

Cuadernos de la Cátedra "la Caixa" de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo

Nº 11  
Junio de 2011

# ISO 26000, UNA GUÍA PARA LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LAS ORGANIZACIONES

**Antonio Argandoña**

Profesor, Cátedra "la Caixa" de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo

**Ricardo Isea Silva**

Cátedra "la Caixa" de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo



Cuaderno N° 11 - Junio de 2011

## ISO 26000, UNA GUÍA PARA LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LAS ORGANIZACIONES

1. INTRODUCCIÓN	7
2. ¿QUÉ ES LA ISO 26000?	8
3. BREVE HISTORIA DE LA ISO 26000	9
4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES RELACIONADOS CON LA RESPONSABILIDAD SOCIAL	11
5. ESTRUCTURA DE LA ISO 26000	12
6. CARACTERÍSTICAS MÁS RELEVANTES DE LA ISO 26000	13
6.1. Algunas críticas a la Guía	14
7. LOS SIETE PRINCIPIOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL	16
7.1. Rendición de cuentas	16
7.2. Transparencia	16
7.3. Comportamiento ético	16
7.4. Respeto a los intereses de las partes interesadas	16
7.5. Respeto al principio de legalidad	17
7.6. Respeto a la normativa internacional de comportamiento	17
7.7. Respeto a los derechos humanos	17
8. PRINCIPALES MATERIAS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL	18
8.1. Gobernanza de la organización	18
8.2. Derechos humanos	19
8.3. Prácticas laborales	20
8.4. El medio ambiente	20
8.5. Prácticas justas de operación	21
8.6. Asuntos de consumidores	22
8.7. Participación activa y desarrollo de la comunidad	23

9. CÓMO INTEGRAR LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LA ORGANIZACIÓN	24
9.1. Características de una organización en relación con la responsabilidad social	24
9.2. Comprender la responsabilidad social de una organización	24
9.3. Prácticas para integrar la responsabilidad social en toda la organización	26
9.4. Comunicación sobre responsabilidad social	27
9.5. La credibilidad en materia de responsabilidad social	28
9.6. Seguimiento y mejora continua de las acciones y prácticas de responsabilidad social	29
9.7. Iniciativas voluntarias de responsabilidad social	29
10. CONCLUSIÓN	30
ANEXO. TERMINOLOGÍA PROPIA DE LA ISO	31
REFERENCIAS	33
ÍNDICE DE RECUADROS	
Recuadro 1. La ISO, en resumen	7
Recuadro 2. Etapas de la ISO 26000	10
Recuadro 3. La ISO 26000 y la cuestión de la certificación	14



# 1. INTRODUCCIÓN<sup>1</sup>

Cada vez más, las organizaciones y sus partes interesadas reconocen que adoptar un comportamiento socialmente responsable es tan necesario como beneficioso. Tal y como vimos en el número 9 de esta serie de Cuadernos, "La comunicación y la medición de la RSE", los impactos en el entorno social y medioambiental son una parte fundamental del desempeño de cualquier organización.

Además de contribuir al desarrollo sostenible, un comportamiento socialmente responsable puede producir mejoras en aspectos clave de la organización: su ventaja competitiva, su reputación, su capacidad para atraer y retener trabajadores, clientes y usuarios, así como su productividad y la percepción por parte de los inversores de la organización, y sus relaciones con las partes interesadas.

Sin embargo, cuando una organización se plantea cómo integrar la responsabilidad social (RS) en sus actividades diarias, a menudo no tiene muy claro de dónde sacar la información y cómo proceder. La diversidad de códigos y estándares nacionales en RS, muchas veces no del todo compatibles entre sí, crea confusión para los directivos de las organizaciones, que no saben a qué norma acudir.

El objeto del presente Cuaderno es ofrecer a los directivos de organizaciones de cualquier tipo – privadas, públicas y no gubernamentales– un resumen de la Guía ISO 26000, la primera norma verdaderamente universal de responsabilidad social.

## RECUADRO 1. LA ISO, EN RESUMEN

La Organización Internacional para la Estandarización (ISO, por sus siglas en inglés -International Organization for Standardization) es una institución no gubernamental integrada por representantes de organizaciones de normalización y estandarización de todo el mundo para la elaboración de normas internacionales industriales y comerciales.

La ISO desarrolla estándares voluntarios que proporcionan valor añadido a todas aquellas organizaciones que busquen mejorar aspectos clave de su desempeño, como la calidad, la ecología, la seguridad, la economía, la fiabilidad, la compatibilidad, la interoperabilidad, la eficiencia y la efectividad, entre otros.

Los estándares ISO contribuyen al desarrollo del comercio internacional, la diseminación del conocimiento, el intercambio de los avances tecnológicos y las buenas prácticas de gestión. Asimismo, están diseñados para proteger a consumidores y usuarios.

El trabajo de la ISO, formada por 163 miembros de países de todo el mundo, se desarrolla con la participación de los sectores industrial, técnico y empresarial, además de en colaboración con representantes de los Gobiernos, organizaciones de consumidores, académicos y laboratorios de ensayos

Para más información, véase <http://www.iso.org/iso/home.htm>

Además de contribuir al desarrollo sostenible, un comportamiento socialmente responsable puede producir mejoras en aspectos clave de la organización.

Sin embargo, cuando una organización se plantea cómo integrar la responsabilidad social (RS) en sus actividades diarias, a menudo no tiene muy claro de dónde sacar la información y cómo proceder.

El objeto del presente Cuaderno es ofrecer a los directivos de organizaciones y empresas un resumen de la Guía ISO 26000, la primera norma verdaderamente universal de responsabilidad social.

<sup>1</sup> Este Cuaderno está basado en la Guía de responsabilidad social ISO 26000 (traducción oficial), 2010.

## 2. ¿QUÉ ES LA ISO 26000?

**La ISO 26000 brinda directrices sobre los principios, materias fundamentales y asuntos relacionados con la responsabilidad social y sobre cómo pueden ponerlos en práctica las organizaciones.**

**Se dirige a todo tipo de organizaciones, privadas, públicas y no gubernamentales, sea cual sea su tamaño, sector o ubicación geográfica.**

Esta norma es el fruto de un trabajo de casi diez años que culminó el 1 de noviembre de 2010 con la publicación de la ISO 26000, bajo el título "Guía de responsabilidad social", y que está llamada a tener una gran relevancia en el mundo de la responsabilidad social.

La ISO 26000 brinda directrices sobre los principios, materias fundamentales y asuntos relacionados con la responsabilidad social y sobre cómo pueden ponerlos en práctica las organizaciones. Se dirige a todo tipo de organizaciones, privadas, públicas y no gubernamentales, sea cual sea su tamaño, sector o ubicación geográfica. La idea es que cualquier organización que quiera incorporar criterios de responsabilidad social en sus actividades cotidianas pueda contar con un estándar universalmente consensuado para tal propósito.

Si bien antes de la publicación de la ISO 26000 ya existía una amplia gama de códigos de responsabilidad social, la mayor parte se enfocaban hacia un determinado tipo de organización y/o sector. El valor añadido de la ISO 26000 es, pues, que por primera vez se logra establecer un consenso global en torno a: 1) qué principios, materias fundamentales y asuntos de responsabilidad social deberían ser tenidos en cuenta por cualquier organización; y, 2) qué debería hacer la organización para poner en práctica la RS. En este sentido, la ISO 26000 logra sintetizar una gran diversidad de criterios en una sola norma internacional, coherente y al alcance de todos.

### 3. BREVE HISTORIA DE LA ISO 26000

En abril de 2001, el comité ISO sobre política de los consumidores (COPOLCO) publicó un informe sobre el valor de los estándares de responsabilidad social corporativa (RSC). En él se concluyó que, desde una perspectiva del consumidor, la ISO estaba capacitada para emprender un estándar internacional de RS. COPOLCO sugirió entonces la necesidad de que la ISO configurara un grupo consultivo que involucrara a las principales partes interesadas con el objeto de investigar el tema en profundidad.

A partir de ahí que se creó el grupo consultivo de la ISO (SAG) para asesorar al Comité Técnico de Gerencia de la ISO (TMB) sobre responsabilidad social.

En junio de 2004 se celebró la conferencia internacional de la ISO sobre RS, organizada en Estocolmo por el Instituto Sueco de Normalización (SIS), que contó con 355 participantes de 66 países (33 desarrollados y 33 en desarrollo) y múltiples sectores (público, privado y sociedad civil). El objeto de la conferencia era debatir sobre si la ISO debía asumir el trabajo sobre RS de las organizaciones y, de ser así, de qué manera debía hacerse. Con un resultado favorable, los días 24 y 25 de junio, el TMB aprobó dicha propuesta y la necesidad de llevar a cabo un estudio de viabilidad adicional.

Fruto del informe del SAG y de los alentadores resultados de Estocolmo, el consejo de gestión técnica de la ISO (TMB) propuso la creación de un nuevo grupo de trabajo (ISO/TMB/WG/SR) para elaborar un documento definitivo que brindase las directrices voluntarias sobre RS. Así, se propuso la elaboración de un estándar no certificable sobre la implementación de prácticas de RS y en cuanto al cumplimiento de las organizaciones de las directrices del documento.

El TMB asignó el liderazgo del grupo ISO/TMB/WG/SR a los institutos nacionales de normalización de Brasil (ABNT) y Suecia (SIS). Esta idea de hermanar las representaciones de un país desarrollado con la de un país en desarrollo pretendía fortalecer las sinergias entre regiones, así como otorgar un mayor protagonismo a los países en desarrollo que, por aquel entonces, suponían 110 de los 156 países miembros de ISO.

En enero de 2005, el ISO/TMB/WG/SR dio comienzo a su trabajo.

#### Conferencias del grupo de trabajo ISO/TMB/WG/SR

Para ir dando forma al documento definitivo, se celebraron conferencias internacionales sucesivas: Salvador de Bahía y Bangkok (2005), Lisboa (2006), Sidney y Viena (2007), Santiago de Chile (2008), Quebec (2009) y Copenhague (2010).

