

## **Responsabilidad Social – Modelos de aplicación: Parte 4. ISO 26000 – Guía sobre la responsabilidad social**

**La propuesta de ISO (Organización Internacional de Estandarización) en el campo de la responsabilidad social, es una guía, que actualmente se encuentra en proceso de revisión del borrador publicado. Según el comité técnico de ISO que gestiona esta guía (ISO/WG SR), el objetivo es que aparezca publicada definitivamente a final de año.**

Tal como ha sucedido con otros sistemas de gestión (calidad, medio ambiente, seguridad alimentaria,...) ISO ha entrado en el mundo de la responsabilidad social (Fig.1), mediante la publicación de una guía (actualmente publicada como borrador) que contempla los requisitos que puede aplicar una organización para gestionar interna y externamente la responsabilidad social de sus actividades.

En su elaboración, participan entre otros, gobiernos, empresas, sindicatos, ONG's y organizaciones de consumidores.

Tras años de debates y controversias, parece que la publicación definitiva de esta guía se realizará a final de 2010. Existen muchos intereses contrapuestos por parte de los potenciales usuarios de esta guía, que han frenado su tramitación. Los principales puntos de desencuentro entre las partes involucradas en la gestión de esta guía son:

- La utilización de un lenguaje excesivamente técnico, difícil de entender por personas no expertas en el tema.
- La complejidad de algunos de los puntos, demasiado orientados a grandes corporaciones, lo que la aleja de su masiva utilización por parte de las pymes.
- La extensión del documento (109 páginas en el último borrador).

En el mes de mayo, en Copenhague, se realizará la reunión para analizar los comentarios recibidos al último borrador publicado.

**Responsabilidad de una organización por los impactos de sus decisiones y actividades en la sociedad y en el medio ambiente, a través de un comportamiento transparente y ético que contribuya al desarrollo sostenible, incluida la salud y el bienestar de la sociedad; teniendo en cuenta las expectativas de las partes interesadas; su conformidad con las normas internacionales de comportamiento, integrada en toda la organización y aplicada en sus relaciones en su ámbito de influencia.**

Fuente: ISO DIS 26000

Fig.1: Definición de responsabilidad social

Pero, sin duda, el principal tema de polémica es la posibilidad final de certificación o no, contra el contenido de esta norma. Aunque queda claramente definido en el propio texto que esta norma no se ha realizado con fines de certificación. En la propia web del comité deja claro esta posición:

***Will the future SR standard (ISO 26000) be a standard for certification?***  
*No. The document will be an ISO standard providing guidance and will not be intended for third-party certification.*

No obstante deja la posibilidad de utilizar o mencionar que una organización ha utilizado esta norma:

"Organization" recognizes ISO 26000 as a reference document that provides guidance on social responsibility, and/or "Organization" has used ISO 26000 as a guide to integrate social responsibility into our values and practices.

Los partidarios de la posibilidad de certificar organizaciones respecto a ISO 26000, son básicamente empresas (con otros sistemas de gestión ya certificados), empresas consultoras y las propias entidades de certificación, quienes defienden su posición con argumentos como:

- La certificación incrementa notablemente la utilización de las normas (ver el caso de ISO 9001 frente a ISO 9004).
- La posibilidad de integrar la gestión de la responsabilidad social, con otros sistemas de gestión existentes, y obtener certificaciones combinadas, con el consiguiente ahorro de costes.
- El proceso de certificación y las revisiones anuales garantizan que las organizaciones certificadas tengan que mantener el sistema al día y en un constante proceso de mejora continua.

- Unificar la multitud de sistemas de gestión, relacionados con la responsabilidad social existentes en la actualidad (el propio borrador de la guía dedica unas diez páginas en describirlos), en un único referencial.

