



# 26000

Guía sobre responsabilidad social

## Descubriendo

## ISO 26000





*Descubriendo  
ISO 26000 proporciona  
una comprensión  
básica de la Norma  
Internacional voluntaria,  
Guía de responsabilidad  
social.*

Este documento de orientación constituye un pedazo importante para las organizaciones, tanto en el sector público como en el privado, que desean implementar la guía ISO 26000 como un medio para lograr los beneficios de operar de una manera socialmente responsable.



El objetivo de la responsabilidad social es contribuir a un desarrollo sostenible de la sociedad.

## **¿Por qué es importante la responsabilidad social?**

Las organizaciones de todo el mundo, 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 a un desarrollo sostenible.

El compromiso de una organización con el bienestar de la sociedad y el medio ambiente se ha convertido en un criterio central para medir su desempeño general y su capacidad para continuar operando eficazmente. Esto, en parte, es un reflejo del creciente reconocimiento de que necesitamos asegurar ecosistemas saludables, equidad social y buena gobernanza organizacional. En última instancia, las actividades de una organización dependen de la salud de los ecosistemas del mundo. En la actualidad, las organizaciones están sujetas a un mayor escrutinio por parte de sus diferentes partes interesadas.





## **¿Qué beneficios se pueden lograr con la implementación de ISO 26000?**

El desempeño de una organización en materia de responsabilidad social puede influir, entre otras cosas, en:

- Ventaja competitiva
- Reputación
- La capacidad de atraer y retener trabajadores o miembros, clientes y usuarios.
- El mantenimiento de la moral, el compromiso y la productividad de los empleados
- La percepción de los inversores, propietarios, donantes, patrocinadores y la comunidad financiera
- Relaciones con empresas, gobiernos, medios de comunicación, proveedores, pares, clientes y la comunidad en la que opera.

## ¿Quién puede beneficiarse de ISO 26000 y cómo?

ISO 26000 proporciona orientación para todos los tipos de organizaciones, independientemente de su tamaño o ubicación, sobre:

1. Conceptos, términos y definiciones relacionados con responsabilidad social
2. Antecedentes, tendencias y características de la responsabilidad social
3. Principios y prácticas relativos a la responsabilidad social
4. Temas centrales y temas de responsabilidad social
5. Integrar, implementar y promover comportamientos socialmente responsables en toda la organización y, a través de sus políticas y prácticas, dentro de su ámbito de influencia
6. Identificar y comprometerse con las partes interesadas
7. Comunicar compromisos, desempeño y otra información relacionada con la responsabilidad social

ISO 26000 tiene por objeto ayudar a las organizaciones a contribuir al desarrollo sostenible. Las alienta a ir más allá del cumplimiento de la legislación, reconociendo el cumplimiento de la misma.





ISO 26000 busca  
promover un  
entendimiento  
común de  
responsabilidad  
social.

El cumplimiento de la ley es un deber fundamental de cualquier organización y una parte esencial de su programa de responsabilidad social. La norma busca promover un entendimiento común de la responsabilidad social, complementando, pero no reemplazando, otras herramientas e iniciativas existentes. Al aplicar la ISO 26000, las organizaciones deben tener en cuenta la diversidad social, ambiental, legal, cultural, política y organizacional, así como las diferencias en las condiciones económicas, y al mismo tiempo ser coherentes con las normas internacionales de comportamiento.

## **No es para certificación**

ISO 26000 no es una norma de sistema de gestión. No contiene requisitos y, como tal, no puede utilizarse para la certificación. Cualquier oferta para certificar, o declaraciones para certificar, según ISO 26000 sería una tergiversación de su intención y propósito.





## ¿Qué contiene específicamente ISO 26000?

ISO 26000 aborda siete temas centrales de responsabilidad social definidos en la norma y descritos en el siguiente gráfico.

### Responsabilidad social: 7 temas centrales



\*La numeración indica el número correspondiente del capítulo en la norma.