El grupo de trabajo ISO/TMB/WG/SR, así como cada uno de sus subgrupos, estuvieron presididos por dos representantes cada uno, uno de un país desarrollado y otro de un país en desarrollo. Y, al igual que con la selección de los representantes de países, se intentó que la participación de las partes interesadas fuese equilibrada, esto es, que hubiese una contribución equitativa de grupos de consumidores, industria, Gobierno, ONG, servicios, apoyo, investigación, consultores, academia y organismos nacionales de normalización, distribuidos en seis grupos de interés. También se adoptaron disposiciones específicas para lograr un equilibrio de género.

En total, el grupo de trabajo ISO/TMB/WG/SR contó con la participación de alrededor de 450 expertos y 210 observadores de 99 países, y 42 organizaciones internacionales y regionales.

En abril de 2001, el comité ISO sobre política de los consumidores (COPOLCO) publicó un informe sobre el valor de los estándares de responsabilidad social corporativa (RSC).

En junio de 2004 se celebró la conferencia internacional de ISO sobre RS, organizada en Estocolmo por el Instituto Sueco de Normalización (SIS) y que contó con 355 participantes de 66 países y múltiples sectores (público, privado y sociedad civil).

El grupo de trabajo ISO/TMB/WG/SR, así como cada uno de sus subgrupos, estuvieron presididos por dos representantes cada uno, uno de un país desarrollado y otro de un país en desarrollo.

En resumen, la ISO 26000 fue el resultado de un largo proceso de documentación, recogida de opiniones, discusión, homogeneización de posturas y esfuerzos para alcanzar un consenso.

Ello explica que esta Guía sea una excelente síntesis de las ideas, sugerencias y debates que se han ido generando en torno a la RS durante los últimos años, evitando posiciones extremas.

## RECUADRO 2. ETAPAS DE LA ISO 26000

1. Propuesta
2. Borrador de trabajo. Crear consenso entre expertos
3. Borrador del Comité. Crear consenso nacional, votar
4. Borrador de la norma internacional. Crear consenso nacional, votar
5. Borrador final de la norma internacional. Crear consenso nacional, votar
6. Aprobación en Copenhague

**2010: publicación el 1 de noviembre**

En resumen, la ISO 26000 fue el resultado de un largo proceso de documentación, recogida de opiniones, discusión, homogeneización de posturas y esfuerzos para alcanzar un consenso, lo que explica que esta Guía sea una excelente síntesis de las ideas, sugerencias y debates que se han ido generando en torno a la RS durante los últimos años, evitando posiciones extremas. Por esta razón, puede estar llamada a prestar un gran servicio para las organizaciones y la sociedad.

## 4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES RELACIONADOS CON LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

El capítulo 2 de la ISO 26000 contiene las definiciones que se usan en la Guía. Algunas de las más importantes son las siguientes:

- **Responsabilidad social:** "responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medio ambiente, mediante un comportamiento ético y transparente que:
  - o tome en consideración los intereses de sus partes interesadas;
  - o cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento; y
  - o esté integrada en toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones" (Cap. 2, Apdo. 2.18).
- **Desarrollo sostenible:** "desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades" (Cap. 2, Apdo. 2.23).
- **Comportamiento ético:** "comportamiento acorde con los principios de correcta o buena conducta aceptados en el contexto de una situación determinada y que es coherente con la normativa internacional de comportamiento" (Cap. 2, Apdo. 2.7).
- **Normativa internacional de comportamiento:** "expectativas de comportamiento organizacional socialmente responsable derivadas del derecho internacional consuetudinario, principios de derecho internacional generalmente aceptados o acuerdos intergubernamentales, reconocidos de manera universal" (Cap. 2, Apdo. 2.11).
- **Organización:** "entidad o grupo de personas e instalaciones con responsabilidades, autoridades y relaciones establecidas y objetivos identificables" (Cap. 2, Apdo. 2.12).
- **Gobernanza de la organización:** "sistema por el cual una organización toma e implementa decisiones con el fin de lograr sus objetivos" (Cap. 2, Apdo. 2.13).
- **Esfera de influencia:** "ámbito/alcance de una relación política, contractual, económica o de otra índole, a través de la cual una organización tiene la capacidad de afectar las decisiones o actividades de individuos u organizaciones" (Cap. 2, Apdo. 2.19).
- **Impacto de una organización:** "cambio positivo o negativo que se genera en la sociedad, en la economía o el medio ambiente, producido, en su totalidad o parcialmente, como consecuencia de las actividades pasadas y presentes de una organización" (Cap. 2, Apdo. 2.9).
- **Involucramiento con las partes interesadas:** "actividad llevada a cabo para crear oportunidades de diálogo entre una organización y una o más de sus partes interesadas" (Cap. 2, Apdo. 2.21).
- **Debida diligencia:** "proceso exhaustivo y proactivo para identificar los impactos negativos reales y potenciales de carácter social, ambiental y económico de las decisiones y actividades de una organización a lo largo del ciclo de vida completo de un proyecto o de una actividad de la organización, con el objeto de evitar y mitigar dichos impactos negativos" (Cap. 2, Apdo. 2.4).
- **Iniciativa de responsabilidad social:** "programa o actividad dedicados expresamente a cumplir un objetivo particular relacionado con la responsabilidad social" (Cap. 2, Apdo. 2.10).

## 5. ESTRUCTURA DE LA ISO 26000

En la introducción de la ISO 26000 (pág. viii), se presentan el esquema y una breve explicación de cada uno de los capítulos de la Guía. Así:

**Capítulo 1. Objeto y campo de aplicación.** Define el objeto y el campo de aplicación de la Guía e identifica algunas limitaciones y exclusiones.

**Capítulo 2. Términos y definiciones.** Identifica y proporciona el significado de los términos clave en la RS y para el uso de la Guía.

**Capítulo 3. Comprender la responsabilidad social.** Describe los factores que afectan a la naturaleza y la práctica de la RS. Explica qué es la RS y cómo se aplica a las organizaciones. Incluye una orientación para pequeñas y medianas organizaciones sobre el uso de la Guía.

**Capítulo 4. Principios de la responsabilidad social.** Introduce y explica los siete principios de la RS.

**Capítulo 5. Reconocer la responsabilidad social e involucrarse con las partes interesadas.** Aborda el reconocimiento por parte de la organización de su RS, y la identificación y el involucramiento con sus partes interesadas. Brinda orientación sobre la relación entre una organización, sus partes interesadas y la sociedad, sobre el reconocimiento de las materias fundamentales y los asuntos de RS y sobre la esfera de influencia de la organización.

**Capítulo 6. Orientación sobre materias fundamentales de responsabilidad social.** Explica las materias fundamentales relacionadas con la RS y sus asuntos asociados. Se proporciona información sobre el alcance de cada materia fundamental, su relación con la RS, los principios y las consideraciones relacionadas y las acciones y expectativas relacionadas.

**Capítulo 7. Orientación sobre la integración de la responsabilidad social en toda la organización.** Proporciona orientación sobre cómo poner en práctica la RS en una organización. Incluye ideas sobre la comprensión y la integración de la RS, su comunicación, el aumento de la credibilidad, la revisión del progreso y la mejora del desempeño y la evaluación de iniciativas voluntarias en RS.

**Anexo A. Ejemplos de iniciativas voluntarias y herramientas para la responsabilidad social.** Presenta un listado no exhaustivo (aunque muy completo) de iniciativas y herramientas voluntarias relacionadas con la RS, que aborda aspectos de una o más materias fundamentales o de la integración de la RS en toda la organización.

**Anexo B. Abreviaturas.** Contiene las abreviaturas utilizadas en la Guía.

**Bibliografía.** Incluye referencias a instrumentos internacionales reconocidos y normas ISO a las que se hace referencia en el cuerpo de la Guía, como fuente de consulta. En cualquier caso, no se trata de una bibliografía completa sobre RS.

## 6. CARACTERÍSTICAS MÁS RELEVANTES DE LA ISO 26000

La ISO 26000 se ha definido como un estándar universal de RS. Ahora bien, ¿cuáles son las características más relevantes de esta Guía? A continuación se resumen los rasgos más destacados:

- Desde el punto de vista del alcance geográfico, es una norma global, pensada para todo el mundo; se dirige a todo tipo de organizaciones, sin importar si operan en países desarrollados o en países en desarrollo.
- Es un estándar único, aplicable tanto a empresas comerciales como a instituciones públicas, sindicatos, partidos políticos, organizaciones sin ánimo de lucro, etc., grandes y pequeñas, públicas y privadas –de hecho, la ISO 26000 no habla de empresas, sino de organizaciones. De alguna manera, esto confirma que la responsabilidad social no es solo corporativa o de la empresa, sino de todas las organizaciones de la sociedad.
- Ha sido elaborada por consenso (que no significa unanimidad: ver Anexo). Esto no garantiza una aceptación total, pero sí, al menos, una oposición moderada.
- Como consecuencia de todo lo anterior, ofrece una idea universal de la RS. Aunque esta concepción ha sido criticada, la idea de que existe una única RS para todo tipo de organizaciones, en todos los sectores y en todos los países, viene reforzada por esta Guía.
- La ISO 26000 no es una norma jurídica, de cumplimiento obligatorio. Es decir, lo que contiene son orientaciones, no requisitos. Su lenguaje es el de la recomendación (las organizaciones "deberían" hacer tal o cual cosa), no el de la imposición (las organizaciones "deben" hacer esto o aquello).
- Es, pues, una norma voluntaria (aunque esta afirmación no aparece con esta claridad en el texto de la Guía). De alguna manera, se confirma el punto de vista ampliamente mayoritario entre expertos y empresarios de que va más allá de la ley.
- No está elaborada para ser certificada: como no establece especificaciones obligatorias, no puede afirmarse si una organización cumple o no lo que dice la norma y, por tanto, un auditor externo no puede certificarlo (véase el Recuadro 3 para una discusión acerca de la certificación).
- No es un sistema de gestión, y es compatible con otras normas y/o sistemas de gestión ya existentes o que puedan crearse en el futuro, tanto en el ámbito de la RS como en otros: calidad, salud e higiene en el trabajo, medio ambiente, derechos humanos, etc.
- Trata de hacer operativa la RS. Asiste a las organizaciones en su implementación, mantenimiento y mejora de los marcos y estructuras.
- Ofrece una visión de conjunto de la RS.
- Usa un lenguaje fácil de comprender y de usar. De esta forma, su uso no requiere de servicios especiales de consultoría, auditorías o procesos de formación.
- Contiene muchas sugerencias, ideas e indicaciones sobre cómo ponerla en práctica, desde la elaboración de los grandes objetivos de la organización, la identificación y el compromiso con las partes interesadas, hasta las últimas etapas de la RS, como la comunicación, la mejora continua y la credibilidad de los informes y declaraciones de RS.

