y los requisitos de la ISO 9001, con el objetivo de ver cómo las normas se complementan para responder a los requisitos legales.

Esta Ley aborda aspectos variados como son las cuestiones medioambientales, las sociales y relativas al personal de la organización, las relacionadas con los derechos humanos y la lucha contra la corrupción y el soborno, o las que conciernen a las cadenas de suministro y subcontratación. De manera introductoria, la Ley solicita inicialmente

una breve descripción del modelo de negocio, así como una descripción de las políticas que aplica el grupo respecto a las cuestiones en RSC, que incluirá los procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos y de verificación y control, incluyendo qué medidas se han adoptado, así como los procedimientos para detectar y evaluar los riesgos y especificar los indicadores clave de desempeño que se han seguido. Recordemos en este punto que la mejora continua es un objetivo fundamental de la gestión de la calidad, y contiene ciclos de planificación, ejecución y evaluación, precisamente lo que se solicita en el texto normativo. Prueba de ello, si analizamos el Manual de Calidad según ISO 9001 de la FUERM, es que se establece un apartado principal donde se especifica la forma de abordar riesgos y oportunidades teniendo en cuenta su misión y visión, así como los intereses de las distintas partes interesadas antes mencionadas. Para ello, la FUERM establece un procedimiento donde primero planifica las acciones para abordar dichos riesgos y oportunidades, después integra e implementa las acciones en los procesos del SGC y por último evalúa la eficacia de estas acciones. Por lo tanto, la puesta en práctica de un SGC según ISO 9001 sienta una muy buena base para responder a este requisito (identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos) a través del ciclo de Deming PDCA cómo ya vimos anteriormente, incluyendo eso sí en este análisis las materias fundamentales de la RSC. Y aquí es dónde la ISO 26000 completaría la puesta en práctica de las políticas de diligencia debida.

Como marco general, debemos destacar los siguientes apartados de la ISO 9001, que permitirán a la organización responder a gran parte de los requisitos legales:

- ***Apartados 4.1 y 4.2:*** permiten conocer el contexto de la organización, teniendo en cuenta los intereses de los distintos grupos de interés, como los identificados en la Ley 11/2018 (medio ambiente, comunidad local, clientes, empleados,...).
- ***Apartados 6.1 y 6.1:*** con la información de los apartados anteriores, el análisis de riesgos realizado por la organización se podrá ampliar estableciendo los objetivos de calidad y la planificación oportuna para lograrlos acorde a este análisis de riesgos.
- ***Apartado 9:*** a través del Sistema implantado para evaluación del desempeño y eficacia del sistema, si se han incluido las partes interesadas pertinentes, más allá de los clientes, el SGC permitiría realizar una evaluación de RSC (como solicitado por el texto normativo) y no sólo de calidad.

5.3 Información sobre cuestiones medioambientales

El primer aspecto abordado en el texto reglamentario, concierne al medio ambiente y los efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el mismo. Por su lado, la ISO 26000, es categórica al decir que “las decisiones y actividades de las organizaciones invariablemente generan un impacto en el medio ambiente, con independencia de dónde se ubiquen” lo que ya da una idea de la relevancia de esta materia fundamental en la RSC, y aconseja además que las organizaciones adopten un enfoque integrado que considere las implicaciones directas e indirectas. Aquí, ya podemos empezar a identificar la utilidad de disponer en la organización de un sistema

de gestión implantado, aunque sea el establecido por la ISO 9001. El marco creado por un sistema de gestión según ISO 9001 permite a la organización disponer de una experiencia en el enfoque orientado a riesgos donde los riesgos ambientales podrían incluirse. Tanto la Ley 11/2018 como la ISO 26000 hacen referencia a la necesidad de promover y respetar diferentes principios ambientales, como el principio de precaución. Dicho principio de precaución o enfoque precautorio, como viene identificado en la ISO 26000, ha ido apareciendo de manera sutil o sugerida en diferentes textos como la Declaración de Naciones Unidas sobre el Medio Humano (Estocolmo, 1972), la Declaración de Nairobi de 1982 o la Carta Mundial de la Naturaleza de 1982 (citados por Vera Esquivel, 1994). Finalmente, el principio queda incorporado en la Declaración de Río sobre Medio Ambiente y Desarrollo, que reconoce la necesidad de una aproximación precautoria para enfrentar los problemas ambientales. Dicho principio no hay que confundirlo con el principio de prevención. El principio de prevención o principio preventivo se aplica sobre cualquier acción que pueda ocasionar un daño al medio ambiente dónde existe una certeza científica de que la misma va a ocasionar dicho efecto dañoso sobre el medio ambiente (Vera Esquivel, 1994). El principio precautorio por su lado, tal y como nos señala Vera Esquivel (1994), tiene como finalidad fundamental proteger el medio ambiente antes que ninguna situación de riesgo lo haya puesto en peligro, aún sin disponer de certeza científica absoluta, la cual no debe ser un impedimento para adoptar las medidas que reduzcan o desaparezcan ese posible daño. En esta certeza científica existente o no, radica la principal diferencia entre estos dos principios tan similares y se puede afirmar que el principio precautorio es un paso

