

ISO 26000 – Responsabilidad social



[ISO 26000 visión general del proyecto](#)

[Descubriendo la ISO 26000](#)

ISO 26000 visión general del proyecto

La norma internacional ISO 26000:2010, *Orientación sobre la responsabilidad social*, ofrece orientación armonizada, pertinente a nivel mundial para las organizaciones del sector público y privado de todo tipo sobre la base de un consenso internacional entre expertos representantes de los principales grupos de interés, y de esa manera fomenta la aplicación de mejores prácticas de la responsabilidad social en todo el mundo.

- ISO 26000 agrega valor tanto a los trabajos sobre la responsabilidad social (RS) y extiende la comprensión e implementación de la RS al:
 - Desarrollar un consenso internacional sobre lo que significa RS y los asuntos de RS que las organizaciones necesitan hacer frente
 - Proporcionar orientación para traducir los principios en acciones efectivas
 - Refinar las mejores prácticas que ya han evolucionado y la difusión de la información en todo el mundo para el bien de la comunidad internacional.



[¿Qué es ISO 26000?](#)

[¿Por qué es importante ISO 26000?](#)

[¿Cómo la ISO 26000 va a ayudar a las organizaciones?](#)

[¿Qué contiene la ISO 26000?](#)

[¿De qué manera la ISO 26000 se refiere a los buenos trabajos existentes?](#)

[¿Cómo surgió la iniciativa ISO 26000?](#)

[¿Qué va a lograr la ISO 26000?](#)

[¿Quién ha desarrollado la ISO 26000?](#)

[Participación](#)

[¿Dónde se puede encontrar más información?](#)

¿Qué es ISO 26000?

ISO 26000 es una Norma Internacional de ISO que da orientación sobre RS. Está diseñada para ser utilizada por organizaciones de todo tipo, en los sectores público y privado, en los países desarrollados y en desarrollo, así como en las economías en transición. Les ayudará en su esfuerzo por trabajar de la manera socialmente responsable que la sociedad exige cada vez más.

ISO 26000 contiene directrices voluntarias, no requisitos, y por lo tanto no es para ser utilizada como una norma de certificación como son la ISO 9001:2008 e ISO 14001:2004.

¿Por qué es importante ISO 26000?

Un negocio sostenible para las organizaciones significa no sólo el suministro de productos y servicios que satisfagan al cliente, y hacerlo sin poner en peligro el medio ambiente, sino también funcionar de una manera socialmente responsable.

La presión para hacerlo proviene de los clientes, consumidores, gobiernos, asociaciones y el público en general. Al mismo tiempo, los líderes de las organizaciones con visión de futuro reconocen que el éxito duradero debe basarse en prácticas de negocio creíble y la prevención de actividades fraudulentas tales como la contabilidad y la explotación laboral.

Por un lado, ha habido una serie de declaraciones de alto nivel de principios relacionados con la RS y, por otra parte, hay muchos programas de RS e iniciativas individuales. El desafío es cómo poner en práctica los principios y la forma de aplicar la RS eficaz y eficientemente cuando incluso la comprensión de lo que es la “responsabilidad social” puede variar de un programa a otro. Además, las iniciativas anteriores han tendido a centrarse en “responsabilidad social corporativa”, mientras que la ISO 26000 proporcionará una guía de RS no sólo para las organizaciones empresariales, sino también para las organizaciones del sector público de todo tipo.

La experiencia de ISO es el desarrollo armonizado de acuerdos internacionales basados en dos niveles de consenso - entre las principales categorías de las partes interesadas, y entre los países (ISO es una red de organismos nacionales de normalización de 163 países).

ISO 26000 debe servir para aglutinar una comprensión global relevante de lo que es la responsabilidad social y lo que las organizaciones tienen que hacer para operar de una manera socialmente responsable.

¿Cómo la ISO 26000 va a ayudar a las organizaciones?

