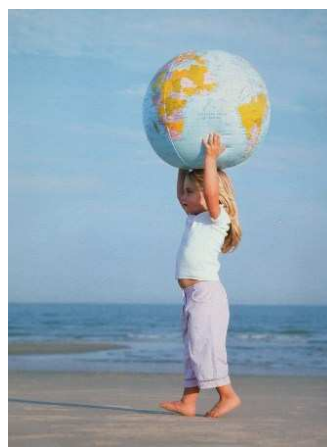
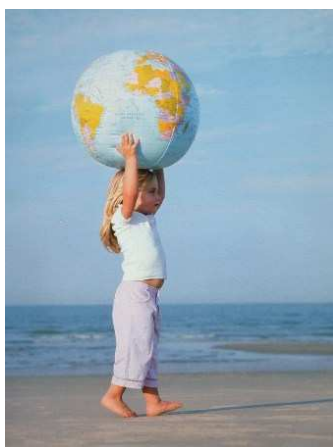


Guía del usuario de la ISO 26000



Base: ISO/**DIS** 26000,
tal y como si fuera la publicación final de la ISO 26000

7 de abril del 2010

Guido Gürtler, experto de NORMAPME, observador de la ICC para la ISO/TMB/WG SR;

guido.guertler@t-online.de

Claudia Graziani, facultativa SR; c.graziani@gmx.de

Perla Puterman, Caracas, y NORMAPME, por ayuda en la traducción, perlap_@hotmail.com

Con el apoyo de:
NORMAPME

Oficina Europea de Artesanos, Comerciantes y Pequeñas y Medianas Empresas para la Normalización
European Office of Crafts, Trades and Small and Medium-sized Enterprises for Standardisation
Bureau Européen de l'Artisanat et des Petites et Moyennes Entreprises pour la Normalisation

Contenidos

Propósito **Fehler! Textmarke nicht definiert.**

Paso 1: Se necesita adquirir el documento de la ISO 26000 3

Paso 2: No existe un “certificado de la ISO 26000” ni necesidad de consultores o de formación 4

Paso 3: Se debe estudiar el documento de la ISO 26000 con especial atención 5

Paso 4: Decida si la ISO 26000 encaja en sus necesidades y expectativas..... 6

 Micro-organizaciones, el 92% de todas las organizaciones 6

 SMO – Organizaciones medianas y pequeñas, el 7% del total de organizaciones..... 6

 Grandes organizations, el 1% del total de organizaciones..... 7

Paso 5: Puede identificar sus posibles actividades y impacto, usando la Herramienta de Empleo.... 7

 ¿Para qué sirve la Herramienta de Empleo? 8

 ¿Cómo aplicar la Herramienta de Empleo?..... 8

 ¿Cuáles son los resultados?..... 8

Paso 6: Usted puede comunicar su uso responsable de la ISO 26000..... 9

Anexo 1: DIS - Contenidos 11

Anexo 2: Historia del proyecto, características y logros 12

Anexo 3: Estimación de los principales grupos de usuarios..... 14

Anexo 4: Comprender las relaciones entre la ISO 26000 y la ley y la regulación 15

Anexo 5: “Partes interesadas” y “Partes afectadas” 15

Anexo 6: Propuesta de comunicación 16

Propósito

Esta guía del usuario de la ISO 26000 **tiene por objetivo facilitar** un uso correcto y responsable del documento de orientación sobre la ISO 26000 "por parte de todo tipo de organizaciones, independientemente de su tamaño o ubicación" (cita extraída del ámbito de aplicación del documento ISO/DIS 26000, línea 212); **también se incluye una Herramienta de Empleo (Check Tool)** para hacer a la ISO 26000 realista y fácil de usar, particularmente para SMO (pequeñas y medianas organizaciones). La aplicación de dicha Herramienta de Empleo (Check Tool) **no requiere servicios externos** a la organización como consultores, formadores o auditores. Usted encontrará en la parte final de este documento una **propuesta sobre cómo comunicar** el uso de la ISO 26000.

Esta guía del usuario toma la ISO/DIS 26000 (proyecto de norma internacional, para los contenidos véase Anexo 1) como si fuera la versión final y publicada. Será actualizada tan pronto como el **FDIS** (borrador final de la Norma Internacional) y más tarde la **IS** (Norma Internacional) se encuentren disponibles. Se espera que las dificultades identificadas en el documento ISO 26000 desde marzo del 2010 sean eliminadas en el momento de la llegada de la publicación de la IS.

Dado que **la ISO 26000 es un documento de orientación**, es esencialmente diferente a las normas ISO "normales". Ello requerirá de una importante carga de educación, por todos los verdaderamente implicados, en particular en el caso de la industria como principal grupo de usuarios. Esta guía del usuario se propone **apoyar estos esfuerzos educativos y ayudar a evitar las aberraciones y desarrollos indeseables** tales como gastos innecesarios para "cursos de formación sobre la ISO 26000", "consultores de la ISO 26000", "auditorías de la ISO 26000" etc. o incluso para un "certificado de la ISO 26000" lo cual supondría un evidente mal uso de la ISO 26000.