Desde el punto de vista del alcance geográfico, es una norma global, pensada para todo el mundo; se dirige a todo tipo de organizaciones, sin importar si operan en países desarrollados o en países en desarrollo.

Es un estándar único, aplicable tanto a empresas comerciales como a instituciones públicas, sindicatos, partidos políticos, organizaciones sin ánimo de lucro, etc., grandes y pequeñas, públicas y privadas.

La ISO 26000 no es una norma jurídica, de cumplimiento obligatorio. Es decir, lo que contiene son orientaciones, no requisitos.

Trata de hacer operativa la RS. Asiste a las organizaciones en su implementación, mantenimiento y mejora de los marcos y estructuras.

### RECUADRO 3. LA ISO 26000 Y LA CUESTIÓN DE LA CERTIFICACIÓN<sup>1</sup>

La posibilidad y conveniencia de que un estándar universal de RS, como la ISO 26000, pueda ser certificable, ha sido un tema de debate en los círculos de expertos y responsables de organizaciones y empresas.

Por un lado, se argumenta que la certificación puede ser un mecanismo útil para difundir información acerca de cuáles son las organizaciones o empresas cuyas estrategias, políticas y operaciones están en consonancia con los criterios de la RS. De acuerdo con esta postura, se beneficiaría a los consumidores (quienes podrían disponer de la información necesaria para beneficiarse de un consumo responsable); a las empresas de la cadena de suministro (que podrían obtener información, a menor coste, del desempeño de otras empresas en materia de RS y así poder elegir priorizar sus relaciones de acuerdo con este criterio); a los inversores socialmente responsables; y a la sociedad en general.

Sin embargo, los detractores aducen que la certificación puede generar incentivos perversos: las empresas pueden enfocarse en la búsqueda de buenos indicadores y desinteresarse por el desempeño real en RS. Adicionalmente, la certificación podría emplearse como un mecanismo coercitivo por parte de los auditores y/o generar una industria de certificación que actúe, sobre todo, en pro de su beneficio económico. También hay quienes sostienen que la certificación puede ser una excusa para bloquear la entrada de productos o servicios que no estén certificados y, por tanto, puede representar una barrera al comercio internacional –argumento este que preocupa mucho en los países emergentes.

En todo caso, la Guía deja muy claro que su espíritu, objetivos y alcance es el de orientar, y no el de certificar o imponer. De hecho, la ISO 26000 afirma: *"Esta Norma Internacional proporciona orientación a los usuarios; no es adecuada ni pretende servir para propósitos de certificación. Cualquier oferta de certificación de la Norma ISO 26000, o petición para obtener una certificación conforme a la Norma ISO 26000, se consideraría una tergiversación del propósito e intención de esta Norma Internacional"* (pág. viii).

<sup>1</sup> Para ampliar la información sobre el debate en torno al tema de la certificación de la ISO 26000, véase Castka y Balzarova (2008), "Social responsibility standardization – Guidance or reinforcement through certification", *Human Systems Management* 27, 231–242.

Como cualquier iniciativa internacional en la que confluye una gran diversidad de partes interesadas, con necesidades y perspectivas heterogéneas, la ISO 26000 ha sido objeto de crítica.

Desde que la ISO trabaja en estándares técnicos, y no en cuestiones políticas, algunos cuestionan la capacidad de la organización para brindar directrices universales en materia de RS.

## 6.1. ALGUNAS CRÍTICAS A LA GUÍA

Como cualquier iniciativa internacional en la que confluye una gran diversidad de partes interesadas, con necesidades y perspectivas heterogéneas, la ISO 26000 ha sido objeto de crítica. Se recogen aquí algunas de las críticas más frecuentes:

### Al proceso:

- Representación incompleta en muchos grupos de trabajo. A pesar de ser el estándar con mayor participación de representantes de países y sectores, algunos argumentan que no estuvieron representados todos los sectores de todos los países.
- Desde que la ISO trabaja en estándares técnicos, y no en cuestiones políticas, algunos cuestionan la capacidad de la organización para brindar directrices universales en materia de RS.
- Al dar acceso a los consultores en la fase de elaboración de la Guía, hubo quienes llamaron la atención acerca de un posible conflicto de intereses, dado que esos consultores podrían presionar por hacer certificable la ISO 26000.

### Al resultado:

- Riesgo de "estandarizar" la RS: homogeneizar criterios de RS para organizaciones heterogéneas puede crear problemas a la hora de implementar la Guía.
- No reconoce la realidad de muchas pequeñas y medianas empresas, sino que está pensada para empresas que cuenten con una infraestructura y unos recursos suficientes para su implementación.
- El texto es voluminoso, y el contenido muy generalista. No facilita la contemplación de las particularidades de las empresas.
- Como es una norma voluntaria, no vinculante, no hay nada que garantice que las organizaciones, efectivamente, vayan a implementar la norma.
- Al tratarse de una norma universal, es poco sensible a las peculiaridades culturales de cada país.
- Su enfoque preventivo, más que correctivo, puede restarle potencia.
- A pesar de tratarse de una norma voluntaria, no reconoce un papel relevante para los Estados.
- Puede resultar una amenaza para la libre competencia, si, por ejemplo, los Estados exigiesen su cumplimiento como condición para que las empresas sean admitidas en concursos para concesiones o contratos.
- El uso del término "esfera de influencia" se puede entender como una injerencia de la empresa en las actividades de otras organizaciones.
- A pesar de no ser certificable, su utilización como base para certificaciones es posible.
- El coste del documento (192 FS, unos 250 €) es elevado.
- Se puede manipular como una barrera al libre comercio y a la libre competencia.
- No está claro cómo se puede compaginar con futuros estándares sobre la materia que se puedan proponer.

Como puede verse, algunas de estas críticas son objetivas, pero la mayoría hacen referencia a problemas hipotéticos, que no tienen por qué darse. En todo caso, la eficacia de la ISO 26000 deberá comprobarse en la práctica, a partir de su uso.

El uso del término "esfera de influencia" se puede entender como una injerencia de la empresa en las actividades de otras organizaciones.

Como puede verse, algunas de estas críticas son objetivas, pero la mayoría hacen referencia a problemas hipotéticos, que no tienen por qué darse. En todo caso, la eficacia de la ISO 26000 deberá comprobarse en la práctica, a partir de su uso.

## 7. LOS SIETE PRINCIPIOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

En el espíritu de la ISO 26000, la idea de que una organización adopte una conducta socialmente responsable surge de la necesidad de su contribución al desarrollo sostenible.

Aunque no pretende dar una lista definitiva de principios de RS, la ISO 26000 aconseja adoptar, como mínimo, estos siete, a fin de facilitar la integración de la RS en toda la organización.

La ISO 26000 aconseja a las organizaciones ser transparentes en aquellas actividades que desarrolla y afectan a la sociedad y al medio ambiente.

La Guía señala que la organización debería respetar y atender los intereses y requerimientos de sus partes interesadas.

En el espíritu de la ISO 26000, la idea de que una organización adopte una conducta socialmente responsable surge de la necesidad de su contribución al desarrollo sostenible. En este apartado, llevaremos a cabo un repaso de los siete principios básicos de RS que, según la Guía, toda organización debería tener en cuenta para maximizar dicha contribución.

Aunque no pretende dar una lista definitiva de principios de RS, la ISO 26000 aconseja adoptar, como mínimo, estos siete, a fin de facilitar la integración de la RS en toda la organización. La importancia de estos principios es la misma, es decir, que ninguno tiene prioridad sobre otro.

### 7.1. RENDICIÓN DE CUENTAS

La rendición de cuentas es una cuestión fundamental para poder llevar a cabo una correcta integración de la RS. La ISO 26000 invita a la organización a rendir cuentas por los impactos económicos, sociales y ambientales de su actuación, lo cual también implica asumir responsabilidad por sus impactos negativos y el compromiso de tomar las medidas pertinentes para repararlos y evitar repetirlos. La Guía también invita a las organizaciones a aceptar el escrutinio público de sus actividades y a asumir un papel activo en responder a dicho escrutinio.

### 7.2. TRANSPARENCIA

El argumento de que las organizaciones deben operar con transparencia ha ido ganando relevancia en el ámbito de la RS. La ISO 26000 aconseja a las organizaciones ser transparentes en aquellas actividades que desarrolla y afectan a la sociedad y al medio ambiente. De este modo, sugiere que la organización debería suministrar toda la información que requieran las partes interesadas, en un lenguaje accesible e inteligible. El principio excluye, sin embargo, que se publique la información protegida por la propiedad intelectual o la que pueda causar incumplimientos de obligaciones legales.

### 7.3. COMPORTAMIENTO ÉTICO

La RS de una organización tiene mucho que ver con la ética de su comportamiento. Por ello, la ISO 26000 postula que, para tener un impacto verdaderamente positivo en el desarrollo sostenible, la organización debería regirse por criterios de honestidad, equidad e integridad, lo que significa que la empresa no debería perseguir únicamente el beneficio económico, sino también tratar de maximizar los impactos positivos en su entorno social y medioambiental, y minimizar los negativos.

### 7.4. RESPETO A LOS INTERESES DE LAS PARTES INTERESADAS

La Guía señala que la organización debería respetar y atender los intereses y requerimientos de las partes interesadas. Esto es así porque, aun cuando los objetivos de una empresa puedan circunscribirse a los intereses de sus dueños, existe un conjunto de actores o partes interesadas que, si bien no forman parte de la empresa, tienen unas necesidades y unos intereses legítimos que pueden verse afectados por las actividades de la empresa. La ISO 26000 recomienda tener en cuenta a estos grupos de interés a la hora de operar y tomar decisiones.