ISO 26000 ayudará a todos los tipos de organización - independientemente de su tamaño, actividad o ubicación - a operar de una manera socialmente responsable, al proporcionar orientaciones sobre:

- Conceptos, términos y definiciones relacionados con la responsabilidad social
- Antecedentes, tendencias y características de la responsabilidad social
- Principios y prácticas relacionadas con la responsabilidad social
- Materias fundamentales y asuntos relacionadas con la responsabilidad social
- Integración, implementación y promoción de un comportamiento socialmente responsable a través de la organización y, a través de sus políticas y prácticas, dentro de su esfera de influencia
- Identificar y comprometerse con las partes interesadas
- Comunicar los compromisos, el rendimiento y otra información relacionada con la responsabilidad social.

¿Qué contiene la ISO 26000?

El contenido de la norma ISO 26000 está estructurado de la siguiente manera:

- Prólogo
- Introducción
- 1 Objeto y campo de aplicación
- 2 Términos y definiciones
- 3 Comprender la responsabilidad social
- 4 Principios de la responsabilidad social
- 5 Reconocer la responsabilidad social e involucrarse con las partes interesadas
- 6 Orientación sobre materias fundamentales de responsabilidad social
- 7 Orientación sobre la integración de la responsabilidad social en toda la organización
- Anexo A – Ejemplos de iniciativas voluntarias y herramientas para la responsabilidad
- Anexo B – Abreviaturas
- Bibliografía

La orientación proporcionada en estas secciones está destinada a ser clara y comprensible -incluso para los no especialistas-, así como objetiva y aplicable a todo tipo de organizaciones, incluidas las grandes, pequeñas y medianas empresas, administraciones públicas y organizaciones no gubernamentales.

¿De qué manera la ISO 26000 se refiere a los buenos trabajos existentes?

La orientación en la norma ISO 26000 se basa en las mejores prácticas desarrolladas por las iniciativas existentes en RS en sectores público y privado. Es coherente y complementaria a las declaraciones y convenciones pertinentes de las Naciones Unidas y sus mandantes, en particular la Organización Internacional del Trabajo (OIT), con la que ISO ha establecido un Memorando de Entendimiento (MoU) para garantizar la coherencia con las normas laborales de OIT. ISO también ha firmado memorandos de entendimiento con la Oficina del Pacto Mundial de las Naciones Unidas (UNGCO) y con la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) para mejorar su cooperación en el desarrollo de la norma ISO 26000.

¿Cómo surgió la iniciativa ISO 26000?

La necesidad de que ISO trabaje en una norma de RS fue identificada por primera vez en 2001 por ISO/COPOLCO, el Comité de políticas de los consumidores. En 2003, el Grupo Ad Hoc de ISO de múltiples partes interesadas en RS que había sido creado por la Junta Técnica de Gestión de ISO (TMB) completó un extenso panorama de las iniciativas de RS y los problemas en todo el mundo.

En 2004, ISO celebró una conferencia internacional con las múltiples partes interesadas acerca de si se debía o no iniciar los trabajos con RS. La recomendación positiva de esta conferencia dio lugar a la creación a finales de 2004 del Grupo de Trabajo de ISO sobre Responsabilidad Social (ISO/GT RS) para desarrollar la futura norma ISO 26000.

¿Qué va a lograr la ISO 26000?

ISO 26000 integrará la experiencia internacional sobre la responsabilidad social – qué significa, qué temas necesita abordar una organización con el fin de operar de una manera socialmente responsable, y cuál es la mejor práctica en la aplicación de RS. ISO 26000 será una herramienta poderosa de RS para ayudar a las organizaciones a pasar de las buenas intenciones a las buenas acciones.

¿Quién ha desarrollado la ISO 26000?

La composición del ISO/GT RS fue la más grande y de más amplia base, en términos de representación de los actores de un solo grupo formado para desarrollar una norma ISO.

Seis principales grupos de interés han estado representados: industria, gobierno, trabajo, consumidores: organizaciones no gubernamentales; servicio, apoyo, investigación y otros, así como un equilibrio geográfico y de género de los participantes.

Bajo la dirección conjunta de los miembros de ISO por Brasil (ABNT) y Suecia (SIS), estaba conformado por expertos de los miembros de ISO (organismos nacionales de normalización - ONN) y de las organizaciones de enlace (asociaciones que representan a empresas, consumidores o trabajadores, u organizaciones intergubernamentales o no gubernamentales). La membresía se limitó a un máximo de seis expertos por ONN y dos expertos por organización de enlace.