Los partidarios de mantener el criterio de no certificación (encabezados por las ONG's) proclaman:

- El excesivo riesgo de convertirse en un “sello de moda” atractivo para muchas empresas.
- El transfondo social de la propia norma, intenta que las organizaciones hagan suyos estos principios de una forma voluntaria, sin incorporar criterios comerciales o publicitarios.

En cualquier caso, la decisión final será polémica y marcará el futuro éxito de la norma. Aunque el simple hecho de su aprobación y publicación, aportará ventajas importantes a todas las partes interesadas, pudiendo convertirse en el documento de referencia para marcar las líneas directrices de la gestión de la responsabilidad social.

### Contenido ISO 26000

Todas las organizaciones en cualquier parte del mundo, son cada vez más conscientes de la necesidad de las ventajas de un comportamiento socialmente responsable. El objetivo de la responsabilidad social es contribuir al desarrollo sostenible.

Las organizaciones están cada vez más vigiladas por sus partes interesadas (Fig.2) y su percepción social, tanto interna como externa puede influir en:

- la ventaja competitiva;
- su reputación;
- su capacidad de atraer y conservar el talento, clientes, o proveedores;
- el mantenimiento de la motivación del personal, compromiso y productividad;
- la imagen ante inversores, accionistas y la comunidad financiera;
- su relación con empresas, gobiernos, medios de comunicación, proveedores, competidores, clientes y la comunidad en la que opera.

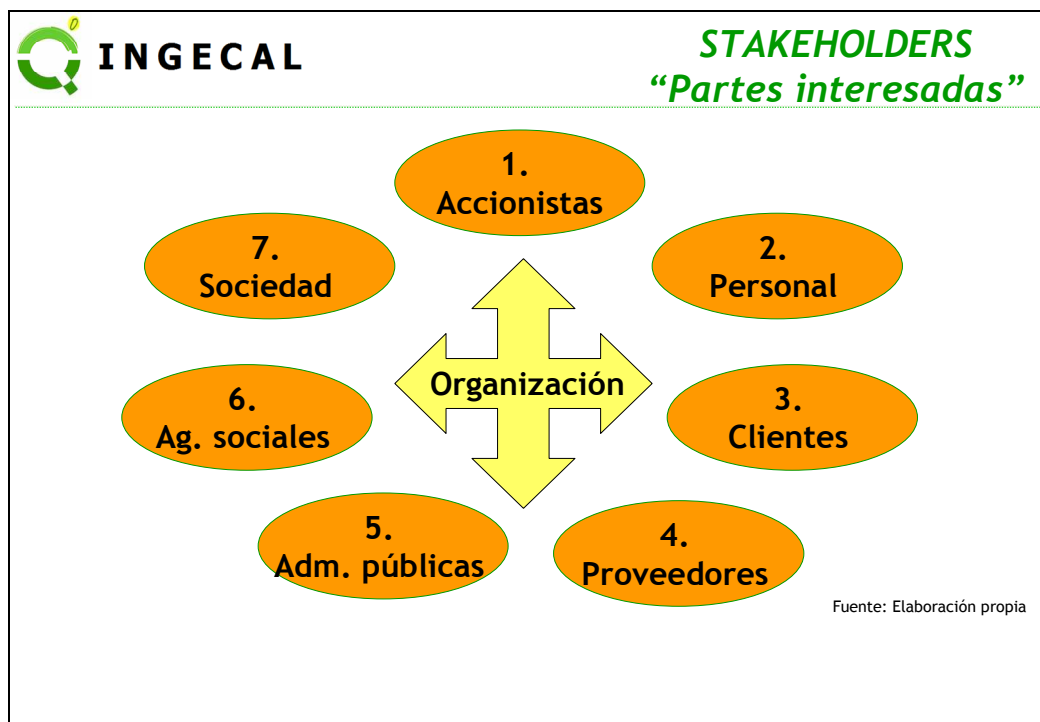


Fig. 2: Partes interesadas de una organización.

