



Organización  
de las Naciones Unidas  
para la Educación,  
la Ciencia y la Cultura

IESALC  
Instituto Internacional de la UNESCO  
para la Educación Superior  
en América Latina y el Caribe

# ISO 26000

# RESPONSABILIDAD SOCIAL

OBSERVATORIO REGIONAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL  
PARA AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE - ORSALC  
[www.iesalc.unesco.org.ve](http://www.iesalc.unesco.org.ve)  
[orsalc@unesco.org.ve](mailto:orsalc@unesco.org.ve) / [orsalcparaguay@mec.gov.py](mailto:orsalcparaguay@mec.gov.py)  
Asunción - Bogotá - La Habana

**ORSALC**  
Observatorio Regional de Responsabilidad Social América Latina y El Caribe



Organización  
de las Naciones Unidas  
para la Educación,  
la Ciencia y la Cultura

IESALC  
Instituto Internacional de la UNESCO  
para la Educación Superior  
en América Latina y el Caribe

## AGENDA

1. Proceso de Elaboración - ISO 26000
2. ¿Qué es la Norma ISO 26000?.
3. Ventajas de la Norma.
4. Esquema de la Norma.
5. Principios de Responsabilidad Social.
6. Materias Fundamentales de Responsabilidad Social.
7. Pasos Para Integrar la Norma.
8. Bibliografía.



Organización  
de las Naciones Unidas  
para la Educación,  
la Ciencia y la Cultura

IESALC  
Instituto Internacional de la UNESCO  
para la Educación Superior  
en América Latina y el Caribe

## PROCESO ELABORACIÓN – ISO 26000

- **Una Necesidad:** Las organizaciones conscientes de la necesidad y beneficios de un comportamiento socialmente responsable, y los impactos que pueden tener sus decisiones y actividades tanto en la sociedad como en el medio ambiente, se reúnen para crear un documento que proporciona una **orientación** sobre principios y materias fundamentales de la **Responsabilidad Social**.
- **Amplia Participación:** Alrededor de 450 expertos y 210 observadores de 99 países, y 42 organizaciones internacionales y regionales.
- **Análisis Exhaustivo:** El proyecto de elaboración del documento inició en el año 2001 y terminó con la publicación del documento final en Noviembre de 2010.



Organización  
de las Naciones Unidas  
para la Educación,  
la Ciencia y la Cultura

IESALC  
Instituto Internacional de la UNESCO  
para la Educación Superior  
en América Latina y el Caribe

## PROCESO ELABORACIÓN – ISO 26000

- **Representación Equilibrada y Diversificada:** El proceso se caracterizó por ser **altamente participativo**. Se involucraron organizaciones y agentes de 6 grupos:
  - Gobierno
  - Industria
  - Trabajadores
  - Consumidores
  - ONG's
  - Otros (Académicos, Servicios, Género, etc.)
- **Proceso Legítimo y Democrático:** La toma de decisiones se desarrolló por **consenso** y el documento final fue aprobado por más del 90% de votos.



Organización  
de las Naciones Unidas  
para la Educación,  
la Ciencia y la Cultura

IESALC  
Instituto Internacional de la UNESCO  
para la Educación Superior  
en América Latina y el Caribe

## ¿QUÉ ES LA NORMA ISO 26000?

Para entender el objetivo y visión de la norma ISO 26000, es importante recalcar qué NO es:

- No es una certificación como la ISO 9001 o la ISO 14001.
- No tiene una finalidad regulatoria.
- No es de cumplimiento obligatorio, no es considerada una norma jurídica.
- No es una norma de sistema de gestión.