En julio de 2010, el ISO/GT RS contaba con 450 expertos participantes y 210 observadores de 99 países miembros de ISO y 42 organizaciones de enlace.

Participación

- [Países participantes](#)
- [Países observadores](#)
- [Organizaciones de enlace](#)
- [Relaciones internas de ISO](#)

¿Dónde se puede encontrar más información?

Además de la información en esta sección, que se actualiza periódicamente, se puede acceder al material de referencia en ISO 26000 y el Grupo de Trabajo de ISO sobre Responsabilidad Social en [www.iso.org/sr archives](http://www.iso.org/sr_archives).

Este material incluye los documentos que dan los antecedentes de la iniciativa RS de ISO, boletines de noticias sobre el avance del trabajo, la estructura del GT de RS, un folleto en varios idiomas sobre cómo participar en el desarrollo de la norma ISO 26000, calendario de desarrollo, contactos y otra información.

Los documentos de trabajo del grupo de trabajo se puede visitar en: www.iso.org/wgsr.

Descubriendo la ISO 26000



[ISO 26000 – Lo esencial](#)

[¿Por qué es importante la Responsabilidad social?](#)

[¿Qué beneficios se pueden lograr implementando la ISO 26000?](#)

[¿Quiénes pueden beneficiarse de la ISO 26000 y cómo?](#)

[No es certificable](#)

[¿Qué contiene específicamente la ISO 26000?](#)

[Grafico 1: Los siete temas fundamentales de la responsabilidad social](#)

[Tabla 1: Esquema de la ISO 26000](#)

[Tabla 2: Materias fundamentales y asuntos de responsabilidad social tratados en ISO 26000](#)

[Grafico 2: Descripción esquemática de ISO 26000](#)

[¿Cómo puede aplicar una organización la ISO 26000?](#)

ISO 26000 – Lo esencial

Esta página proporciona una comprensión básica de la Norma Internacional voluntaria ISO 26000:2010, *Guía para la responsabilidad social*. Su objetivo es ser el primer paso para ayudar a todos los tipos de organización en los sectores público y privado a que consideren la aplicación de la norma ISO 26000 como una forma de alcanzar los beneficios de operar de una manera socialmente responsable.

¿Por qué es importante la Responsabilidad social?

Las organizaciones de todo el mundo, y sus partes interesadas, se están volviendo 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 rendimiento de una organización en relación con la sociedad en que opera y su impacto sobre el medio ambiente se ha convertido en una parte fundamental de medición de su rendimiento global y su capacidad para seguir funcionando con eficacia. Esto es, en parte, un reflejo del creciente reconocimiento de la necesidad de garantizar los ecosistemas sanos, la equidad social y la buena gobernanza de la organización. A la larga, todas las actividades de las organizaciones dependen de la salud de los ecosistemas del mundo. Las organizaciones están sujetas a un mayor escrutinio por parte de sus interlocutores.

¿Qué beneficios se pueden lograr implementando la ISO 26000?

La percepción y la realidad del desempeño de una organización sobre la responsabilidad social pueden influir, entre otras cosas en:

- Ventaja competitiva
- Reputación
- Capacidad para atraer y retener a los trabajadores o socios, clientes o usuarios
- Mantenimiento de la moral de los empleados, el compromiso y la productividad
- Opinión de los inversores, propietarios, donantes, patrocinadores y comunidad financiera
- Relación con las empresas, gobiernos, medios de comunicación, proveedores, pares, clientes y la comunidad en la que opera.

¿Quiénes pueden beneficiarse de la 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 relativas a la responsabilidad social
4. Materias fundamentales y asuntos de responsabilidad social
5. Integración, implementación y promoción de un comportamiento socialmente responsable a través de la organización y, a través de sus políticas y prácticas, dentro de su esfera de influencia
6. Identificación y participación con las partes interesadas
7. Comunicación de los compromisos, el rendimiento y otra información relacionada con la responsabilidad social.