previo al principio preventivo, puesto que este último principio se puede aplicar aún antes de saber si un acto puede o no ser dañoso para el medio ambiente (Vera Esquivel, 1994) y además refleja la importancia de tener una visión a largo plazo de los costos y beneficios de la adopción de estas medidas, y no limitarse al corto plazo (ISO, 2010). Del mismo modo, el texto normativo requiere dar información detallada sobre los recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales, la cual se contempla en otro principio ambiental nombrado por la norma ISO 26000 sobre la gestión de riesgos ambientales. Según este principio, las organizaciones deberían evaluar, evitar, reducir y mitigar los riesgos e impactos ambientales de sus actividades. Si la organización dispone de un sistema de gestión, este tipo de ejercicio de evaluación de riesgos podría ser más fácil de ejecutar siguiendo el ciclo de Deming o PDCA aplicado por la norma ISO 9001 tal y como hemos descrito en párrafos anteriores.

Contaminación

Profundizando en los aspectos ambientales considerados en el texto normativo, este insta a las empresas a contemplar en sus procedimientos de evaluación elementos como la contaminación, en especial la atmosférica, incluyendo el ruido y la contaminación lumínica y específicamente las emisiones de carbono, donde deben ponerse medidas para prevenir, reducir y reparar las mismas. Si nos detenemos a analizar como las normas ISO responden a este aspecto, la ISO 26000 como es costumbre es mucho más amplia al contemplar los conceptos. El aspecto contaminación, lo encontramos en el asunto 1 llamado “Prevención de la contaminación” dentro de la materia fundamental de Medio Ambiente, pero la norma es más específica

en cuanto al término de contaminación se refiere, y no da mayor importancia o resalta por encima de otras formas de contaminación a la contaminación atmosférica, si no que la trata por igual a cualquier otra. Así, la contaminación incluiría emisiones al aire, vertidos al agua, gestión de residuos, uso y disposición de productos químicos tóxicos y peligrosos y otras formas identificables de contaminación. Es decir, un concepto de contaminación muy amplio que no cierra la puerta a ningún tipo de contaminación y que incluye cualquier fuente de contaminación relacionada con la actividad de la organización. Para contestar a lo requerido por el texto normativo, “medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente el medio ambiente”, la ISO 26000 da indicaciones de cómo hacerlo en su asunto 3 sobre el medio ambiente “Mitigación del cambio climático y adaptación al mismo”, en concreto en lo que se refiere a la mitigación. En este apartado la norma da más detalle de cómo se puede mitigar el cambio climático, a través de contabilidad de los Gases de Efecto Invernadero (GEI) y de las medidas para reducir y minimizar de manera progresiva los mismos.

Economía circular y prevención y gestión de residuos

La ley 11/2018 pide que se dé información detallada sobre la economía circular y la prevención y gestión de residuos diciendo que se den las “medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos” así como “acciones para combatir el desperdicio de alimentos” pero, ¿qué entendemos por Economía Circular? Nos encontramos ante un concepto de economía que quiere cambiar el sistema económico lineal existente hoy en día de "extraer, producir, desperdiciar" y que está llegando ya al límite de su capacidad física. Es un concepto

que distingue entre ciclos biológicos y ciclos técnicos, donde lo que no provenga de fuente natural y renovable, debe tratarse por un ciclo técnico donde los bienes de hoy se transforman en los recursos de mañana (Cerdá et al. 2016). Además, la economía circular se apoya en tres principios:

- Eliminar residuos y contaminación desde el diseño
- Mantener productos y materiales en uso
- Regenerar sistemas naturales

La economía circular en definitiva construye resiliencia a largo plazo, genera oportunidades económicas y de negocios y proporciona beneficios ambientales y sociales (Fundación Ellen MacArthur, 2020).

