

# ISO 26000

RESPONSABILIDAD SOCIAL



ISO 26000 visión general del proyecto



## ISO - Organización Internacional de Normalización

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, incluyendo agricultura, construcción, ingeniería mecánica, manufactura, distribución, transporte, dispositivos médicos, tecnologías de información y comunicación, medio ambiente, energía, gestión de la calidad, evaluación de conformidades y servicios.

ISO sólo desarrolla normas para las que exista un claro requerimiento de 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 trabajar conjuntamente con otros con conocimientos relevantes, como representantes de agencias gubernamentales, laboratorios de pruebas, asociaciones de consumidores, académicos y 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.

\* A finales de septiembre de 2010.





La Norma internacional ISO 26000, *Guía sobre responsabilidad social*, ofrece armonizadamente una guía global pertinente para las organizaciones del sector público y privado de todo tipo, basada en un consenso internacional entre expertos representantes de las principales partes interesadas, por lo que alienta la aplicación de mejores prácticas en responsabilidad social en todo el mundo.

ISO 26000, así como agrega valor al trabajo existente sobre la responsabilidad social (RS), extiende la comprensión y la implementación de la RS mediante:

- El desarrollo de un consenso internacional sobre lo que significa RS y los asuntos de RS que las organizaciones necesitan abordar
- El aporte de una guía para la traducción de los principios en acciones efectivas
- La afinación de 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 ?

ISO 26000 es una Norma internacional ISO que ofrece guía en RS. Está diseñada para ser utilizada por organizaciones de todo tipo, tanto en los sectores público como privado, en los países desarrollados y en desarrollo, así como en las economías en transición. La norma les ayudará en su esfuerzo por operar de la manera socialmente responsable que la sociedad exige cada vez más.

ISO 26000 contiene guías voluntarias, no requisitos, y por lo tanto no es para utilizar como una norma de certificación como la ISO 9001:2008 y la ISO 14001:2004.



## Responsabilidad Social: 7 materias fundamentales



\*La numeración indica el correspondiente número del capítulo en la Norma ISO 26000.

## Por qué es importante ISO 26000 ?

Para las organizaciones la sostenibilidad de los negocios significa no sólo el suministro de productos y servicios que satisfagan al cliente, haciéndolo sin poner en peligro el medio ambiente, sino también operar de una manera socialmente responsable.

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

Por un lado, se han dado una serie de declaraciones de alto nivel sobre principios relacionados con la RS y, por otra parte, hay muchos programas e iniciativas individuales de RS. El desafío es cómo poner en práctica los principios y cómo implementar la RS efectiva y eficazmente incluso cuando la comprensión sobre lo que significa "responsabilidad social" puede variar de un programa a otro. Además, iniciativas anteriores han tendido a centrarse en "responsabilidad social corporativa", mientras que la ISO 26000 proporciona una guía en RS no sólo para las organizaciones empresariales, sino también para las organizaciones del sector público de todo tipo.

La experiencia de ISO está en el desarrollo armonizado de acuerdos internacionales basados en dobles 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).

De ISO 26000 se desprende 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.



Photo : Richard Human

## Cómo ayudará ISO 26000 a las organizaciones ?

ISO 26000 ayudará a todo tipo de organización - independientemente de su tamaño, actividad o ubicación - a operar de una manera socialmente responsable, al proporcionar una guía sobre:

- Conceptos, términos y definiciones relacionados con la responsabilidad social
- Antecedentes, tendencias y características de la responsabilidad social
- Principios y prácticas relativas a la responsabilidad social
- Materias fundamentales y asuntos de responsabilidad social
- Integración, implementación y promoción de un comportamiento socialmente responsable a través de toda la organización y a través de sus políticas y prácticas, dentro de su esfera de influencia
- Identificación y compromiso con las partes interesadas
- Comunicación de compromisos, desempeño y otra información relacionada con la responsabilidad social.



## Qué contiene 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 social

Anexo B – Abreviaturas

Bibliografía

La orientación provista en estas secciones pretende 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 gubernamentales.



## **Cómo se relaciona ISO 26000 con el buen trabajo existente ?**

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

## **Cómo surgió la iniciativa de ISO 26000 ?**

La necesidad de ISO por trabajar en una norma de RS fue identificada por primera vez en 2001 por la ISO/COPOLCO, Comisión de política de los consumidores. En 2003, el Grupo ad hoc de múltiples partes interesadas de ISO en RS que había sido creado por el Directorio Técnico de Gestión (TMB) completó una extensa revisión de las iniciativas y los asuntos de RS en todo el mundo.

En 2004, ISO celebró una conferencia internacional de múltiples partes interesadas sobre si se debería o no lanzar el trabajo en 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/WG SR) para desarrollar la futura norma ISO 26000.