ISO 26000 tiene por objeto ayudar a las organizaciones a contribuir con el desarrollo sostenible. Su objetivo es animarlas a ir más allá del cumplimiento legal, reconociendo que el cumplimiento de la ley es un deber fundamental de cualquier organización y una parte esencial de su responsabilidad social. Su objetivo es promover un entendimiento común en el ámbito de la responsabilidad social, y complementar otros instrumentos e iniciativas de responsabilidad social, no de reemplazarlos.

En la aplicación de la ISO 26000, es recomendable que una organización tenga en cuenta la sociedad, la diversidad medioambiental, jurídica, cultural, política y organizativa, así como las diferencias en las condiciones económicas, mientras que está siendo compatible con las normas internacionales de comportamiento.

No es certificable

ISO 26000 no es una norma de sistema de gestión. No tiene la intención ni es apropiada para efectos de certificación, o uso regulatorio o contractual. Cualquier oferta para certificar, o declaraciones de estar certificado, con la norma ISO 26000 sería una tergiversación de la intención y propósito y una desviación de esta norma internacional. Como la ISO 26000 no establece requisitos, cualquier certificación, no sería una demostración de la conformidad con esta Norma Internacional.

¿Qué contiene específicamente la ISO 26000?

ISO 26000 aborda siete materias fundamentales de la responsabilidad social definidas en la norma y retratadas en el siguiente gráfico. Las cifras se refieren a las cláusulas correspondientes de la norma.

Las siete materias fundamentales de la responsabilidad social



[Bajar el cuadro](#)

Esquema de la ISO 26000

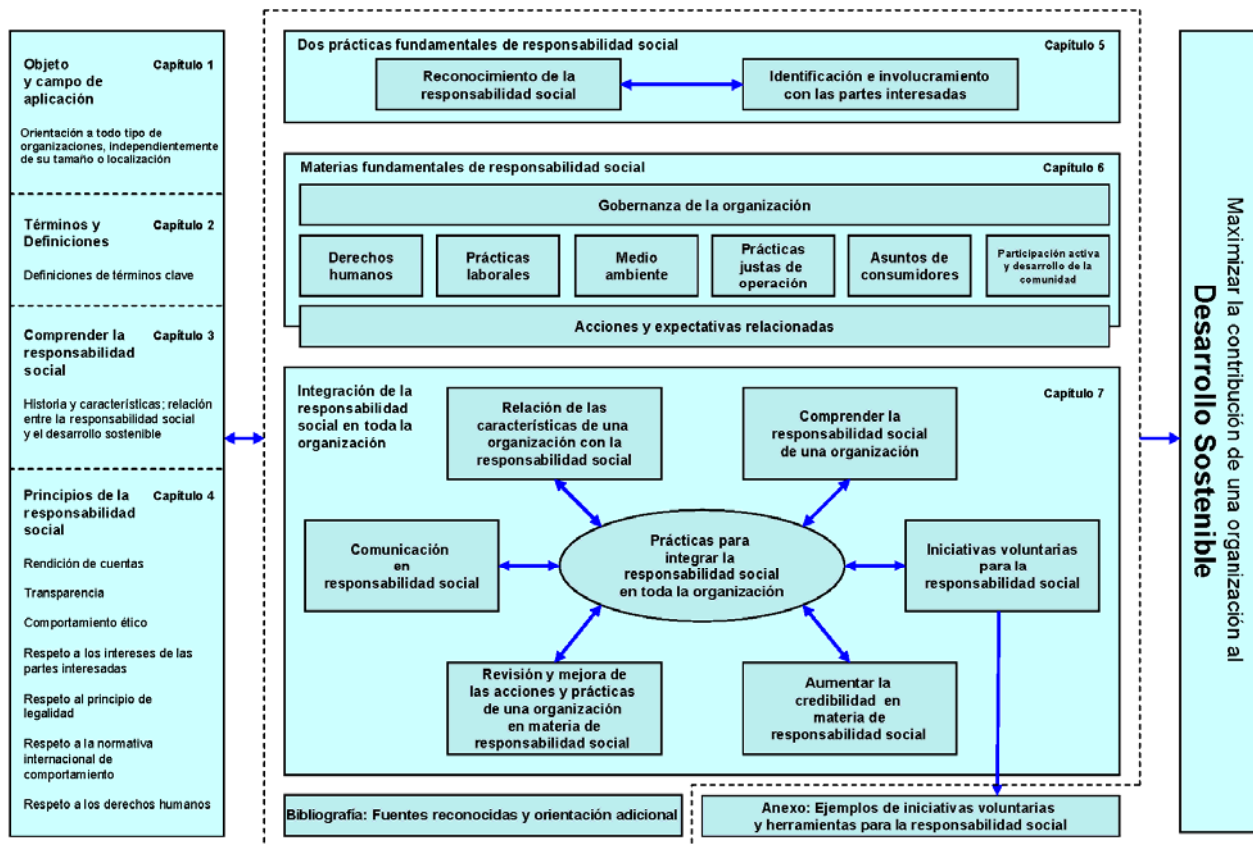
Título del capítulo	Número del capítulo	Descripción de los contenidos del capítulo
Objeto y campo de aplicación	Capítulo 1	Define el objeto y campo de aplicación de esta Norma Internacional e identifica ciertas limitaciones y exclusiones.
Términos y definiciones	Capítulo 2	Identifica y proporciona el significado de los términos clave que son de importancia fundamental para comprender la responsabilidad social y para el uso de esta Norma Internacional.
Comprender la responsabilidad social	Capítulo 3	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.
Principios de la responsabilidad social	Capítulo 4	Introduce y explica los principios de la responsabilidad social.
Reconocer la responsabilidad social e involucrarse con las partes interesadas	Capítulo 5	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.
Orientación sobre materias fundamentales de responsabilidad social	Capítulo 6	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.
Orientación sobre la integración de la responsabilidad social en toda la organización	Capítulo 7	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.
Ejemplos de iniciativas voluntarias y herramientas para la 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.
Abreviaturas	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.