Según el documento Descubriendo ISO 26000 se considera que:

*"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"*



Organización  
de las Naciones Unidas  
para la Educación,  
la Ciencia y la Cultura

IESALC  
Instituto Internacional de la UNESCO  
para la Educación Superior  
en América Latina y el Caribe

## ¿QUÉ ES LA NORMA ISO 26000?

Así podemos entender la Norma ISO 26000 de la siguiente forma:

- Norma internacional que sirve como guía para incluir la Responsabilidad Social en cualquier tipo de organización ya sea público o privada, y sin discriminar tamaño, país (desarrollado o en vía de desarrollo), y finalidad social (con o sin ánimo de lucro).
- Ayuda a las organizaciones a contribuir al desarrollo sostenible, y les otorga una serie de beneficios en su interacción social, que permite el crecimiento y buen nombre de las mismas.
- Da una visión única y universal del concepto de Responsabilidad Social, lo cual ha sido criticado por algunos sectores.



Organización  
de las Naciones Unidas  
para la Educación,  
la Ciencia y la Cultura

IESALC  
Instituto Internacional de la UNESCO  
para la Educación Superior  
en América Latina y el Caribe

## VENTAJAS DE LA NORMA

La inclusión de la Norma en una organización podría tener influencia en los siguientes ítems:

- Ventaja competitiva
- Reputación
- Capacidad para atraer y retener trabajadores, clientes o usuarios.
- Mejorar la productividad y compromiso de sus trabajadores
- Mejorar la percepción de los inversionistas, propietarios, donantes, patrocinadores y comunidad financiera, lo que permita obtener recursos para apalancar sus proyectos.
- Mejorar la relación con otras empresas, gobiernos, medios de comunicación, clientes y la comunidad donde se esté desempeñando.



Organización  
de las Naciones Unidas  
para la Educación,  
la Ciencia y la Cultura

IESALC  
Instituto Internacional de la UNESCO  
para la Educación Superior  
en América Latina y el Caribe

## ESQUEMA DE LA NORMA

Título	Número	Descripción Contenido
Objeto y campo de aplicación	Capítulo 1	Define objeto y campo de aplicación, e identifica limitaciones y exclusiones
Términos y definiciones	Capítulo 2	Identifica y define términos clave para comprender la responsabilidad social y el uso de la Norma.
Comprender la responsabilidad social	Capítulo 3	Describe factores y condiciones que han influido en el desarrollo de la responsabilidad social y que continúan afectando su naturaleza y práctica. Además, describe el concepto de responsabilidad social, su significado y cómo se aplica a las organizaciones
Principios de la responsabilidad social	Capítulo 4	Introduce y explica los principios de la responsabilidad social.

Tomado de la Tabla 1 del documento Norma ISO 26000: 2010



Organización  
de las Naciones Unidas  
para la Educación,  
la Ciencia y la Cultura

IESALC  
Instituto Internacional de la UNESCO  
para la Educación Superior  
en América Latina y el Caribe

## ESQUEMA DE LA NORMA

Título	Número	Descripción Contenido
Reconocer la responsabilidad social e involucrarse con las partes interesadas	Capítulo 5	Aborda dos prácticas de responsabilidad social: El reconocimiento por parte de una organización de su responsabilidad social; y la identificación y el involucramiento con sus partes interesadas.
Orientación sobre materias fundamentales de responsabilidad social	Capítulo 6	Explica las materias fundamentales relacionadas con la responsabilidad social.
Orientación sobre la integración de la responsabilidad social en toda organización.	Capítulo 7	Proporciona orientación sobre cómo poner en práctica la responsabilidad social en una organización.

Tomado de la Tabla 1 del documento Norma ISO 26000: 2010



Organización  
de las Naciones Unidas  
para la Educación,  
la Ciencia y la Cultura

IESALC  
Instituto Internacional de la UNESCO  
para la Educación Superior  
en América Latina y el Caribe

# PRINCIPIOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

## Principio 1: Rendición de Cuentas

Las organizaciones deben aceptar su grado de responsabilidad cuando cometen errores antes las autoridades competentes y la sociedad civil. Así mismo deberá tomar las medidas adecuadas para reparar sus errores y tomar las medidas preventivas que vengan al caso. Una organización deberá responder por:

1. Los impactos de sus decisiones y actividades en la sociedad, el medio ambiente y la economía
2. Las acciones tomadas para prevenir la repetición de impactos negativos.