Conocer la existencia de **la historia del proyecto de la ISO 26000** y de sus **características y logros más importantes** puede ser útil antes de profundizar en los detalles; por favor consulte el *Anexo 2*. En el *Anexo 3* se da una **estimación de los principales grupos usuarios**.

Link web: El documento DIS (N172) y otros "documentos numerados", tales como las Especificaciones de Diseño (N049) se pueden descargar desde el servidor de la ISO en <http://isotc.iso.org/livelink/livelink?func=ll&objId=547513&objAction=RunReport&InputLabel1=26000>.

Link web: Una versión idéntica de la guía del usuario de la ISO 26000 como la presentada aquí puede ser descargada desde http://www.26k-estimation.com/html/modo_de_empleo_de_la_iso_26000.html.

Paso 1: Es necesario adquirir el documento de la ISO 26000

El **documento ISO 26000** se debe comprar como cualquier otra publicación de la norma ISO, a pesar de la ISO haya sido contactada por el grupo de trabajo en responsabilidad social para proveerlo de forma gratuita como parte de la contribución de ISO a la mejora global de la responsabilidad social.

Como orientación: el precio estimado ronda los 200 euros o los 300 dólares norteamericanos, de cualquier forma, el precio depende de la **política de precios de los puntos de venta de la normalización nacional**.

Si se compara la lista de precios disponibles en las webs de los organismos nacionales de normalización, se percibe una notable disparidad en la fijación de precios de las normas de parte de cada miembro nacional de la ISO. Se puede comprobar a través de una búsqueda en las tiendas on-line de tanto el Deutsches Institut für Normung (DIN) como el Centro Estonio para la Normalización (Estonian Centre for Standardisation, EVS) tomando como ejemplo la norma CEN/TS 13001-3-1:2004 Grúas – diseño general – Parte 3-1: Límite de estados y prueba de la capacidad de las estructuras de acero. En abril del 2010, tras una búsqueda de esta norma en su versión en inglés se hallaba disponible por el mencionado DIN por 234.20€ mientras que la misma norma en inglés estaba al alcance de parte del EESTI por 18.85€, un 8% de lo que otro miembro de ISO pone como precio.

Es importante recalcar en esta comparación que los documentos vendidos por cada organización miembro de la ISO son exactamente el mismo documento. No hay elemento de inferioridad a cuenta de la diferencia de precio.

Las organizaciones miembros de la ISO y sus casas de publicación venden las normas de la ISO; sus direcciones se encuentran disponibles en la web de la ISO en:

http://www.iso.org/iso/about/iso_members.htm

Paso 2: No existe un “certificado de la ISO 26000” ni necesidad de consultores o formación

Es importante saber que la ISO 26000

- ...no es para “auditorías” o “certificaciones” ya que **no contiene requisitos** que puedan ser certificados
- ...no es una “norma de sistema de gestión” como la serie ISO 9000 o la ISO 14001, incluso si el número elegido, 26000, pueda ser una tentación hacia la **desorientación**. Muchos proveedores de servicios ven una oportunidad de negocio rentable en hacerle creer que la ISO 26000 es un sistema normalizado para vender actividades relacionadas o para incluir auditorías y certificaciones de la ISO 26000 en las actuales certificaciones de la ISO 9001 o de la ISO 14001
- ...ni una “directriz” ni una “norma” que usted tendría que “poner en práctica”. **No es para ningún tipo de uso contractual**, ni en los contratos de negocio a negocio, ni en la contratación.

Por el otro lado, la ISO 26000 es

- ...**de uso voluntario**
- ...un “documento de orientación” que **ofrece guía, consejo, propuestas, y recomendaciones**; desde esta “oferta” usted puede optar por acogerse a aquellas partes que considere más razonables para seguir
- ...una “norma” internacional solo por una razón, porque la ISO publica normas internacionales: **la forma de publicación** es una norma internacional pero en lo que se refiere a **tipo y contenidos**, es un **documento de orientación**.

Link web: Sobre la ausencia de certificación, vea http://www.26k-estimation.com/html/certificacion_no.html#una-palabra-a-la-certificaion

Link web: Sobre los fallos más comunes (errores) y mal uso (abuso intencionado), vea http://www.26k-estimation.com/html/misconceptions_and_misuse.html (solo en inglés).

Paso 3: Debe estudiar el documento de la ISO 26000 con especial atención

De acuerdo con sus Características de Diseño (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 de servicios de consultoría, auditorías o formaciones** a pesar de que estas ofertas se multiplican en Internet.

