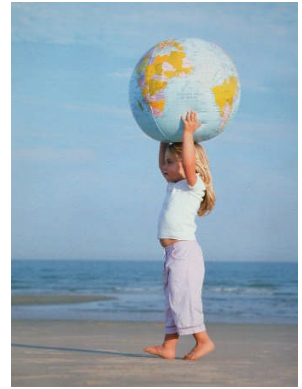


Guía del usuario de la 26000



Orientación acerca de la ISO 26000 sobre responsabilidad social

Guía del usuario

Octubre 2010

Autores: Guido Gürtler, experto de NORMAPME y observador de ICC en ISO/TMB/WG SR, Grupo de trabajo sobre Responsabilidad Social, guido.guertler@t-online.de, y Claudia Graziani, facultativa sobre Responsabilidad Social, c.graziani@gmx.de

Contenidos

- Introducción 3
- Paso 1: Usted debe adquirir el documento de la ISO 26000 3
- Paso 2: La ISO 26000 no es para la certificación, ni para la regulación, ni para contratos..... 3
 - Características del documento 4
 - No se usa para la certificación 4
 - No se usa para fines regulatorios 5
 - No se usa para propósitos contractuales..... 5
- Paso 3: Debe estudiar atentamente el documento de la ISO 26000..... 5
- Paso 4: Usted decide si la ISO 26000 encaja en sus necesidades y expectativas 6
- Paso 5: Usted puede identificar la relevancia de los asuntos, sus posibles actividades y su impacto 7
 - La 26k-Asuntos-Herramienta 7
 - El EFQM Modelo de Excelencia 8
 - Iniciativas de asociaciones..... 8
- Paso 6: Puede comunicar su uso responsable de la ISO 26000..... 9
- Anexo ISO 26000, contenidos..... 11

Se muestran las organizaciones y personas que apoyan la Guía del usuario de la 26000 en http://www.26k-estimation.com/html/supporters_of_the_user_guide.html#supporters

Introducción

Propósito de esta guía del usuario: Tiene como objetivo facilitar la comprensión y el uso responsable, correcto y eficiente de la ISO 26000 (para los contenidos, vea el anexo). Se pone a su servicio la *Herramienta Evaluadora de la 26000* (la “26k-Asunto-Herramienta”) y otras herramientas útiles. La aplicación de tales herramientas no requiere de los servicios de una organización o partes externas tales como consultoras, formadores o auditores. Se incluye una sugerencia, en línea con la propuesta de la ISO, sobre cómo comunicar el uso exitoso de la ISO 26000.

Debido a su generalidad, esta guía del usuario se aplica a todo tipo y tamaño de organizaciones. Se justifican las guías de usuarios más especificadas al sector, quizá construidas sobre esta guía general.

Enlace: http://www.26k-estimation.com/html/guia_del_usuario_iso_26000.html (2010-10) ofrece esta guía para su descarga como documento Word,

Enlace: http://www.26k-estimation.com/html/fase_aplicacion.html#UsoCorrecto (2010-10) ofrece un conjunto muy reducido de diapositivas sobre el correcto uso de la ISO 26000.

Paso 1: Usted debe adquirir el documento de la ISO 26000

Los organismos miembros de la ISO y sus casas editoriales venden las normas de la ISO; sus direcciones se encuentran disponibles en http://www.iso.org/iso/about/iso_members.htm (2010-10).

Usted notará gran disparidad en cada miembro nacional de la ISO si se pone a comparar las listas de precios disponibles en las webs de los organismos nacionales de normalización. El precio del mismo documento puede variar desde alrededor de 200 euros (o 300 dólares) hasta sólo 18 euros. Es importante resaltar que los documentos vendidos por cada organismo miembro de la ISO son exactamente los mismos documentos. No hay razón de inferioridad en razón de un precio diferente.

