

**NORMA
INTERNACIONAL**
Traducción oficial
Official translation
Traduction officielle

**ISO
26000**

Primera edición 2010-11-01

Guía de responsabilidad social

*Guidance on social responsibility
Lignes directrices relatives à la responsabilité sociétale*

Publicado por la Secretaría Central de ISO en Ginebra, Suiza, como traducción oficial en español avalada por el *Translation Management Group*, que ha certificado la conformidad en relación con las versiones inglesa y francesa.

Número de referencia
ISO 26000:2010
(traducción oficial)
© ISO 2010

PDF – Exoneración de responsabilidad

El presente fichero PDF puede contener pólizas de caracteres integradas. Conforme a las condiciones de licencia de Adobe, este fichero podrá ser impreso o visualizado, pero no deberá ser modificado a menos que el ordenador empleado para tal fin disfrute de una licencia que autorice la utilización de estas pólizas y que éstas estén instaladas en el ordenador. Al descargar este fichero, las partes implicadas aceptan de hecho la responsabilidad de no infringir las condiciones de licencia de Adobe. La Secretaría Central de ISO rehusa toda responsabilidad sobre esta cuestión.

Adobe es una marca registrada de Adobe Systems Incorporated.

Los detalles relativos a los productos software utilizados para la creación del presente fichero PDF están disponibles en la sección General Info del fichero. Los parámetros de creación PDF han sido optimizados para la impresión. Se han adoptado todas las medidas pertinentes para garantizar la explotación de este fichero por los comités miembros de ISO. En la eventualidad poco probable de surgir un problema de utilización, sírvase comunicarlo a la Secretaría Central en la dirección indicada a continuación.

DOCUMENTO PROTEGIDO POR COPYRIGHT

© ISO 2010

Reservados los derechos de reproducción. Salvo prescripción diferente, no podrá reproducirse ni utilizarse ninguna parte de esta publicación bajo ninguna forma y por ningún medio, electrónico o mecánico, incluidos el fotocopiado y la microfilmación, sin la autorización por escrito recibida de ISO en la siguiente dirección o del organismo miembro de ISO en el país del solicitante.

ISO copyright office

Case postale 56 • CH-1211 Geneva 20

Tel. +41227490111

Fax +41227490947

E-mail copyright@iso.org

Web www.iso.org

Versión española publicada en 2010

Publicado en Suiza

Índice

Página

Prólogo	v
Prólogo de la versión en español	vi
Introducción.....	vii
1 Objeto y campo de aplicación.....	1
2 Términos y definiciones.....	2
3 Comprender la responsabilidad social.....	4
3.1 La responsabilidad social de las organizaciones: antecedentes históricos	4
3.2 Tendencias actuales en responsabilidad social	4
3.3 Características de la responsabilidad social.....	6
3.4 El Estado y 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 e involucramiento con las partes interesadas	16
6 Orientación sobre materias fundamentales de responsabilidad social	20
6.1 Generalidades	20
6.2 Gobernanza de la organización.....	22
6.3 Derechos humanos.....	23
6.4 Prácticas laborales	34
6.5 El medio ambiente	41
6.6 Prácticas justas de operación.....	48
6.7 Asuntos de consumidores.....	51
6.8 Participación activa 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 toda la organización	74
7.5 Comunicación sobre 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 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.....	100
Bibliografía	101

Figuras

Figura 1 — Visión esquemática de la Norma ISO 26000.....	x
Figura 2 — Relación entre una organización, sus partes interesadas y la sociedad.....	15
Figura 3 — Las siete materias fundamentales	21
Figura 4 — Integración de la responsabilidad social en toda la organización	69

Recuadros

Recuadro 1 — Resumen informativo para ayudar a los usuarios de esta Norma Internacional	xi
Recuadro 2 — Igualdad de género y responsabilidad social	7
Recuadro 3 — La Norma ISO 26000 y las pequeñas y medianas organizaciones (PyMOs).....	8
Recuadro 4 — Comprender la complicidad	13
Recuadro 5 — Beneficios de la responsabilidad social para una organización.....	21
Recuadro 6 — La Carta Internacional de Derechos Humanos y los instrumentos fundamentales sobre derechos humanos	24

ISO 26000:2010 (traducción oficial)

Recuadro 7 — Trabajo infantil.....	33
Recuadro 8 — La Organización Internacional del Trabajo.....	34
Recuadro 9 — Comités paritarios de salud y seguridad	40
Recuadro 10 — Ejemplos de acciones para la adaptación al cambio climático.....	47
Recuadro 11 — Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor.....	52
Recuadro 12 — Resolución de controversias del consumidor	58
Recuadro 13 — Objetivos de Desarrollo del Milenio	62
Recuadro 14 — Contribución al desarrollo de la comunidad a través de las actividades fundamentales de una organización	63
Recuadro 15 — Informes sobre responsabilidad social.....	77
Recuadro 16 — Iniciativas certificables e iniciativas vinculadas a intereses económicos o comerciales	84
Recuadro 17 — Iniciativas no respaldadas por ISO.....	86

Prólogo

ISO (Organización Internacional de Normalización) es una federación mundial de organismos nacionales de normalización (organismos miembros de ISO). El trabajo de preparación de las Normas Internacionales normalmente se realiza a través de los comités técnicos de ISO. Cada organismo miembro interesado en una materia para la cual se haya establecido un comité técnico, tiene el derecho de estar representado en dicho comité. Las organizaciones internacionales, públicas y privadas, en coordinación con ISO, también participan en el trabajo. ISO colabora estrechamente con la Comisión Electrotécnica Internacional (IEC) en todas las materias de normalización electrotécnica.

Las Normas Internacionales se redactan de acuerdo con las reglas establecidas en la Parte 2 de las Directivas ISO/IEC.

La tarea principal de los comités técnicos es preparar Normas Internacionales. Los proyectos de Normas Internacionales adoptados por los comités técnicos se envían a los organismos miembros para votación. La publicación como norma internacional requiere la aprobación por al menos el 75% de los organismos miembros que emiten voto.

Se llama la atención sobre la posibilidad de que algunos de los elementos de este documento puedan estar sujetos a derechos de patente. ISO no asume la responsabilidad por la identificación de cualquiera o todos los derechos de patente.

La Norma ISO 26000 ha sido preparada por el ISO/TMB Grupo de Trabajo sobre Responsabilidad Social.

Esta Norma Internacional se ha desarrollado utilizando un enfoque de múltiples partes interesadas, con la participación de expertos de más de 90 países y 40 organizaciones internacionales o regionales representativas, que están involucradas en diversos aspectos de la responsabilidad social. Estos expertos procedían de seis grupos distintos de partes interesadas: consumidores; gobierno; industria; trabajadores; organizaciones no gubernamentales, ONG (*NGO*, por sus siglas en inglés) y servicios, apoyo, investigación, academia y otros. Adicionalmente, se tomaron disposiciones específicas para lograr un equilibrio en los grupos de redacción, entre países en desarrollo y desarrollados, así como un equilibrio de género. A pesar de que se realizaron esfuerzos para asegurar una participación equilibrada de todos los grupos de partes interesadas, diversos factores, como la disponibilidad de recursos y la necesidad de manejar el idioma inglés, restringieron el logro del equilibrio completo y equitativo de las partes interesadas.

Prólogo de la versión en español

Esta Norma Internacional ha sido traducida por el Grupo de Trabajo *Spanish Translation Task Force (STTF)* del ISO/TMB /WG /SR (Grupo de Trabajo sobre Responsabilidad Social), en el que participan representantes de los siguientes países:

Argentina, Bolivia, Chile, Colombia, Costa Rica, Cuba, Ecuador, España, México, Paraguay, Perú y Uruguay.

Igualmente, en el citado Grupo de Trabajo *Spanish Translation Task Force* participan representantes de RED INTERAMERICANA DE RSE (representada por el Centro Vincular), COPANT (Comisión Panamericana de Normas Técnicas) y de INLAC (Instituto Latinoamericano de Aseguramiento de la Calidad).

Introducción

A escala mundial, las organizaciones, y sus partes interesadas, son cada vez más conscientes de la necesidad y los beneficios de un comportamiento socialmente responsable. El objetivo de la responsabilidad social es contribuir al desarrollo sostenible.

El desempeño de una organización en relación con la sociedad en la que opera y con su impacto sobre el medio ambiente, se ha convertido en una parte crítica al medir su desempeño integral y su habilidad para continuar operando de manera eficaz. En parte, esto es reflejo del creciente reconocimiento de la necesidad de asegurar ecosistemas saludables, equidad social y buena gobernanza de las organizaciones. En el largo plazo, todas las actividades de las organizaciones dependen de la salud de los ecosistemas mundiales. Las organizaciones están sometidas a un escrutinio cada vez mayor por parte de sus diversas partes interesadas. Tanto la percepción que se tenga acerca del desempeño de una organización en materia de responsabilidad social, como su desempeño real pueden influir, entre otras cosas en:

- su ventaja competitiva;
- su reputación;
- su capacidad para atraer y retener a trabajadores o miembros de la organización, clientes o usuarios;
- mantener la motivación, compromiso y productividad de los empleados;
- la percepción de los inversionistas, propietarios, donantes, patrocinadores y la comunidad financiera, y
- sus relaciones con empresas, gobiernos, medios de comunicación, proveedores, organizaciones pares, clientes y la comunidad donde opera.

Esta Norma Internacional proporciona orientación sobre los principios que subyacen en la responsabilidad social, el reconocimiento de la responsabilidad social y el involucramiento con las partes interesadas, las materias fundamentales y los asuntos que constituyen la responsabilidad social (véase la tabla 2) y sobre las maneras de integrar un comportamiento socialmente responsable en la organización (véase la figura 1).

Esta Norma Internacional hace énfasis en la importancia de los resultados y mejoras en el desempeño de la responsabilidad social.

Esta Norma Internacional pretende ser de utilidad para todo tipo de organizaciones del sector privado, público y sin fines de lucro, con independencia de que sean grandes o pequeñas y estén operando en países desarrollados o en países en desarrollo. Aunque no todas las partes de esta Norma Internacional se utilizarán de igual manera por todos los tipos de organizaciones, todas las materias fundamentales son pertinentes para todas las organizaciones. Todas las materias fundamentales comprenden varios asuntos y es responsabilidad individual de cada organización identificar qué asuntos resultan pertinentes e importantes para ser abordados por la organización, a través de sus propias consideraciones y del diálogo con las partes interesadas.