A principios de marzo de 2010, buscar en Google sobre formación para la ISO 26000 daba lugar a 550.000 resultados, y tres semanas después 650.000 resultados. Los participantes de esas formaciones han podido pagar fácilmente varios cientos de dólares. Los llamados “formadores” pueden estar bien familiarizados con el texto de la ISO 26000. **El problema es** que ellos no pueden tener un profundo conocimiento de las particularidades internas y las relaciones externas de su organización; además, los formadores no suelen tomar ninguna responsabilidad normalmente.

Es **USTED** quien debe estudiar el documento y merece la pena tomar de su tiempo para aprender lo que unos 400 “expertos” de todas partes del mundo han identificado como “responsabilidad social”, y lo que ha sido acordado.

El documento de orientación de la ISO 26000 tiene una **estructura de materias básicas y cuestiones** que se pueden encontrar en su cláusula principal 6 “Orientación sobre materias básicas de la responsabilidad social”:

- **Las recomendaciones** (“...una organización debe...”) se subdividen en **siete materias básicas** (gobernanza de la organización, derechos humanos, prácticas laborales, el medio ambiente, honradez en las prácticas operativas, asuntos relativos a los consumidores, y participación activa y desarrollo de la comunidad), y
- cada **materia básica contiene** un número de **asuntos**.

La ISO 26000 afirma que “todas las materias básicas son relevantes para todas las organizaciones, pero no así todos los asuntos de una materia básica”. La **Herramienta de Empleo** ha sido diseñada para ayudarle a encontrar la relevancia para su organización, encuentre más detalles en el Paso 5.

Paso 4: Decida si la ISO 26000 se adapta a sus necesidades y expectativas

Después de que haya estudiado el documento de orientación de la ISO 26000 quizá usted ya extraiga sus conclusiones sobre si dicha guía se ajusta a sus necesidades y expectativas, y si su organización realmente entra en el ámbito.

Un punto de partida para su consideración deber ser que la ISO 26000 está dirigida a todos los tipos y tamaños de organizaciones, no a individuos. **La definición de “organización”** es, sin embargo, de lo más importante; se puede leer en el documento de orientación de la ISO 26000: “2.1.12 – organización, entidad con objetivos y estructura”.

De forma más precisa, y para su comprensión general, una **organización se caracteriza por diferentes niveles de responsabilidad y un reparto de responsabilidad entre esos niveles**; aquí se encuentra un buen ejemplo de definición:

“Unidad social de personas, sistemáticamente organizada y gestionada para satisfacer una [necesidad](#) o para perseguir [objetivos](#) colectivos sobre una base [continua](#). Todas las organizaciones tienen una [estructura de gestión](#) que determina [relaciones](#) entre [funciones](#) y [posiciones](#), y subdivide y delega [roles](#), [responsabilidades](#), y [autoridades](#) para llevar a cabo [tareas](#) definidas. Las organizaciones son [sistemas abiertos](#) en las que ellas influyen y son afectadas por el [medio](#) más allá de sus fronteras.” (Fuente original está en inglés: <http://www.businessdictionary.com/definition/organization.html> (2010-03))

Se debe decir que la **utilidad de la ISO 26000 diferirá dependiendo del tamaño de la organización**. Se puede distinguir entre tres tipos distintos de usuarios de la ISO 26000:

Micro-organizaciones, el 92% de todas las organizaciones

El **92%** o más de todas las “organizaciones” son micro-organizaciones; incluyen por ejemplo todos los tipos de artesanos, compañías más pequeñas de propiedad y gestión familiar, o entidades cualificadas para obtener un micro-crédito. Estas supuestas “organizaciones” son normalmente de propiedad privada y gestionadas por su dueño. Estas organizaciones, en general, operan a nivel local sólo, y, **de hecho tienen objetivos pero no necesitan tener estructuras** (como requiere la definición de la ISO 26000).

En consecuencia, hablando de forma realista, la ISO 26000 **difícilmente se puede aplicar a las micro-organizaciones y otras igualmente pequeñas** independientemente de las micro-organizaciones incluidas de la DIS; vea su línea 521 (“Para el propósito de esta Norma Internacional, las pequeñas y medianas organizaciones incluyen aquellas organizaciones muy pequeñas llamadas “**micro**”-organizaciones”). Es altamente recomendable comprobar seriamente si su entidad pudiera definirse como una “organización” en el sentido de la ISO 26000 y investigar su potencial beneficio para su entidad.

SMO – Pequeñas y medianas organizaciones, el 7% de todas las organizaciones

El 7% de todas las organizaciones podrían ser consideradas SMO (pequeñas y medianas organizaciones). De acuerdo con las líneas de la 547 a la 550 de la DIS, el servicio de ayuda a

las pequeñas y medianas organizaciones señala que una pequeña o mediana organización debe...“donde sea apropiado, actuar de manera colectiva con los pares y las organizaciones del sector y no individualmente, para ahorrar recursos y mejorar la capacidad de acción. Por ejemplo, en las organizaciones que operen en el mismo contexto y sector, la identificación de un compromiso con las partes interesadas puede a veces resultar más efectiva si se hacen colectivamente”.