## **7.5. RESPETO AL PRINCIPIO DE LEGALIDAD**

La ISO 26000 aconseja respetar el principio de legalidad o supremacía del derecho, lo que pasa por reconocer que ningún individuo u organización tiene la potestad de actuar fuera de la ley. En el ámbito de la RS, el respeto al principio de legalidad significa que la organización debería respetar y cumplir las leyes y regulaciones aplicables y, por tanto, debería tomar las medidas necesarias para estar al corriente y cumplir la legislación vigente en materia de RS.

## **7.6. RESPETO A LA NORMATIVA INTERNACIONAL DE COMPORTAMIENTO**

Yendo más allá del cumplimiento de la ley de los países en los que opera, la ISO 26000 invita a respetar la normativa internacional de comportamiento aun cuando la normativa nacional, a la que esté sujeta, no contemple las salvaguardas sociales y medioambientales. Y para el caso de que la ley de su jurisdicción entre en colisión con la normativa internacional, la organización debería revisar la naturaleza de sus relaciones y actividades en esa jurisdicción y evitar ser cómplice de comportamientos que no sean compatibles con la normativa internacional de RS.

## **7.7. RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS**

Finalmente, la Guía apunta que la organización debería respetar los derechos humanos, así como reconocer su importancia y universalidad, es decir, que estos derechos son aplicables a todos los individuos de todos los países y culturas. Y, en el caso de que los derechos humanos no sean garantizados en su ámbito de actuación, bien sea por un vacío legal o por prácticas inadecuadas, la organización debería hacer todo lo que esté a su alcance para respetar y proteger esos derechos.

## 8. PRINCIPALES MATERIAS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

La ISO 26000 identifica siete materias fundamentales de RS que toda organización debería considerar en su estrategia de integración de la RS.

En cada una de estas materias fundamentales se incluyen unos asuntos a tener en cuenta por la organización, pero que no necesariamente debe desarrollar, bien porque no los considera relevantes o porque no resulten prioritarios.

De este modo, al emprender acciones dirigidas a mejorar en determinado asunto, la organización debería cerciorarse de que no se está afectando negativamente a otro.

En lo que respecta a la RS, la gobernanza es quizá el pilar más importante, pues es a través de esa toma de decisiones como una organización puede hacer posible un cambio hacia una conducta socialmente más responsable.

La ISO 26000 identifica siete materias fundamentales de RS que toda organización debería considerar en su estrategia de integración de la RS. Son: Gobernanza de la organización (todo debe, en principio, apoyarse en los criterios y procesos de gobierno de la misma); derechos humanos; prácticas laborales; medio ambiente; prácticas justas de operación (referidas a corrupción, competencia, cadena de valor, etc.); asuntos de consumidores; y participación activa en la comunidad y desarrollo de la misma. Estas materias son, de algún modo, los ámbitos en los que la organización debe centrar su atención a la hora de tratar de actuar responsablemente.

En cada una de estas materias fundamentales se incluyen unos asuntos a tener en cuenta por la organización, pero que no necesariamente debe desarrollar, bien porque no los considera relevantes (el problema de la corrupción puede no llamar la atención de un supermercado local, aunque sea de particular importancia para una empresa constructora que lleve a cabo actividades en diversos países), o porque no resulten prioritarios (una agencia de viajes probablemente deberá atender antes las necesidades de sus clientes que su impacto sobre el calentamiento global).

La ISO 26000 recomienda abordar las materias fundamentales de un modo integral, esto es, reconocer que todas son igualmente importantes y se interrelacionan entre sí. De este modo, al emprender acciones dirigidas a mejorar un determinado asunto, la organización debería cerciorarse de que no se está afectando negativamente a otro.

### 8.1. GOBERNANZA DE LA ORGANIZACIÓN

Tal y como se dijo en el apartado Términos y definiciones, la gobernanza es el sistema por el cual una organización toma e implementa decisiones para lograr sus objetivos. En lo que respecta a la RS, la gobernanza es quizá el pilar más importante, pues es a través de su toma de decisiones que una organización puede hacer posible un cambio hacia una conducta socialmente más responsable. De hecho, la gobernanza tiene la peculiaridad de ser una materia fundamental y, al mismo tiempo, un instrumento imprescindible para que las organizaciones aborden el resto de materias fundamentales.

La ISO 26000 identifica una serie de acciones que deberían desprenderse de una buena gobernanza de la organización. Entre las más destacables, se encuentran:

- impulsar estrategias y objetivos de RS,
- avanzar en materia de compromiso y rendición de cuentas,
- crear una cultura de RS,
- establecer incentivos para conseguir un desempeño positivo en RS,
- hacer un uso eficiente de los recursos,
- mejorar las oportunidades de grupos vulnerables (mujeres, minorías étnicas, etc.) para ocupar puestos de liderazgo,
- atender las necesidades de las partes interesadas y de las generaciones futuras,
- mejorar la comunicación con las partes interesadas,
- fomentar la participación de miembros de la organización en las actividades de RS,
- hacer una revisión continua de la gobernanza de la organización.

## 8.2. DERECHOS HUMANOS

Los derechos humanos son aquellos derechos que posee todo individuo por el simple hecho de haber nacido. Pueden ser civiles y políticos (por ejemplo, el derecho a la vida, la libertad de expresión, la igualdad ante la ley...) o económicos, sociales y culturales (por ejemplo, el derecho a la salud, a la alimentación o a un salario digno). Los derechos humanos tienen unas características muy peculiares que los hacen únicos y los colocan por encima de cualesquiera otros derechos:

- son inherentes a la persona: se nace con ellos,
- son inalienables: nadie puede renunciar a ellos, ni despojar de ellos a otro,
- son universales: todo individuo posee estos derechos, independientemente de su lugar de nacimiento, cultura, raza, religión, etc.,
- son indivisibles: debe atenderse a todos por igual, no cabe priorizar entre derechos,
- son interdependientes: la afectación de uno tiene impactos en el resto.

La ISO 26000 recomienda a las organizaciones que hagan un esfuerzo por conocer la normativa internacional sobre derechos humanos, incluyendo la Declaración Universal de Derechos Humanos (DUDH), el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (PIDCP) y el Pacto Internacional sobre Derechos Económicos, Sociales y Culturales (PIDESC). El compromiso con el respeto y la protección de los derechos humanos debe existir independientemente de la capacidad o disposición del Estado en el cual opera la organización para cumplir con sus propias obligaciones en materia de derechos humanos.

Ahora bien, ¿qué dice la ISO 26000 en cuanto a lo que deberían hacer las organizaciones para respetar, proteger y satisfacer los derechos humanos? La Guía identifica ocho asuntos que deberían ser tenidos en cuenta:

- *Debida diligencia*: la ISO 26000 recomienda asegurarse de que la toma de decisiones y el desarrollo de actividades de una organización no tengan impactos negativos sobre los derechos humanos. Ello implica no solo garantizar su cumplimiento dentro de la organización y en sus relaciones con otros, sino también influir en el comportamiento de terceros para que satisfagan estos derechos.
- *Situaciones de riesgo para los derechos humanos*: la Guía destaca la importancia de identificar situaciones de riesgo para los derechos humanos (por ejemplo: conflictos políticos, fragilidad democrática, corrupción, pobreza extrema, explotación indiscriminada de recursos naturales, trabajo infantil...), y emplear todas las medidas que tenga a su disposición para proteger estos derechos.
- *Evitar la complicidad*: la ISO 26000 aconseja evitar cualquier acto u omisión que vulnere los derechos humanos. Ello incluye evitar complicidad directa (violación directa de los derechos humanos), beneficiosa (obtener ventaja de la violación de los derechos humanos por otros) y tácita (no denunciar violaciones de los derechos humanos de las que se tenga conocimiento).
- *Resolución de reclamaciones*: aunque una organización considere que sus actividades son compatibles con los derechos humanos, la Guía sugiere poner a disposición de sus partes interesadas y actores relacionados mecanismos de reclamación, para que se puedan denunciar posibles abusos y exigir compensación.
- *Discriminación y grupos vulnerables*: la ISO 26000 invita a hacer especial énfasis en garantizar los derechos humanos de los grupos tradicionalmente discriminados (mujeres, niños y niñas, discapacitados, pueblos indígenas, minorías étnicas, inmigrantes, etc.).
- *Derechos civiles y políticos*: la Guía sugiere que la organización debería identificar los derechos civiles y políticos y hacer todo lo que esté a su alcance para respetarlos y, si es posible, garantizarlos. Algunos de estos derechos son: la libertad de opinión, la libertad de reunión, la libertad de información, el debido proceso...
- *Derechos económicos, sociales y culturales*: la organización debería identificar también los derechos económicos, sociales y culturales y hacer todo lo que esté a su alcance para respetarlos y, si es posible, garantizarlos. Se trata de derechos como la educación, la salud, la alimentación, un trabajo en condiciones favorables y justas, etc.
- *Principios y derechos fundamentales en el trabajo*: la ISO 26000 recomienda garantizar la libertad de asociación y negociación colectiva, la igualdad de oportunidades y la no discriminación, y evitar el trabajo forzoso y el trabajo infantil. Todo ello no solo dentro de la propia organización, sino en todas aquellas que caen dentro de su esfera de influencia.

Los derechos humanos tienen unas características muy peculiares que los hacen únicos y los colocan por encima de cualesquiera otros derechos.

El compromiso con el respeto y la protección de los derechos humanos debe existir independientemente de la capacidad o disposición del Estado en el cual opera la organización, para cumplir con sus propias obligaciones en materia de derechos humanos.

### 8.3. PRÁCTICAS LABORALES

Las prácticas laborales de una organización son todas aquellas prácticas y políticas que involucran a los trabajadores de la propia organización o a trabajadores subcontratados.

Las políticas incluyen, por ejemplo: reclutamiento, formación y desarrollo, salud, seguridad, procedimientos disciplinarios, promoción, jornada laboral, remuneración, etc.

En el desarrollo de sus actividades cotidianas, es inevitable que cualquier organización genere impactos en su entorno medioambiental. La utilización de los recursos, la localización física y la producción de residuos y agentes contaminantes son factores que afectan la estabilidad de los ecosistemas.