La norma ISO 26000 proporciona la dirección sobre los principios subyacentes de responsabilidad social, y sobre el comportamiento responsable de las estrategias de la organización, sistemas, prácticas y procesos.

Esta norma internacional define su utilización por todo tipo de organizaciones, tanto públicas, privadas o entidades no lucrativas; grandes o pequeñas, y en países en vía de desarrollo o desarrollados.

Los contenidos principales de esta norma son:

### Cap. 3. Conocer la responsabilidad social

Describe los factores y las condiciones que han influido en el desarrollo de la responsabilidad social. Define el concepto de responsabilidad social e incluye las orientaciones para aplicar estos conceptos en pymes.

### Cap. 4. Principios de la responsabilidad social.

Define los 7 principios básicos de la responsabilidad social (Fig. 3), enunciando su contenido y actuaciones a realizar.



Fig. 3 Principios básicos de la Responsabilidad Social

### Cap. 5. Prácticas fundamentales de responsabilidad social

Define dos prácticas de la responsabilidad social: el reconocimiento de la responsabilidad social, y la identificación de las partes interesadas y su diálogo permanente con ellas. Proporciona las guías sobre la relación entre una organización, sus partes interesadas y la sociedad, reconociendo las materias básicas y las actuaciones en el ámbito de influencia de una organización.

## Cap. 6. Materias básicas de responsabilidad social

Explica las materias básicas y las actuaciones asociadas que se relacionan con responsabilidad social. Para cada materia básica, se proporciona información sobre su alcance, su relación con la responsabilidad social, los principios relevantes y consideraciones, y expectativas y acciones relacionadas.

Estas materias básicas son:

- Gobierno corporativo.
- Derechos humanos.
- Medio ambiente.
- Buenas prácticas de negocio.
- Cuestiones relativas a los consumidores.
- Compromiso social.

## Cap. 7. Integración de la responsabilidad social en el conjunto de la organización

Proporciona la dirección en la puesta en práctica de la responsabilidad social en una organización. Incluye la dirección relacionada con:

- Comprensión de la responsabilidad social de una organización.
- Prácticas para integrar la responsabilidad social en el conjunto de una organización,
- Comunicación sobre responsabilidad social.
- Credibilidad de una organización en cuanto a responsabilidad social.
- Revisión y mejora de las acciones y prácticas relacionadas con la responsabilidad social.
- Iniciativas voluntarias para la responsabilidad social.

Anexo: sobre voluntario, iniciativas e instrumentos relacionados con la responsabilidad social.

Anexo A: presenta una lista no exhaustiva de iniciativas voluntarias y herramientas relacionadas con la responsabilidad social existentes actualmente y su relación con los capítulos de esta guía.

La Fig.4, representa gráficamente la relación entre los diferentes capítulos de la guía ISO 26000.

