

# ISO 26000

RESPONSABILIDAD SOCIAL



## Descubriendo ISO 26000

Este folleto proporciona una comprensión básica de la norma internacional voluntaria, ISO 26000:2010, *Guía sobre responsabilidad social*. Su propósito es ser un primer paso para ayudar a todo tipo de organizaciones tanto del sector público como privado a considerar la implementación de la Norma ISO 26000 como una forma de alcanzar los beneficios de operar de manera socialmente responsable.



## ISO – Organización Internacional de Estandarización

ISO cuenta con una membresía de 163 organismos nacionales de normalización\* de países grandes y pequeños, industrializados, en desarrollo y en transición, en todas las regiones del mundo. ISO cuenta con un portafolio de más de 18.400 normas\* que proveen a las empresas, el gobierno y la sociedad de herramientas prácticas en las tres dimensiones del desarrollo sostenible: económica, ambiental y social.

Las normas ISO hacen una contribución positiva al mundo en que vivimos. Ellas facilitan el comercio, la difusión del conocimiento, la difusión de los avances innovadores en tecnología y comparten prácticas de buena gestión y evaluación de conformidades.

Las normas ISO aportan soluciones y logran beneficios para casi todos los sectores de actividad, incluida la agricultura, construcción, ingeniería mecánica, fabricación, distribución, transporte, dispositivos médicos, información y tecnologías de comunicación, medio ambiente, energía, gestión de la calidad, evaluación de conformidades y servicios.

ISO sólo desarrolla normas para las que exista una necesidad clara en el mercado. El trabajo se lleva a cabo por expertos en el tema que vienen directamente de los sectores industrial, técnico y de negocios, que han identificado la necesidad de la norma y que posteriormente la pondrán en uso. Estos expertos pueden estar acompañados por otros con conocimientos relevantes, como representantes de organismos gubernamentales, laboratorios de prueba, asociaciones de consumidores y academia, y por organizaciones internacionales gubernamentales y no gubernamentales.

Una Norma Internacional ISO representa un consenso mundial sobre el estado del arte en el tema de esa norma.

\* Al final de Septiembre de 2010.

## ¿Por qué es importante la responsabilidad social?

A escala mundial, las organizaciones y sus partes interesadas son cada vez más conscientes de la necesidad y los beneficios de un comportamiento socialmente responsable. El objetivo de la responsabilidad social es contribuir al desarrollo sostenible.



El desempeño de una organización en relación con la sociedad en la que opera y con su impacto sobre el medio ambiente se ha convertido en una parte crítica al medir su desempeño integral y su habilidad para continuar operando de manera eficaz. En parte, esto es reflejo del creciente reconocimiento de la necesidad de asegurar ecosistemas saludables, equidad social y buena gobernanza de las organizaciones. En el largo plazo, todas las actividades de las organizaciones dependen de la salud de los ecosistemas mundiales. Las organizaciones están sometidas a un escrutinio cada vez mayor por parte de sus diversas partes interesadas.

## ¿Qué beneficios se pueden lograr implementando ISO 26000?

Tanto la percepción que se tenga acerca del desempeño de una organización en materia de responsabilidad social, como su desempeño real pueden influir, entre otras cosas en:

- Ventaja competitiva
- Reputación
- Capacidad para atraer y retener a trabajadores o miembros de la organización, clientes o usuarios
- Mantenimiento de la motivación, compromiso y productividad de los empleados
- Percepción de los inversionistas, propietarios, donantes, patrocinadores y comunidad financiera
- Relación con empresas, gobiernos, medios de comunicación, proveedores, organizaciones pares, clientes y la comunidad donde opera.



## ¿Quiénes pueden beneficiarse de ISO 26000 y cómo?

ISO 26000 proporciona una guía para todo tipo de organización, independientemente de su tamaño o ubicación, sobre:

1. Conceptos, términos y definiciones relacionadas con la responsabilidad social
2. Antecedentes, tendencias y características de la responsabilidad social
3. Principios y prácticas relacionadas con la responsabilidad social
4. Materias fundamentales y asuntos de responsabilidad social
5. Integración, implementación y promoción de un comportamiento socialmente responsable en toda la organización y a través de sus políticas y prácticas dentro de su esfera de influencia
6. Identificación e involucramiento con las partes interesadas
7. Comunicación de los compromisos, el desempeño y otra información relacionada con la responsabilidad social.