Organización  
de las Naciones Unidas  
para la Educación,  
la Ciencia y la Cultura

IESALC  
Instituto Internacional de la UNESCO  
para la Educación Superior  
en América Latina y el Caribe

# PRINCIPIOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

**Principio 1 Rendición de Cuentas:** Las organizaciones deben aceptar su grado de responsabilidad cuando cometen errores antes las autoridades competentes y la sociedad civil. Así mismo deberá tomar las medidas adecuadas para reparar sus errores y tomar las medidas preventivas que vengan al caso. Una organización deberá responder por:

1. Los impactos de sus decisiones y actividades en la sociedad, el medio ambiente y la economía
2. Las acciones tomadas para prevenir la repetición de impactos negativos.

**Principio 2 Transparencia:** Las organizaciones deberán revelar de forma completa y en un grado razonable (sin necesidad de revelar su información privilegiada o aquella protegida por derechos de propiedad), la información sobre sus políticas, decisiones y actividades, incluyendo los impactos conocidos y probables sobre la sociedad y medio ambiente. Dicha información debe ser de fácil acceso.



Organización  
de las Naciones Unidas  
para la Educación,  
la Ciencia y la Cultura

IESALC  
Instituto Internacional de la UNESCO  
para la Educación Superior  
en América Latina y el Caribe

## PRINCIPIOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

**Principio 3 Comportamiento Ético:** El comportamiento de las organizaciones deben basarse en los valores de honestidad, equidad e integridad. Deben reflejar una preocupación constante por las personas, animales y medio ambiente

**Principio 4 Respeto a los intereses de las partes interesadas:** Las organizaciones deberían respetar, considerar y responder a los intereses de sus dueños, socios, clientes, integrantes, así como a otros individuos o grupos que pueden tener derechos, reclamaciones o intereses específicos a tenerse en cuenta.

**Principio 5 Respeto al principio de legalidad:** Toda organización debería dar a conocer las leyes y regulaciones aplicables dentro de sí misma, para que todos los miembros los tengan en cuenta. El principio de legalidad es de cumplimiento obligatorio.



Organización  
de las Naciones Unidas  
para la Educación,  
la Ciencia y la Cultura

IESALC  
Instituto Internacional de la UNESCO  
para la Educación Superior  
en América Latina y el Caribe

## PRINCIPIOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

**Principio 6 Respeto a la Normativa Internacional del Comportamiento:** Toda organización deberá tener en cuenta como mínimo las normativas de comportamiento internacional en lo que refiere a Responsabilidad Social. En todo caso en que las leyes locales entren en conflicto con dicha normativa, las organizaciones como mínimo deberán tener en cuenta las acciones que le permitan respetarlas en la mayor medida posible.

**Principio 7 Respeto a los Derechos Humanos:** Los derechos humanos son de carácter universal, las organizaciones deberían respetar y promover lo establecido en la Carta Universal de los Derechos Humanos.



Organización  
de las Naciones Unidas  
para la Educación,  
la Ciencia y la Cultura

IESALC  
Instituto Internacional de la UNESCO  
para la Educación Superior  
en América Latina y el Caribe

# MATERIAS FUNDAMENTALES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL





Organización  
de las Naciones Unidas  
para la Educación,  
la Ciencia y la Cultura

IESALC  
Instituto Internacional de la UNESCO  
para la Educación Superior  
en América Latina y el Caribe

# MATERIAS FUNDAMENTALES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

**Materia Fundamental 1. Gobernanzas de la organización:** Las organizaciones deberían contar con un sistema de gobernanza de la organización que les permita supervisar e implementar procesos, sistemas, estructuras u otros mecanismos que permitan aplicar y poner en práctica los principios de responsabilidad social.

**Materia Fundamental 2. Derechos humanos:** Reconocer y respetar los derechos humanos como base esencial tanto para el principio de legalidad, como para los conceptos de equidad y justicia social. Los Estados tienen el deber y responsabilidad de respetar, proteger, cumplir y hacer realidad los derechos humanos. Una organización tiene la responsabilidad de respetar los derechos humanos, incluso en su esfera de influencia.