## Esquema de ISO 26000

Título de la Capítulo	Capítulo n°	Descripción del contenido de la Capítulo
Alcance	<b>Capítulo 1</b>	Define el alcance de ISO 26000 e identifica ciertas limitaciones y exclusiones.
Términos y definiciones	<b>Capítulo 2</b>	Identifica y proporciona la definición de términos clave de importancia fundamental para entender la responsabilidad social y para el uso de ISO 26000.
Comprender la responsabilidad social	<b>Capítulo 3</b>	Describe los factores y condiciones importantes que han influido en el desarrollo de la responsabilidad social y que continúan afectando su naturaleza y práctica. También describe el concepto de responsabilidad social en sí mismo – su significado y su aplicación en las organizaciones. El Capítulo incluye orientación para las organizaciones pequeñas y medianas sobre el uso de ISO 26000.
Principios de la responsabilidad social	<b>Capítulo 4</b>	Introduce y explica los principios de la responsabilidad social.
Reconocer la responsabilidad social e involucrarse con las partes interesadas	<b>Capítulo 5</b>	Aborda dos prácticas de responsabilidad social: el reconocimiento por parte de una organización de su responsabilidad social y su identificación y compromiso con sus partes interesadas. Proporciona orientación sobre la relación entre una organización, sus partes interesadas y la sociedad, sobre el reconocimiento de los temas centrales y las cuestiones de responsabilidad social, y sobre la esfera de influencia de una organización.

Título de la Capítulo	Capítulo n°	Descripción del contenido de la Capítulo
Orientación sobre materias fundamentales de responsabilidad social	<b>Capítulo 6</b>	Explica los temas centrales y temas asociados relacionados con la responsabilidad social. Para cada tema central, se ha proporcionado información sobre su alcance, su relación con la responsabilidad social, los principios y consideraciones relacionados, y las acciones y expectativas relacionadas.
Orientación sobre la integración de la responsabilidad social en toda la organización	<b>Capítulo 7</b>	Proporciona orientación sobre la puesta en práctica de la responsabilidad social en una organización. Esto incluye: entender la responsabilidad social de una organización, integrar la responsabilidad social en toda la organización, la comunicación relacionada con la responsabilidad social, mejorar la credibilidad de una organización en materia de responsabilidad social, revisar el progreso y mejorar el desempeño y evaluar las iniciativas voluntarias de responsabilidad social.
Ejemplos de iniciativas voluntarias y herramientas para la responsabilidad social	<b>Anexo A</b>	Presenta una lista no exhaustiva de iniciativas voluntarias y herramientas relacionadas con la responsabilidad social que abordan aspectos de uno o más temas centrales o la integración de la responsabilidad social en una organización.
Términos abreviados	<b>Anexo B</b>	Contiene términos abreviados utilizados en ISO 26000.
Bibliografía	Incluye referencias a instrumentos internacionales autorizados y normas ISO a las que se hace referencia en ISO 26000 como material de referencia.	