## Qué va a lograr ISO 26000 ?

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

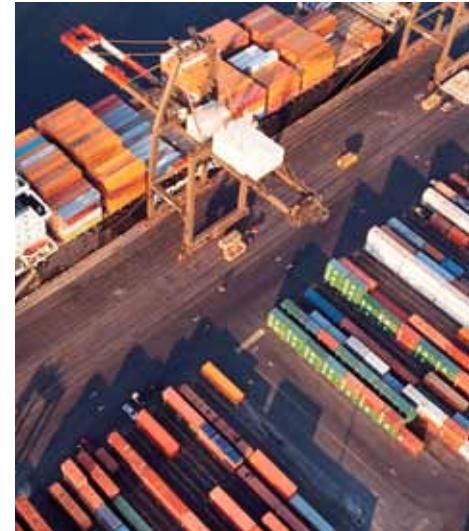
## Quién desarrolló ISO 26000 ?

La membresía al ISO/WG SR fue la más grande y amplia en términos de representación de las partes interesadas de cualquier grupo que se haya conformado para desarrollar un estándar ISO.

Fueron representados seis principales grupos de partes interesadas: 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 de Brasil (ABNT) y Suecia (SIS), que estaba formado por expertos de los organismos miembros de ISO (organismos nacionales de normalización - ONN) y de las organizaciones vinculadas (asociaciones representantes de las empresas, los consumidores o del trabajo, organizaciones intergubernamentales o no gubernamentales). La membresía se limitó a un máximo de seis expertos por ONN y dos expertos por organización vinculada.

En julio de 2010, el ISO/WG SR contaba con 450 expertos participantes y 210 observadores de 99 países miembros de ISO y 42 organizaciones vinculadas.



## Países participantes

Los organismos nacionales de normalización miembros de ISO (ONN) de los siguientes 83 países (las siglas de los ONN aparecen entre paréntesis) designaron expertos para participar:



<b>Alemania</b> (DIN)	<b>Dinamarca</b> (DS)	<b>Jordania</b> (JISM)	<b>Reino Unido</b> (BSI)
<b>Argentina</b> (IRAM)	<b>Ecuador</b> (INEN)	<b>Kazakhstan</b> (KAZMEMST)	<b>República de Corea</b> (KATS)
<b>Armenia</b> (SARM)	<b>Egipto</b> (EOS)	<b>Kenya</b> (KEBS)	<b>República Checa</b> (CNI)
<b>Australia</b> (SA)	<b>Emiratos Árabes Unidos</b> (ESMA)	<b>Kuwait</b> (KOWSMD)	<b>Santa Lucía</b> (SLBS)
<b>Austria</b> (ON)	<b>España</b> (AENOR)	<b>Líbano</b> (LIBNOR)	<b>Serbia</b> (ISS)
<b>Bahreïn</b> (BSMD)	<b>Estados Unidos</b> (ANSI)	<b>Libia</b> (LNCSM)	<b>Singapur</b> (SPRING SG)
<b>Bangladesh</b> (BSTI)	<b>Federación de Rusia</b> (GOST R)	<b>Luxemburgo</b> (ILNAS)	<b>Siria</b> (SASMO)
<b>Barbados</b> (BNSI)	<b>Fiji</b> (FTSQCO)	<b>Malasia</b> (DSM)	<b>Sri Lanka</b> (SLSI)
<b>Bélarus</b> (BELST)	<b>Filipinas</b> (BPS)	<b>Marruecos</b> (SNIMA)	<b>Sudáfrica</b> (SABS)
<b>Bélgica</b> (NBN)	<b>Finlandia</b> (SFS)	<b>Mauricio</b> (MSB)	<b>Suecia</b> (SIS)
<b>Brasil</b> (ABNT)	<b>Francia</b> (AFNOR)	<b>México</b> (DGN)	<b>Suiza</b> (SNV)
<b>Bulgaria</b> (BDS)	<b>Ghana</b> (GSB)	<b>Mongolia</b> (MASM)	<b>Tailandia</b> (TISI)
<b>Canadá</b> (SCC)	<b>Grecia</b> (ELOT)	<b>Nigeria</b> (SON)	<b>Tanzania</b> (TBS)
<b>Camerún</b> (CDNQ)	<b>India</b> (BIS)	<b>Novergie</b> (SN)	<b>Trinidad y Tobago</b> (TTBS)
<b>Chile</b> (SAC)	<b>Indonesia</b> (BSN)	<b>Omán</b> (DGSM)	<b>Túnez</b> (INNORPI)
<b>China</b> (SAC)	<b>Irán</b> (ISIRI)	<b>Países Bajos</b> (NEN)	<b>Turquía</b> (TSE)
<b>Colombia</b> (INCOTEC)	<b>Irlanda</b> (NSAI)	<b>Panamá</b> (COPANIT)	<b>Ucrania</b> (DSSU)
<b>Costa Rica</b> (INTECO)	<b>Israel</b> (SII)	<b>Perú</b> (INDECOPI)	<b>Uruguay</b> (UNIT)
<b>Costa Divoire</b> (CODINORM)	<b>Italia</b> (UNI)	<b>Polonia</b> (PKN)	<b>Vietnam</b> (TCVN)
<b>Croacia</b> (HZN)	<b>Jamaica</b> (JBS)	<b>Portugal</b> (IPQ)	
<b>Cuba</b> (NC)	<b>Japón</b> (JISC)	<b>Qatar</b> (QS)	