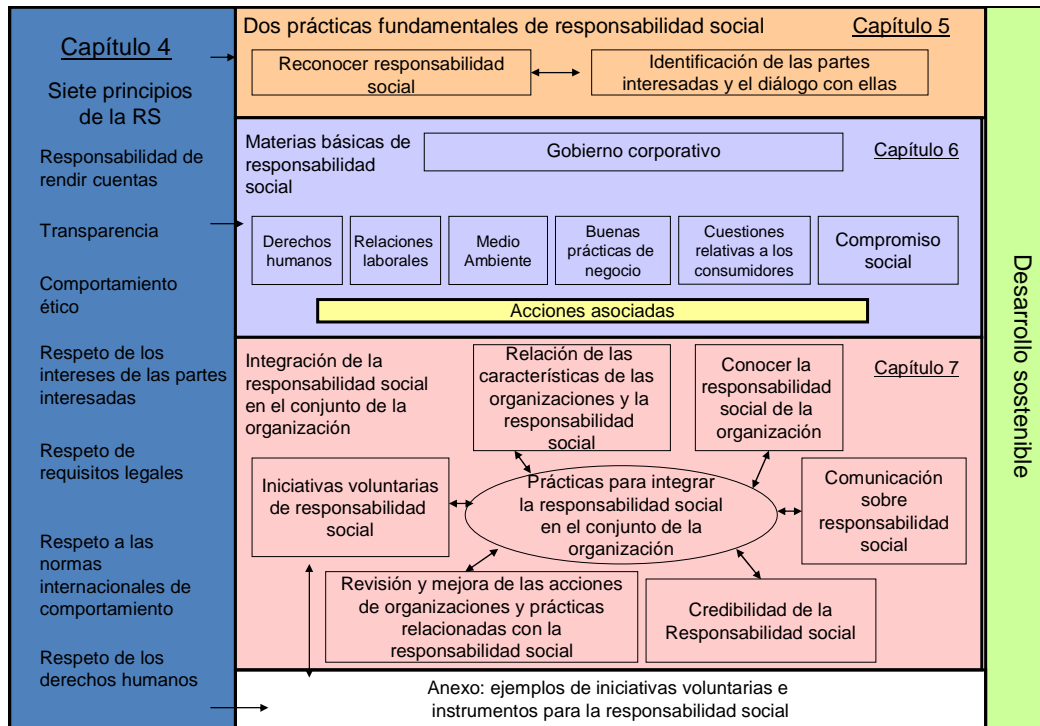


Fig. 4: Estructura gráfica de la norma ISO 26000.

ISO 26000 - Guía sobre responsabilidad social

1. Alcance
2. Términos, definiciones y términos abreviados
3. Conocer la responsabilidad social
  - 3.1 La responsabilidad social de las organizaciones: evolución histórica
  - 3.2 Tendencias recientes en responsabilidad social
  - 3.3 Características de la responsabilidad social
  - 3.4 El estado y la responsabilidad social
4. Principios de la responsabilidad social
  - 4.1 General
  - 4.2 Responsabilidad al rendir cuentas
  - 4.3 Transparencia
  - 4.4 Comportamiento ético
  - 4.5 Respeto por los intereses de las partes interesadas
  - 4.6 Respeto por la legislación
  - 4.7 Respeto por las normas internacionales de comportamiento
  - 4.8 Respeto por los derechos humanos
5. Identificar la responsabilidad social y diálogo con las partes interesadas
  - 5.1 General
  - 5.2 Identificar la responsabilidad social
  - 5.3 Identificación las partes interesadas y diálogo con ellas
6. Materias básicas de la responsabilidad social
  - 6.1 General
  - 6.2 Gobierno corporativo
  - 6.3 Derechos humanos
  - 6.4 Relaciones laborales
  - 6.5 Medio ambiente
  - 6.6 Buenas prácticas de negocio
  - 6.7 Cuestiones relativas a los consumidores
  - 6.8 Compromiso social

7 Dirección en integración de responsabilidad social en todas partes de una organización
7.1 General
7.2 La relación de las características de las organizaciones y la responsabilidad social
7.3 Conocimiento de la responsabilidad social de una organización
7.4 Prácticas para integrar responsabilidad social en el conjunto de una organización
7.5 Comunicación sobre responsabilidad social
7.6 Credibilidad en cuanto a responsabilidad social
7.7 Revisión y mejora de las acciones de una organización y prácticas relacionadas con la responsabilidad social
7.8 Iniciativas voluntarias para responsabilidad social
<b>Anexo A</b> (informativo) Ejemplos de iniciativas voluntarias e instrumentos para la responsabilidad social

Tabla 1. Índice del contenido del borrador de la norma ISO 26000.

## **BIBLIOGRAFÍA**

Proyecto de norma internacional ISO/DIS 26000.

## **PÁGINAS WEB**

[www.iso.org/sr](http://www.iso.org/sr)

## **AUTOR:**

Evaristo Gutiérrez  
Dirección INGECAL, S.L.  
egj@e-ingecal.com