Organización  
de las Naciones Unidas  
para la Educación,  
la Ciencia y la Cultura

IESALC  
Instituto Internacional de la UNESCO  
para la Educación Superior  
en América Latina y el Caribe

# MATERIAS FUNDAMENTALES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

**Materia Fundamental 3. Prácticas laborales:** La ausencia de un trabajo bien compensado y productivo, deriva en una problemática social importante. Las organizaciones deben contribuir en la generación de empleos con prácticas laborales basados en el principio de legalidad, lo que permite dentro del marco de responsabilidad social: justicia, estabilidad y paz.

**Materia Fundamental 4. El medio ambiente:** Como condición fundamental para la supervivencia y el desarrollo saludable de los seres humanos, el cuidado del medio ambiente se convierte en uno de los aspectos más importantes de la responsabilidad social. En este caso particular, la serie de normas ISO 14000 se pueden usar como un marco de referencia para que las organizaciones aborden de forma sistemática la problemática ambiental, así como realizar la su autoevaluación de desempeño en esta materia.



Organización  
de las Naciones Unidas  
para la Educación,  
la Ciencia y la Cultura

IESALC  
Instituto Internacional de la UNESCO  
para la Educación Superior  
en América Latina y el Caribe

# MATERIAS FUNDAMENTALES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

**Materia Fundamental 5. Prácticas justas de operación:** Las maneras en que una organización utiliza su relación con otras organizaciones para promover resultados positivos se pueden alcanzar proporcionando liderazgo y promoviendo la adopción de la responsabilidad social de una manera más amplia.

**Materia Fundamental 6. Asuntos de consumidores:** Hace referencia a las prácticas justas de marketing, la protección de la salud y la seguridad, el consumo sostenible, la resolución de controversias y la compensación, la protección de la privacidad y de los datos, el acceso a productos y servicios esenciales, el tratamiento de las necesidades de los consumidores vulnerables y desfavorecidos y la educación, entre otros. En este caso el documento hace referencia a las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del consumidor, como herramienta fundamental sobre los asuntos de consumidores y el consumo sostenible.



Organización  
de las Naciones Unidas  
para la Educación,  
la Ciencia y la Cultura

IESALC  
Instituto Internacional de la UNESCO  
para la Educación Superior  
en América Latina y el Caribe

# MATERIAS FUNDAMENTALES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

**Materia Fundamental 7. Participación activa y desarrollo de la comunidad:** Las relaciones entre organizaciones y las comunidades en las que operan deberían basarse en una participación activa de la comunidad. Dicha participación, ayuda a fortalecer la sociedad civil.



Organización  
de las Naciones Unidas  
para la Educación,  
la Ciencia y la Cultura

IESALC  
Instituto Internacional de la UNESCO  
para la Educación Superior  
en América Latina y el Caribe

## PASOS PARA INTEGRAR LA NORMA

- Reconocer la importancia de la responsabilidad social dentro de su organización.
- Caracterizar a la organización en términos de la responsabilidad social (tipo de trabajadores, localización geográfica, misión y visión de la organización, historia de impactos en relación a la responsabilidad social, entre otros)
- Desarrollar una estrategia de responsabilidad social (mecanismos de evaluación, comunicación y adhesión de todas las partes involucradas).
- Determinar la importancia, impactos y mejoras en relación a las materias fundamentales.
- Involucrarse activamente en materia de responsabilidad social contribuyendo al desarrollo sostenible.
- Estar en permanente seguimiento y mejora de políticas que permitan cumplir con las normas mínimas para tener



Organización  
de las Naciones Unidas  
para la Educación,  
la Ciencia y la Cultura

IESALC  
Instituto Internacional de la UNESCO  
para la Educación Superior  
en América Latina y el Caribe

## BIBLIOGRAFÍA

- Documento Norma ISO 26000 [www.iso.org](http://www.iso.org)
- Nueva Norma ISO 26000 "Guía de responsabilidad social". [www.iso.org](http://www.iso.org)
- ISO 26000 visión general del proyecto. [www.iso.org](http://www.iso.org)