Se recomienda que las SMO **tomen la iniciativa de identificar otras SMO (pequeñas y medianas organizaciones)** en su sector y región y contacten su Cámara de Comercio o su asociación sectorial respectiva para asistencia en proponer que ellos usen la ISO 26000 colectivamente en una gama más amplia de

- identificación de los beneficios de la ISO 26000 por medio de
- experiencias y recursos compartidos y
- la comunicación.

Grandes organizaciones, el 1% de todas las organizaciones

Las organizaciones más grandes generalmente gestionan empresas transnacionales y normalmente tienen separados los departamentos corporativos de responsabilidad social y comunicación con personal dedicado como "oficiales de ética". La mayoría de estas organizaciones tienen publicados sus valores y políticas por ejemplo en códigos de conducta. Las grandes organizaciones tal vez *deseen investigar su código de conducta de cobertura de las materias básicas y las cuestiones de la guía ISO 26000* y **decidir sobre esa base sobre la utilidad** del documento de orientación para el futuro desarrollo de sus valores y políticas.

Además, usted ya estará al corriente de que las cuestiones **sobre responsabilidad social** también se ofrecen a través de la asociación industrial o de comercio de la que sea miembro. Se **recomienda comparar** los contenidos de la ISO 26000 con aquellos códigos de ética o códigos de conducta (a menudo documentos más cortos). Merece la pena comprobarlos porque podrían contribuir a dirigirse a los problemas verdaderos de su ámbito específico de la actividad. Desde este punto, usted **puede hacer su elección** sobre cuál es el mejor a seguir.

Si la ISO 26000 es su opción, por favor asegúrese que no tendrá problema en comprender las **relaciones entre la ISO 26000 como documento de orientación voluntario y la ley aplicable y la regulación**, ver *Anexo 4*.

Paso 5: Usted puede identificar sus posibles actividades y su impacto utilizando la Herramienta de Empleo

Teniendo en cuenta la estructura y el alcance del documento de orientación ISO 26000, usted puede verse irritado en el intento de descifrar si la totalidad o partes del documento son relevantes para usted. Como usted desea hacer una contribución a la sociedad, una pregunta surge inmediatamente: **¿Hasta qué grado puede realmente influir en el estado y el desarrollo de la sociedad si se involucra en cualquier asunto?**

¿Para qué sirve la Herramienta de Empleo?

En este proceso de decisión, se recomienda:

- **Decidir primero sobre la pertinencia de las materias básicas** para su organización (por ejemplo, si usted produce bienes de capital solamente, usted puede juzgar que la materia básica *en materia de consumo* como no relevante, igual que un peluquero puede encontrar la materia básica de la *ética en las prácticas de explotación* como no pertinente)
- **A continuación, estudiar los asuntos de las materias básicas pendientes** y analizar las posibles acciones que puede realizar fácilmente y de manera eficiente, ya que pueden tener un impacto positivo en la sociedad en que está operando.

La **Herramienta de Empleo** se encuentra disponible en http://www.26k-estimation.com/html/herramienta_de_empleo_por_desc.html ; ha sido diseñada **para apoyar este proceso de decisión**; es una matriz de las materias básicas y los asuntos relacionados en el eje vertical y unas cuantas preguntas en el eje horizontal. Las respuestas a estas preguntas ayudan a alcanzar la meta de **un uso de la ISO 26000 responsable, coherente, reflexivo y auto-suficiente**.

¿Cómo aplicar la Herramienta de Empleo?

Esta **Herramienta de Empleo** (tabla de Excel) es una **ayuda fácil de usar**; reproduce las materias básicas y problemas, y permite un control de eficacia por tema y una estimación del impacto de sus posibles acciones buscando respuestas a estas pocas y breves preguntas:

- ¿ Se considera relevante para su organización la materia central y sus asuntos?
- ¿Qué efecto multiplicador tiene su organización sobre esta cuestión?
- ¿Qué tipo de actividades puede llevar a cabo su organización en esta materia / este asunto?
- ¿Se ha asegurado de que las actividades proyectadas no entren en conflicto con la ley aplicable?
- ¿Qué impacto tendrán sus actividades?
- ¿A qué partes interesadas implicaría a este respecto?

La Herramienta de Empleo se rellena línea a línea o “tema por tema”; y, si la respuesta en una caja de la línea no es positiva, la línea está considerada como hecha y puede continuar entonces con la siguiente línea.

¿Cuáles son los resultados?