ISO 26000 pretende ayudar a las organizaciones a contribuir al desarrollo sostenible. Tiene como propósito fomentar que las organizaciones vayan más allá del cumplimiento legal, reconociendo que el cumplimiento de la ley es una obligación fundamental para cualquier organización y una parte esencial de su responsabilidad social. Se pretende promover un entendimiento común en el campo de la responsabilidad social y complementar otros instrumentos e iniciativas relacionadas con la responsabilidad social, sin reemplazarlos.

Al aplicar la Norma ISO 26000 es aconsejable que la organización tome en consideración la diversidad social, ambiental, legal, cultural, política y organizacional, así como las diferencias en las condiciones económicas, siempre que sean coherentes con la normativa internacional de comportamiento.



## No es certificable

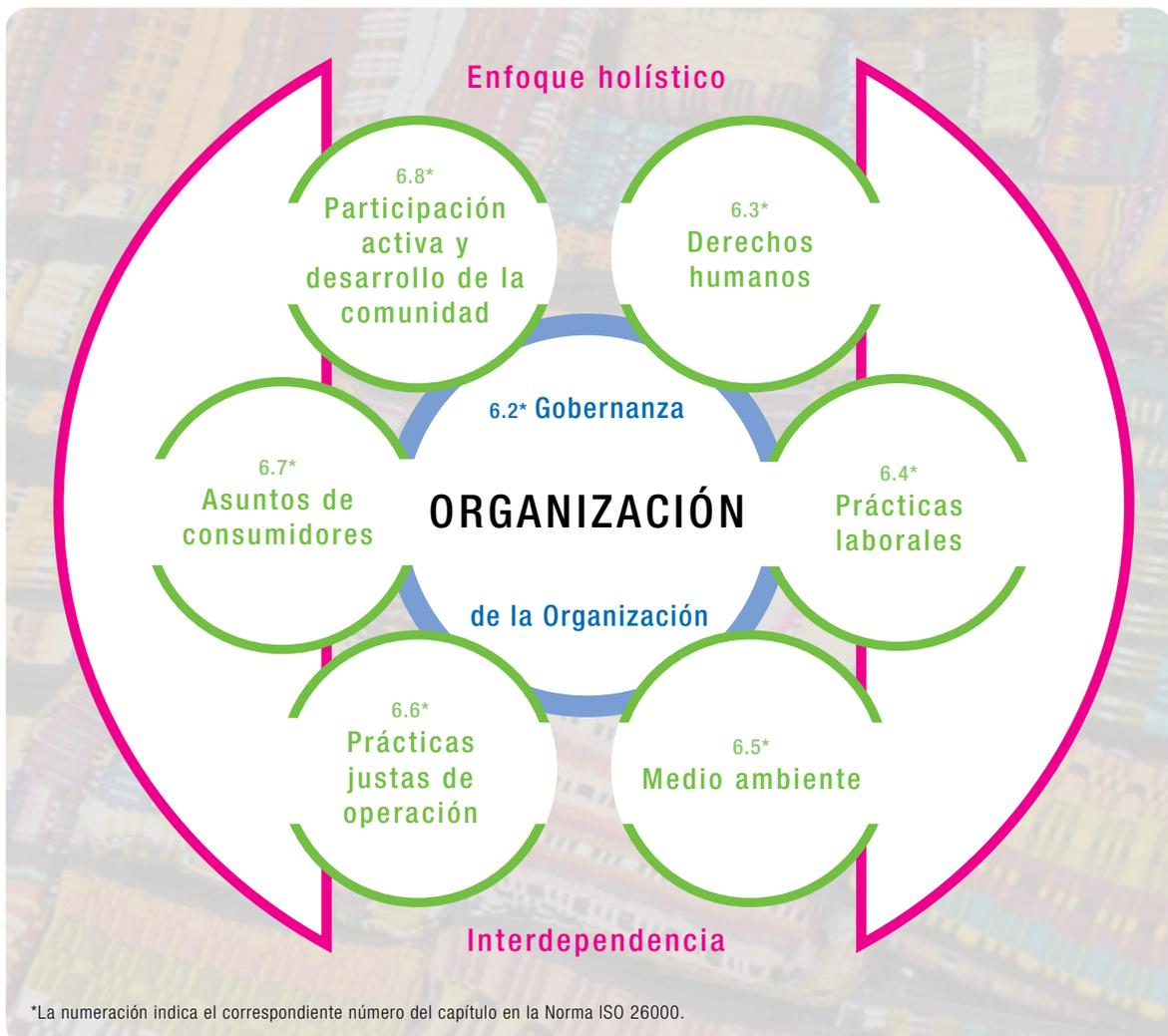
ISO 26000 no es una norma de sistema de gestión. No es adecuada, ni pretende servir para propósitos de certificación, o uso regulatorio o contractual. Cualquier oferta de certificación o petición para obtener una certificación conforme a la norma ISO 26000 se consideraría una tergiversación del propósito e intención de esta Norma Internacional y una mala utilización de la misma. Dado que ISO 26000 no contiene requisitos, ninguna certificación constituiría una demostración de conformidad respecto a esta Norma Internacional.