La ISO 26000 aconseja adoptar un enfoque holístico para abordar el tema del medio ambiente que, además de reconocer la importancia de los factores económicos, sociales, de salubridad y ambientales que se derivan de sus acciones, tenga en cuenta la ineludible interrelación que existe entre ellos.

Las prácticas laborales de una organización son todas aquellas prácticas y políticas que involucran a los trabajadores de la propia organización o a trabajadores subcontratados. Las políticas incluyen, por ejemplo: reclutamiento, formación y desarrollo, salud, seguridad, procedimientos disciplinarios, promoción, jornada laboral, remuneración, etc.

De acuerdo con la Guía, las prácticas laborales son un eje fundamental desde el cual una organización puede influir en el contexto social. Por ello, se trata de que la empresa maximice su contribución a la sociedad a través de unas prácticas laborales adecuadas como, por ejemplo, la creación de empleo, el respeto de la jornada laboral y el pago de un salario justo. Estas políticas y prácticas se recogen en las normas laborales internacionales de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), en concreto, en la Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo y su seguimiento.

Así, la ISO 26000 identifica cinco asuntos relacionados con las prácticas laborales que toda organización debería considerar:

- *Trabajo y relaciones laborales*: la organización debería contribuir a aumentar la calidad de vida las personas a través de la creación de puestos de trabajo, la estabilidad en el empleo y el trabajo decente.
- *Condiciones de trabajo y protección social*: la Guía llama a realizar un esfuerzo continuo por mejorar la situación de los trabajadores, incluida la remuneración, la jornada laboral, las vacaciones, las prácticas de contratación y despido, la protección de la maternidad y el acceso a servicios del bienestar (agua, salud, alimentación...). También invita a garantizar una protección social adecuada, esto es, a ofrecer todas las garantías legales y la implementación de políticas dirigidas a mitigar riesgos de exclusión social (vejez, desempleo, invalidez, etc.).
- *Diálogo social*: la ISO 26000 recomienda facilitar acuerdos, negociaciones e intercambio de información que busquen establecer consensos entre los representantes de los Gobiernos, los empleadores y los trabajadores en relación a sus inquietudes económicas y sociales.
- *Salud y seguridad en el trabajo*: las organizaciones deberían fomentar y garantizar el mayor nivel posible de bienestar mental, físico y social de sus trabajadores, y prevenir daños en la salud que puedan ser ocasionados por las condiciones laborales.
- *Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo*: la Guía destaca la necesidad de impulsar al máximo las capacidades humanas en el lugar de trabajo con el objeto de mejorar la calidad de vida de las personas. Ello implica facilitar una vida larga y saludable, con acceso al conocimiento y la información, y con oportunidades políticas, económicas y sociales, que amplíen la libertad de las personas para decidir su propio destino y vivir una vida valiosa.

### 8.4. EL MEDIO AMBIENTE

En el desarrollo de sus actividades cotidianas, es inevitable que cualquier organización genere impactos en su entorno medioambiental. La utilización de los recursos, la localización física y la producción de residuos y agentes contaminantes son factores que afectan la estabilidad de los ecosistemas. La ISO 26000 aconseja adoptar un enfoque holístico para abordar el tema del medio ambiente que, además de reconocer la importancia de los factores económicos, sociales, de salubridad y ambientales que se derivan de sus acciones, tenga en cuenta la ineludible interrelación que existe entre ellos.

Al igual que en el resto de materias fundamentales, la Guía identifica una serie de principios que la organización debería incorporar para llevar a cabo una adecuada gestión en materia medioambiental y que son: la responsabilidad medioambiental (asumir las consecuencias de sus actos), el enfoque precautorio (no desarrollar actividades si no se sabe con certeza qué impactos puede acarrear en el medio ambiente o en la salud), la gestión de riesgos (minimizar posibles impactos negativos) y la aplicación del principio "quien contamina paga" (asumir el costo de la contaminación generada por sus actividades).

Los citados principios en materia medioambiental que toda organización debería tener en cuenta son:

- *Prevención de la contaminación*: lo primero que debería hacer una organización es tratar de prevenir al máximo la generación de agentes contaminantes, para lo cual la Guía aconseja poner especial atención a: las emisiones al aire, los vertidos al agua, la gestión de los residuos y el uso de productos químicos de alto riesgo, así como a otras formas de contaminación (radiaciones, agentes infecciosos, especies invasoras, ruidos, olores, etc.).
- *Uso sostenible de los recursos*: la idea es que la organización contribuya a garantizar la disponibilidad de recursos en el futuro, mediante un uso responsable en el presente. Para ello, la ISO 26000 recomienda utilizar los recursos renovables a una tasa inferior a su tasa de renovación y, en el caso de los recursos no renovables, adoptar las medidas pertinentes para depender cada vez menos de ellos, por ejemplo, a través de innovaciones tecnológicas.
- *Mitigación y adaptación al cambio climático*: teniendo en cuenta que una de las principales causas del cambio climático es la emisión de gases de efecto invernadero producto de la actividad humana, la ISO 26000 invita a las organizaciones a hacer todo lo que esté a su alcance para minimizar la emisión de este tipo de gases, lo que pasa por controlar el uso de combustibles fósiles. La Guía también invita a tomar medidas para reducir la vulnerabilidad ante el cambio climático a través de, por ejemplo: planificar el uso de los recursos naturales; desarrollar infraestructuras y tecnologías para frenar sus posibles efectos (inundaciones, sequías, etc.); y contribuir a la toma de conciencia sobre la seriedad del asunto.
- *Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración de hábitats naturales*: la ISO 26000 resalta la importancia de revertir el impacto negativo de la actividad humana en la estabilidad de los ecosistemas mediante un uso socialmente responsable de los recursos naturales. La protección y restauración de la biodiversidad y los ecosistemas, el uso sostenible de la tierra y los recursos naturales, y el fomento de un desarrollo urbano y rural en armonía con el medio ambiente son factores clave a tener en cuenta.

## 8.5. PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN

Las prácticas justas de operación hacen referencia a la necesidad de que la organización tenga un comportamiento ético en sus relaciones con otras organizaciones, así como con sus partes interesadas. Para la ISO 26000, las prácticas justas de operación pueden ser una útil herramienta para generar resultados socialmente favorables, por ejemplo, proporcionando liderazgo y promoviendo conductas de responsabilidad social en la esfera de influencia de la organización.

Los asuntos relacionados con esta materia fundamental que identifica la Guía son:

- *Anticorrupción*: la corrupción es el abuso de poder para obtener un beneficio privado. Sobornos, fraude, desfalco, blanqueo de dinero y tráfico de influencias son algunos ejemplos de corrupción. Cuando la ISO 26000 habla de anticorrupción se refiere a que la organización debería implementar políticas y prácticas que eviten que se produzca este tipo de situaciones. En este sentido, la formación, motivación y educación del personal sobre comportamientos anticorrupción son de particular utilidad de acuerdo con la Guía.
- *Participación política responsable*: la ISO 26000 aconseja facilitar procesos y políticas públicas para mejorar la calidad de vida de las personas que están dentro de su esfera de influencia.
- *Competencia justa*: la Guía invita a realizar actividades que estén en consonancia con las leyes en materia de competencia, a establecer mecanismos para evitar ser cómplice de conductas anticompetencia, a desarrollar el conocimiento de sus trabajadores en materia de competencia justa y a no aprovecharse de posibles contextos desfavorables (como la pobreza) para obtener beneficio económico.
- *Promover la responsabilidad social en la cadena de valor*: la ISO 26000 sugiere tratar de influir en otras organizaciones con las que se relaciona en la cadena de valor, para que adopten un comportamiento socialmente responsable, por ejemplo, llevando a cabo compras y adquisiciones a aquellos proveedores que sigan principios de responsabilidad social.
- *Respeto a los derechos de propiedad*: el derecho de propiedad es un derecho humano universalmente reconocido, que incluye la propiedad física e intelectual. La ISO 26000 recomienda poner en práctica procesos y políticas acordes con este derecho y no involucrarse en actividades que lo vulneren.

Las prácticas justas de operación hacen referencia a la necesidad de que la organización tenga un comportamiento ético en sus relaciones con otras organizaciones, así como con sus partes interesadas.

Para la ISO 26000, las prácticas justas de operación pueden ser una útil herramienta para generar resultados socialmente favorables, por ejemplo, proporcionando liderazgo y promoviendo conductas de responsabilidad social en la esfera de influencia de la organización

## 8.6. ASUNTOS DE CONSUMIDORES

La ISO 26000 destaca la importancia de que la organización asuma ciertas responsabilidades con sus consumidores, brindándoles educación e información veraz sobre las estrategias de marketing y contratación, fomentando el consumo responsable y sostenible, y elaborando bienes y prestando servicios que estén al alcance de todas las personas, incluyendo las más vulnerables, entre otras posibles acciones que toda organización debería considerar.

La ISO 26000 destaca la importancia de que la organización asuma ciertas responsabilidades con sus consumidores, brindándoles educación e información veraz sobre las estrategias de marketing y contratación, fomentando el consumo responsable y sostenible, y elaborando bienes y prestando servicios que estén al alcance de todas las personas, incluyendo las más vulnerables, entre otras posibles acciones que toda organización debería considerar. La Guía también recomienda tener la responsabilidad de retirar productos del mercado que puedan ocasionar daños, y en caso de que se manejen datos privados, asegurarse de que se mantiene la privacidad de los consumidores. En todo caso, resulta recomendable que la organización tenga en cuenta las directrices de las Naciones Unidas para la protección del consumidor.