Usted ha **analizado a fondo** qué orientación su organización puede razonablemente seguir y sus **deliberaciones se han presentado**, por ejemplo para su uso como actualización después de que haya pasado un periodo de tiempo apropiado, como base para sus diálogos con partes interesadas, o en relaciones con sus socios externos. **Usted ha identificado actividades posibles** donde la ISO 26000 se pueda aplicar efectivamente a aquellos asuntos donde todas las cuestiones han recibido respuestas positivas. **No se sorprenda si no todos los asuntos de una materia básica se consideran relevantes** para su organización. En esta situación la materia básica entera es irrelevante, lo que es un resultado plausible.

Pero: **No sea demasiado feliz con el análisis** porque un documento ISO no puede cubrir todas las posibilidades sobre cómo mejorar el comportamiento social responsable; por favor, siéntase animado a la hora de buscar opciones adicionales y medidas que pudieran ser aplicadas positivamente en su situación particular y demandas actuales.

Link web: Sea creativo y **encuentre su óptima contribución** a la mejora de la sociedad. Se dan algunos buenos ejemplos en http://www.26k-estimation.com/html/good_examples.html.

Paso 6: Usted puede comunicar su uso responsable de la ISO 26000

Usted como organización seguramente ya tenga relaciones de larga duración con sus partes interesadas o quizá detecte nuevas posibilidades de comunicación con partes afectadas siguiendo las indicaciones de la Herramienta de Empleo en su Paso 5 cuando se decida sobre una futura mejora de sus actividades relacionadas con la responsabilidad social. Encuentre información adicional sobre la definición de parte interesada en el *Anexo 5*.

Aunque comunicar su uso responsable de la ISO 26000 es una buena práctica, es necesario **tener en cuenta la proporcionalidad**. La demanda de recursos inherente a la información requerida de una organización debe reflejar el tamaño de esa organización. Por lo tanto, por ejemplo, un informe de una página debe ser aceptable generalmente, particularmente de parte de pequeñas y medianas organizaciones (SMO), ver *Anexo 6*.

Es posible que desee incluir los puntos de acción identificados en su diálogo con los interesados y en su comunicación. Puede hacerlo fácilmente con una **frase indicando que usted ha entendido el propósito de la ISO 26000 y que usted ha identificado acciones concretas**.

El grupo de tarea 2 de la ISO WG SR sobre “Comunicación” publicó, en su boletín de noticias de diciembre del 2009, la siguiente nota sobre el tema de cómo una organización puede comunicar su uso de la guía ISO 26000:

“La ISO 26000 es una Norma Internacional voluntaria que sirve de guía sobre la responsabilidad social. Se anima a las organizaciones de todo tipo a que den a conocer su apoyo y uso de la guía ISO 26000 como sigue:

“Organización” reconoce a la ISO 26000 como un documento de referencia que ofrece orientación sobre responsabilidad social.

y /o

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

Es evidente que al hacer un comunicado de esta manera, y firmándolo **con su firma, usted toma en serio la responsabilidad auto-inculcada**. Cualquier persona interesada, ya sea clientes, autoridades, los interesados o incluso el público en general puede esperar que su comunicación sea fundada y correcta, y lo apreciará en gran medida. Será de mayor valor que cualquier declaración de cualquier

parte externa a la organización, ya que, de forma general éstas no asumen ninguna responsabilidad en los casos de diferencias de interpretación u otras dificultades.

Link web: El boletín de noticias completo se encuentra disponible en http://www.26k-estimation.com/html/modo_de_empleo_por_descargar.html

La comunicación propuesta se puede descargar de este link, también, como un documento Word. Su texto se puede cambiar por ejemplo, mencionando que las partes están comprometidas en su diálogo con los interesados o por logros especiales.