Al ser un concepto o una filosofía económica muy amplia, el mismo no está centralizado en un aspecto en concreto dentro de las normas ISO, si no que lo encontramos en varios aspectos de la norma ISO 26000: en el asunto 1 “prevención de la contaminación” encontramos la gestión de residuos; en el asunto 2 “uso sostenible de los recursos” animando al uso eficiente de energía y materiales y al uso eficiente de recursos reemplazando, por ejemplo, los recursos no renovables, cuando sea posible, con fuentes alternativas sostenibles, renovables y de bajo impacto.

[Uso sostenible de los recursos](#)

Como acabamos de ver en el punto anterior, el uso sostenible de los recursos está íntimamente ligado al concepto de Economía Circular y en su principio 2, que como dicen Cerdá et al. (2016), permite optimizar el rendimiento de los recursos, circulando siempre productos, componentes y materiales en su nivel más alto de utilidad, en los

ciclos técnico y biológico. Estos autores dan unas ideas sencillas y claras de cómo podemos hacer los recursos más sostenibles, como por ejemplo:

- Utilización eficiente de todos los recursos naturales,
- Minimización del consumo total de agua y energía,
- Extraer las materias primas de manera sostenible,
- Extender la vida útil de los productos, manteniendo el valor de los productos en uso,...

Como ya señalamos en la tabla 4 de comparación de las normas ISO, la norma de calidad no contempla aspectos ambientales, pero a través del asunto 2 “uso sostenible de los recursos” del estándar ISO 26000, podemos responder a este requisito legal animando al uso eficiente de energía y materiales y al uso eficiente de recursos reemplazando, por ejemplo, los recursos no renovables, cuando sea posible, con fuentes alternativas sostenibles, renovables y de bajo impacto.

Cambio climático

En este aspecto tratado en la ley, se vuelve a hablar de emisiones de GEI generados en las actividades de la organización y recordemos que en el aspecto del texto legislativo sobre contaminación, ya hablábamos también de ellas. Ahora, volvemos a retomar el asunto 3 sobre medio ambiente de “mitigación del cambio climático y adaptación al mismo”, deteniéndonos en la segunda parte de dicho asunto sobre adaptación al cambio climático. Durante años, muchas organizaciones para tratar el problema del cambio climático se han limitado a la contabilidad de las emisiones de GEI (la mitigación antes comentada), tal y como apoyaba en 1992 la Convención Marco de Naciones Unidas

sobre Cambio Climático (CMNUCC) y plasmado y ratificado en el protocolo de Kioto en 1997 y 2005 respectivamente, de manera que se evite o al menos se limite la magnitud del efecto antropogénico sobre el clima global. Sin embargo, a partir de 2007 con la publicación del 4º Informe de Evaluación del Grupo Intergubernamental de Expertos en Cambio Climático (IPCC de sus siglas en inglés) y sus conclusiones, se empezó a dar mayor importancia a que la adaptación al cambio climático en las décadas venideras será necesaria, incluso en el caso en que se consigan reducciones significativas en las emisiones de GEI, consiguiendo que en la cumbre de Bali de 2007 la adaptación fuera considerada como un pilar de acción tan importante como la mitigación (Castro Acuña et al., 2011). Pero, ¿por qué hay que adaptarse? Porque aunque nos pusiéramos en el escenario más drástico dónde se hicieran grandes esfuerzos para mitigar las emisiones de GEI, los efectos del cambio climático se harían sentir durante décadas, probablemente más allá del Siglo XXI, y sería necesario adoptar medidas de adaptación (Castro et al., 2011) para reducir la vulnerabilidad a los impactos observados y proyectados del cambio climático como la disminución de la precipitación total de lluvia anual, o de las cosechas y el turismo; o incrementos en los incendios forestales, en el riesgo de desertificación o la demanda de agua; incluso problemas de salud ligados a fenómenos extremos como a enfermedades de tipo vectorial; y riesgo de pérdida de biodiversidad, por citar unos pocos. Son por lo tanto muchas y poderosas razones para tomarse en serio la adaptación al cambio climático a través de la reducción de la vulnerabilidad de las organizaciones frente al mismo. La norma ISO 26000 deja este punto muy claro estableciendo cómo se podría hacer:

- identificar riesgos e integrar la adaptación al cambio climático dentro de su toma de decisiones
- identificar oportunidades para evitar o minimizar daños asociados al cambio climático y beneficiarse de las oportunidades
- implementar medidas para responder a impactos existentes o previstos y ayudar a sus partes interesadas