Las organizaciones gubernamentales, como cualquier otra organización, podrían tener interés en utilizar esta Norma Internacional. Sin embargo, esta norma no pretende reemplazar, modificar o cambiar de ninguna forma las obligaciones del Estado.

Se anima a las organizaciones a ser cada vez más socialmente responsables a través de la utilización de esta Norma Internacional.

Reconociendo que las organizaciones se encuentran en diferentes niveles al comprender e integrarla responsabilidad social, el propósito de esta Norma Internacional es que se utilice, tanto por aquellas que se inician en el proceso de adopción de la responsabilidad social, como por aquellas que cuentan con mayor experiencia en su implementación. Para los que se inician, puede ser útil leer y aplicar esta Norma Internacional como una guía elemental en responsabilidad social, mientras que los usuarios más experimentados podrían querer utilizarla para mejorar las prácticas existentes y para integrar aún más la responsabilidad social dentro de la organización. Aunque se pretende que esta Norma Internacional se lea y se utilice de forma integral, los lectores que busquen algún tipo de información específica sobre responsabilidad social pueden encontrar útil el esquema de la Tabla 1. El recuadro 1 proporciona un resumen informativo para ayudar a los usuarios de esta Norma Internacional.

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.

ISO 26000:2010 (traducción oficial)

El hecho de que se haga referencia a iniciativas voluntarias o herramientas en el Anexo A de esta Norma Internacional, no implica que ISO respalde u otorgue una posición especial a esa iniciativa o herramienta.

Tabla 1 — Esquema de la ISO 26000

Título del capítulo	Número del capítulo	Descripción de los contenidos del capítulo
Objeto y campo de aplicación	Capítulo 1	Define el objeto y campo de aplicación de esta Norma Internacional e identifica ciertas limitaciones y exclusiones.
Términos y definiciones	Capítulo 2	Identifica y proporciona el significado de los términos clave que son de importancia fundamental para comprender la responsabilidad social y para el uso de esta Norma Internacional.
Comprender la responsabilidad social	Capítulo 3	Describe los factores importantes y las condiciones que han influido en el desarrollo de la responsabilidad social y que continúan afectando su naturaleza y práctica. Además, describe el propio concepto de responsabilidad social, lo que significa y cómo se aplica a las organizaciones. El capítulo incluye orientación para las pequeñas y medianas organizaciones sobre el uso de esta Norma Internacional.
Principios de la responsabilidad social	Capítulo 4	Introduce y explica los principios de la responsabilidad social.
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. Proporciona orientación sobre la relación entre una organización, sus partes interesadas y la sociedad, sobre el reconocimiento de las materias fundamentales y los asuntos de responsabilidad social y sobre la esfera de influencia de una organización.
Orientación sobre materias fundamentales de responsabilidad social	Capítulo 6	Explica las materias fundamentales relacionadas con la responsabilidad social y sus asuntos asociados (véase la Tabla 2). Para cada materia fundamental, se proporciona información sobre su alcance, su relación con la responsabilidad social, los principios y las consideraciones relacionados y las acciones y expectativas relacionadas.
Orientación sobre la integración de la responsabilidad social en toda la organización	Capítulo 7	Proporciona orientación sobre cómo poner en práctica la responsabilidad social en una organización. Incluye orientaciones relacionadas con: la comprensión de la responsabilidad social de una organización, la integración de la responsabilidad social en toda la organización, la comunicación relativa a la responsabilidad social, el incremento de la credibilidad de una organización con respecto a la responsabilidad social, la revisión del progreso y la mejora del desempeño y la evaluación de iniciativas voluntarias en responsabilidad social.
Ejemplos de iniciativas voluntarias y herramientas para la responsabilidad social	Anexo A	Presenta un listado no-exhaustivo de iniciativas y herramientas voluntarias relacionadas con la responsabilidad social, que abordan aspectos de una o más materias fundamentales o de la integración de la responsabilidad social en toda la organización.
Abreviaturas	Anexo B	Contiene las abreviaturas utilizadas en esta Norma Internacional.
Bibliografía		Incluye referencias a instrumentos internacionales reconocidos y Normas ISO que se referencian en el cuerpo de esta Norma Internacional como fuente de consulta.

Tabla 2 — Materias fundamentales y asuntos de responsabilidad social

ISO 26000:2010 (traducción oficial)

Materias fundamentales y asuntos	Abordados en el apartado
Materia fundamental: Gobernanza de la organización	62
Materia fundamental: Derechos humanos	63
Asunto 1: Debida diligencia	633
Asunto 2: Situaciones de riesgo para los derechos humanos	634
Asunto 3: Evitar la complicidad	635
Asunto 4: Resolución de reclamaciones	636
Asunto 5: Discriminación y grupos vulnerables	637
Asunto 6: Derechos civiles y políticos	638
Asunto 7: Derechos económicos, sociales y culturales	639
Asunto 8: Principios y derechos fundamentales en el trabajo	6.310
Materia fundamental: Prácticas laborales	64
Asunto 1: Trabajo y relaciones laborales	643
Asunto 2: Condiciones de trabajo y protección social	644
Asunto 3: Diálogo social	645
Asunto 4: Salud y seguridad ocupacional	646
Asunto 5: Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo	647
Materia fundamental: El medio ambiente	65
Asunto 1: Prevención de la contaminación	653
Asunto 2: Uso sostenible de los recursos	654
Asunto 3: Mitigación y adaptación al cambio climático	655
Asunto 4: Protección del medio ambiente, la biodiversidad y restauración de hábitats	656
Materia fundamental: Prácticas justas de operación	66
Asunto 1: Anti–corrupción	663
Asunto 2: Participación política responsable	664
Asunto 3: Competencia justa	665
Asunto 4: Promover la responsabilidad social en la cadena de valor	666
Asunto 5: Respeto a los derechos de la propiedad	667
Materia fundamental: Asuntos de consumidores	67
Asunto 1: Prácticas justas de <i>marketing</i> , información objetiva e imparcial y prácticas justas	673
Asunto 2: Protección de la salud y la seguridad de los consumidores	674
Asunto 3: Consumo sostenible	675
Asunto 4: Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias	676
Asunto 5: Protección y privacidad de los datos de los consumidores	677
Asunto 6: Acceso a servicios esenciales	678
Asunto 7: Educación y toma de conciencia	679
Materia fundamental: Participación activa y desarrollo de la comunidad	68
Asunto 1: Participación activa de la comunidad	683
Asunto 2: Educación y cultura	684
Asunto 3: Creación de empleo y desarrollo de habilidades	685
Asunto 4: Desarrollo y acceso a la tecnología	686
Asunto 5: Generación de riqueza e ingresos	687
Asunto 6: Salud	688
Asunto 7: Inversión social	689

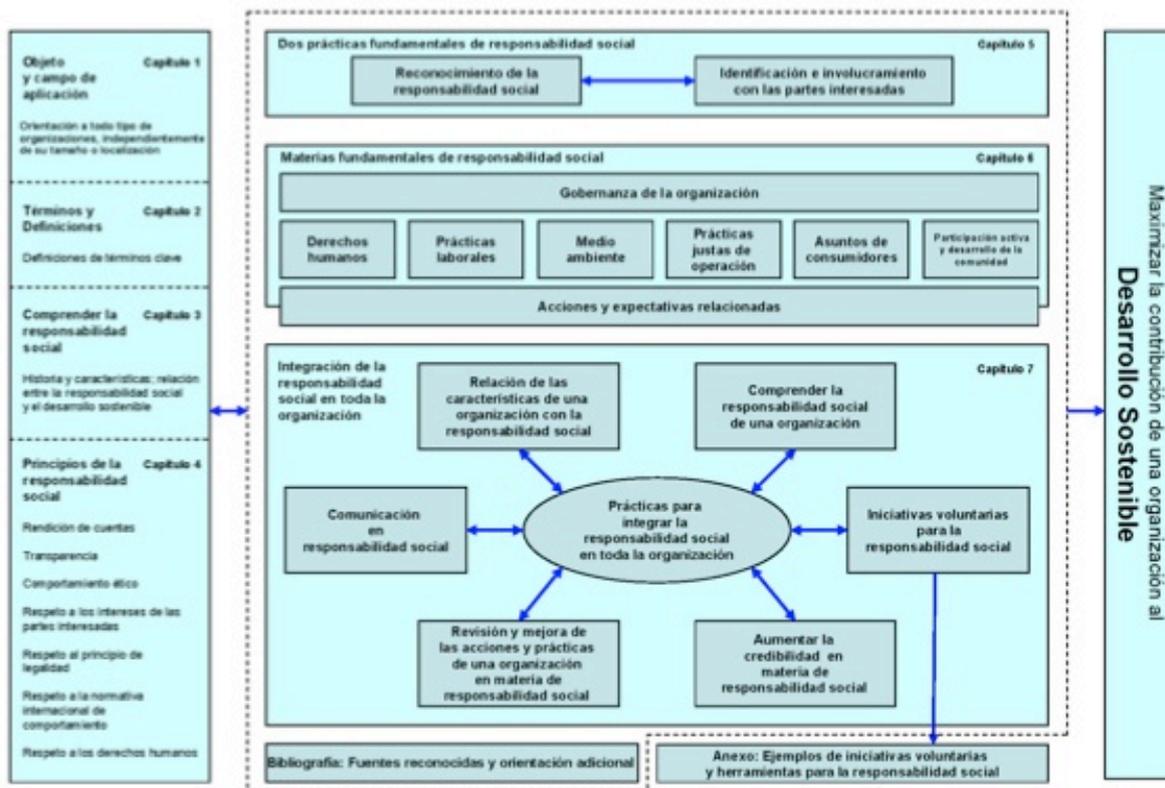


Figura 1 — Visión esquemática de la Norma ISO 26000

La Figura 1 proporciona una visión general de la Norma ISO 26000 y pretende ayudar a las organizaciones a comprender cómo utilizar esta Norma. Los siguientes puntos proporcionan orientación en el uso de esta Norma:

— Tras tomar en consideración las características de la responsabilidad social y su relación con el desarrollo sostenible (véase el capítulo 3), se recomienda a la organización que revise los principios de la responsabilidad social descritos en el capítulo 4. Al poner en práctica la responsabilidad social, las organizaciones deberían respetar y abordar dichos principios, conjuntamente con los principios específicos de cada materia fundamental (véase el capítulo 6).