## Temas centrales y temas de responsabilidad social tratados en ISO 26000

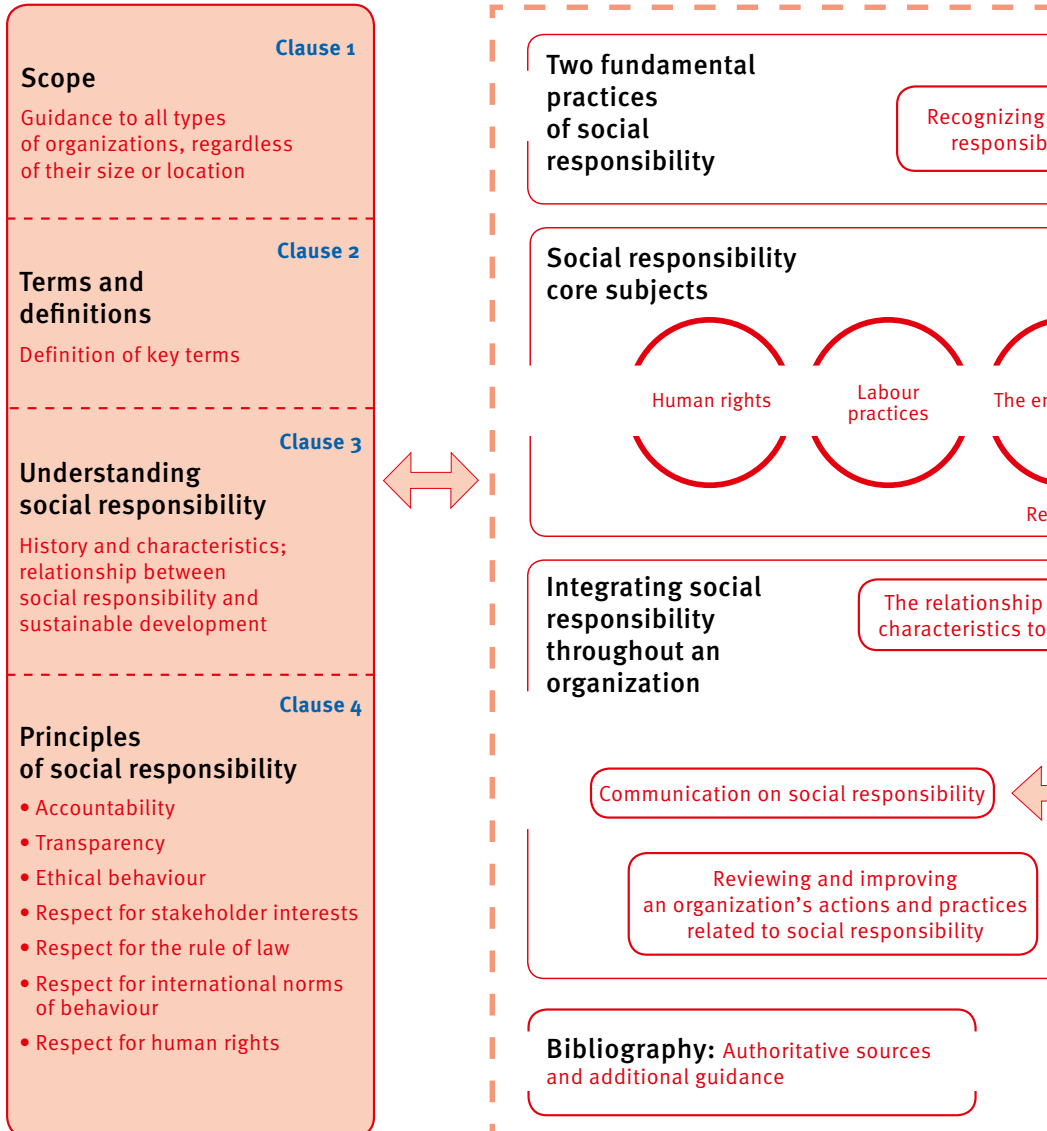
Temas y cuestiones fundamentales	Tratados en el Apartado
Materia fundamental: Gobernanza de la organización	6.2
Materia fundamental: Derechos humanos	6.3
Asunto 1: Debida diligencia	6.3.3
Asunto 2: Situaciones de riesgo para los derechos humanos	6.3.4
Asunto 3: Evitar la complicidad	6.3.5
Asunto 4: Resolución de agravios	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: Empleo 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: 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 del cambio climático y adaptación al mismo	6.5.5
Asunto 4: Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración de hábitats naturales	6.5.6