Anexo 1:
DIS - Contents

ISO/DIS 26000

	Page
32 Contenidos	
33 1 Ámbito de aplicación	1
34 2 Términos, definiciones y términos abreviados	2
35 2.1 Términos y definiciones	2
36 2.2 Términos abreviados	5
37 3 Comprender la responsabilidad social	5
38 3.1 La responsabilidad social de las organizaciones: antecedentes históricos.....	5
39 3.2 Tendencias recientes en responsabilidad social.....	6
40 3.3 Características de la responsabilidad social.....	7
41 3.4 El Estado y la responsabilidad social.....	10
42 4 Los principios de la responsabilidad social	10
43 4.1 General.....	10
44 4.2 Responsabilidad.....	10
45 4.3 Transparencia.....	11
46 4.4 Comportamiento ético.....	11
47 4.5 Respeto por las partes interesadas	12
48 4.6 Respeto por las reglas de la ley.....	12
49 4.7 Respeto por las normas internacionales de comportamiento.....	13
50 4.8 Respeto por los Derechos Humanos	14
51 5 Reconocimiento de la responsabilidad social y compromiso de las partes interesadas	14
52 5.1 Generalidades.....	14
53 5.2 Reconocimiento de la responsabilidad social.....	14
54 5.3 Identificación y compromiso de las partes interesadas	17
55 6 Orientación sobre los temas centrales de la responsabilidad social	19
56 6.1 Generalidades.....	19
57 6.2 Gobernanza de organización.....	21
58 6.3 Derechos Humanos.....	22
59 6.4 Prácticas laborales.....	32
60 6.5 Medio ambiente.....	40
61 6.6 Operaciones limpias.....	46
62 6.7 Cuestiones relativas al consumidor.....	50
63 6.8 Participación de la comunidad y el desarrollo.....	58
64 7 Orientación sobre la integración de la responsabilidad social en la organización	67
65 7.1 Generalidades.....	67
66 7.2 La relación de las características de una organización con la responsabilidad social.....	67
67 7.3 Comprendiendo la responsabilidad social de una organización.....	68
68 7.4 Prácticas para integrar la responsabilidad social dentro en una organización.....	71
69 7.5 Comunicación de la responsabilidad social.....	73
70 7.6 Mejorar la credibilidad en materia de responsabilidad social.....	76
71 7.7 Revisión y mejora de las acciones de una organización y las prácticas relacionadas con la responsabilidad social.....	77
72 7.8 Iniciativas voluntarias para la responsabilidad social.....	80
73 Anexo A (informativo) Ejemplos de iniciativas voluntarias y herramientas para la responsabilidad social	82
74	

Anexo 2:

Historia del proyecto, características y logros

Merece la pena conocer algunos hechos cruciales antes de estudiar el documento de orientación en detalle porque será útil a la hora de juzgar el valor de las distintas recomendaciones (“asuntos”) y su utilidad para su organización:

- La ISO es reconocida por sus normas técnicas, en el ámbito de las normas técnicas se puede asumir un entendimiento mutuo y el idioma técnico de expertos ingenieros hacia la normalización de las dimensiones, la calidad de los materiales, métodos de prueba, y límites etc.
- El proyecto de la ISO 26000 es un experimento destacable en el ámbito de las normas sociales o relacionadas con la sociedad, donde los expertos no ven necesariamente una buena razón para la armonización de los elementos o puntos de vista de la sociedad. En cuanto a las historias y culturas diferentes, las existentes diferencias sociales tienden a mantener su relatividad entre sí en lugar de remediar la situación. Por lo tanto, la ISO fue prudente al decidir que la ISO 26000 será un **documento de orientación** que ofrece guía, asesoramiento, propuestas y recomendaciones, pero no contiene los requisitos para cualquier prueba de límites. En consecuencia, el carácter peculiar de las sociedades se respeta.
- La ISO empezó este proyecto siguiendo una iniciativa del ISO COPOLCO **CO**nsumer **POL**icy **CO**mmittee (comité de política sobre consumidores), consulte: http://www.iso.org/iso/copolco_s_achievements.pdf.
- Tamaño del “grupo de trabajo” (más de 400 personas) y su gestión adecuada; duración del proyecto: 5 años; estimación de coste del proyecto incluyendo septiembre del 2009: más de 72 millones de dólares norteamericanos

- Balance entre usuarios y desarrolladores del documento de orientación:
Es valioso conocer que los seis grupos de partes interesadas están representadas en el Grupo de Trabajo de una forma limpiamente equilibrada (gráfico de la izquierda) y tienen igualmente voz de forma pareja pero ello no coincide con la estimación de usuarios previstos (gráfico de la derecha).



- Las partes interesadas representantes de la sociedad son industria, trabajadores, gobierno, ONG, consumidores, y servicios/soporte/investigación/otros; aún sin representantes de la cultura, religión, salud pública, historia etc.

- Representatividad de los grupos de partes interesadas: especialmente los organismos miembros de ISO de los países más pequeños no podían proveer de personal al Grupo de Trabajo de la ISO 26000 con representantes de todos los 6 grupos de partes interesadas, ver http://www.26k-estimation.com/html/iso_and_societal_standards.html#analysis
- Orientación de mercado: No se realizó una encuesta a los usuarios para garantizar la mayor aceptación posible del mercado del documento de orientación.
- No hay orientaciones a los gobiernos:
 - **en las líneas 155 y 156 se lee: “Las organizaciones gubernamentales, como cualquier otra organización, tal vez deseen utilizar esta Norma Internacional. Sin embargo, no se pretende sustituir, alterar o cambiar de ninguna manera las obligaciones del Estado.” Esto explica que una norma ISO pueda ser utilizada por los gobiernos, pero sólo por las unidades administrativas gubernamentales, porque
 - ** en la línea 303 sobre la definición de “organización” se lee: “NOTA 1 En el propósito de esta norma internacional no se incluye la ejecución de funciones del gobierno que son exclusivas del Estado.” Esto explica que la ISO no tiene la posibilidad de proporcionar orientación a los gobiernos en sus funciones más privilegiadas, como la emisión de una constitución del estado y un fiable (y de cumplimiento adecuado) sistema de leyes y reglamentos para proteger la vida, la propiedad y el medio ambiente.