— Antes de analizar las materias fundamentales y los asuntos de responsabilidad social, así como cada una de las acciones y expectativas relacionadas (véase el capítulo 6), la organización debería tomar en consideración dos prácticas fundamentales en el ámbito de la responsabilidad social: el reconocimiento de su responsabilidad social dentro de su esfera de influencia y la identificación y el involucramiento con sus partes interesadas (véase el capítulo 5).

— Una vez se hayan comprendido los principios y se hayan identificado las materias fundamentales y los asuntos pertinentes y significativos de responsabilidad social, una organización debería intentar integrar la responsabilidad social en todas sus decisiones y actividades, empleando la orientación proporcionada en el capítulo 7. Esto implica prácticas como: convertir la responsabilidad social en una parte esencial de sus políticas, de su cultura organizacional y de sus estrategias y operaciones; generar competencias internas en materia de responsabilidad social; desarrollar la comunicación interna y externa relativa a la responsabilidad social y revisar periódicamente estas acciones y prácticas relacionadas con la responsabilidad social.

— Se puede obtener más orientación sobre las materias fundamentales y las prácticas de integración de la responsabilidad social, a través de fuentes reconocidas (véase la Bibliografía) y de varias iniciativas y herramientas voluntarias (algunos ejemplos globales de éstas figuran en el anexo A).

Al abordar y poner en práctica la responsabilidad social, la meta primordial de una organización es maximizar su contribución al desarrollo sostenible.

Recuadro 1 — Resumen informativo para ayudar a los usuarios de esta Norma Internacional

ISO define una norma como un documento establecido por consenso y aprobado por un organismo reconocido que proporciona, para un uso común y repetitivo, reglas, directrices o características para actividades o sus resultados, dirigidas a lograr el grado de orden óptimo en un contexto determinado (*ISO/IEC Guide 2:2004* [39], definición 3.2).

Terminología ISO (basada en las directivas *ISO/IEC Directives Part 2, 2004*, Anexo H).

Esta Norma Internacional no contiene requisitos y, por tanto, la palabra “debe”, que en lenguaje ISO indica un requisito, no se utiliza. Para las recomendaciones se utiliza la palabra “debería”. En algunos países, ciertas recomendaciones de la Norma ISO 26000 ya están incorporadas en el marco legal y, por esta razón, constituyen una obligación legal.

La palabra “podría” se utiliza para indicar que algo está permitido. La palabra “puede” se utiliza para indicar que algo es posible, por ejemplo, que una organización o individuo es apto para hacer algo.

Una Norma Internacional que proporciona orientación no contiene requisitos, pero puede contener recomendaciones.

En las directivas *ISO/IEC Directives Part 2* una recomendación se define como una “expresión en el contenido de un documento que indica que entre varias posibilidades una es recomendada como particularmente idónea, sin mencionar o excluir otras, o que es preferido un curso de acción determinado, aunque no necesariamente se esté obligado a seguirlo, o que (en forma negativa) una posibilidad o un curso de acción determinados son reprobados, pero no prohibidos”.

Los términos no definidos en el Capítulo 2 se emplean con el significado habitual de los mismos, asumiéndose los significados que recoja el diccionario.

Propósito del Anexo Informativo (basado en las directivas *ISO/IEC Directives Part 2*, apartado 6.4.1)

El Anexo informativo A de esta Norma Internacional proporciona información adicional con el propósito de ayudar en la comprensión y el uso del documento; no forma parte de las orientaciones de la Norma Internacional ni es referenciado en el propio texto de la misma. El Anexo A proporciona un listado no exhaustivo de las iniciativas y herramientas voluntarias existentes relacionadas con la responsabilidad social. Proporciona ejemplos de las mismas y llama la atención sobre orientación adicional que podría estar disponible como ayuda a los usuarios para comparar sus prácticas con las de otras organizaciones. El hecho de que una iniciativa o herramienta figure en el Anexo A no implica que sea una iniciativa o herramienta respaldada por ISO.

Bibliografía

La bibliografía, que forma parte de esta Norma Internacional, proporciona información para identificar y ubicar los documentos referenciados en el texto. Cita los instrumentos internacionales considerados como fuentes reconocidas en relación con las recomendaciones de esta Norma Internacional. Estos instrumentos podrían contener orientación e información adicional y útil; se alienta a los usuarios de la Norma ISO 26000 a consultarlos para una mejor comprensión e implementación de la responsabilidad social. Las referencias se muestran en el texto mediante superíndices entre corchetes.

NOTA Las referencias numéricas no están asignadas en el orden de aparición de los documentos dentro del texto. Los documentos ISO se listan en primer lugar; después, el resto de documentos se listan según el orden alfabético del nombre de la organización que los ha elaborado.

Recuadros de Texto

Los recuadros de texto proporcionan orientación complementaria o ejemplos ilustrativos. El hecho de que el texto esté en un recuadro no quiere decir que tenga menor importancia que el resto de los textos.

Guía de responsabilidad social

1 Objeto y campo de aplicación

Esta Norma Internacional proporciona orientación a todo tipo de organizaciones, independientemente de su tamaño o localización, sobre:

- a) conceptos, términos y definiciones relacionados con la responsabilidad social;
- b) antecedentes, tendencias y características de la responsabilidad social;
- c) principios y prácticas relacionadas con la responsabilidad social;
- d) materias fundamentales y asuntos de responsabilidad social;
- e) integración, implementación y promoción de un comportamiento socialmente responsable en toda la organización y, a través de sus políticas y prácticas relacionadas, dentro de su esfera de influencia;
- f) identificación e involucramiento con las partes interesadas, y
- g) comunicación de compromisos, desempeño y otra información relacionados con la responsabilidad social.

Esta Norma Internacional pretende ayudar a las organizaciones a contribuir al desarrollo sostenible. Tiene como propósito fomentar que las organizaciones vayan más allá del cumplimiento legal, reconociendo que el cumplimiento de la ley es una obligación fundamental para cualquier organización y una parte esencial de su responsabilidad social. Se pretende promover un entendimiento común en el campo de la responsabilidad social y complementar otros instrumentos e iniciativas relacionados con la responsabilidad social, sin reemplazarlos.

Al aplicar esta Norma Internacional, es aconsejable que la organización tome en consideración la diversidad social, ambiental, legal, cultural, política y organizacional, así como las diferencias en las condiciones económicas, siempre que sean coherentes con la normativa internacional de comportamiento.

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.

Esta Norma Internacional tiene como propósito proporcionar orientación a las organizaciones sobre responsabilidad social y puede utilizarse como parte de las actividades de la política pública. Sin embargo, para los propósitos del Acuerdo de Marrakech, que establece la Organización Mundial del Comercio (OMC), no se pretende que sea interpretada como una "Norma Internacional", "directriz" o "recomendación", ni se pretende que proporcione ninguna base para cualquier presunción o conclusión de que una medida es coherente con las obligaciones de la OMC. Adicionalmente, no pretende sentar bases para acciones legales, quejas, argumentaciones u otras demandas en ningún proceso internacional, local o de otro tipo, ni pretende ser citada como evidencia de la evolución del derecho internacional consuetudinario.

Esta Norma Internacional no pretende impedir el desarrollo de normas nacionales que sean más específicas, más exigentes o de otro tipo.

2 Términos y definiciones

Para el propósito de este documento, se aplican los siguientes términos y definiciones.

2.1 rendición de cuentas condición de responder por decisiones y actividades ante los órganos de gobierno de la organización, autoridades competentes y, más ampliamente, ante sus partes interesadas

2.2 consumidor miembro individual del público general que compra o utiliza propiedad, productos o servicios para propósitos privados

2.3 cliente organización o miembro individual del público general que compra propiedad, productos o servicios para propósitos comerciales, privados o públicos

2.4 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 objetivo de evitar y mitigar dichos impactos negativos

2.5 empleado individuo que mantiene una relación reconocida como “relación de empleo” en la legislación o práctica nacionales

NOTA Empleado es un término más restringido que “trabajador” (2.27)

2.6 medio ambiente entorno natural en el cual una organización opera, incluyendo el aire, el agua, el suelo, los recursos naturales, la flora, la fauna, los seres humanos, el espacio exterior y sus interrelaciones

NOTA Entorno, en este contexto, se extiende desde el interior de una organización hasta el sistema global

2.7 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** (2.11)

2.8 igualdad de género trato equitativo para mujeres y hombres

NOTA Esto incluye el mismo trato o, en algunos casos, un trato que, siendo diferente, puede ser considerado equivalente en términos de derechos, beneficios, obligaciones y oportunidades.

2.9 impacto de una organización **impacto** cambio positivo o negativo que se genera en la sociedad, la economía o el **medio ambiente** (2.6), producido, en su totalidad o parcialmente, como consecuencia de las decisiones y actividades pasadas y presentes de una organización

2.10 iniciativa de responsabilidad social **iniciativa** programa o actividad dedicados expresamente a cumplir un objetivo particular relacionado con la **responsabilidad social** (2.18)

NOTA Cualquier tipo de organización puede desarrollar, patrocinar o administrar estas iniciativas de responsabilidad social

2.11 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 o casi universal

NOTA 1 Los acuerdos intergubernamentales incluyen tratados y convenciones.

NOTA 2 Si bien el derecho internacional consuetudinario, los principios de derecho internacional generalmente aceptados y los acuerdos intergubernamentales están dirigidos principalmente a los Estados, expresan metas y principios a los que pueden aspirar todas las organizaciones.

NOTA 3 La normativa internacional de comportamiento evoluciona a lo largo del tiempo.

2.12 organización entidad o grupo de personas e instalaciones con responsabilidades, autoridades y relaciones establecidas y objetivos identificables

NOTA 1 Para los propósitos de esta Norma Internacional, el término “organización” no incluye las acciones de los gobiernos propias de su papel soberano para la elaboración y el cumplimiento de la ley, la práctica de la autoridad judicial, el ejercicio de deberes destinados a establecer políticas de interés público o a cumplir las obligaciones internacionales del Estado.

NOTA 2 En el apartado 3.3 se proporciona mayor claridad sobre el significado de pequeñas y medianas organizaciones, PyMOs (*SMO*, por sus siglas en inglés).