CONSEJO 1: Antes de comprar el documento, investigue bien las ofertas de venta de los distintos organismos miembros de la ISO. Puede tomar partido de este consejo echando un vistazo en la colección de precios que se encuentra en

http://www.26k-estimation.com/html/best_prices_for_iso_26000.html#26kBestPrices

Paso 2: La ISO 26000 no es para la certificación, ni para la regulación, ni para contratos

Como documento de orientación, la ISO 26000 es, en esencia, diferente a las normas “comunes”: no contiene requisitos y, por lo tanto, no puede resultar como base para certificación, medida o evaluación de conformidad.

Características del documento

La ISO 26000 es de uso voluntario. Es un “*documento de orientación*” que ofrece guía, consejo, propuestas, y recomendaciones; con esta “oferta” usted puede escoger las partes que considere más razonables y efectivas para seguir. Se trata de una “*norma*” internacional sólo por una razón: la ser publicada por la ISO y sus organismos miembros. Así que, a través del *formato de publicación* es una norma internacional pero en lo que respecta a su contenido, es un *documento de orientación*.

El documento de la ISO 26000 explica su campo de aplicación claramente:

“Esta Norma Internacional no es una norma de sistemas de gestión. **No es adecuada, ni pretende servir** para propósitos de **certificación**, o uso **regulatorio** o **contractual**. Cualquier oferta de certificación o petición para obtener una certificación conforme a la Norma ISO 26000 se consideraría una tergiversación del propósito e intención de esta Norma Internacional y **una mala utilización** de la misma. Dado que esta Norma Internacional no contiene requisitos, ninguna certificación constituiría una demostración de conformidad respecto de esta Norma Internacional.”

No se usa para la certificación

Es de importancia señalar que la ISO 26000 no es para “*auditorías*” o para “*certificación*”. No es una “*norma de gestión de sistemas*” como la ISO 9001 o la ISO 14001. Tampoco una “*directriz*” ni una “*norma*” la cual usted tendría que aplicar como un conjunto o “*implementar*”.

Dado que la certificación es un negocio, existe el riesgo de que algunas organizaciones (incluyendo sub-organizaciones de organizaciones de normas) desarrollen sus propias normas de responsabilidad social conteniendo requisitos, de manera que puedan ser usadas para la certificación. Si se declara que tales normas “están basadas en” o “en línea con” la ISO 26000 (o usando expresiones similares), se considera abuso de confianza porque la ISO 26000 ha sido deliberadamente desarrollada como una *norma de orientación sin requisitos*.

La certificación de la responsabilidad social sería contraproducente para su flexibilidad requerida a la hora de tomar las acciones más efectivas. Las auditorías y certificados presentan sólo una imagen fija, la foto de un status en un momento dado, mientras que las acciones dinámicas y efectivas de la Responsabilidad Social están encaminadas al cambio de prioridades siguiendo demandas reales.

CONSEJO 2: Los órganos de certificación deben respetar el campo de aplicación de la ISO 26000. Debe hacer saber a sus representantes acerca de su correcto uso, y rechazar las ofertas de certificación porque hacen un mal uso de la ISO 26000.

CONSEJO 3: De acuerdo con la definición de la ISO 26000, los órganos de certificación son “organizaciones”: pregúnteles cómo aplican la ISO 26000 en su propia organización y cómo comunican este uso.

CONSEJO 4: Desapruebe la certificación porque es contraproducente para la mejora de la responsabilidad social.

Enlace:

http://www.26k-estimation.com/html/certificacion_no.html#una-palabra-a-la-certificacion (2010-10)

No se usa para fines regulatorios

Se puede observar que los niveles y detalles de la regulación nacional difieren de forma significativa entre los países. Algunos gobiernos – particularmente en países con economías y leyes y regulación relativas a la sociedad menos desarrolladas – quizá se sientan tentados a declarar la ISO 26000 como ley o regulación nacional. Dado que la definición del campo de aplicación de la ISO 26000 es inequívoca, tal uso sería un caso evidente de mal uso.

CONSEJO 5: Si conoce la tendencia o actividad de algún gobierno en este sentido, no dude en informarles de que la ISO 26000 no debe ser usada para fines regulatorios.