## ¿Qué contiene específicamente ISO 26000?

ISO 26000 aborda siete materias fundamentales de la responsabilidad social definidas en la norma y retratadas en la siguiente figura.

## Responsabilidad social : 7 materias fundamentales



## Esquema de ISO 26000

Título del capítulo	Número del capítulo	Descripción de los contenidos del capítulo
<b>Objeto y campo de aplicación</b>	<b>Capítulo 1</b>	Define el objeto y campo de aplicación de esta Norma Internacional e identifica ciertas limitaciones y exclusiones.
<b>Términos y definiciones</b>	<b>Capítulo 2</b>	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.
<b>Comprender la responsabilidad social</b>	<b>Capítulo 3</b>	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.
<b>Principios de la responsabilidad social</b>	<b>Capítulo 4</b>	Introduce y explica los principios de la responsabilidad social.
<b>Reconocer la responsabilidad social e involucrarse con las partes interesadas</b>	<b>Capítulo 5</b>	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.
<b>Orientación sobre materias fundamentales de responsabilidad social</b>	<b>Capítulo 6</b>	Explica las materias fundamentales relacionadas con la responsabilidad social y sus asuntos asociados. Para cada materia fundamental se proporciona información sobre su alcance, su relación con la responsabilidad social, los principios y las consideraciones relacionadas y las acciones y expectativas relacionadas.
<b>Orientación sobre la integración de la responsabilidad social en toda la organización</b>	<b>Capítulo 7</b>	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.
<b>Ejemplos de iniciativas voluntarias y herramientas para la responsabilidad social</b>	<b>Anexo A</b>	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.
<b>Abreviaturas</b>	<b>Anexo B</b>	Contiene las abreviaturas utilizadas en esta Norma Internacional.
<b>Bibliografía</b>		Incluye referencias a instrumentos internacionales reconocidos y Normas ISO que se referencian en el cuerpo de esta Norma Internacional como fuente de consulta.



## Materias fundamentales y asuntos de responsabilidad social abordados en ISO 26000

Materias fundamentales y asuntos	Abordados en el apartado
<b>Materia fundamental: Gobernanza de la organización</b>	6.2
<b>Materia fundamental: Derechos humanos</b>	6.3
Asunto 1: Debida diligencia	6.3.3
Asunto 2: Situaciones de riesgo para los derechos humanos	6.3.4
Asunto 3: Evitar la complicidad	6.3.5
Asunto 4: Resolución de reclamaciones	6.3.6
Asunto 5: Discriminación y grupos vulnerables	6.3.7
Asunto 6: Derechos civiles y políticos	6.3.8
Asunto 7: Derechos económicos, sociales y culturales	6.3.9
Asunto 8: Principios y derechos fundamentales en el trabajo	6.3.10
<b>Materia fundamental: Prácticas laborales</b>	6.4
Asunto 1: Trabajo y relaciones laborales	6.4.3
Asunto 2: Condiciones de trabajo y protección social	6.4.4
Asunto 3: Diálogo social	6.4.5
Asunto 4: Salud y seguridad en el trabajo	6.4.6
Asunto 5: Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo	6.4.7
<b>Materia fundamental: Medio ambiente</b>	6.5
Asunto 1: Prevención de la contaminación	6.5.3
Asunto 2: Uso sostenible de los recursos	6.5.4
Asunto 3: Mitigación y adaptación al cambio climático	6.5.5
Asunto 4: Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración de hábitats naturales	6.5.6
<b>Materia fundamental: Prácticas justas de operación</b>	6.6
Asunto 1: Anti-corrupción	6.6.3
Asunto 2: Participación política responsable	6.6.4
Asunto 3: Competencia justa	6.6.5
Asunto 4: Promover la responsabilidad social en la cadena de valor	6.6.6
Asunto 5: Respeto a los derechos de la propiedad	6.6.7