ISO 26000:2010 (traducción oficial)

2.13 gobernanza de la organización sistema por el cual una **organización** (2.12) toma e implementa decisiones con el fin de lograr sus objetivos

2.14 principio base fundamental para la toma de decisiones o para determinar un comportamiento

2.15 producto artículo o sustancia que se ofrece para la venta o es parte de un servicio entregado por una **organización** (2.12)

2.16 servicio acción de una **organización** (2.12) para satisfacer una demanda o necesidad

2.17 diálogo social negociación, consulta o simple intercambio de información entre los representantes de gobiernos, empleadores y trabajadores, sobre temas de interés común relacionados con política económica y social

NOTA En esta Norma Internacional, el término "diálogo social" se utiliza sólo en el sentido aplicado por la Organización Internacional del Trabajo, OIT (*ILO*, por sus siglas en inglés).

2.18 responsabilidad social responsabilidad de una **organización** (2.12) ante los **impactos** (2.9) que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el **medio ambiente** (2.6), mediante un **comportamiento ético** (2.7) y transparente que:

- contribuya al **desarrollo sostenible** (2.23), incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad;
- tome en consideración las expectativas de sus **partes interesadas** (2.20);
- cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la **normativa internacional de comportamiento** (2.11); y
- esté integrada en toda la **organización** (2.12) y se lleve a la práctica en sus relaciones

NOTA 1 Las actividades incluyen productos, servicios y procesos.

NOTA 2 Las relaciones se refieren a las actividades de una organización dentro de su **esfera de influencia** (2.19).

2.19 esfera de influencia ámbito/alcance de una relación política, contractual, económica o de otra índole, a través de la cual una **organización** (2.12) tiene la capacidad de afectar las decisiones o actividades de individuos u organizaciones

NOTA 1 La capacidad de influir no implica, en sí misma, que exista la responsabilidad de ejercer influencia.

NOTA 2 Cuando aparezca este término en esta Norma Internacional, se pretende que siempre se comprenda en el contexto de la orientación proporcionada en los apartados 5.2.3 y 7.3.3.

2.20 partes interesadas individuo o grupo que tiene interés en cualquier decisión o actividad de la **organización** (2.12)

2.21 involucramiento con las partes interesadas actividad llevada a cabo para crear oportunidades de diálogo entre una **organización** (2.12) y una o más de sus **partes interesadas** (2.20), con el objetivo de proporcionar una base fundamentada para las decisiones de la organización

2.22 cadena de suministro secuencia de actividades o partes que proporcionan **productos** (2.15) o **servicios** (2.16) a la **organización** (2.12)

NOTA En algunos casos, el término cadena de suministro tiene el mismo significado que **cadena de valor** (2.25). Sin embargo, para los propósitos de esta Norma Internacional, cadena de suministro se utiliza como se ha definido.

2.23 desarrollo sostenible desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades

NOTA El desarrollo sostenible se refiere a la integración de las metas de una calidad de vida elevada, la salud y la prosperidad con justicia social y al mantenimiento de la capacidad de la tierra para conservar la vida en toda su diversidad. Estas metas sociales, económicas y ambientales son interdependientes y se refuerzan mutuamente. El desarrollo sostenible puede considerarse como una vía para expresar las más amplias expectativas de la sociedad en su conjunto.

ISO 26000:2010 (traducción oficial)

2.24 transparencia apertura respecto a las decisiones y actividades que afectan a la sociedad, la economía y el **medio ambiente** (2.6), y voluntad de comunicarlas de manera clara, exacta, oportuna, honesta y completa

2.25 cadena de valor secuencia completa de actividades o partes que proporcionan o reciben valor en forma de **productos** (2.15) o **servicios** (2.16)

NOTA 1 Entre las partes que proporcionan valor se encuentran los proveedores, **trabajadores** subcontratados (2.27), contratistas y otros.

NOTA 2 Entre las partes que reciben valor se encuentran los **clientes** (2.3), **consumidores** (2.2), miembros y otros usuarios.

2.26 grupo vulnerable grupo de individuos que comparten una o varias características que son la base de discriminación o circunstancias adversas en el ámbito social, económico, cultural, político o de salud, y que les causan una carencia de medios para alcanzar sus derechos o disfrutar de las mismas oportunidades que los demás

2.27 trabajador persona que desempeña un trabajo, ya sea un **empleado** (2.5) o alguien que trabaja por cuenta propia

3 Comprender la responsabilidad social

3.1 La responsabilidad social de las organizaciones: antecedentes históricos

El término responsabilidad social, comenzó a utilizarse de forma generalizada a comienzos de la década de 1970, aunque organizaciones y gobiernos ya realizaban acciones en algunos de los aspectos considerados como responsabilidad social desde tiempos tan antiguos, como finales del siglo XIX, y en algunos casos, incluso antes.

En el pasado, la atención sobre la responsabilidad social se había centrado principalmente en las empresas. El término “responsabilidad social corporativa” (RSC) es todavía más familiar que “responsabilidad social” para la mayoría de las personas.

La visión de que la responsabilidad social es aplicable a todas las organizaciones surgió en la medida en que diferentes tipos de organizaciones, no sólo aquellas del mundo de los negocios, reconocieron que ellas también tenían responsabilidades en la contribución al desarrollo sostenible.

Los elementos de la responsabilidad social reflejan las expectativas de la sociedad en un momento dado y son, por tanto, susceptibles de cambio. A medida que cambian las inquietudes de la sociedad, sus expectativas en relación con las organizaciones también cambian para reflejar esas inquietudes.

Una primera noción de la responsabilidad social se centraba en las actividades filantrópicas, como, por ejemplo, hacer obras de caridad. Materias tales como las prácticas laborales y las prácticas justas de operación surgieron hace un siglo o más. Otras materias, tales como los derechos humanos, el medio ambiente, la protección al consumidor, y la lucha contra el fraude y la corrupción, se han ido sumando con el tiempo, a medida que se les ha concedido mayor atención.

Las materias fundamentales y los asuntos identificados en esta Norma Internacional reflejan una visión actual de las buenas prácticas. También y, sin lugar a dudas, éstas cambiarán en el futuro y así puede ser que asuntos adicionales lleguen a verse como elementos importantes de responsabilidad social.

3.2 Tendencias actuales en responsabilidad social

Por una serie de razones, la toma de conciencia acerca de la responsabilidad social de las organizaciones está creciendo.

La globalización, las mayores facilidades de movilidad y accesibilidad y la creciente disponibilidad de comunicación instantánea, hacen que los individuos y organizaciones alrededor del mundo encuentren cada vez más fácil conocer las decisiones y actividades de otras organizaciones, tanto cercanas como lejanas. Estos factores ofrecen la posibilidad a las organizaciones de beneficiarse del hecho de poder aprender nuevas formas de hacer las cosas y de resolver problemas. Esto significa que las decisiones y las

ISO 26000:2010 (traducción oficial)

actividades de una organización están sometidas a mayor escrutinio por parte de una amplia variedad de grupos e individuos. Las políticas o prácticas aplicadas por las organizaciones en diferentes localizaciones, pueden compararse rápidamente.

El carácter global de algunos asuntos ambientales y de salud, el reconocimiento de una responsabilidad mundial en la lucha contra la pobreza, la creciente interdependencia económica y financiera y la existencia de cadenas de valor geográficamente más dispersas, significa que los temas pertinentes para una organización podrían ir mucho más allá de los existentes en el área inmediata en que la organización está ubicada. Es importante que las organizaciones aborden la responsabilidad social con independencia de las circunstancias sociales o económicas. Instrumentos como la Declaración de Río sobre Medio Ambiente y Desarrollo ^[158], la Declaración de Johannesburgo sobre Desarrollo Sostenible ^[151], y los Objetivos de Desarrollo del Milenio ^[153] y la Declaración de la OIT sobre Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo ^[54] hacen énfasis en esta interdependencia mundial.

Durante las últimas décadas, la globalización ha ocasionado un aumento en el impacto que generan los diferentes tipos de organizaciones –incluyendo las del sector privado, ONG y gobiernos– en las comunidades y en el medio ambiente.

Las ONG y las empresas se han convertido en proveedoras de muchos servicios que solía ofrecer el gobierno, en especial en países donde los gobiernos se han enfrentado a desafíos y restricciones serias, y no han podido proveer servicios en áreas tales como la salud, la educación y el bienestar. En la medida en que las capacidades de los gobiernos se amplían, los roles del gobierno y de las organizaciones del sector privado van experimentando cambios.

En tiempos de crisis económica y financiera, las organizaciones deberían tratar de continuar con sus actividades relacionadas con la responsabilidad social. Las crisis tienen un impacto significativo en los grupos más vulnerables, lo que sugiere una mayor necesidad de responsabilidad social. También las crisis ofrecen oportunidades concretas para integrar consideraciones sociales, económicas y ambientales dentro de las reformas de la política y las decisiones y actividades de la organización de manera más eficaz. El gobierno tiene un rol fundamental que desempeñar para hacer que se reconozcan dichas oportunidades.

Los consumidores, clientes, donantes, inversionistas y propietarios están ejerciendo en las organizaciones, de diversas maneras, una influencia de tipo financiero en lo relativo a su responsabilidad social. Las expectativas de la sociedad en relación con el desempeño de las organizaciones continúan creciendo. La legislación sobre el derecho a la información de las comunidades en muchos lugares ofrece a las personas acceso a información detallada sobre las decisiones y actividades de algunas organizaciones. Un número creciente de organizaciones se comunica con sus partes interesadas, incluso a través de la publicación de informes de responsabilidad social, para cumplir con las necesidades de las mismas relativas a información sobre el desempeño de la organización.

Estos y otros factores conforman el contexto de la responsabilidad social, y contribuyen a llamar a las organizaciones a demostrar su responsabilidad social.

3.3 Características de la responsabilidad social 3.3.1 Generalidades

La característica esencial de la responsabilidad social (2.18) es la voluntad de las organizaciones de incorporar consideraciones sociales y ambientales en su toma de decisiones y de rendir cuentas por los impactos de sus decisiones y actividades en la sociedad y el medio ambiente. Esto implica un comportamiento transparente y ético que contribuya al desarrollo sostenible, cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento. También implica que la responsabilidad social esté integrada en toda la organización, se lleve a la práctica en sus relaciones, y tenga en cuenta los intereses de las partes interesadas.

Una parte interesada tiene uno o más intereses que pueden verse afectados por las decisiones y actividades de una organización. Este interés da a las partes una "incumbencia" en la organización que genera una relación con la organización. Esta relación no tiene que ser formal o incluso reconocida por las partes interesadas de la organización. A las partes interesadas se las puede denominar *stakeholders*. Al determinar qué intereses reconocer a las partes interesadas, una organización debería considerar la legitimidad de aquellos intereses y su coherencia con la normativa internacional de comportamiento.