En esta cuestión, son siete los asuntos que la ISO 26000 identifica y que la organización debería considerar en relación al consumidor:

- *Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación:* mediante el uso de estas prácticas, la Guía realza la importancia de que el consumidor cuente con toda la información necesaria para decidir si el producto o servicio satisface sus necesidades.
- *Protección de la salud y la seguridad de los consumidores:* la Guía invita a ofrecer productos y servicios que sean seguros y saludables.
- *Consumo sostenible:* la ISO 26000 recomienda promover patrones de consumo que sean acordes con el desarrollo sostenible, esto es, fomentar niveles de consumo que garanticen la satisfacción de las necesidades de las generaciones presentes sin comprometer la capacidad para satisfacer sus propias necesidades de las generaciones futuras.
- *Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias:* la Guía sugiere ofrecer mecanismos para que los consumidores puedan satisfacer sus necesidades tras haber adquirido un producto o disfrutado un servicio mediante, por ejemplo, certificados de garantías, soporte técnico y disposiciones relacionadas con la devolución, la reparación y el mantenimiento.
- *Protección y privacidad de los datos de los consumidores:* la ISO 26000 subraya la importancia de proteger el derecho a la privacidad y confidencialidad de los datos de los consumidores.
- *Acceso a servicios esenciales:* en el caso de que la organización preste servicios básicos, y aun cuando el Estado sea incapaz de garantizar el derecho a dichos servicios a una parte de la población, la Guía aconseja contribuir a garantizar el acceso a dichos servicios.
- *Educación y toma de conciencia:* la ISO 26000 recomienda desarrollar actividades que faciliten que los consumidores tengan conocimiento de sus derechos y responsabilidades, lo que también pasa por apoderar al consumidor para que pueda tomar decisiones con mayor libertad.

## 8.7. PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD

Para que la responsabilidad social pueda ser desarrollada en su totalidad, la ISO 26000 propone desarrollar políticas y procesos que contribuyan al desarrollo político, económico y social de las comunidades que estén dentro de su esfera de influencia. Así, la Guía invita a la organización a involucrarse en los siguientes asuntos:

- *Participación activa en la comunidad*: para ello, sugiere participar y apoyar a instituciones o grupos de la sociedad civil con el objeto de ayudar a la resolución de problemas en la comunidad.
- *Educación y cultura*: al efecto, recomienda que desde la organización se promuevan permanentemente la educación y la cultura.
- *Creación de empleo y desarrollo de habilidades*: las decisiones de inversión y contratación de la organización deberían tener en cuenta su impacto potencial sobre el empleo y tratar de maximizar la creación de empleos de calidad.
- *Desarrollo y acceso a tecnología*: para lo cual propone facilitar el desarrollo y acceso de los ciudadanos a las tecnologías modernas, bien directamente o mediante alianzas con otras organizaciones y asociaciones.
- *Generación de riqueza e ingresos*: en este sentido, recomienda fortalecer los recursos económicos y las relaciones sociales que generen beneficios para la comunidad. En concreto, debería prestarse especial atención a los grupos vulnerables: minorías étnicas, mujeres en situación de riesgo, etc.
- *Salud*: aconseja favorecer aquellas actividades que minimicen los riesgos y maximicen los efectos positivos para la salud de la comunidad.
- *Inversión social*: insta a tratar, al máximo, de que los proyectos de inversión en los que participe la organización mejoren la calidad de vida de los ciudadanos de la comunidad.

Para que la responsabilidad social pueda ser desarrollada en su totalidad, la ISO 26000 propone desarrollar políticas y procesos que contribuyan al desarrollo político, económico y social de las comunidades que estén dentro de su esfera de influencia.

## 9. CÓMO INTEGRAR LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LA ORGANIZACIÓN

Las directrices brindadas por la ISO 26000 bien pueden servir para aquellas organizaciones que estén ya avanzadas en el proceso de integración de la RS, así como para aquellas que se encuentran en un estado más incipiente de ese proceso.

La ISO 26000 señala que, como paso previo a la decisión sobre cómo implementar una política de RS, la organización debe determinar cómo se relaciona con ellas, tanto en cuanto a sus características como al contexto en el que actúa.

Las actividades y la toma de decisiones de una empresa pueden generar impactos negativos en la sociedad.

Una vez identificados los principios, materias fundamentales y asuntos pertinentes, la ISO 26000 ofrece una serie de pautas sobre cómo poner en práctica la RS en la organización. En este sentido, la Guía indica que, en general, las organizaciones podrán aprovechar sus propias infraestructuras, políticas y redes a la hora de poner en práctica un comportamiento socialmente responsable, aunque es posible que deban considerar otros factores y/o enfoques.

Las directrices brindadas por la ISO 26000 bien pueden servir para aquellas organizaciones que estén ya avanzadas en el proceso de integración de la RS, así como para aquellas que se encuentran en un estado más incipiente de ese proceso.

### 9.1. CARACTERÍSTICAS DE UNA ORGANIZACIÓN EN RELACIÓN CON LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

La ISO 26000 señala que, como paso previo a la decisión sobre cómo implementar una política de RS, la organización debe determinar cómo se relaciona con ellas, tanto en cuanto a sus características como al contexto en el que actúa. En concreto, la organización debería tener en cuenta:

- Sus rasgos más característicos (tipo de organización, tamaño, sector, propósito...).
- Las localizaciones en las que opera (el marco legal de la RS y el contexto económico, social y medioambiental).
- La historia de sus actuaciones en materia de RS.
- La tipología de sus trabajadores o empleados.
- Las organizaciones sectoriales en las que participa y cómo se relacionan con la RS sus actividades, en el marco de estas organizaciones.
- Su misión, su visión, sus valores, sus principios y sus códigos de conducta.
- Los intereses y expectativas de sus partes interesadas y de la sociedad.
- La estructura y naturaleza de su toma de decisiones.
- La cadena de valor en la que se integra.

### 9.2. COMPRENDER LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE UNA ORGANIZACIÓN

#### Debida diligencia

Las actividades y la toma de decisiones de una empresa pueden generar impactos negativos en la sociedad. La ISO 26000 habla de debida diligencia para referirse a la necesidad de que la empresa identifique dichos impactos y adopte medidas concretas para mitigarlos. Esto también incluye influir, en la medida de lo posible, sobre otras organizaciones, para que adopten una conducta socialmente responsable.

La ISO 26000 sugiere que la organización disponga de los siguientes elementos para llevar a cabo la debida diligencia:

- adopción de políticas que orienten a los miembros (y a los asociados) de la organización sobre cómo provocar mejoras en las materias fundamentales.
- medios de evaluación de las actividades de la empresa en relación con dichas políticas.
- mecanismos para asegurar que la RS esté integrada en toda la organización.
- sistemas que permitan evaluar el desempeño de la empresa a lo largo del tiempo.
- realización de acciones concretas para corregir los impactos negativos en la sociedad.

## Determinar la pertinencia e importancia de las materias fundamentales

Si bien la ISO 26000 sugiere que la organización debería tener en cuenta todas las materias fundamentales, es posible que no todos los asuntos de cada materia sean relevantes para una organización determinada. Por ello, para identificar la relevancia de los asuntos, la Guía recomienda a la organización:

- listar sus actividades,
- determinar sus partes interesadas,
- identificar las actividades propias y de las organizaciones que estén dentro de su esfera de influencia o cadena de valor, y determinar qué materias y asuntos podrían desprenderse de dichas actividades, teniendo en cuenta la legislación aplicable.
- valorar cómo sus decisiones y actividades pueden afectar a las partes interesadas y al desarrollo sostenible, y analizar las formas en que las partes interesadas y los asuntos de RS pueden impactar en aquellas decisiones y actividades.

Además, la Guía señala dos importantes aspectos que conviene considerar al determinar la pertinencia de una materia fundamental o asunto. En primer lugar, la necesidad de que las partes interesadas sean participes en el proceso de toma de decisiones; y, en segundo lugar, que se tenga en cuenta que la decisión sobre la pertinencia de un asunto debería ir más allá del mero cumplimiento legal en materia de RS.

Una vez determinada la pertinencia de los asuntos para sus decisiones y actividades, la ISO 26000 aconseja establecer prioridades entre asuntos, considerando para ello:

- cómo impacta el asunto a las partes interesadas y al desarrollo sostenible,
- qué efectos se derivarían de actuar (o no) sobre el asunto,
- cuál es el nivel de implicación de las partes interesadas en el asunto,
- qué espera la sociedad de la organización, en relación con estos impactos.

## La esfera de influencia de una organización: evaluación y ejercicio

La Guía identifica cuatro frentes desde los que una organización puede ejercer influencia sobre otra:

- *La propiedad y la gobernanza*: una empresa puede tener propiedad sobre otra o tener influencia en su toma de decisiones a través de su proceso de gobernanza.
- *La relación económica*: una organización puede ejercer influencia sobre otra(s) con la(s) que mantenga relaciones económicas, especialmente cuando dicha relación es importante para esa otra empresa.
- *La autoridad legal/política y la opinión pública*: una organización puede tener autoridad legal sobre otros actores y ejercer influencia por este medio.
- *La opinión pública*: una empresa puede influir en la opinión pública y, por tanto, en la percepción de otros sobre ella.

El grado de influencia de la organización dependerá del contexto en el cual opere, como por ejemplo: la proximidad, el alcance, el tiempo y la estabilidad de la relación.

La ISO 26000 señala una serie de acciones mediante las que una organización debería tratar de ejercer influencia sobre las actividades y la toma de decisiones de otras, con el objeto de maximizar los impactos positivos y minimizar los efectos negativos en el desarrollo sostenible. Así, la Guía destaca: establecer disposiciones contractuales; hacer declaraciones públicas; tomar decisiones en materia de inversión; compartir conocimientos e información; promover las buenas prácticas; formar alianzas con asociaciones sectoriales; hacer lobby responsable y utilizar las relaciones con los medios de comunicación; e involucrarse con la comunidad, los líderes políticos y las partes interesadas.

Llegados a este punto, la ISO 26000 recuerda que el ejercicio de influencia debería regirse por un comportamiento ético y por criterios de RS, y basarse en el diálogo continuo con las partes interesadas.

Si bien la ISO 26000 sugiere que la organización debería tener en cuenta todas las materias fundamentales, es posible que no todos los asuntos de cada materia sean relevantes para una organización determinada.

El grado de influencia de la organización dependerá del contexto en el cual opere, como por ejemplo la proximidad, el alcance, el tiempo y la estabilidad de la relación.

La ISO 26000 señala una serie de acciones mediante las que una organización debería tratar de ejercer influencia sobre las actividades y la toma de decisiones de otras, con el objeto de maximizar los impactos positivos y minimizar los efectos negativos en el desarrollo sostenible.