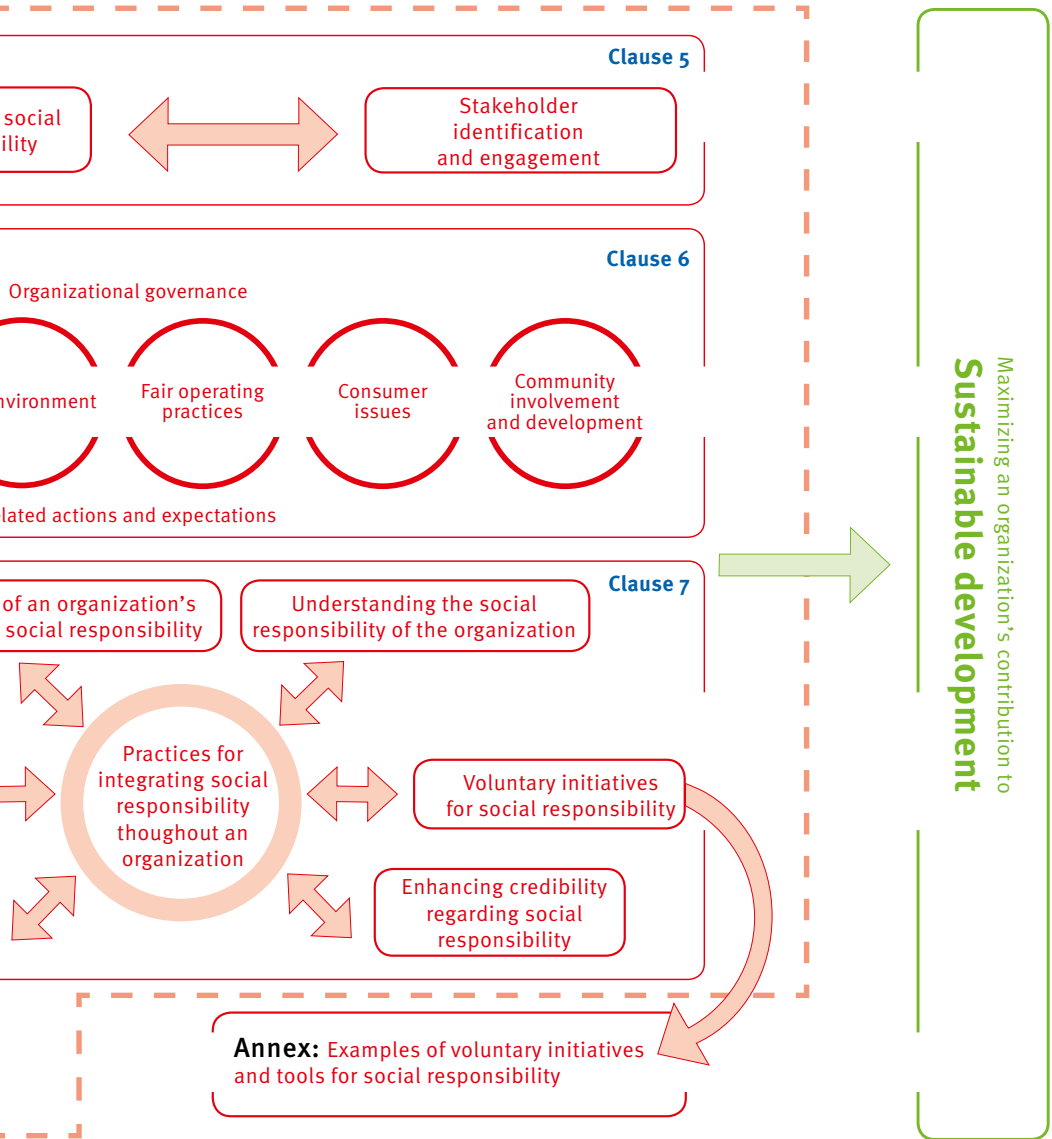


Materia fundamental: Prácticas de operación justas	6.6
Asunto 1: Lucha contra la corrupción	6.6.3
Asunto 2: Participación política responsable	6.6.4
Asunto 3: Competencia leal	6.6.5
Asunto 4: Promoción de la responsabilidad social en la cadena de valor	6.6.6
Asunto 5: Respeto de los derechos de propiedad	6.6.7
Materia fundamental: Cuestiones de consumidores	6.7
Asunto 1: Mercadeo justo, información objetiva e imparcial y prácticas contractuales justas	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: Servicio al consumidor, apoyo y resolución de quejas y disputas	6.7.6
Asunto 5: Protección de datos de los consumidores y privacidad	6.7.7
Asunto 6: Acceso a los servicios esenciales	6.7.8
Asunto 7: Educación y sensibilización	6.7.9
Materia fundamental: Participación y desarrollo de la comunidad	6.8
Asunto 1: Participación de la comunidad	6.8.3
Asunto 2: Educación y cultura	6.8.4
Asunto 3: Creación de empleo y desarrollo de capacidades	6.8.5
Asunto 4: Desarrollo y acceso a la tecnología	6.8.6
Asunto 5: Creación de riqueza e ingresos	6.8.7
Asunto 6: Salud	6.8.8
Asunto 7: Inversión social	6.8.9