Parece que esto vale la pena tenerse en cuenta debido a que

- a) se puede observar que el mayor déficit en la responsabilidad social existe en los países de sistemas de gobierno pobres,
 - b) es bien sabido que la industria o cualquier otra organización no puede sustituir la acción del gobierno, y
 - c) un nivel mínimo de sistemas de gobierno confiables es un requisito previo para el éxito de iniciativas de responsabilidad social no gubernamentales.
- El nombramiento de expertos y observadores por las organizaciones miembros de la ISO ha resultado un proceso de confianza, porque hasta la fecha no existen criterios de cualificación de los "expertos de responsabilidad social", véase http://www.26k-estimation.com/html/iso_and_societal_standards.html#WhoAreTheExperts
 - Participación de los consultores en el ISG (Grupo de partes interesadas de la industria): mientras que los consultores son una de las numerosas partes de los grupos de interés del SSRO (servicios/soporte/investigación/otros), no es frecuente que los consultores puedan ser nominados como representantes de la industria por su organismo miembro de la ISO (véase N048rev1; “Se excluyen las empresas y otras organizaciones que ofrecen servicios relacionados con la normalización, incluida la certificación, registro, acreditación y servicios relacionados de consultoría (servicios SRI) que plantean un conflicto de intereses inherente. La consultoría general o los servicios de asesoramiento también se excluyen a menos que hayan sido seleccionados para el propósito de representar a las empresas o la organización de empleadores en el proceso de la ISO/TMB/WG/SR o nombrados para representar a la industria por sus organismos de normalización nacionales”). Esto ha ocurrido en al menos cuatro casos mientras que es bien conocido generalmente que los consultores tienen aquí un **conflicto de interés**.
 - Se identificaron compromisos ocurridos entre los seis grupos de partes interesadas, y entre los votos más ajustados de acuerdo con las Directivas de la ISO sobre el CD (Borrador de Comité), ver

http://www.26k-estimation.com/html/cd_voting_results.html#CD-Voting-results y DIS, ver http://www.26k-estimation.com/html/dis_vote_analysis.html#dis-voteanalysis-start,

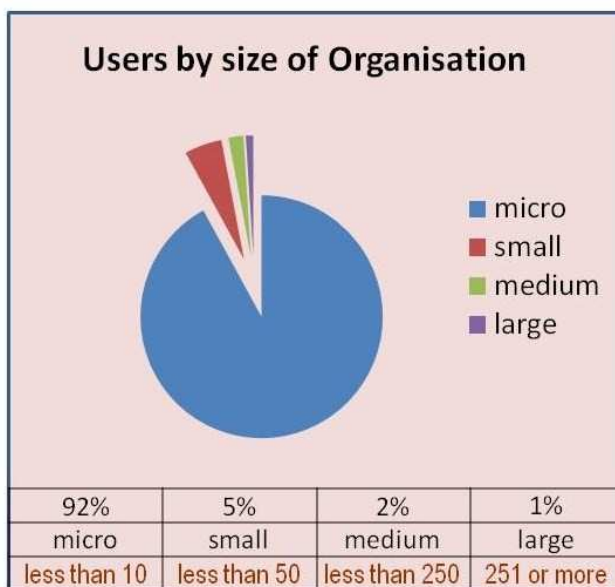
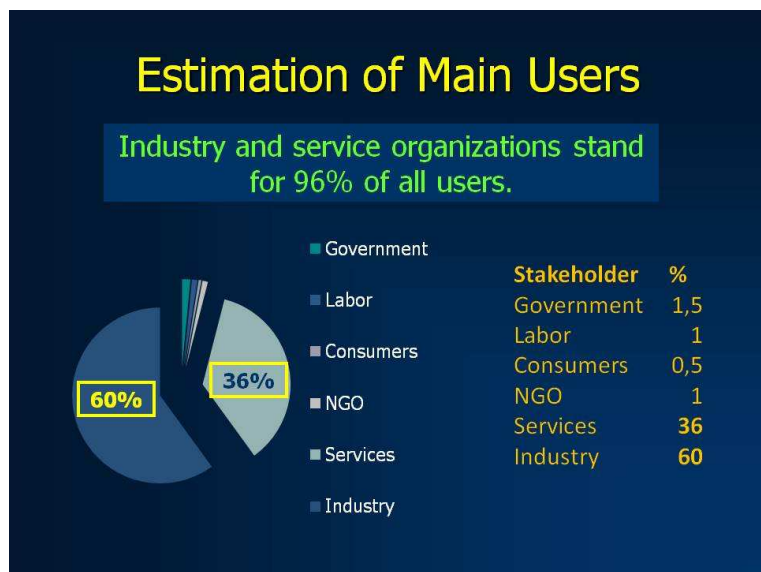
- Además de los expertos y observadores nombrados nacionalmente, existe también la participación de unas 40 *organizaciones D-Enlace* (como la IOE, la Organización Internacional de Empleadores, NORMAPME o la ICC, la Cámara Internacional de Comercio) para reunir tanta información como sea posible de fuera de los organismos nacionales miembros de la ISO.