Igualmente, la ISO 26000 aconseja establecer prioridades para las acciones que se llevarán a cabo en el futuro. Teniendo en cuenta que las prioridades variarán con el paso del tiempo, deben ser revisadas y actualizadas periódicamente.

Para poner en práctica la RS, resulta esencial aumentar la toma de conciencia y comprensión de los aspectos que componen la RS.

### Prioridades en las acciones para abordar los asuntos

Una vez que se ha establecido la pertinencia e importancia de los asuntos, la Guía invita a determinar si las acciones para abordar tales asuntos son prioritarias, y al efecto recomienda tener en cuenta:

- respetar, en el desempeño de la organización, la legislación y normativas nacional e internacional de RS,
- valorar si el asunto puede, potencialmente, afectar a los objetivos de RS de la organización,
- medir el impacto que puede producir una acción en relación con el coste que supone,
- estudiar el tiempo que se necesita para alcanzar los resultados deseados,
- analizar la facilidad y rapidez de implementación de la acción.

Igualmente, la ISO 26000 aconseja establecer prioridades para las acciones que se llevarán a cabo en el futuro. Teniendo en cuenta que las prioridades variarán con el paso del tiempo, éstas deberán ser revisadas y actualizadas periódicamente.

## 9.3. PRÁCTICAS PARA INTEGRAR LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN TODA LA ORGANIZACIÓN

### Toma de conciencia y creación de competencias

Para poner en práctica la RS, resulta esencial aumentar la toma de conciencia y comprensión de los aspectos que componen la RS. La ISO 26000 sugiere que el incremento de la toma de conciencia empiece por la esfera más alta de la organización, ya que es muy importante que los líderes de la organización comprendan en detalle los beneficios de la RS.

Es natural que en toda organización haya unas áreas más receptivas que otras, por lo que una buena estrategia pasaría por empezar involucrando a aquellas que estén más motivadas. En este sentido, la Guía invita a tener en cuenta que la incorporación de valores de RS requiere tiempo y, por tanto, propone realizar un esfuerzo sistemático para crear una cultura de la RS en la organización.

La ISO 26000 recalca que la educación y el aprendizaje continuos son fundamentales para la toma de conciencia y la creación de competencias en materia de RS. En consecuencia, la organización debería fomentar el fortalecimiento de capacidades en áreas específicas, probablemente mediante la formación de directivos y trabajadores.

Si es necesario, la organización también podría considerar la conveniencia de modificar el proceso de toma de decisiones y de gobernanza fomentando aspectos como la libertad y la motivación, factores reconocidos en la Guía como importantes a la hora de integrar la RS.

### Rumbo de la organización hacia la responsabilidad social

La ISO 26000 recomienda integrar los principios, materias y asuntos de la RS en las políticas, líneas estratégicas, estructura y actividades de la organización. Así, por ejemplo, sugiere a la organización:

- incorporar en su misión y visión criterios específicos de RS,
- adoptar iniciativas voluntarias (por ejemplo, mediante códigos de conducta) que demuestren su compromiso con la RS,
- incorporar la RS en procesos, políticas y comportamiento para la toma de decisiones,
- convertir las prioridades de acción y los asuntos en objetivos realistas y definidos de la organización.

Incorporar la responsabilidad social en la gobernanza, los sistemas y los procedimientos de una organización

La ISO 26000 hace un llamamiento a garantizar que la estructura, los sistemas y los procedimientos de la organización incorporen los principios de la RS. En particular, recomienda los siguientes procedimientos:

- incorporar la RS a las prácticas de gestión,
- hacer un seguimiento de cómo se incorporan los criterios de RS en cada una de las partes de la organización,
- crear, si el tamaño de la organización lo permite, departamentos que se encarguen de monitorear los procedimientos operativos para que resulten compatibles con los criterios de RS,
- adoptar conductas socialmente responsables en las actividades relacionadas con las compras, la inversión y la gestión de recursos humanos, principalmente.

La Guía recuerda que, si bien puede darse el caso de que la cultura, los propósitos, los valores y la estrategia de la organización sean compatibles con los criterios de RS, también es posible que esto no suceda y, para este caso, la Guía invita a hacer un esfuerzo adicional. Para ello, recomienda tener en cuenta que el proceso de incorporar la RS en toda la organización requiere tiempo, y no se produce de modo homogéneo en todos los asuntos y materias. En este sentido, la Guía sugiere trazar un plan para emprender acciones a corto y largo plazo, estableciendo prioridades entre asuntos, y considerando las capacidades y los recursos disponibles.

#### 9.4. COMUNICACIÓN SOBRE RESPONSABILIDAD SOCIAL

La ISO 26000 resalta la crucial importancia de la comunicación para lograr mejoras continuas en la incorporación de la RS a la organización. La comunicación ayuda a concienciar sobre el proceso de integración de la RS, promover el diálogo con las partes interesadas, abordar temas legales, informar a otros implicados sobre los avances en materia de RS, facilitar información sobre los impactos, motivar a los trabajadores, compararse con otras organizaciones, mejorar la reputación y fortalecer la confianza de las partes interesadas.

Para la ISO 26000, la información relacionada con la RS debería ser:

- completa: que incluya todas las actividades e impactos,
- comprensible: de lenguaje accesible y estructura coherente,
- receptiva: que responda a las inquietudes de las partes interesadas,
- precisa: que aporte datos concretos y sea detallada,
- equilibrada: que contenga toda la información disponible, tanto los impactos positivos como los negativos,
- oportuna: actualizada, que permita comparar el desempeño entre periodos y con otras organizaciones,
- accesible: disponible a todas las partes interesadas.

Además, la Guía señala que la información relacionada con la RS podría materializarse de diversos modos, entre ellos:

- reuniones/diálogo con las partes interesadas,
- reuniones/diálogo dentro de la propia organización, mediante, por ejemplo, actividades de grupo,
- artículos en revistas u otros medios de comunicación,
- anuncios públicos,
- presentación de encuestas o informes públicos.

En concreto, la ISO 26000 subraya la importancia del diálogo con las partes interesadas en el proceso de integración de la RS, defendiendo su importancia porque permite:

- evaluar la pertinencia y eficacia del contenido, el medio, la frecuencia y el alcance de la comunicación,
- establecer prioridades en el contenido,
- verificar la información con las partes interesadas,
- identificar las mejores prácticas.

En este sentido, la Guía sugiere trazar un plan para emprender acciones a corto y largo plazo, estableciendo prioridades entre asuntos, y considerando las capacidades y los recursos disponibles.

La comunicación ayuda a concienciar sobre el proceso de integración de la RS, promover el diálogo con las partes interesadas, abordar temas legales, informar a otros implicados sobre los avances en materia de RS, facilitar información sobre los impactos, motivar a los trabajadores, compararse con otras organizaciones, mejorar la reputación y fortalecer la confianza de las partes interesadas.

## 9.5. LA CREDIBILIDAD EN MATERIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Para aumentar la credibilidad, la ISO 26000 destaca, en primer término, la necesidad de establecer un diálogo permanente con las partes interesadas.

La participación de comités asesores o de revisión independientes y la participación en asociaciones de organizaciones que promuevan la RS también pueden aumentar la credibilidad de la empresa.

La supervisión, la evaluación de las actividades diarias y la verificación del cumplimiento de los objetivos, por ejemplo, pueden ayudar a fortalecer aquellos programas que estén bien orientados y a corregir posibles errores en el proceso de integración de la RS.

La credibilidad está estrechamente vinculada a la reputación de una empresa. Para aumentar la credibilidad, la ISO 26000 destaca, en primer término, la necesidad de establecer un diálogo permanente con las partes interesadas. Igualmente, la organización podría considerar adherirse a sistemas de certificación que gocen de buena reputación. La participación de comités asesores o de revisión independientes y la participación en asociaciones de organizaciones que promuevan la RS también pueden aumentar la credibilidad de la empresa.

La Guía enumera una serie de medidas que las empresas deberían utilizar para aumentar su credibilidad:

- elaborar informes de RS, con el objeto de medir su desempeño a lo largo del tiempo, así como con respecto a otras organizaciones de características similares.
- dar una explicación de los aspectos no contemplados en el informe, para transmitir su compromiso con todos los temas.
- asegurar que las fuentes de información sean creíbles, mediante un proceso de verificación exhaustivo,
- invitar a observadores independientes a participar en la elaboración de los informes,
- incluir comentarios de las partes interesadas,
- asegurar que la información suministrada sea verificable por otros.

### Resolución de conflictos con las partes interesadas

En el ejercicio de las actividades diarias de una organización, es posible que se presenten desacuerdos con las partes interesadas. En este sentido, la Guía sugiere algunos mecanismos valiosos para paliar estas posibles diferencias:

- mantener un diálogo directo con las partes interesadas,
- suministrar información escrita para aclarar posibles malas interpretaciones,
- poner en marcha foros de discusión para buscar consensos,
- facilitar procedimientos para la gestión de quejas formales, y para la mediación o el arbitraje,
- generar informes acerca de posibles irregularidades,
- también podría ser útil poner a disposición de las partes interesadas información específica sobre los procedimientos de resolución de desacuerdos y conflictos.

## 9.6. SEGUIMIENTO Y MEJORA CONTINUA DE LAS ACCIONES Y PRÁCTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

La ISO 26000 postula que una organización debería hacer un monitoreo constante de su desempeño en materia de RS. La supervisión, la evaluación de las actividades diarias y la verificación del cumplimiento de los objetivos, por ejemplo, pueden ayudar a fortalecer aquellos programas que estén bien orientados y a corregir posibles errores en el proceso de integración de la RS. Asimismo, la Guía aconseja estar al corriente de los cambios que se suceden en materia de RS, tanto en la regulación o legislación vigentes como en las condiciones o expectativas del contexto social.

Para asegurar que la RS está siendo debidamente integrada en toda la organización, resulta esencial el seguimiento de las actividades relacionadas con las materias fundamentales y los asuntos relevantes de la RS. La idea es que la empresa se centre en el seguimiento de las actividades más relevantes y en presentar los resultados de manera clara, concisa, transparente y congruente con las demandas de las partes interesadas.