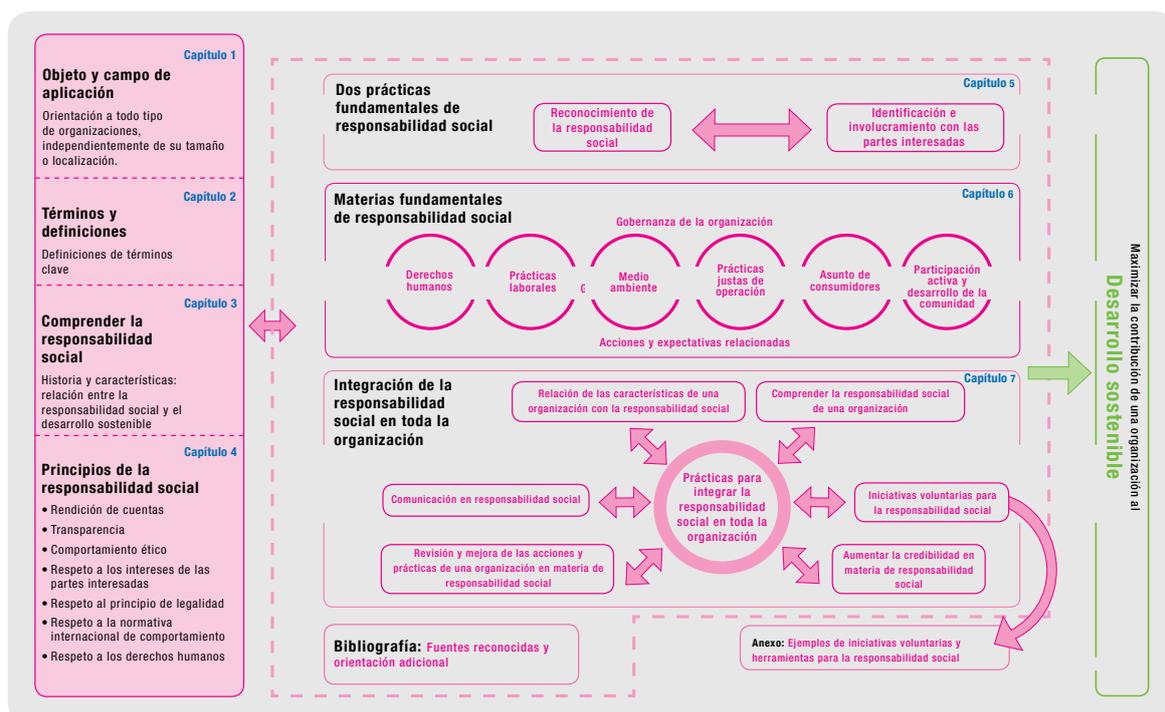


Materias fundamentales y asuntos	Abordados en el apartado
<b>Materia fundamental: Asuntos de consumidores</b>	6.7
Asunto 1: Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación	6.7.3
Asunto 2: Protección de la salud y la seguridad de los consumidores	6.7.4
Asunto 3: Consumo sostenible	6.7.5
Asunto 4: Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias	6.7.6
Asunto 5: Protección y privacidad de los datos de los consumidores	6.7.7
Asunto 6: Acceso a servicios esenciales	6.7.8
Asunto 7: Educación y toma de conciencia	6.7.9
<b>Materia fundamental: Participación activa y desarrollo de la comunidad</b>	6.8
Asunto 1: Participación activa de la comunidad	6.8.3
Asunto 2: Educación y cultura	6.8.4
Asunto 3: Creación de empleo y desarrollo de habilidades	6.8.5
Asunto 4: Desarrollo y acceso a la tecnología	6.8.6
Asunto 5: Generación de riqueza e ingresos	6.8.7
Asunto 6: Salud	6.8.8
Asunto 7: Inversión social	6.8.9