No se usa para propósitos contractuales

La ISO 26000 se dirige al uso individual de una organización. Su campo de aplicación excluye el uso contractual. La ISO 26000 no debe mencionarse en ningún tipo de negocios en contratos entre empresas o entre gobiernos y empresas. En consecuencia, hacer de la ISO 26000 un requisito o una obligación en la contratación, en contratos de compra, términos de entrega o especificaciones, o en cualquier otro tipo de documento contractual, sería un caso evidente de mal uso.

CONSEJO 6: Si está al tanto de algún borrador de contrato que intente hacer el uso de la ISO 26000 de cualquier forma obligatoria, no dude en informar al originador de que la ISO 26000 no está destinada a ser aplicable para uso contractual.

Enlace: vea http://www.26k-estimation.com/html/misconceptions_and_misuse.html (2010-10) sobre los conceptos erróneos más frecuentes (fallos) y malos usos (abuso intencionado).

Paso 3: Debe estudiar atentamente el documento de la ISO 26000

De acuerdo con su Designación Específica (N049) se supone que la ISO 26000 es un documento de orientación **fácil de comprender** y **fácil de usar**. Por lo tanto, su uso **no requiere ningún servicio de consultoría, auditorías o formaciones**, incluso si tales ofertas están creciendo como la espuma. A los participantes se les podría cargar fácilmente una factura de varios cientos de dólares. Los así llamados “formadores” pueden tener un conocimiento profundo del texto de la ISO 26000. El problema es que no pueden tener conocimiento bastante profundo de las particularidades internas de su organización y de sus relaciones externas; además, los formadores (al igual que auditores y certificadores) no asumen normalmente ninguna responsabilidad.

De todas formas, **USTED** debe estudiar el documento y merece la pena tomar el tiempo necesario para aprender sobre lo que 400 expertos de todo el mundo han identificado como responsabilidad social, y sobre lo que se ha acordado. Averiguará rápidamente que la **Cláusula 6 es importante para el uso de la ISO 26000:**

- **Da orientación** (recomendaciones como “...una organización tiene que...”)
- **Incluye las 7 materias fundamentales** gobernanza organizacional, Derechos Humanos, prácticas laborales, el medio ambiente, prácticas operacionales limpias, asuntos relacionados con los consumidores, y implicación y desarrollo de la comunidad, y

- **Contempla** varios **asuntos** sobre cada **materia fundamental**.

Tras un estudio profundo de las diferentes cláusulas usted también se cruzará con algunos **enfoques críticos** y conceptos que se encontrarán en el documento.

Uno de ellos es que la ISO 26000 expresa de manera demasiado general que “...todas las materias fundamentales son relevantes para todas las organizaciones...”. Ya que esto no es realista, la **26k-Asuntos-Herramienta** ha sido diseñada para ayudarle a averiguar la relevancia de las materias fundamentales y asuntos para su organización, vea el Paso 5.

El siguiente punto crítico es que las relaciones entre la ISO 26000 y la ley aplicable deben ser manejadas con cuidado, porque la ISO 26000 no dice explícitamente que la ley aplicable prevalece. Por ejemplo, la materia fundamental *Prácticas Laborales* menciona las normas de trabajo internacionales de la OIT (Organización Internacional del Trabajo), pero no dice explícitamente que estas normas laborales internacionales, siendo traspasadas a la ley nacional, prevalecen sobre la orientación de la ISO 26000.

CONSEJO 7: De acuerdo con los diferentes niveles de regulación y legislación nacional, varios asuntos de la ISO 26000 pueden estar cubiertos por dicha ley y regulación. Consulte a su asociación e identifique estos casos porque la orientación de la ISO 26000 no es de relevancia en estos casos.

Paso 4: Usted decide si la ISO 26000 encaja en sus necesidades y expectativas

Después de que haya estudiado el documento de orientación usted estará en disposición de discernir si éste encaja en sus necesidades y expectativas y si su organización entra dentro del campo de aplicación. Un punto de partida para sus consideraciones tiene que ser que la ISO 26000 se dirige a todos los tipos y tamaños de organizaciones, no a los individuos. La **definición** de “**organización**” es, por tanto, de lo más importante; dice así:

“2.12 – entidad o grupo de personas e instalaciones con responsabilidades, autoridades y relaciones establecidas y objetivos identificables”.