Tomando en cuenta las circunstancias dadas, el resultante DIS (N172) es admirable.

Anexo 3:

Estimación de los principales grupos de usuarios

En el ámbito de la DIS se afirma que la ISO 26000 proporciona **una guía para todos los tipos y tamaños de organizaciones**, en todas partes, y las micro-organizaciones están incluidas de forma explícita. Ésta es una expectativa enorme teniendo en cuenta que una estimación realista de los principales grupos usuarios queda como sigue:



Anexo 4:

Comprender las relaciones entre la ISO 26000 y la ley y la regulación

En la cláusula de ámbito de aplicación del documento ISO 26000 se encuentra la frase:

“Esta norma internacional invita a *una organización a emprender actividades que vayan más allá del mero cumplimiento legal*, reconociendo que el cumplimiento de la ley es un deber fundamental de toda organización y una parte esencial de su responsabilidad social.”

En la cláusula 3.3.1 y en muchos otros casos se encuentra un texto como éste:

“...de conformidad con la ley aplicable y de conformidad con las normas internacionales de comportamiento...”

La intención de este texto es inferir que un nivel de regulación de la conducta social por sí sola no se considera suficiente y una organización debe esforzarse por hacerlo mejor e ir más allá de la letra de la ley y la reglamentación. Este intento es bueno, pero la guía ISO 26000 le deja identificar por su cuenta las normas internacionales pertinentes de comportamiento y con el riesgo de violar la ley aplicable por ejemplo, en los casos en que las *normas internacionales de conducta relevantes* que quiere aplicar no se han adaptado todavía a la *legislación nacional efectiva*.

Además, el término "normas internacionales de comportamiento" no está bien definido (por ejemplo, las "normas" no pueden ser definidas como "expectativas") y de hecho, el ejemplos de ello es:

2.1.10 normas internacionales de comportamiento

Expectativas de comportamiento socialmente responsable de la organización derivadas del derecho internacional consuetudinario, los principios generalmente aceptados del derecho internacional o acuerdos intergubernamentales que son universalmente reconocidos o casi universalmente reconocidos

NOTA 1 Los acuerdos intergubernamentales incluyen los tratados y convenciones

NOTA 2 A pesar de estas expectativas derivadas del Derecho internacional consuetudinario, los principios generalmente aceptados del derecho internacional o de acuerdos intergubernamentales están dirigidos principalmente a los estados, expresan objetivos y principios a los que pueden aspirar todas las organizaciones. Las normas internacionales de comportamiento evolucionan con el tiempo.

Anexo 5: “Partes interesadas” y “Partes afectadas”

La ISO 26000 define este término en una manera muy generalizada:

“2.1.20 parte interesada

Individuo o grupo que tiene *un interés* en *cualquier* decisión o actividad de una **organización.**”

Debido a la amplitud semántica de los términos, “*un interés*” y “*cualquiera*”, son palabras tan imprecisas que casi cualquiera que venga de paso podría ser su parte interesada. Normalmente una “parte interesada” es de alguna forma o otra **afectada por** las decisiones de su organización. Generalmente, las partes interesadas son sus empleados, clientes y proveedores, autoridades locales, y la sociedad y el público local en gran medida. Dependiendo de sus actividades puede haber partes interesadas adicionales como ONG o representantes de la cultura, religión, historia, salud pública, etc.

En cualquier caso, es **usted** quien decide a quien incluir en su **diálogo** con las partes interesadas (por ejemplo, “partes afectadas” o “partes interesadas”) hacia un mayor crecimiento potencial de sus actividades relacionadas con la responsabilidad social.

Anexo 6: **Propuesta de comunicación**

Encabezamiento de la carta de la organización

Comunicación sobre la aplicación de la ISO 26000, la Guía sobre Responsabilidad Social

Tenemos el placer de comunicar que nuestra organización está bien informada de la ISO 26000, su carácter y contenido, y la forma de priorizar mejor y seguir su guía.

Reconocemos a la ISO 26000 como un documento de referencia que provee guía sobre responsabilidad social. Hemos usado la ISO 26000 como una guía para integrar la responsabilidad social en nuestros valores y prácticas.

Se dan más detalles de ello en <nuestra web> y/o en <nuestro informe>. Para más información, por favor contacte al abajo firmante.

Fecha y lugar.....

Firma(s).....

Dirección