Materias fundamentales y asuntos de responsabilidad social abordados en ISO 2600

Materias fundamentales y asuntos	Abordados en el apartado
Materia fundamental: Gobernanza de la organización	6.2
Materia fundamental: Derechos humanos	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
Materia fundamental: Prácticas laborales	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
Materia fundamental: El medio ambiente	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, la biodiversidad y restauración de hábitats naturales	6.5.6
Materia fundamental: Prácticas justas de operación	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
Materia fundamental: Asuntos de consumidores	6.7
Asunto 1: Prácticas justas de <i>marketing</i> , 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
Materia fundamental: Participación activa y desarrollo de la comunidad	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

El siguiente gráfico presenta un panorama general de la norma ISO 26000 y se destina a ayudar a las organizaciones en la comprensión de las relaciones entre las distintas cláusulas de la norma.

Esquema general de la ISO 26000



Bajar el cuadro

¿Cómo puede aplicar una organización la ISO 26000?

Después de considerar las características de la responsabilidad social y su relación con el desarrollo sostenible (Capítulo 3), se sugiere que una organización revise los principios de responsabilidad social descritos en la Capítulo 4. Al practicar la responsabilidad social, las organizaciones deben respetar y direccionar estos principios, junto 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), una organización debe considerar dos prácticas fundamentales de la responsabilidad social: el reconocimiento de su responsabilidad social dentro de su esfera de influencia, y la identificación y compromiso con sus grupos de interés (Capítulo 5).

Una vez que los principios se han entendido, y las materias fundamentales y temas relevantes y significativos de la responsabilidad social se han identificado, una organización debe tratar de integrar la responsabilidad social en sus decisiones y actividades, con la orientación proporcionada en el Capítulo 7. Se trata de prácticas tales como: integrar la responsabilidad social a sus políticas, cultura organizacional, estrategias y operaciones; crear competencia interna para la responsabilidad social; encargarse de comunicar interna y externamente sobre la responsabilidad social; y examinar periódicamente las acciones y prácticas relacionadas con la responsabilidad social.

Una mayor orientación sobre las materias fundamentales y prácticas de integración de la responsabilidad social está disponible de fuentes autorizadas (Bibliografía) y de varias iniciativas voluntarias y herramientas (algunos ejemplos mundiales se presentan en el Anexo A).

Cuando se acerque y practique responsabilidad social, el objetivo general de una organización es maximizar su contribución al desarrollo sostenible.