Protección de la biodiversidad

La ley 11/2018 es muy escueta de nuevo para tratar un aspecto tan amplio cómo es la biodiversidad y sólo enuncia en sus requisitos “medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad; impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas”. Con muy pocas palabras, solicita mucha información. Afortunadamente, la norma ISO 26000 vuelve a ser un buen referente para las organizaciones para responder adecuadamente a este requisito a través de su asunto 4 sobre medio ambiente de “protección del medio ambiente, la biodiversidad y restauración de los hábitats naturales”. Una organización puede llegar a ser más socialmente responsable actuando para proteger el medio ambiente y restaurando hábitats naturales y diversas funciones y servicios que proporcionan los ecosistemas (tales como alimentos y agua, regulación del clima, formación de suelo y oportunidades de recreación) (Norma ISO 26000 citando a Global Environment Outlook, 2007) y la norma enumera cuáles son los aspectos clave de este aspecto de la Ley 11/2018 que facilita a las organizaciones la interpretación y respuesta del mismo.

5.4 Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal.

Este apartado de la Ley se divide en los siguientes aspectos:

- empleo
- organización de trabajo
- salud y seguridad
- relaciones sociales
- formación
- accesibilidad universal de las personas con discapacidad
- igualdad

Analizando cada uno de estos aspectos, en la ley se solicita mayoritariamente dar la información a través de indicadores de desempeño, sin especificar acciones, políticas o planes concretos. Aquí, las dos normas, tanto ISO 9001 como ISO 26000 complementan la información solicitada por la Ley, lo que sería muy interesante para las organizaciones que quisieran ir más allá del simple cumplimiento de requisitos legales entregando los indicadores solicitados.

Como ya vimos antes, encontramos entre los principios de calidad en la ISO 9001 el Compromiso de las personas, sin el cual la organización no puede alcanzar el éxito. El reconocimiento, el empoderamiento y la mejora de las habilidades facilitan la participación del personal en el logro de los objetivos de calidad de la organización (apartados 7.2 y 7.3 de la ISO 9001), y esta principalmente recogido en el aspecto “Formación” de la ley. La puesta en práctica de este principio de calidad hará que

mejoren los indicadores de desempeño, mejorando por ejemplo, el desarrollo personal, las iniciativas y la creatividad, la satisfacción del personal, ...

Otro principio de calidad importante es el del enfoque basado en procesos como ya hemos mencionado anteriormente. Disponer de un SGC con procesos correlacionados permite a una organización optimizar el sistema y su desempeño. Si lo combinamos con la materia fundamental sobre Prácticas laborales de la norma ISO 26000, que da pautas sobre la relación entre el empleador y los empleados, tanto desde el punto de vista del contrato, como del diálogo social y de los mecanismos de representación colectiva, estarán cubiertos los aspectos de Empleo, Organización del trabajo, Salud y seguridad, Relaciones sociales y Formación de este apartado de la Ley. Cabe mencionar sin embargo que la norma ISO 26000 sobretodo, es más exigente sobre el tipo de información que debería dar la organización. Por ejemplo, en seguridad y salud, la Ley solicita informar sobre los accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad (indicadores de desempeño) mientras que la ISO 26000 solicita “registrar e investigar todos los incidentes y problemas en materia de salud y seguridad, con el objeto de minimizarlos o eliminarlos”. Por último, en este apartado de la Ley, los aspectos de accesibilidad universal de las personas con discapacidad e igualdad están tratados en la materia fundamental de la ISO 26000 de Derechos Humanos.

5.5 Información sobre el respeto de los derechos humanos

En este apartado, la Ley solicita información sobre las políticas relacionadas con el respeto a los derechos humanos, como la prevención de vulneración de los mismos con el fin de mitigar, gestionar y reparar los abusos, o las disposiciones de los convenios

fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo en relación al respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva,... Demanda la aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos. Este concepto, en el caso de las empresas y los derechos humanos fue introducido por los Principios Rectores de Naciones Unidas pero sin proporcionar una definición. Este principio establece que: "Para cumplir con su responsabilidad de respetar los derechos humanos, las empresas deben contar con políticas y procedimientos (...) incluyendo (...) b) Un proceso de diligencia debida en materia de derechos humanos para identificar, prevenir, mitigar y rendir cuentas de cómo abordan su impacto sobre los derechos humanos". La Oficina del Alto Comisionado de los Derechos Humanos amplía diciendo que la diligencia debida en materia de derechos humanos constituye un proceso continuo de gestión que una empresa prudente y razonable debe llevar a cabo, a la luz de sus circunstancias (como el sector en el que opera, el contexto en que realiza su actividad, su tamaño y otros factores) para hacer frente a su responsabilidad de respetar los derechos humanos. La debida diligencia se asocia a aquellas herramientas o medidas a través de las cuales las empresas pueden identificar, prevenir, mitigar y rendir cuentas por los impactos negativos sobre los derechos humanos de sus actividades, ya sea propias o a través de terceros como subcontratistas o proveedores (Observatorio de RSC, 2018). De nuevo para este punto, disponer de la cultura organizativa en la empresa que otorga un SGC, puede facilitar este trabajo de identificación de riesgos ligados a los derechos humanos, aplicación de medidas específicas para evitarlos, revisión y verificación del cumplimiento a través de auditorías

por ejemplo, que alimentarán la mejora de los procesos. Completaría la norma ISO 26000 con su materia fundamental de Derechos Humanos (apartado 6.3), donde las organizaciones encontrarán una información mucho más amplia en relación a este tema. La guía da muchos ejemplos de casos de vulneración de los derechos humanos y de acciones posibles para poner en práctica, por lo que dependerá del funcionamiento de cada organización y de su análisis de riesgos e impactos que acciones aplicar, y en función de su voluntad, podrá ir más lejos en lo que concierne a lo solicitado por la Ley.

5.6 Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno.

El texto legal solicita dar información sobre “medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno y medidas para luchar contra el blanqueo de capitales, aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro”. Un punto clave a favor de disponer la ISO 9001, es su principio de Liderazgo que a pesar de estar muy centrado en el aspecto Calidad, la posición adoptada por los líderes y cómo son vistos y seguidos por el resto de personal, permite dar ejemplos de comportamiento como anti-corrupción. De nuevo la ISO 26000 es bastante más amplia en lo que a Prácticas justas de operación se refiere, siendo una materia fundamental para la misma que consiste en “la conducta ética de una organización en sus transacciones con otras organizaciones” (ISO, 2010). Al igual que en ISO 9001, se debe asegurar que sus líderes sean un ejemplo. También, un SGC puede ayudar por ejemplo a promover la responsabilidad social en la cadena de valor (asunto 4 de la materia fundamental) aprovechando y profundizando en el análisis de la cadena de suministro propio al SGC, haciendo que los proveedores no sólo sean suministradores de productos o servicios, sino que

también pueden influir en el desempeño de la empresa a través de la difusión de valores de RSC.

5.7 Información sobre la sociedad

En este último apartado tratado por la Ley, encontramos los siguientes puntos:

- Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible
- Subcontratación y proveedores
- Consumidores
- Información fiscal

El primer punto abordado en este apartado, se refiere al impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local, en las poblaciones locales y en el territorio y a las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos así como las acciones de asociación o patrocinio. Este aspecto no está directamente identificado en la ISO 9001, pero podemos incluir a la comunidad local indicada por la Ley, en la identificación de partes interesadas pertinentes y siguiendo el proceso establecido en la norma de calidad. De esta forma, ampliaríamos las preocupaciones de RSC a través de la ISO 9001. Por su lado, la guía ISO 26000 le da bastante importancia como era de esperar, dedicándole una materia fundamental “Participación activa y desarrollo de la comunidad”. El impacto del que se habla se ejerce sobre la comunidad, que se define como “los asentamientos residenciales o sociales de otro tipo, ubicados en un área geográfica que se encuentra próxima físicamente al sitio en que se encuentra una organización o dentro de las áreas de impacto de la misma” (ISO, 2010). Se pretende con esto la mejora de la calidad de

vida de una población. La guía de RSC es bastante extensa al tratar este punto y las organizaciones encontrarán suficiente información para poder responder a este requisito legal.

En lo que se refiere al punto de Subcontratación y proveedores, como ya hemos visto anteriormente, estos deberían ser considerados como partes interesadas pertinentes según la ISO 9001 y 26000, y cómo dice esta última, las prácticas laborales de una organización comprenden todas las políticas y prácticas relacionadas con el trabajo que se realiza dentro, por o en nombre de la organización, incluido el trabajo subcontratado. Con la ISO 9001, utilizando de nuevo los procesos establecidos en el SGC, se pueden incluir criterios RSC en las políticas de selección de proveedores y subcontratistas. El desempeño de los proveedores externos se medirá también a través de la evaluación hecha del SGC, y no sólo se evaluará la satisfacción del cliente.