De forma más precisa, y de acuerdo con la comprensión general, una organización se caracteriza por **diferentes niveles de responsabilidad y repartición de responsabilidades entre estos niveles**; un buen ejemplo de definición sería así:

“Unidad social de gente, sistemáticamente organizada y gestionada para satisfacer una necesidad o para perseguir metas colectivas de forma continua. Todas las organizaciones tienen una estructura de gestión que determina relaciones entre funciones y posiciones, y subdivide y delega roles, responsabilidades, y autoriza a llevar a cabo tareas definidas. Las organizaciones son sistemas abiertos en los que afectan y son afectados por el entorno más allá de sus fronteras.”

(Fuente: <http://www.businessdictionary.com/definition/organization.html> (2010-10))

Por lo tanto, la conclusión es clara: cuanto más pequeña sea una entidad, menos puede satisfacer la definición de *organización* de la ISO 26000.

CONSEJO 8: Sólo USTED decide si su entidad es una organización tal como viene definida en la ISO 26000.

Paso 5: Usted puede identificar la relevancia de los asuntos, sus posibles actividades y su impacto

Teniendo en cuenta la estructura y el campo de aplicación de la ISO 26000, quizá se sienta irritado a la hora de descifrar si son **relevantes** para usted. La ISO 26000 expresa la afirmación general de que “todas las materias fundamentales son relevantes para todas las organizaciones, pero no todos los asuntos de un tema principal”. Esto no es realista, porque:

CONSEJO 9: Sólo USTED tiene la percepción adecuada y puede decidir si un tema principal o sus asuntos son relevantes para su organización.

La 26k-Asuntos-Herramienta

La 26k-Asuntos-Herramienta le apoya a la hora de seleccionar asuntos relevantes. Contestar unas pocas cuestiones te ayudará a alcanzar la meta de un uso responsable, consistente, reflexivo y auto-dependiente de la ISO 26000. La cuestión importante es: ¿hasta qué grado puede su organización influir realmente en el status y el desarrollo de la sociedad si se implica en un asunto?

¿Cómo aplicar la 26k-Asuntos-Herramienta?

La hoja Excel es una ayuda fácil de usar; reproduce las materias fundamentales y asuntos, y permite una comprobación de la efectividad por cada asunto, y una estimación del impacto de sus posibles acciones mediante la búsqueda de respuestas a las siguientes preguntas:

- ¿Es la materia fundamental y sus asuntos considerados relevantes para tu organización?
- ¿Qué efecto multiplicador tiene su organización sobre este asunto?
- ¿Qué tipo de actividades puede hacer su organización sobre este asunto?
- ¿Se ha asegurado de que las acciones planificadas no estén en conflicto con la ley aplicable?
- ¿Qué impacto tendrán sus actividades?
- ¿A qué partes interesadas implicaría en este asunto?

La 26k-Asuntos-Herramienta se procesa línea por línea, por ejemplo “asunto por asunto”; y, si la respuesta en una caja no es positiva, la línea está hecha y se pasa al siguiente asunto.

¿Cuáles son los resultados? Una vez analizada la orientación que su organización puede de forma razonable seguir y que sus deliberaciones sean entregadas, por ejemplo éstas pueden ser usadas como actualización después de un periodo adecuado de tiempo, como información para su diálogo con las partes interesadas, o en conexión con sus otros socios. Quizá haya identificado posibles actividades donde la orientación sobre la guía ISO 26000 puede ser aplicada efectivamente. Tal vez identifique también más asuntos donde se quiera implicar en profundidad con partes interesadas específicas o donde necesite saber más sobre el impacto real de sus actividades.

CONSEJO 10: No se sorprenda si no todos los asuntos de una materia fundamental son considerados como relevantes para su organización.

CONSEJO 11: No se quede tan feliz con los resultados porque un documento de la ISO no puede cubrir todas las posibilidades sobre cómo mejorar el comportamiento socialmente responsable; por favor siéntase animado a buscar opciones adicionales y medios que puedan aplicarse positivamente en su situación única y satisfacer una necesidad real de la sociedad.