# Resumen esquemático de ISO 26000

El siguiente gráfico proporciona una visión general de ISO 26000 que describe la relación entre los diversos Capítulos de la norma.





## ¿Cómo hace una organización para implementar 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 debería revisar los principios de responsabilidad social descritos en la Capítulo 4. En el ejercicio de la responsabilidad social, las organizaciones deben respetar y abordar estos principios, junto con los principios específicos de cada tema central (Capítulo 6). Antes de analizar los temas centrales y los temas de responsabilidad social, así como cada una de las acciones y expectativas relacionadas (Capítulo 6), una organización debe considerar dos prácticas fundamentales de responsabilidad social: reconocer su responsabilidad social dentro de su esfera de influencia, e identificar y comprometerse con sus partes interesadas (Capítulo 5). Una vez que se han comprendido los principios y se han identificado los temas centrales y los temas relevantes y significativos de la responsabilidad social, la organización debe tratar de integrarlos en sus decisiones de negocio y actividades,



Una organización  
debe considerar  
dos prácticas  
fundamentales  
de responsabilidad  
social.





utilizando la orientación proporcionada en el Capítulo 7. Esto implica : integrar la responsabilidad social en sus políticas, cultura organizacional, estrategias y operaciones ; construir la competencia interna para la responsabilidad social ; realizar comunicaciones internas y externas sobre responsabilidad social ; y revisar regularmente estas acciones y prácticas relacionadas con la responsabilidad social.

Se puede obtener más orientación sobre los temas centrales y las prácticas de integración de la responsabilidad social de fuentes fidedignas (Bibliografía) y de diversas iniciativas y herramientas voluntarias (algunos ejemplos se presentan en el Anexo A).

Al abordar y practicar la responsabilidad social, el objetivo general de una organización es maximizar su contribución al desarrollo sostenible.



## **Dónde obtener ISO 26000 y otros recursos**

- ISO 26000 puede adquirirse a través de los organismos miembros nacionales de la ISO, que se enumeran con todos los datos de contacto en el sitio web de la ISO en [www.iso.org/isomembers](http://www.iso.org/isomembers). También se puede comprar en la tienda web de ISO en el sitio 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.
- Puede obtenerse más información en el sitio web de ISO ([www.iso.org/sr](http://www.iso.org/sr)).

Las normas ISO ayudan a derribar las barreras del comercio internacional, lo que facilita el intercambio global y promueve el crecimiento sostenible.

## ¿Qué es ISO?

ISO, la Organización Internacional de Normalización, desarrolla Normas Internacionales en un proceso abierto, imparcial y basado en el consenso.



## Otros enlaces útiles

- *ISOfocus*, La revista insignia de ISO se publica seis veces al año en inglés, francés y español.  
[www.iso.org/isofocus](http://www.iso.org/isofocus)
- Videos de ISO  
[www.youtube.com/PlanetISO](http://www.youtube.com/PlanetISO)
- Síguenos en Twitter  
[www.twitter.com/isostandards](http://www.twitter.com/isostandards)
- Únete a nosotros en Facebook  
[www.facebook.com/isostandards](http://www.facebook.com/isostandards)



## Organización Internacional de Normalización

Secretaría central de ISO  
Ch. de Blandonnet 8  
Case Postale 401  
CH – 1214 Vernier, Ginebra  
Suiza

**iso.org**

© ISO, 2014  
Todos los derechos reservados  
Traducción al español por COPANT  
ISBN 978-92-67-30973-6