En relación a los consumidores o clientes², la norma ISO 9001 tiene mucho que aportar, puesto que recordemos que el fin último de la norma es lograr la satisfacción del cliente a través de la mejora continua. En su capítulo 8, Operación, se dan pautas de cómo se deben diseñar y desarrollar los productos y servicios apoyándose en la comunicación con los clientes, transmitiéndoles la información relativa a los productos y servicios, se tratan sus consultas, se busca la retroalimentación, incluyendo las quejas. Esta

² La Norma ISO 26000:2010 distingue entre cliente y consumidor. Considera que los clientes compran productos o servicios con propósitos comerciales. El término consumidor hace referencia a aquellos individuos o grupos que compran productos o servicios con propósitos privados y que hacen uso del resultado de las decisiones y actividades de las organizaciones, sin que implique, necesariamente, que tengan que pagar dinero por estos productos y servicios.

información del cliente se incorpora a los requisitos de entrada para el diseño y desarrollo de productos y servicios. Y la ISO 26000 también da bastantes indicaciones hacia los consumidores, con una materia fundamental dedicada (Asuntos de consumidores). Al igual que con la norma ISO 9001, la guía de RSC promueve el consumo sostenible y el diseño de productos y servicios, incluyendo aspectos de RSC, es decir, productos y servicios no solo para los clientes, sino para todo el que pueda ser un consumidor incluyendo los más vulnerables y desfavorecidos, cuando sea necesario. Por ejemplo, a la hora de diseñar el producto, en el SGC, si queremos añadir aspectos RSC, la empresa podría aplicar los siete principios de diseño universal: uso equitativo, flexibilidad en el uso, uso simple e intuitivo, información perceptible, tolerancia al error, bajo esfuerzo físico y tamaño y espacio de acceso y uso.

Por último, en este apartado se solicita información fiscal sobre los beneficios obtenidos país por país en la organización si se diera el caso o los impuestos sobre beneficios pagados y las subvenciones públicas recibidas. A este respecto, ninguna de las normas contempla este tipo de aspecto.

5.8 Síntesis comparativa

Tras analizar la Ley 11/2018 y los dos documentos ISO 9001 y 26000, hemos resumido en la tabla 5 la relación existente entre los aspectos, asuntos y apartados de los tres textos. Recordemos que la ISO 9001 permite disponer de un marco general encuadrado por los apartados 4.1, 4.2, 6.1, 6.2 y 9 tal y como se indica en la tabla.

Tabla 5. Relación entre Ley 11/2018, ISO 26000 e ISO 9001.

Ley 11/2018		ISO 26000		ISO 9001	
		Materia fundamental y nº de asunto	Apartado	Apartado específico	Aplicación general
Cuestiones medioambientales	Contaminación	MA 1	6.5.3 (emisiones al aire)		4.1; 4.2; 6.1; 6.2; 9
		MA 3	6.5.2.1		
	Economía circular y prevención y gestión de residuos	MA 1	6.5.3 (gestión de residuos)		
		MA 2	6.5.4		
	Uso sostenible de los recursos	MA 2	6.5.4		
Cambio climático	MA 3	6.5.2.2			
Protección de la biodiversidad	MA 4	6.5.6			
Cuestiones sociales y relativas al personal	Empleo	PL 1	6.4.3		
	Organización del trabajo	PL 1	6.4.3		
		PL 2	6.4.4		
	Salud y seguridad	PL 4	6.4.6		
	Relaciones sociales	PL 3	6.4.5		
	Formación	PL 5	6.4.7	7.2; 7.3	
	Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	DDHH 8	6.3.10		
Igualdad	DDHH 8	6.3.10			
Respeto de los derechos humanos	Todo	DDHH	6.3		
Lucha contra la corrupción y el soborno	Todo	PJO	6.6	5.1	
Información sobre la sociedad	Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	COM	6.8		
	Subcontratación y proveedores	PL	6.4 o 6.3?	8.4	
	Consumidores	AC	6.7	8, 9	
	Información fiscal	-	-	-	

DDHH: Derechos humanos; PL: Prácticas laborales; MA: Medio ambiente; PJO: Prácticas justas de operación; AC: Asuntos de consumidores; COM: Participación activa y desarrollo de la comunidad