CONSEJO 12: Use las averiguaciones de su *26k-Asuntos-Herramienta* como información para el diálogo con las partes interesadas.

Enlace: http://www.26k-estimation.com/html/guia_del_usuario_iso_26000.html#docs-descargables (2010-10)

El EFQM Modelo de Excelencia

Existen también otras herramientas de gestión reconocidas – de uso gratuito – como el “Marco EFQM para la Responsabilidad Social y el Modelo de Excelencia” – el cual ofrece un marco de evaluación no prescriptivo que puede usar para su organización independientemente del tamaño, sector o madurez.

CONSEJO13: Siéntase animado a usar el modelo EFQM (y otros) y a hacer su propia estimación del valor añadido potencial de la ISO 26000; usa esta información para el diálogo y comunicación con sus partes interesadas.

Enlace: <http://www.efqm.org/en/PdfResources/teaser-frameworkCSR180609.pdf> (muestra la estructura pero no el documento completo; 2010-10)

Iniciativas de asociaciones

Merece la pena mencionar iniciativas de asociaciones industriales, gobiernos, y organizaciones internacionales, algunas de ellas con enfoques regionales o nacionales. Usted puede unirse como miembro, o hacer uso de ellos como plataformas para el intercambio de experiencias prácticas. Usted encontrará algunos de ellas figurando en el anexo A de la guía ISO 26000.

Adicionalmente, quizá usted esté al tanto de que también se ofrece orientación sobre la responsabilidad social por parte de la asociación industrial o comercial de la que sea miembro. Merece la pena echarle un vistazo porque los asuntos específicos de su campo de actividad y ubicación se pueden dirigir así en una manera más enfocada.

CONSEJO 14: Se recomienda que compare la ISO 26000 con los **códigos éticos o de conducta** de las asociaciones (tienen documentos más cortos y cubren los asuntos de más importancia de la ISO 26000 en una manera similar) y decida así qué “código” o “estandar” seguir.

CONSEJO 15: Cuanto más pequeña sea su organización más útil es consultar la asociación de la que su organización sea miembro, y conducir el análisis así como el diálogo con las partes interesadas conjuntamente con representantes de la asociación y/o otras asociaciones miembros. Usted puede también establecer plataformas para intercambiar consejos y experiencias.

CONSEJO 16: Busque en internet ofertas alternativas que quizá satisfagan mejor sus expectativas y siéntase libre para usar iniciativas más enfocadas y considerar la ISO 26000 como una buena oferta complementaria. Añada un comentario relacionado a su comunicación de la ISO 26000.

Paso 6: Puede comunicar su uso responsable de la ISO 26000

Ciertamente tenga su organización relaciones de larga duración con sus partes interesadas o quizá detecte nuevas posibilidades para comunicar el uso de la *26k-Asuntos-Herramienta*.

Si bien la comunicación de su uso responsable de la ISO 26000 es una buena práctica, la consideración de proporcionalidad es necesaria. Las demandas sobre los recursos inherentes a los informes requeridos de una organización deben reflejar el tamaño de esa organización. Así, por ejemplo, un informe de una página debe ser aceptable en general, y en particular de una pequeña o mediana organización. Si lo desea, puede incluir los puntos de acción identificados en su comunicación.

El "ISO WG SR Task Group 2" sobre "Comunicación", publicó la siguiente nota sobre la cuestión de cómo una organización puede hacer referencia a su uso de la guía ISO 26000, en su boletín de diciembre 2009:

"La ISO 26000 es un estándar internacional voluntario que proporciona orientación sobre responsabilidad social. Se anima a organizaciones de todo tipo a hacer constancia de su apoyo y uso de la ISO 26000 de la manera siguiente:

"Organización" reconoce a la ISO 26000 como un documento de referencia que proporciona orientación sobre responsabilidad social.

y /o

"Organización" ha usado la guía ISO 26000 como una guía para integrar la responsabilidad social en nuestros valores y prácticas."