## Visión esquemática de ISO 26000

La siguiente figura presenta un panorama general de la Norma ISO 26000 y se destina a ayudar a las organizaciones en la comprensión de las relaciones entre los distintos capítulos de la norma.



## ¿Cómo puede aplicar una organización ISO 26000?

Tras tomar en consideración las características de la responsabilidad social y su relación con el desarrollo sostenible (Capítulo 3), se recomienda a la organización que revise los principios de responsabilidad social descritos en la Capítulo 4. Al poner en práctica la responsabilidad social, las organizaciones deberían respetar y abordar dichos principios, conjuntamente con los principios específicos de cada materia fundamental (Capítulo 6).

Antes de analizar las materias fundamentales y asuntos de responsabilidad social, así como cada una de las acciones y expectativas (Capítulo 6), la organización debería tomar en consideración dos prácticas fundamentales en el ámbito de la responsabilidad social: el reconocimiento de su responsabilidad social dentro de su esfera de influencia y la identificación y el involucramiento con sus partes interesadas (Capítulo 5).

Una vez que se hayan comprendido los principios y se hayan indentificado las materias fundamentales y los asuntos pertinentes y significativos de la responsabilidad social, una organización debería intentar integrar la responsabilidad social en todas sus decisiones y actividades, empleando la orientación proporcionada en la Capítulo 7.

Esto implica prácticas como: convertir la responsabilidad social en una parte esencial de sus políticas, de su cultura organizacional y de sus estrategias y operaciones; generar competencias internas en materia de responsabilidad social; desarrollar la comunicación interna y externa relativa a la responsabilidad social; y revisar periódicamente estas acciones y prácticas relacionadas con la responsabilidad social.

Se puede obtener más orientación sobre las materias fundamentales y prácticas de integración de la responsabilidad social a través de fuentes reconocidas (Bibliografía) y de varias iniciativas y herramientas voluntarias (algunos ejemplos globales de estas figuran en el Anexo A).

Al abordar y poner en práctica la responsabilidad social, la meta primordial de una organización es maximizar su contribución al desarrollo sostenible.

## Dónde obtener la Norma ISO 26000 y otros recursos

- La Norma ISO 26000 puede comprarse en los organismos nacionales de normalización miembros de ISO que están enumerados con todos los datos de contacto en la página web de ISO en **[www.iso.org/isomembers](http://www.iso.org/isomembers)**. También se puede comprar en la tienda Web de ISO (Webstore) en la página web de ISO en **[www.iso.org](http://www.iso.org)**
- Los miembros de ISO son puntos de contacto para obtener más información sobre ISO 26000. Algunos de ellos pueden ofrecer formación o sesiones de información sobre la norma.
- El folleto acompañante, *ISO 26000 visión general del proyecto*, está disponible gratuitamente en los organismos nacionales de normalización miembros de ISO y en la Secretaría Central de ISO [sales@iso.org](mailto:sales@iso.org)
- En el sitio web de ISO **[www.iso.org](http://www.iso.org)** vea la página principal y haga click en la sección “Gestión y estándares de liderazgo”. Este folleto y el de *ISO 26000 visión general del proyecto* se pueden obtener gratuitamente como archivos HTML y PDF en esta sección en **[www.iso.org/sr](http://www.iso.org/sr)**
- Revista *ISO Focus+* **[www.iso.org/isofocus+](http://www.iso.org/isofocus+)**



Producido en español con la autorización de ISO por:



**Organización Internacional de Estandarización**

ISO Secretaría Central  
1, chemin de la Voie-Creuse  
Código Postal 56  
CH - 1211 Ginebra 20  
Suiza  
[www.iso.org](http://www.iso.org)  
© ISO, 2010