Fuente: elaboración propia

6 Conclusiones

Nos encontramos actualmente en un momento en el que la sociedad es cada vez más consciente de la necesidad de tener a disposición productos y servicios que sean “responsables”. Esta consciencia viene apoyada por un brazo legislativo articulado desde la Unión Europea y traspuesto a la legislación nacional. Lo mejor sería que las organizaciones fueran conscientes por ellas mismas de la importancia de incluir criterios de RSC en sus actividades, pero si esto no ocurre, la Ley 11/2018 de Información no

Financiera se ha preocupado por ello. Aprovechando la gran implantación de la Norma ISO 9001:2015 en las organizaciones, era interesante ver si la última revisión de la norma podría allanar el terreno de las organizaciones para responder a los nuevos requisitos legales por los que cada vez más empresas se ven afectadas. La versión actual de la norma de calidad, introdujo varios cambios importantes orientados más hacia la sociedad con la intención de garantizar que ISO 9001 continúe adaptándose a los entornos cambiantes en los que operan las organizaciones. Lo más relevante fue la inclusión del “contexto” de la organización (inclusión de las partes interesadas pertinentes), reestructurando parte de la información, así como cambiar el pensamiento basado en procesos hacia el enfoque basado en riesgos y el aumento de los requisitos de liderazgo (Mediç et al., 2016). Con todos estos cambios, si además, aprovechamos la estructura de alto nivel dada por ISO, podría ser interesante la implantación de la norma/guía ISO 26000:2010 de RSC. El estudio comparativo entre ambas normas, nos permite ver que existen puntos de RSC dentro de la ISO 9001 que ayudarían a responder a la Ley 11/2018, y coincidiendo con Castka et al. (2008), se considera que la familia de las normas ISO 9000 puede proporcionar una plataforma estructural e infraestructural para que las organizaciones desarrollen y adopten la RSE, y la ISO 26000 puede cambiar el enfoque al cliente hacia el de las partes interesadas. El aporte principal de la ISO 9001 es la introducción en las empresas de la cultura de un sistema de gestión que promueve la mejora continua y la sistematización de procesos que busca la satisfacción del cliente como objetivo máximo. Ahora podría ampliar su espectro de partes interesadas y buscar la satisfacción de otras a través de la inclusión de criterios

de RSC en la cadena de suministro, en la concepción y diseño de productos y servicios, o en las encuestas de los clientes por ejemplo. Implantar ambas normas en la organización, facilitaría el trabajo a la hora de la elaboración de los estados de Información no Financiera requeridos por la Ley 11/2018, sobretodo en lo que se refiere al seguimiento de los indicadores de desempeño muy solicitado en esta, donde el papel de la ISO 9001 es realmente útil, gracias a la implantación del ciclo de Deming (PDCA) y su fase de verificación, donde se medirán los resultados de las políticas y acciones de calidad con criterios RSC, y se trabajará por la mejora continua. Sin embargo, la ISO 9001 por si sola no sería suficiente para responder a todos los requisitos RSC solicitados por la Ley. Tres de las materias fundamentales de RSC (encontrados en la norma ISO 26000) no son tratadas dentro de la norma de calidad: los Derechos Humanos, el Medio Ambiente y la Participación activa y desarrollo de la comunidad, por lo que si las organizaciones quieren ser socialmente responsables en su conjunto, es aconsejable que implanten medidas adicionales por ejemplo, siguiendo la guía ISO 26000.

Este trabajo está dirigido sobretodo a las empresas que deberán entregar por primera vez un reporting de información no financiera para los ejercicios económicos que se inicien a partir del 1 de enero de 2021, por lo que debido a que aún no se han emitido informes, no hemos podido comprobar nuestra propuesta, dejando la posibilidad de comparar nuestras conclusiones con la emisión de los nuevos Informes de Información no Financiera.