Para realizar el seguimiento en RS, la ISO 26000 brinda una amplia gama de opciones, entre las que destacan las revisiones a intervalos adecuados, las evaluaciones comparativas y la retroalimentación con las partes interesadas. Estas medidas pueden ayudar a clientes, comunidades, reguladores y empleados actuales o potenciales a evaluar los resultados sociales de la empresa.

## Medición

En el número 9 de esta serie de Cuadernos se subrayó la importancia de medir el desempeño de la organización en materia de responsabilidad social. También se vio que, para la medición de la RS, existe un conjunto de indicadores cualitativos y cuantitativos, que deben cumplir con ciertas propiedades, como la fiabilidad, la comparabilidad y la validez.

La ISO 26000 sugiere un conjunto de preguntas que la empresa podría hacerse para medir su desempeño en RS. Así por ejemplo, podría preguntarse:

- si los objetivos fueron debidamente alcanzados;
- si fueron adecuados;
- si las estrategias fueron compatibles con dichos objetivos;
- qué salió bien y qué salió mal;
- si se tuvo en cuenta a todas las partes interesadas;
- en qué áreas se podría mejorar.

Sin embargo, es necesario tener en cuenta que la RS va más allá del logro de ciertas metas u objetivos, y que debería incluir metodologías más cualitativas como las entrevistas en profundidad y la observación participante.

De cualquier modo, la Guía aconseja fortalecer las capacidades de la organización para extraer información relevante y así poder evaluar su desempeño en cuanto a la incorporación de los principios, materias fundamentales y asuntos, y redireccionar su estrategia si es necesario. La ISO 26000 recuerda que las partes interesadas tienen un rol primordial en la mejora del desempeño de la empresa y, por tanto, que sus opiniones deberían ser tenidas en cuenta en todo momento.

### 9.7. INICIATIVAS VOLUNTARIAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

En su Anexo, la Guía identifica una amplia variedad de iniciativas voluntarias de las que la organización puede extraer herramientas valiosas para el proceso de integración de la RS. Entre las iniciativas más comunes se cuenta con los códigos de conducta, las recomendaciones, las directrices y las declaraciones de principios y valores. Todas ellas pueden servir como un mecanismo de mejora de los procesos en los que se abordan las materias o los asuntos, así como para mejorar su nivel de reconocimiento.

Además, la ISO 26000 recomienda tener en cuenta algunos factores de cara a la participación en una iniciativa voluntaria, por ejemplo, si esta es o no compatible con los siete principios de RS, si realmente supone un valor añadido para poner en práctica la RS y si se adapta a las características y el contexto de la organización. También recomienda a la organización plantearse: si su participación en este tipo de iniciativas permite la debida participación de todas sus partes interesadas; cuál es el alcance de la iniciativa (nacional, internacional, etc.); qué reputación tiene la organización que la ha desarrollado; y el proceso a través del cual se realizó la iniciativa (por ejemplo, si fue un proceso transparente, si hubo participación de diversos sectores y países, etc.).

Sin embargo, la ISO 26000 sostiene que no es necesario que una organización se adhiera a una iniciativa voluntaria para ser considerada socialmente responsable. De hecho, adoptar la RS únicamente desde una perspectiva de cumplimiento de ciertas normas, y no como una forma de dirigir la organización, puede ser contraproducente. En este sentido, aquella organización que vaya más allá del papel y haga de la RS una parte esencial de su actividad diaria será más capaz de mejorar su ventaja competitiva y su reputación.

La idea es que la empresa se centre en el seguimiento de las actividades más relevantes y en presentar los resultados de manera clara, concisa, transparente y congruente con las demandas de las partes interesadas.

En el número 9 de esta serie de Cuadernos se subrayó la importancia de medir el desempeño de la organización en materia de responsabilidad social.

La ISO 26000 recuerda que las partes interesadas tienen un rol primordial en la mejora del desempeño de la empresa y, por tanto, que sus opiniones deberían ser tenidas cuenta en todo momento.

En su Anexo, la Guía identifica una amplia variedad de iniciativas voluntarias de las que la organización puede extraer herramientas valiosas para el proceso de integración de la RS.

Sin embargo, la ISO 26000 sostiene que no es necesario que una organización se adhiera a una iniciativa voluntaria para ser considerada socialmente responsable.

## 10. CONCLUSIÓN

La Guía de responsabilidad social ISO 26000 constituye la primera herramienta universal para integrar un comportamiento socialmente responsable en las organizaciones.

Cada una de éstas deberá llevar a cabo un proceso de reflexión sobre cuál es su RS en cada materia fundamental y en cada asunto, y convertir esa reflexión, si procede, en decisiones concretas.

Por todo ello, el comentario final de este Cuaderno es para recomendar la lectura de la Guía de responsabilidad social ISO 26000 a todos aquellos empresarios y directivos que deseen enfrentarse, seriamente, al reto de integrar la RS en su organización

La Guía de responsabilidad social ISO 26000 constituye la primera herramienta universal para integrar un comportamiento socialmente responsable en las organizaciones. Cada organización deberá llevar a cabo un proceso de reflexión sobre cuál es su RS en cada materia fundamental y en cada asunto, y convertir esa reflexión, si procede, en decisiones concretas.

Estos son algunos de los elementos más importantes de la Guía:

- Constituye una valiosísima fuente de información para incorporar la RS en la empresa.
- Es voluntaria, tal como se vio anteriormente –la RS debe serlo, porque va más allá de lo que impone la ley.
- Orienta sobre cómo establecer el rumbo de una organización que desee ser responsable socialmente.
- Contiene una serie de principios (siete), que sirven de pautas a la hora de tomar decisiones sobre RS.
- Ofrece sugerencias útiles sobre cómo incorporar la RS al gobierno y a las decisiones diarias de cualquier organización o empresa.
- Facilita un lenguaje común en la organización y con su entorno, incluyendo a los Gobiernos.
- Permite dar legitimidad al debate sobre la RS, tanto en la empresa como con sus grupos de interés.
- Ayuda a implicar a esos grupos de interés en la organización y en la sociedad.
- Refuerza el papel del diálogo y la comunicación para hacer creíble la RS.
- Promueve la toma de conciencia de la RS en la organización.
- Puede contribuir positivamente a la obtención de resultados como la creación de ventajas competitivas que, aunque siempre han estado presentes en los argumentos sobre la RS, no son subrayados en la ISO 26000.
- Sugiere una metodología para el análisis de los problemas, a partir del concepto de debida diligencia, pasando por el diagnóstico, el diseño de planes de acción, la implementación y la comunicación, hasta la revisión y la mejora continua.
- Es compatible, como ya se dijo, con otros sistemas de gestión y normas, de RS o de otro tipo.

Por todo ello, el comentario final de este Cuaderno es para recomendar la lectura de la Guía de responsabilidad social ISO 26000 a todos aquellos empresarios y directivos que deseen enfrentarse, seriamente, al reto de integrar la RS en su organización.

## ANEXO. TERMINOLOGÍA PROPIA DE LA ISO<sup>2</sup>

**Certificación:** procedimiento mediante el cual un tercero, habilitado al efecto para ello, garantiza por escrito que un producto, proceso o servicio cumple con los requisitos especificados.

**Consenso:** acuerdo general, que se caracteriza no por la unanimidad, sino por la ausencia de oposición a cuestiones de fondo por parte importante de los actores afectados, en un proceso que implica buscar tener en cuenta las opiniones de todas las partes interesadas y conciliar los argumentos en conflicto.

**Norma/Guía/Estándar:** documento establecido por consenso y aprobado por una institución reconocida, que prevé, para un uso común y repetido, reglas, directrices o características para actividades o sus resultados, encaminadas al logro del grado óptimo de orden en un contexto dado. De tal modo, la Norma Internacional ISO 26000 contrasta con la idea de norma en sentido jurídico, ya que no implica obligaciones ni sanciones para la organización.

<sup>2</sup> Este apartado está basado en ISO Concept Database: [http://www.iso.org/iso/iso\\_concept\\_database\\_cdb](http://www.iso.org/iso/iso_concept_database_cdb)



## REFERENCIAS

- Informe del Grupo Intergubernamental de Expertos sobre el Cambio Climático: Cambio climático 2007: Informe de síntesis (Resumen para responsables de políticas) 2007.
- ISO COPOLCO, 2002. 'The Desirability and Feasibility of ISO Corporate Social Responsibility Standards', Final Report by the Consumer Protection in the Global Market Working Group of the ISO Consumer Policy Committee (COPOLCO), mayo de 2002. International Organization for Standardization, Génova.
- ISO/TMB, 2004. 'New Work Item Proposal-Social Responsibility'. International Organization for Standardization, Génova.
- ISO/TMB/WG SR N49, 2005. 'ISO Guidance Standard on Social Responsibility-ISO 26000'. International Organization for Standardization, Génova.
- ISO/TMB/WG/SR, 2009. 'Participating in the future International Standard ISO 26000 on Social Responsibility'. International Organization for Standardization, Génova.
- ISO/TMB/WG/SR, 2010. 'Guía de responsabilidad social ISO 26000 (traducción oficial)'. International Organization for Standardization, Génova.
- Organización de las Naciones Unidas (ONU): Declaración Universal de los Derechos Humanos, 1948.
- Organización de las Naciones Unidas (ONU): Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, 1966.
- Organización de las Naciones Unidas (ONU): Pacto Internacional de Derechos Económicos Sociales y Culturales, 1966.
- Organización de las Naciones Unidas (ONU): Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Contra la Mujer, 1979.
- Organización de las Naciones Unidas (ONU): Conferencia sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo: Declaración de Río sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo, 1992.
- Organización de las Naciones Unidas (ONU): Protocolo de Kyoto de la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático, 1997.
- Organización Internacional del Trabajo (OIT): Declaración relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo y su seguimiento, 1998.
- Organización de las Naciones Unidas (ONU): Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor, Documento NU N.º A/C.2/54/L.24, 1999.
- Organización de las Naciones Unidas (ONU): Declaración del Milenio de las Naciones Unidas, Resolución 55/2 de la Asamblea General de 8 de septiembre de 2000.
- Organización de las Naciones Unidas (ONU): Convenio de las Naciones Unidas contra la Corrupción, 2005.