3.3.2 Las expectativas de la sociedad

La responsabilidad social implica comprender las más amplias expectativas de la sociedad. Un principio fundamental de la responsabilidad social es el respeto al principio de legalidad y el cumplimiento de las obligaciones legalmente vinculantes. La responsabilidad social también conlleva, sin embargo, acciones que van más allá del cumplimiento de las leyes y el reconocimiento de obligaciones no legalmente vinculantes para con otros. Estas obligaciones surgen de valores éticos y de otra índole, ampliamente compartidos.

Aunque las expectativas de lo que debe entenderse por un comportamiento socialmente responsable variarán en función de los países y las culturas, las organizaciones deberían, no obstante, respetar la normativa internacional de comportamiento, como la que reflejan la Declaración Universal de Derechos Humanos [156], la declaración de Johannesburgo sobre desarrollo sostenible [151] y otros instrumentos.

El capítulo 6 considera las materias fundamentales de responsabilidad social. Cada una de estas materias incluye varios asuntos que permitirán a la organización identificar sus principales impactos en la sociedad. Cuando se trata cada asunto también se describen las acciones para tratar estos impactos.

3.3.3 El rol de las partes interesadas en la responsabilidad social

La identificación de las partes interesadas y el involucramiento con las mismas son fundamentales para la responsabilidad social. Una organización debería determinar quién tiene intereses en sus decisiones y actividades, de modo que pueda comprender sus impactos y cómo abordarlos. Aunque las partes interesadas pueden ayudar a una organización a identificar la pertinencia de determinadas materias de sus decisiones y actividades, las partes interesadas no reemplazan a la sociedad en su conjunto, al determinar las normas y las expectativas de comportamiento. Un asunto podría ser pertinente para la responsabilidad social de una organización, incluso aunque no haya sido identificado específicamente por las partes interesadas a las que consulta. En el apartado 4.5 y en el capítulo 5 se proporciona orientación adicional sobre esto.

3.3.4 Integración de la responsabilidad social

Debido a que la responsabilidad social concierne a los impactos reales y potenciales de las decisiones y actividades de una organización, las actividades en curso y habituales que realiza una organización a diario constituyen el comportamiento más importante a abordar. La responsabilidad social debería formar parte de la estrategia fundamental de la organización, con una asignación de responsabilidades y rendición de cuentas en todos los niveles adecuados de la organización. Debería reflejarse en su toma de decisiones y tenerse en cuenta en la implementación de actividades.

La filantropía (entendida en este contexto como aportaciones a causas caritativas) puede tener un impacto positivo en la sociedad. Sin embargo, no debería ser utilizada por una organización como sustituto de la integración de la responsabilidad social en la organización.

Los impactos de las decisiones o actividades de una organización pueden verse ampliamente afectados por sus relaciones con otras organizaciones. Una organización podría necesitar trabajar con otras, para poder abordar sus responsabilidades. Éstas pueden incluir organizaciones pares, competidores (mientras tenga cuidado de evitar conductas anti-competencia), otras partes de la cadena de valor o cualquier otro grupo relevante dentro de la esfera de influencia de la organización.

ISO 26000:2010 (traducción oficial)

El recuadro 2 describe la importancia de la igualdad de género y la relación de ésta con la responsabilidad social.

Recuadro 2 — Igualdad de género y responsabilidad social

Todas las sociedades asignan roles de género a hombres y mujeres. Los roles de género son comportamientos aprendidos que condicionan las actividades y responsabilidades que son percibidas como masculinas o femeninas. Estos roles de género, a veces, pueden constituir una discriminación contra la mujer, pero también contra el hombre. En todos los casos, la discriminación de género limita el potencial de los individuos, familias, comunidades y sociedades.

Se ha demostrado la existencia de un vínculo positivo entre la igualdad de género y el desarrollo económico y social, razón por la cuál la igualdad de género es uno de los Objetivos de Desarrollo del Milenio. La promoción y la defensa de la igualdad de género en las actividades de una organización es un componente importante de la responsabilidad social.

Las organizaciones deberían revisar sus decisiones y actividades para eliminar sesgos de género y promover la igualdad de género. Esto incluye áreas como:

- la combinación de hombres y mujeres en la estructura de gobierno y en la gestión de la organización, con el objetivo de alcanzar progresivamente la paridad y eliminar las barreras por motivos de género;
- tratamiento equitativo para trabajadores hombres y mujeres en la contratación, asignación del trabajo, formación, oportunidades de ascenso, compensaciones y finalización de la relación laboral;
- igualdad de remuneración para trabajadores hombres y mujeres por un trabajo de igual valor [57];
- posibles impactos diferenciados en hombres y mujeres en lo que se refiere al lugar de trabajo y la salud y la seguridad de la comunidad;
- decisiones y actividades de la organización que otorguen igual atención a las necesidades de hombres y mujeres (por ejemplo, comprobación de si existe algún impacto diferenciado en hombres y mujeres derivado del desarrollo de productos o servicios específicos, o revisión de las imágenes de hombres y mujeres presentadas en cualquier comunicación o publicidad de la organización), y
- beneficios para ambos, mujeres y hombres, derivados del apoyo y las contribuciones de la organización al desarrollo de la comunidad, en lo posible, con especial atención a la compensación de áreas donde cualquiera de los géneros se encuentre en desventaja.

La igualdad de género dentro del involucramiento con las partes interesadas es también un medio importante para alcanzar la igualdad de género en las actividades de la organización.

Para promover el equilibrio entre hombres y mujeres, podría ser útil para las organizaciones acudir a expertos, para buscar pericia cuando se abordan asuntos de género.

Se anima a las organizaciones a usar indicadores, objetivos y referencias a las mejores prácticas para hacer un seguimiento sistemático de los progresos en el logro de la igualdad de género [133] [149].

El recuadro 3 describe la forma en que esta Norma Internacional cubre las actividades de las pequeñas y medianas organizaciones (PyMOs).

Recuadro 3 — La Norma ISO 26000 y las pequeñas y medianas organizaciones (PyMOs)

Las pequeñas y medianas organizaciones se caracterizan porque su número de empleados o el volumen de sus actividades financieras están por debajo de ciertos límites. Los umbrales de tamaño varían de un país a otro. Para el propósito de esta Norma Internacional, PyMOs incluye aquellas organizaciones muy pequeñas conocidas, habitualmente, como “micro” organizaciones.

La integración de la responsabilidad social en una PyMO podría llevarse a cabo mediante acciones prácticas, sencillas y costo-eficientes, y no necesita ser compleja o costosa. Debido a su tamaño pequeño y a su potencial para ser más flexibles e innovadoras, las PyMOs, en realidad, pueden proporcionar oportunidades especialmente buenas para la responsabilidad social. Son, generalmente, más flexibles en términos de gestión de la organización; a menudo, tienen un estrecho contacto con la comunidad local, y normalmente, su alta dirección tiene influencia más inmediata sobre las actividades de la organización.

La responsabilidad social implica adoptar un enfoque integrado en la gestión de las actividades e impactos de una organización. Una organización debería tratar y hacer un seguimiento de los impactos de sus decisiones y actividades en la sociedad y el medio ambiente, de una manera que tuviera en cuenta, tanto el tamaño de la organización, como sus impactos. Para una organización podría no ser posible solucionar de manera inmediata todas las consecuencias negativas de sus decisiones y actividades. Podría ser necesario tener que elegir y establecer prioridades.

Las siguientes consideraciones pueden ser de ayuda. Las PyMOs deberían:

- tener en cuenta que los procedimientos de gestión internos, los informes a las partes interesadas y otros procesos, podrían ser más flexibles e informales para las PyMOs que para sus contrapartes de mayor tamaño, siempre y cuando se mantengan los niveles adecuados de transparencia;
- ser conscientes de que al revisar las siete materias fundamentales e identificar los asuntos pertinentes, se deberían tener en cuenta el contexto, las condiciones, los recursos y los intereses de las partes interesadas propios de cada organización y reconocer que todas las materias fundamentales, pero no todos los asuntos, serán pertinentes para cada organización;
- centrarse desde el inicio en los asuntos e impactos más significativos para el desarrollo sostenible. Una PyMO también debería tener un plan para abordar los asuntos e impactos restantes oportunamente;
- buscar apoyo de las agencias gubernamentales adecuadas, organizaciones colectivas (como asociaciones del sector y organizaciones paraguas o pares) y organismos nacionales de normalización, a través del desarrollo de guías y programas prácticos para el uso de esta Norma Internacional. Tales guías y programas deberían estar diseñadas de acuerdo a la naturaleza y necesidades específicas de las PyMOs y sus partes interesadas, y
- actuar, cuando sea adecuado, con las organizaciones pares y las organizaciones del sector de manera colectiva, más que individual, para ahorrar recursos y mejorar la capacidad de acción. Por ejemplo, para organizaciones que operan en el mismo contexto y sector, el proceso de identificación de las partes interesadas y el involucramiento con las mismas puede ser a veces más eficaz, si se hace de manera colectiva.

Ser socialmente responsable probablemente beneficie a las PyMOs, por las razones mencionadas en diversos lugares de esta Norma Internacional. Las PyMOs podrían encontrarse con que otras organizaciones, con las que tienen relación, consideren que brindar apoyo a las iniciativas de las PyMOs forme parte de su propia responsabilidad social.

Las organizaciones con mayor capacidad y experiencia en responsabilidad social podrían considerar brindar su apoyo a las PyMOs, incluyendo ayudarlas a tomar conciencia sobre asuntos y buenas prácticas de responsabilidad social.

3.3.5 Relación entre responsabilidad social y desarrollo sostenible

Aunque muchas personas utilizan los términos responsabilidad social y desarrollo sostenible de manera intercambiable, y existe una relación cercana entre ellos, se trata de conceptos diferentes.

El desarrollo sostenible es un concepto ampliamente aceptado y un objetivo rector que obtuvo reconocimiento internacional después de la publicación en 1987 del informe *Nuestro Futuro Común* [174] de la

ISO 26000:2010 (traducción oficial)

Comisión Mundial sobre Medio Ambiente y Desarrollo de las Naciones Unidas. El desarrollo sostenible consiste en satisfacer las necesidades de la sociedad respetando los límites ecológicos del planeta y sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones de satisfacer sus necesidades. El desarrollo sostenible tiene tres dimensiones –económica, social y ambiental–, que son interdependientes; por ejemplo, la erradicación de la pobreza requiere la promoción de la justicia social y del desarrollo económico, así como la protección del medio ambiente.