Un texto más práctico y que podría ser modificado individualmente queda como sigue:

Orientación de la ISO 26000 sobre Responsabilidad Social Comunicación sobre su aplicación

Por la presente, señalamos que nuestra organización está bien informada de la guía ISO 26000, su contenido, y cómo se puede utilizar para establecer prioridades y trabajar con responsabilidad social.

Reconocemos a la guía ISO 26000 como un documento de referencia que proporciona orientación sobre responsabilidad social. La hemos utilizado como una guía para integrar la responsabilidad social en nuestros valores y prácticas.

Se dan más detalles en <nuestra web> y/o en <nuestro informe>. Para más

información, por favor contacte con el abajo firmante.

Fecha y lugar.....

Firma(s).....

Dirección

Al comunicar esta manera, y firmar con **su firma**, es evidente que **asume la responsabilidad propiamente inculcada en serio**. Cualquier persona interesada, ya sean clientes, autoridades, actores e incluso el público en general espera que su comunicación sea fundada y correcta, y apreciará mucho esto. Será de un valor más alto que cualquier declaración de cualquier parte externa a la organización, ya que por lo general no asume ninguna responsabilidad en los casos de interpretaciones diferentes o de cualquier otra dificultad económica o relacionada con el derecho.

CONSEJO 17: Practique este tipo de recomendación recomendada por la ISO y úselo con sus clientes, proveedores, gobiernos o otras partes interesadas.

CONSEJO 18: Acepte este tipo de comunicación de parte de sus socios.

Enlace: La referencia ISO para esta comunicación es la Pregunta Frecuente número 9 (FAQ numero 9) en http://isotc.iso.org/livelink/livelink/fetch/2000/2122/830949/3934883/3935096/07_gen_info/faq.html (2010-10). El boletín de noticias completo se encuentra en http://www.26k-estimation.com/html/guia_del_usuario_iso_26000.html#docs-descargables (2010-10). La comunicación propuesta puede ser descargada de este enlace, también, como un documento Word.

Contenidos	Página
Prefacio	vi
Introducción	vii
1 Objeto y campo de aplicación	1
2 Términos y definiciones	2
3 Comprender la responsabilidad social	5
3.1 La responsabilidad social de las organizaciones: antecedentes históricos	5
3.2 Tendencias recientes sobre responsabilidad social	5
3.3 Características de la responsabilidad social	6
3.4 El estado de la responsabilidad social	9
4 Principios de la responsabilidad social	10
4.1 Generalidades	10
4.2 Rendición de cuentas	10
4.3 Transparencia	10
4.4 Comportamiento ético	11
4.5 Respeto a los intereses de las partes interesadas	12
4.6 Respeto al principio de legalidad	12
4.7 Respeto a la normativa internacional de comportamiento	13
4.8 Respeto a los derechos Humanos	13
5 Reconocer la responsabilidad social e involucrarse con las partes interesadas	14
5.1 Generalidades	14
5.2 Reconocer la responsabilidad social	14
5.3 Identificación y compromiso de las partes interesadas	16
6 Orientación sobre materias fundamentales de la responsabilidad social	19
6.1 Generalidades	19
6.2 Gobernanza de la organización	21
6.3 Derechos Humanos	23
6.4 Prácticas laborales	33
6.5 El medio ambiente	40
6.6 Prácticas justas de operación	48
6.7 Asuntos de consumidores	51
6.8 Implicación y desarrollo de la comunidad	60
7 Orientación sobre la integración de la responsabilidad social en toda la organización	69
7.1 Generalidades	69
7.2 Relación de las características de una organización con la responsabilidad social	69
7.3 Comprender la responsabilidad social de una organización	70
7.4 Prácticas para integrar la responsabilidad social en una organización	74
7.5 Comunicación sobre la responsabilidad social	76
7.6 Aumentar la credibilidad en materia de responsabilidad social	78
7.7 Revisión y mejora de las acciones y prácticas de una organización en materia de la responsabilidad social	80
7.8 Iniciativas voluntarias para la responsabilidad social	82
Anexo A (informativo) Ejemplos de iniciativas voluntarias y herramientas para la responsabilidad social	85
Anexo B (informativo) Abreviaturas	98
Bibliografía	99