## Países observadores

Los miembros de ISO de los 16 países siguientes (las siglas de los ONN aparecen entre paréntesis) observaron el trabajo del ISO/WG SR:

**Azerbaiyán** (AZSTAND)

**Bolivia** (IBNORCA)

**Chipre** (CYS)

**Eslovaquia** (SUTN)

**Estonia** (ESV)

**Guatemala** (COGUANOR)

**Hong Kong, China** (ITCHKSAR)

**Letonia** (LVS)

**Lituania** (LST)

**Malawi** (MBS)

**Nueva Zelanda** (SNZ)

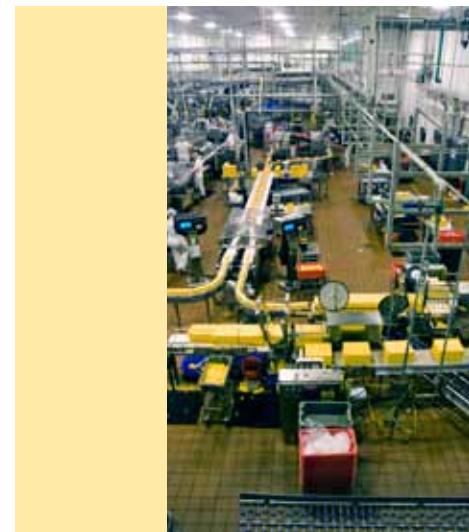
**Palestina** (PSI)

**Rumania** (ASRO)

**Senegal** (ASN)

**Uganda** (UNBS)

**Zimbabwe** (SAZ)



## Organizaciones vinculadas

Las siguientes 42 organizaciones tuvieron el estatus de vinculadas con el ISO/WG SR y designaron expertos para participar en ese trabajo:

### **AccountAbility**

**AICC** (Instituto Africano de Ciudadanía Corporativa)

**AIHA** (Asociación Americana de Higiene Industrial)

**BIAC** (Comité Asesor de Industria y Negocios para la OCDE – Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico)

**CE** (Comisión Europea)

**CI** (Consumidores Internacional)

**CE** (Comisión Europea)

**EBEN** (Red Europea de Ética en los Negocios)

**ECOLOGIA** (Ecologistas Unidos por Iniciativas y Acciones de Organizaciones de Base)

**EFQM** (Fundación Europea para la Gestión de Calidad)

**EIRIS** (Fundación de Servicios de Investigación en Inversión Ética Ltd.)

**FIABCI** (Federación Internacional de Bienes Raíces)

**Forum Empresa/Instituto Ethos**

**FLA** (Asociación de Trabajo Justo)

**GRI** (Iniciativa Global de Reportes)

**IABC** (Asociación Internacional de Comunicadores de Negocios)

**ICC** (Cámara Internacional de Comercio)

**ICMM** (Consejo Internacional de Minería y Metales)

**IEPF** (Instituto de Energía y Medio Ambiente de los Países de Habla Francesa)

**IFAN** (Federación Internacional de Usuarios de Normas)

**IIED** (Instituto Internacional para el Medio Ambiente y el Desarrollo)

**IISD** (Instituto Internacional para el Desarrollo Sostenible)

**INLAC** (Instituto Latinoamericano para el Aseguramiento de Calidad)

**IOE** (Organización Internacional de Empleadores)

**IIPECA** (Asociación Internacional para la Conservación Ambiental en la Industria del Petróleo)

**ISEAL Alliance** (Acreditación y Sello Internacional Social y Ambiental)

**ITUC** (Confederación Internacional Sindical)

**NORMAPME** (Oficina Europea para la Normalización de Artesanías y Comercio con Pequeñas y Medianas Empresas)

**OCDE** (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico)

**OGP** (Asociación Internacional de Productores de Petróleo y Gas)

**OIT** (Organización Internacional del Trabajo)

**OMS** (Organización Mundial de la Salud)

**Red Interamericana de Responsabilidad Social**

**Red Puentes**

**SAI** (Rendición de Cuentas Social Internacional)

**Transparencia Internacional**

**UNEP** (Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente)

**UNSD** (División de las Naciones Unidas para el Desarrollo Sostenible)

**UNCTAD** (Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo)

**Pacto Global de las Naciones Unidas**

**UNIDO** (Organización de las Naciones Unidas para el Desarrollo Industrial)

**WBCSD** (Consejo Mundial de Negocios para el Desarrollo Sostenible)

**WSBI / ESBG** (Instituto Mundial de Cajas de Ahorro / Grupo Europeo de Cajas de Ahorro)

## Vínculos internos ISO

Las siguientes normas ISO desarrolladas por comités técnicos (TC) tuvieron el estatus de vínculo interno con el ISO/WG SR:

**ISO/TC 159**, *Ergonomía*

**ISO/TC 173**, *Productos de apoyo para personas con discapacidad*

**ISO/TC 176**, *Gestión de calidad y aseguramiento de calidad*

**ISO/TC 207**, *Gestión Ambiental*.



Photo: Stuart Forster

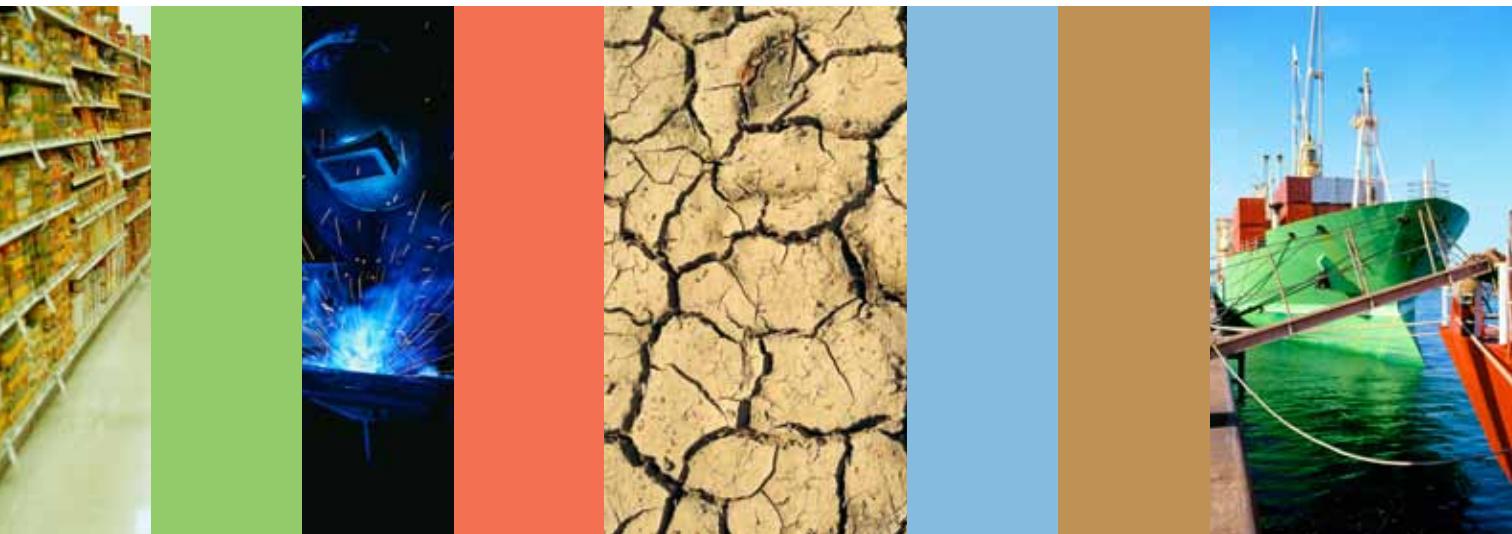
## Recursos

- Organismos nacionales de normalización miembros de ISO, que se enumeran con la información de contacto completa en el sitio web de ISO **[www.iso.org/isomembers](http://www.iso.org/isomembers)**
- El folleto acompañante, *Descubriendo ISO 26000*, que está disponible en los organismos nacionales de normalización y en la Secretaría Central de ISO **[sales@iso.org](mailto:sales@iso.org)**
- El sitio web de ISO **[www.iso.org](http://www.iso.org)**. Ver la página de inicio y hacer clic en la sección “Normas de gestión y liderazgo”. Este folleto y *Descubriendo ISO 26000* pueden obtenerse de forma gratuita como archivos HTML y PDF en esta sección, en **[www.iso.org/sr](http://www.iso.org/sr)**
- *Revista Enfoque ISO+*: **[www.iso.org/isofocus+](http://www.iso.org/isofocus+)**



ISO 26000  
RESPONSABILIDAD SOCIAL





**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)

Producido en español con la autorización de ISO por:



PONTIFICIA UNIVERSIDAD  
CATOLICA  
DE VALPARAISO



**giz**



Deutscher  
Federal Ministry  
for Economic Cooperation  
and Development

© ISO, 2010  
Todos los derechos reservados