Desde 1987, la importancia de estos objetivos se ha reiterado en numerosos foros, tales como la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Medio Ambiente y Desarrollo en 1992 y la Cumbre Mundial sobre Desarrollo Sostenible en 2002.

La responsabilidad social tiene a la organización como su centro de interés y concierne a las responsabilidades de una organización respecto de la sociedad y el medio ambiente. La responsabilidad social está estrechamente ligada al desarrollo sostenible. Como el desarrollo sostenible se refiere a objetivos económicos, sociales y ambientales comunes a todas las personas, se puede utilizar como una forma de resumir las más amplias expectativas de la sociedad que necesitan ser tomadas en cuenta por las organizaciones que buscan actuar responsablemente. Por tanto, el objetivo primordial de una organización socialmente responsable debería ser contribuir al desarrollo sostenible.

Los principios, prácticas y materias fundamentales descritos en los siguientes capítulos de esta Norma Internacional, constituyen las bases para la implementación práctica de la responsabilidad social de una organización y su contribución al desarrollo sostenible. Las decisiones y actividades de una organización socialmente responsable pueden constituirse en una contribución valiosa al desarrollo sostenible.

El objetivo del desarrollo sostenible consiste en alcanzar la sostenibilidad de la sociedad en su conjunto y del planeta. No concierne a la sostenibilidad o a la viabilidad continua de una organización específica. La sostenibilidad de una organización individual podría ser o no ser compatible con la sostenibilidad de la sociedad en su conjunto, la cual se logra abordando los aspectos sociales, económicos y ambientales de manera integral. El consumo sostenible, el uso sostenible de los recursos y los estilos de vida sostenibles son actividades relevantes para todas las organizaciones y están asociados a la sostenibilidad de la sociedad en su conjunto.

3.4 El Estado y la responsabilidad social

Esta Norma Internacional no puede reemplazar, transformar o modificar de ninguna forma el deber del Estado de actuar por el interés público. Esta Norma Internacional no proporciona una orientación sobre qué es lo que debería someterse a regulación jurídica obligatoria; tampoco pretende abordar cuestiones que sólo pueden resolverse apropiadamente a través de las instituciones políticas. El Estado es el único con poder de crear y hacer cumplir las leyes, lo que le hace diferente a las organizaciones. Por ejemplo, el deber del Estado de proteger los derechos humanos difiere de las responsabilidades que se plantean para las organizaciones en esta Norma Internacional en materia de derechos humanos.

El funcionamiento adecuado del Estado es imprescindible para el desarrollo sostenible. El rol del Estado es esencial para garantizar la aplicación efectiva de las leyes y regulaciones, con el fin de fomentar una cultura de cumplimiento de la ley. Las organizaciones gubernamentales, como cualquier otra organización, podrían estar interesadas en utilizar esta Norma Internacional para fundamentar sus políticas, decisiones y actividades relacionadas con aspectos de la responsabilidad social. Los gobiernos pueden apoyar de muchas maneras a las organizaciones en sus esfuerzos por operar de forma socialmente responsable, como por ejemplo, a través del reconocimiento y promoción de la responsabilidad social. Sin embargo, promover la responsabilidad social de las organizaciones no es, ni puede ser, un sustituto del ejercicio eficaz de los deberes y responsabilidades del Estado.

4 Principios de la responsabilidad social

4.1 Generalidades

Este capítulo proporciona orientación sobre los siete principios de la responsabilidad social.

Cuando se aborda y ejerce la responsabilidad social, el objetivo primordial para una organización es maximizar su contribución al desarrollo sostenible. Si bien no existe una lista definitiva de principios para la responsabilidad social, dentro de este objetivo se plantea que las organizaciones deberían respetar los siete principios que se describen a continuación, así como los principios específicos para cada materia fundamental descritos en el capítulo 6.

Las organizaciones deberían basar su comportamiento en normas técnicas, directrices o reglas de conducta que estén de acuerdo con los principios aceptados de correcta o buena conducta en el contexto de situaciones específicas, incluso cuando esas situaciones sean difíciles.

Al adoptar esta Norma Internacional es aconsejable que una organización tenga en cuenta la diversidad social, ambiental, legal, cultural, política y organizativa, así como las diferencias en las condiciones económicas, y sea, al mismo tiempo, coherente con la normativa internacional de comportamiento.

4.2 Rendición de cuentas

El principio consiste en: una organización debería rendir cuentas por sus impactos en la sociedad, la economía y el medio ambiente.

Este principio propone que una organización debería aceptar un escrutinio adecuado y, además, aceptar el deber de responder a ese escrutinio.

La rendición de cuentas implica la obligación para la Dirección de tener que responder a quienes controlan los intereses de la organización y para la organización de tener que responder ante las autoridades competentes, en relación con las leyes y regulaciones. La rendición de cuentas por el impacto global de sus decisiones y actividades sobre la sociedad y el medio ambiente también implica que el grado en que la organización debe responder ante aquellos afectados por sus decisiones y actividades, así como ante la sociedad en general, varía de manera acorde con la naturaleza del impacto y las circunstancias.

La obligación de rendir cuentas tendrá un impacto positivo, tanto en la organización como en la sociedad. El grado de rendición de cuentas podría variar, pero debería siempre corresponderse con el grado o extensión de la autoridad. Las organizaciones con máxima autoridad son quienes deberían poner más cuidado en la calidad de sus decisiones y su supervisión. La rendición de cuentas también incluye la aceptación de responsabilidad cuando se cometen errores, la toma de medidas adecuadas para repararlos y la toma de acciones para prevenir que se repitan.

Una organización debería responder por:

- los impactos de sus decisiones y actividades en la sociedad, el medio ambiente y la economía, especialmente las consecuencias negativas significativas, y
- las acciones tomadas para prevenir la repetición de impactos negativos involuntarios e imprevistos.

4.3 Transparencia

El principio consiste en: una organización debería ser transparente en sus decisiones y actividades que impactan en la sociedad y el medio ambiente.

Una organización debería revelar de forma clara, precisa y completa y en un grado razonable y suficiente la información sobre las políticas, decisiones y actividades de las que es responsable, incluyendo sus impactos conocidos y probables sobre la sociedad y el medio ambiente. Esta información debería estar fácilmente disponible y ser directamente accesible y entendible para aquellos que se han visto o podrían verse afectados de manera significativa por la organización. Debería ser oportuna y basada en hechos y presentarse de manera clara y objetiva, para permitir que las partes interesadas evalúen con exactitud el impacto que las decisiones y actividades de la organización producen sobre sus respectivos intereses.

ISO 26000:2010 (traducción oficial)

El principio de transparencia no exige que la información protegida por derechos de propiedad se haga pública, así como tampoco exige que se proporcione información privilegiada o que pudiera producir incumplimientos de obligaciones legales, comerciales, de seguridad o de privacidad de las personas.

Una organización debería ser transparente en cuanto a:

- el propósito, naturaleza y localización de sus actividades;
- la identidad de cualquier interés que controle la actividad de la organización;
- la manera en que se toman, implementan y revisan sus decisiones, incluyendo la definición de roles, responsabilidades, formas de rendir cuentas y autoridades en las diferentes funciones de la organización;
- las normas y criterios frente a los cuales la organización evalúa su desempeño en relación con la responsabilidad social;
- su desempeño en asuntos pertinentes y significativos de responsabilidad social;
- los orígenes, cantidades y aplicación de sus recursos financieros;
- los impactos conocidos y probables de sus decisiones y actividades en sus partes interesadas, la sociedad, la economía y el medio ambiente, y
- la identidad de sus partes interesadas y los criterios y procedimientos utilizados para identificarlas, seleccionarlas e involucrarse con ellas.

4.4 Comportamiento ético

El principio consiste en: una organización debería tener un comportamiento ético.

El comportamiento de una organización debería basarse en los valores de la honestidad, equidad e integridad. Estos valores implican la preocupación por las personas, animales y medio ambiente, y un compromiso de tratar el impacto de sus actividades y decisiones en los intereses de las partes interesadas.

Una organización debería promover activamente un comportamiento ético mediante:

- la identificación y la declaración de sus valores y principios fundamentales;
- el desarrollo y la utilización de estructuras de gobernanza que ayuden a promover un comportamiento ético dentro de la organización, en su toma de decisiones y en sus interacciones con otros;
- la identificación, la adopción y la aplicación de normas de comportamiento ético apropiadas a su propósito y a sus actividades, y coherentes con los principios descritos en esta Norma Internacional;
- el fomento y la promoción del cumplimiento de sus normas de comportamiento ético;
- la definición y la comunicación de las normas de comportamiento ético que se espera de su estructura de gobernanza, personal, proveedores, contratistas y, cuando sea adecuado, de sus dueños y directivos y, particularmente, de aquellos que tienen la oportunidad de influir significativamente en los valores, cultura, integridad, estrategia y operación de la organización y de las personas que actúan en su nombre, al mismo tiempo que se preserva la identidad cultural local;
- la prevención o resolución de conflictos de interés en toda la organización que, si no, podrían conducir a un comportamiento no ético;
- el establecimiento y el mantenimiento de mecanismos de supervisión y controles para hacer seguimiento, apoyar y reforzar el comportamiento ético;
- el establecimiento y el mantenimiento de mecanismos para facilitar que se informe sobre comportamientos no éticos sin miedo a represalias;
- el reconocimiento y el abordaje de situaciones cuando no existan leyes y regulaciones locales, o entren en conflicto con el comportamiento ético;

ISO 26000:2010 (traducción oficial)

- la adopción y la aplicación de normas de comportamiento ético reconocidas internacionalmente cuando se lleve a cabo investigación con sujetos humanos [165], y
- el respeto del bienestar de los animales, cuando se vea afectada su vida y su existencia, lo que incluye proporcionar condiciones dignas en la conservación, cría, producción, transporte y uso de animales [175].

4.5 Respeto a los intereses de las partes interesadas

El principio consiste en: una organización debería respetar, considerar y responder a los intereses de sus partes interesadas.

Aunque los objetivos de la organización podrían limitarse a los intereses de sus dueños, socios, clientes o integrantes, otros individuos o grupos, también podrían tener derechos, reclamaciones o intereses específicos que deberían tenerse en cuenta. Colectivamente, estas personas o grupos constituyen las partes interesadas de una organización.