7 Referencias bibliográficas

- Agencia Española de Normalización y Certificación (AENOR). Recuperado en abril 2020 de <https://www.aenor.com>
- Antolín-López, R., Delgado-Ceballos, J., & Montiel, I. (2016). Deconstructing corporate sustainability: A comparison of different stakeholder metrics. *Journal of Cleaner Production*, 136 (PA), 5-17.
- Boiral, O. (2006). Du développement durable aux normes ISO : Peut-on certifier la « bonne conduite » des entreprises? *McGill International Journal of Sustainable Development Law and Policy / Revue Internationale De Droit Et Politique Du Développement Durable De McGill*, 2 (2), 91-116.
- Carroll, A. (1999). Corporate social responsibility. *Business and Society*, 38 (3), 268-295.
- Castka, P., & Balzarova, M. (2008). Adoption of social responsibility through the expansion of existing management systems. *Industrial Management & Data Systems*, 108 (3), 297-309.
- Castro Acuña, S., Gutiérrez, A., & Picatoste, J.R. (2011). La adaptación al cambio climático en España. *Información Comercial Española, ICE: Revista De Economía*, (862), 81-96.
- Cerdá Tena, E. & Khalilova, A. (2016). Economía circular. *Economía Industrial*, (401), 11-20.
- Claver Cortés, E., Molina Azorín, J., & Tarí Guilló, J. (2011). *Gestión de la calidad y gestión medioambiental*. 3ª ed., Economía y Empresa. Madrid: Pirámide.

- Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las regiones (2011) - *Estrategia renovada de la UE para 2011-2014 sobre la responsabilidad social de las empresas*. Document reference 52011DC0681. Recuperado de <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/LSU/?uri=CELEX:52011DC0681>
- Forum Calidad, Nº 290 - ABRIL 2018. Recuperado en abril 2020 de <https://forumcalidad.com/>
- Fundación Ellen MacArthur. Recuperado en junio 2020 de <https://www.ellenmacarthurfoundation.org/>
- Fundación Universidad Empresa Región De Murcia (2017). *Manual de Calidad*. Recuperado de <https://www.enaes.es/>
- García Mestanza, J. (1997). Calidad Total. *Cuadernos de ciencias económicas y empresariales. Papeles de trabajo, (20)*.
- Gómez Martínez, J.A. (2015). *Guía para la aplicación de la Norma UNE-EN ISO 9001:2015*. Madrid: AENOR Ediciones
- Isaza Serrano, A.T. (2018). *Control interno y sistema de gestión de calidad*. 3a. edición. Bogotá: Ediciones de la U.
- ISO (2010). *Guía de responsabilidad social (UNE-ISO 26000)*. Ginebra: International Standard Organization
- ISO (2015a). *Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario (UNE-EN ISO 9000)*. Ginebra: International Standard Organization

- ISO (2015b). *Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos (UNE-EN ISO 9001)*. Ginebra: International Standard Organization.
- ISO (2020). *The ISO Survey*. Recuperado en junio de 2020 de <https://www.iso.org/the-iso-survey.html>
- Juran, J. (1990). *Juran y la planificación para la calidad*. Madrid: Díaz de Santos.
- Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad. *Boletín Oficial del Estado, Núm. 314*, de 29 de diciembre de 2018, páginas 129833 a 129854. Recuperado de <https://www.boe.es/eli/es/l/2018/12/28/11>
- Libro Verde de la Unión Europea (2001). *Fomentar un marco europeo para la Responsabilidad Social de las Empresas*, Document reference 52001DC0366
- Martín Castilla, J.A. (2007). La consideración de aspectos sostenibles en los enfoques de excelencia. *Boletín Económico De ICE, Información Comercial Española, (2909)*, 57-66.
- Medić, S., Karlović, B., & Cindrić, Z. (2016). New Standard ISO 9001:2015 and its Effect on Organisations. *Interdisciplinary Description of Complex Systems, 14(2)*, 188-193.
- Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa. Recuperado en mayo 2020 de <https://observatoriorsc.org/>

- Sethi, S.P., Rovenpor, J.L. and Demir, M. (2017), Enhancing the Quality of Reporting in Corporate Social Responsibility Guidance Documents: The Roles of ISO 26000, Global Reporting Initiative and CSR-Sustainability Monitor. *Business and Society Review*, 122, 139-163.
- Siva, V., Gremyr, I., Bergquist, B., Garvare, R., Zobel, T., & Isaksson, R. (2016). The support of Quality Management to sustainable development: A literature review. *Journal of Cleaner Production*, 138 (P2), 148-157.
- Spaho, K. (2014). Integrated management system of quality as a framework for Corporate Social Responsibility. *An Enterprise Odyssey. International Conference Proceedings*, 1134-1148.
- Velasco Sánchez, J. (2017). *Gestión de la calidad: Mejora continua y sistemas de gestión : Teoría y práctica (2ª ed.)*. Madrid: Pirámide.
- Vera Esquivel, G. (2015). El derecho internacional del medio ambiente y sus principios rectores: El caso del principio precautorio. *Themis*, No. 29 (1994); 111-116.
- WCED (1987). *Our common future: The Brundtland Report*. Oxford: Oxford University Press