Una organización debería:

- identificar a sus partes interesadas;
- reconocer y mostrar el debido respeto, tanto por los intereses, como por los derechos legales de sus partes interesadas y responder a las inquietudes que manifiesten;
- reconocer que algunas partes interesadas pueden afectar significativamente a las actividades de la organización;
- evaluar y tener en cuenta la habilidad relativa de las partes interesadas para contactar, involucrarse e influir en la organización;
- tener en cuenta la relación de los intereses de sus partes interesadas con las más amplias expectativas de la sociedad y del desarrollo sostenible, así como la naturaleza de la relación de las partes interesadas con la organización (véase también el apartado 3.3.1), y
- considerar los puntos de vista de las partes interesadas cuyos intereses probablemente se vean afectados por una decisión o actividad, incluso cuando no tengan un rol formal en la gobernanza de la organización, o no sean conscientes de estos intereses.

4.6 Respeto al principio de legalidad

El principio consiste en: una organización debería aceptar que el respeto al principio de legalidad es obligatorio.

El principio de legalidad se refiere a la supremacía del derecho y, en particular, a la idea de que ningún individuo u organización está por encima de la ley y de que los gobiernos también están sujetos a la ley. El principio de legalidad se contrapone con el ejercicio arbitrario del poder. Generalmente, está implícito en el principio de legalidad que las leyes y regulaciones estén escritas, difundidas públicamente y se hagan cumplir de manera justa, de acuerdo con procedimientos establecidos. En el contexto de la responsabilidad social, el respeto al principio de legalidad implica que una organización cumple con todas las leyes y regulaciones aplicables. Esto implica que una organización debería dar los pasos necesarios para conocer las leyes y regulaciones aplicables, para informar a aquellos dentro de la organización de su obligación de observar e implementar esas medidas.

Una organización debería:

- cumplir con los requisitos legales de todas las jurisdicciones en las que opera, incluso si aquellas leyes y regulaciones no se hacen cumplir de manera adecuada;
- asegurar que sus relaciones y actividades cumplen con el marco legal previsto y aplicable;
- mantenerse informada de todas las obligaciones legales, y

ISO 26000:2010 (traducción oficial)

— revisar periódicamente su grado de cumplimiento respecto de las leyes y regulaciones que le son de aplicación.

4.7 Respeto a la normativa internacional de comportamiento

El principio consiste en: una organización debería respetar la normativa internacional de comportamiento, a la vez que acatar el principio de respeto al principio de legalidad.

— En situaciones en las que la ley o su implementación no proporcionen las salvaguardas ambientales o sociales adecuadas, una organización debería esforzarse por respetar, como mínimo, la normativa internacional de comportamiento.

— En países donde la ley o su implementación entran en conflicto con la normativa internacional de comportamiento, una organización debería esforzarse por respetar tales normas en la mayor medida posible.

— En situaciones en las que la ley o su implementación entran en conflicto con la normativa internacional de comportamiento y en las que el hecho de no cumplir con esa normativa implique consecuencias significativas, una organización debería, en la medida en que sea posible y adecuado, revisar la naturaleza de sus relaciones y actividades en esa jurisdicción.

— Una organización debería considerar las oportunidades y canales legítimos para tratar de influir en las organizaciones y autoridades competentes, con el fin de resolver cualquiera de esos conflictos.

— Una organización debería evitar ser cómplice en las actividades de otra organización que no sean coherentes con la normativa internacional de comportamiento.

Recuadro 4 — Comprender la complicidad

La complicidad tiene un significado legal y otro no legal.

En el contexto legal, la complicidad se ha definido en algunas jurisdicciones como tomar parte en un acto u omisión que tiene un efecto sustancial en la comisión de un acto ilícito, como por ejemplo, un crimen, existiendo conocimiento o intención de que se va contribuir a tal acto ilegal.

La complicidad va asociada al concepto de ayuda e inducción a un acto u omisión ilegales.

En el contexto no legal, la complicidad deriva de las más amplias expectativas de comportamiento de la sociedad. En este contexto, una organización podría ser considerada cómplice cuando ayuda a otros a cometer actos condenables que no son coherentes o no respetan la normativa internacional de comportamiento y sobre los que la organización, a través del ejercicio de la debida diligencia, tenía conocimiento o podría haber tenido conocimiento de que conducirían a impactos negativos sustanciales en la sociedad, la economía o el medio ambiente. Una organización también podría ser considerada cómplice cuando permanece callada ante actos condenables o se beneficia de los mismos.

4.8 Respeto a los derechos humanos

El principio consiste en: una organización debería respetar los derechos humanos y reconocer, tanto su importancia como su universalidad (véase también la materia fundamental sobre derechos humanos en el apartado 6.3).

Una organización debería:

— respetar y, siempre que sea posible, promover los derechos establecidos en la Carta Universal de los Derechos Humanos;

— respetar la universalidad de estos derechos, esto es, que son aplicables de forma indivisible en todos los países, culturas y situaciones;

— en situaciones donde los derechos humanos no se protegen, dar pasos para respetar los derechos humanos y evitar beneficiarse de esas situaciones, y

ISO 26000:2010 (traducción oficial)

— en situaciones en las que la ley o su implementación no proporcionan la protección adecuada de los derechos humanos, acatar el principio de respeto a la normativa internacional de comportamiento (véase el apartado 4.7)

5 Reconocer la responsabilidad social e involucrarse con las partes interesadas

5.1 Generalidades

Este capítulo aborda dos prácticas fundamentales de la responsabilidad social: el reconocimiento por parte de la organización de su responsabilidad social y la identificación por parte de la organización de sus partes interesadas y el involucramiento con las mismas. Como en el caso de los principios descritos en el capítulo 4, estas prácticas deberían tenerse en cuenta cuando se aborden las materias fundamentales de responsabilidad social descritas en el capítulo 6.

El reconocimiento de la responsabilidad social implica identificar los asuntos que surgen como consecuencia de los impactos de las decisiones y actividades de una organización, así como la manera en que esos asuntos deberían abordarse para contribuir al desarrollo sostenible.

El reconocimiento de la responsabilidad social también implica reconocer a las partes interesadas de una organización. Como se describe en el apartado 4.5, un principio básico de la responsabilidad social es que una organización debería respetar y considerar los intereses de sus partes interesadas que se verán afectados por sus decisiones y actividades.

5.2 Reconocer la responsabilidad social

5.2.1 Impactos, intereses y expectativas

Al abordar su responsabilidad social una organización debería entender tres relaciones (véase la figura 2):

— **entre la organización y la sociedad:** una organización debería entender y reconocer cómo impactan en la sociedad y el medio ambiente sus decisiones y actividades. Una organización también debería entender las expectativas de comportamiento responsable que tiene la sociedad en lo que concierne a estos impactos. Esto debería hacerse considerando las materias fundamentales y los asuntos de responsabilidad social (véase el apartado 5.2.2);

— **entre la organización y sus partes interesadas:** una organización debería ser consciente de sus distintas partes interesadas. Éstas se componen de los individuos o grupos cuyos intereses podrían verse afectados por las decisiones y actividades de la organización (véase el apartado 3.3.1), y

— **entre las partes interesadas y la sociedad:** una organización debería comprender, por un lado, la relación entre los intereses de las partes interesadas que se ven afectadas por la organización, y por otro, las expectativas de la sociedad. Aunque las partes interesadas son parte de la sociedad, podrían tener intereses que no sean coherentes con las expectativas de la sociedad. Las partes interesadas tienen intereses particulares en relación con la organización, que pueden diferenciarse de las expectativas que tiene la sociedad sobre el comportamiento socialmente responsable en relación con cualquier asunto. Por ejemplo, el interés de un proveedor en que le paguen, y el interés de la sociedad en el cumplimiento de los contratos, pueden ser diferentes perspectivas del mismo asunto.



NOTA Las partes interesadas podrían tener intereses que no sean coherentes con las expectativas de la sociedad.

Figura 2 — Relación entre una organización, sus partes interesadas y la sociedad

Al reconocer su responsabilidad social, una organización necesitará tener en cuenta las tres relaciones. Es probable que una organización, sus partes interesadas y la sociedad tengan diferentes perspectivas, porque sus objetivos podrían no ser los mismos. Debería reconocerse que los individuos y las organizaciones podrían tener muchos y variados intereses que pueden verse afectados por las decisiones y actividades de una organización.

5.2.2 Reconocer las materias fundamentales y los asuntos pertinentes de responsabilidad social

Una forma efectiva para que una organización identifique su responsabilidad social es familiarizarse con los asuntos concernientes a la responsabilidad social dentro de las siguientes siete materias fundamentales: gobernanza de la organización; derechos humanos; prácticas laborales; medio ambiente; prácticas justas de operación; asuntos de consumidores y participación activa y desarrollo de la comunidad (véanse los apartados 6.2 y 6.8).

Estas materias fundamentales cubren los impactos más probables, tanto de tipo económico, como ambiental y social, que deberían abordar las organizaciones. Cada una de estas materias fundamentales se tiene en cuenta en el capítulo 6. La discusión sobre cada materia fundamental abarca asuntos específicos que una organización debería tener en cuenta cuando identifica su responsabilidad social. Cada materia fundamental, pero no necesariamente cada asunto, tiene alguna pertinencia para todas las organizaciones.

La orientación sobre cada asunto incluye un número de acciones que una organización debería llevar a cabo y las expectativas sobre la forma en que una organización debería comportarse. Al considerar su responsabilidad social, una organización debería identificar cada uno de los asuntos pertinentes respecto de sus decisiones y actividades, junto con las acciones y expectativas relacionadas. Se puede encontrar orientación adicional sobre cómo identificar los asuntos en los apartados 7.2 y 7.3.

Los impactos de las decisiones y actividades de una organización deberían considerarse en relación con estos asuntos. Incluso, las materias fundamentales y sus respectivos asuntos pueden describirse o clasificarse de diversas formas. Algunos aspectos importantes, entre los que se incluyen salud y seguridad, economía y cadena de valor se abordan en más de una materia fundamental en el capítulo 6.

Una organización debería revisar todas las materias fundamentales para identificar qué asuntos son pertinentes. La identificación de los asuntos pertinentes debería complementarse con una evaluación de la significatividad de los impactos de la organización. La significatividad de un impacto debería considerarse,

ISO 26000:2010 (traducción oficial)

tanto en relación con las partes interesadas afectadas, como en relación con la forma en que el impacto afecta al desarrollo sostenible.

Cuando una organización reconoce las materias fundamentales y los asuntos de su responsabilidad social, le puede servir de ayuda considerar las interacciones con otras organizaciones. Una organización debería, también, considerar el impacto de sus decisiones y actividades en las partes interesadas.

Una organización que busca reconocer su responsabilidad social, debería considerar, tanto las obligaciones de carácter legal, como otras obligaciones que existan. Las obligaciones de carácter legal incluyen las leyes y regulaciones exigibles, así como obligaciones concernientes a asuntos sociales, económicos y ambientales que puedan existir en contratos ejecutables. Una organización debería considerar los compromisos que ha asumido en relación con la responsabilidad social. Tales compromisos podrían estar en códigos de conducta éticos o directrices, o en las obligaciones que se derivan de la pertenencia a asociaciones.

Reconocer la responsabilidad social es un proceso continuo. Los impactos potenciales de las decisiones y actividades deberían determinarse y tenerse en cuenta durante la etapa de planificación de nuevas actividades. Las actividades en curso se deberían revisar, cuanto sea necesario, para que la organización pueda estar segura de que su responsabilidad social se está gestionando y pueda determinar si hay asuntos adicionales que deban tenerse en cuenta.

5.2.3 La responsabilidad social y la esfera de influencia de la organización

Una organización es responsable de los impactos de sus decisiones y actividades sobre las que tiene un control formal y/o de facto (el control *de facto* hace referencia a las situaciones en las que una organización tiene la capacidad de dictar las decisiones y actividades de otra parte, incluso en el caso en el que no tenga autoridad legal o formal para hacerlo). Tales impactos de las decisiones y actividades pueden ser extensivos.

Además de ser responsable de sus propias decisiones y actividades, en algunas situaciones, una organización podría tener la capacidad de afectar el comportamiento de organizaciones/partes con las que tiene relación. Se considera que tales situaciones caen dentro de la esfera de influencia de una organización.

La esfera de influencia incluye relaciones dentro y más allá de la cadena de valor de una organización. Sin embargo, no toda la cadena de valor de una organización se encuentra, necesariamente, dentro de su esfera de influencia. Puede incluir las asociaciones formales e informales en las que participa, así como organizaciones pares o competidores.

Una organización no siempre tiene la responsabilidad de ejercer influencia simplemente porque tenga la capacidad de hacerlo. Por ejemplo, no puede ser considerada responsable por los impactos de otras organizaciones sobre la que podría tener alguna influencia, si el impacto no es una consecuencia de sus decisiones y actividades. Sin embargo, habrá situaciones en las que una organización tendrá la responsabilidad de ejercer dicha influencia. Estas situaciones dependerán de la medida en la que las relaciones de una organización estén contribuyendo a los impactos negativos.

También habrá situaciones en las que, aunque una organización no tenga la responsabilidad de ejercer influencia, podría, no obstante, desear o recibir una petición de hacerlo voluntariamente.

Una organización podría decidir si tiene o no relación con otra organización y la naturaleza y extensión de esa relación. Habrá situaciones en las que una organización tenga la responsabilidad de estar alerta ante los impactos creados por las decisiones y actividades de otras organizaciones y de tomar medidas para evitar o mitigar los efectos negativos asociados a su relación con esas organizaciones.

Al evaluar su esfera de influencia y determinar sus responsabilidades, una organización debería ejercer la debida diligencia para evitar contribuir a los impactos negativos a través de sus relaciones. En el apartado 7.3.3 puede encontrarse mayor orientación al respecto.

5.3 Identificación e involucramiento con las partes interesadas

5.3.1 Generalidades

La identificación e involucramiento con las partes interesadas son clave para abordar la responsabilidad social de una organización.

5.3.2 Identificación de las partes interesadas

ISO 26000:2010 (traducción oficial)

Las partes interesadas son organizaciones o individuos que tienen uno o más intereses en cualquiera de las decisiones o actividades de una organización. Puesto que estos intereses pueden verse afectados por una organización, se crea una relación con ésta. No es necesario que esta relación sea formal. La relación creada por estos intereses existe independientemente de que las partes sean conscientes de ello. Puede que una organización no sea siempre consciente de todas sus partes interesadas, aunque debería intentar identificarlas. Del mismo modo, puede que muchas partes interesadas no sean conscientes del potencial que tiene una organización de afectar sus intereses.

En este contexto, el interés se refiere a algo que puede ser la base real o potencial de una reclamación: es decir, exigir algo que se le debe a uno o exigir el respeto de un derecho. Dicha reclamación no necesariamente implica una demanda financiera o derechos legales. A veces, puede referirse, simplemente, al derecho a ser escuchado. La pertinencia o importancia de un interés queda determinada de forma más clara cuando se tiene en cuenta su relación con el desarrollo sostenible.

Comprender cómo los individuos o grupos se ven, o pueden verse afectados, por las decisiones y actividades de la organización, hará posible identificar los intereses que establecen una relación con la organización. Por tanto, la identificación de los impactos de sus decisiones y actividades por parte de una organización, facilitará la identificación de la mayoría de sus partes interesadas (véase la figura 2).

Las organizaciones podrían tener muchas partes interesadas. Más aún, las diferentes partes interesadas tienen intereses variados y a veces contrapuestos. Por ejemplo, los intereses de los residentes de una comunidad pueden incluir los impactos positivos de una organización, como es el caso del empleo, así como los impactos negativos de la misma organización, como es el caso de la contaminación.

Algunas partes interesadas son parte integral de la organización. Esto podría incluir a cualquier miembro o empleado o propietario de la organización. Estas partes interesadas comparten un interés común en el propósito de la organización y en su éxito. Esto no quiere decir, sin embargo, que todos sus intereses en relación con la organización sean los mismos.

Los intereses de la mayoría de las partes interesadas pueden tener relación con la responsabilidad social de la organización y a menudo son similares a algunos intereses de la sociedad. Un ejemplo es el interés del propietario cuya propiedad pierde valor debido a una nueva fuente de contaminación.

No todas las partes interesadas de una organización pertenecen a grupos organizados que tienen el propósito de representar sus intereses ante organizaciones específicas. Muchas partes interesadas podrían no estar organizadas en absoluto, y por esta razón, podrían ser pasadas por alto o ignoradas. Este problema podría ser especialmente importante en relación con los grupos vulnerables y futuras generaciones.

Los grupos que apoyan causas sociales o ambientales podrían ser partes interesadas de una organización, cuyas decisiones y actividades tienen un impacto pertinente y significativo en dichas causas.

Una organización debería examinar si los grupos que declaran hablar en nombre de partes interesadas específicas o que apoyan causas determinadas son representativos y creíbles. En algunos casos, no será posible que intereses importantes estén representados directamente. Por ejemplo, rara vez, los niños tienen o controlan grupos organizados de personas; en el caso de la vida silvestre, resulta imposible. En esta situación, una organización debería prestar atención a los puntos de vista de los grupos creíbles que busquen proteger dichos intereses.

Al identificar a las partes interesadas, una organización debería hacerse las preguntas siguientes:

- ¿Con quién tiene obligaciones legales la organización?
- ¿Quién podría verse afectado positiva o negativamente por las decisiones o actividades de la organización?
- ¿Quién es más probable que exprese sus inquietudes acerca de las decisiones y actividades de la organización?
- ¿Quién estuvo involucrado en el pasado cuando fue preciso atender inquietudes similares?
- ¿Quién puede ayudar a la organización a tratar impactos específicos?
- ¿Quién puede afectar la capacidad de la organización para cumplir con sus responsabilidades?

ISO 26000:2010 (traducción oficial)

- ¿Quién quedaría desfavorecido si se le excluyera del involucramiento?
- ¿Quién se ve afectado en la cadena de valor?

5.3.3 Involucramiento con las partes interesadas

El involucramiento con las partes interesadas incluye el diálogo entre la organización y una o más de sus partes interesadas. Ayuda a la organización a abordar su responsabilidad social proporcionándole una base fundamentada para sus decisiones.

El involucramiento con las partes interesadas puede tomar diversas formas. Puede iniciarse por parte de una organización o comenzar como respuesta de una organización a una o más partes interesadas. Puede tener lugar tanto en reuniones informales como formales, y puede seguir una amplia variedad de formatos, tales como reuniones individuales, conferencias, talleres, audiencias públicas, discusiones en mesas redondas, comités asesores, procedimientos de información y consulta regulares y estructurados, negociaciones colectivas y foros basados en la web. El involucramiento con las partes interesadas debería ser interactivo y pretende ofrecer oportunidades para que las opiniones de las partes interesadas sean escuchadas. Su característica fundamental es que implica una comunicación en dos direcciones.

Existen diversas razones para que una organización se involucre con sus partes interesadas. El involucramiento con las partes interesadas se puede usar para:

- incrementar el entendimiento por parte de la organización de las consecuencias probables que sus decisiones y actividades puedan tener en determinadas partes interesadas;
- determinar la mejor manera de incrementar los impactos beneficiosos que generan las decisiones y actividades de la organización y determinar cómo disminuir cualquier impacto negativo;
- determinar si las declaraciones de la organización respecto de su responsabilidad social se perciben como creíbles;
- ayudar a la organización a revisar su desempeño, con el fin de mejorar;
- reconciliar los conflictos que impliquen sus propios intereses, los de sus partes interesadas y las expectativas de la sociedad como un todo;
- abordar el vínculo entre los intereses de las partes interesadas y las responsabilidades de la organización con la sociedad en general;
- contribuir al aprendizaje continuo de la organización;
- cumplir con obligaciones legales (por ejemplo, con los empleados)
- abordar intereses en conflicto, ya sea entre la organización y una parte interesada, o entre varias partes interesadas;
- proporcionar a la organización los beneficios de contar con distintas perspectivas;
- incrementar la transparencia y la credibilidad de sus comunicaciones, y
- establecer alianzas para alcanzar objetivos mutuamente beneficiosos.

En la mayoría de los casos, una organización ya conoce o puede llegar a conocer fácilmente, cuáles son las expectativas de la sociedad sobre cómo la organización debería tratar sus impactos. En tales circunstancias, la organización no necesita depender del involucramiento con partes interesadas específicas para conocer estas expectativas, a pesar de que el proceso de involucramiento con las partes interesadas puede brindar otros beneficios. Las expectativas de la sociedad también se encuentran en leyes o regulaciones, expectativas sociales o culturales ampliamente aceptadas, y en mejores prácticas o normas establecidas en relación con temas específicos. Las expectativas concernientes a los intereses de las partes interesadas se pueden encontrar en los apartados de “Acciones y expectativas relacionadas” después de la descripción de varios asuntos en el capítulo 6. Las expectativas establecidas a través del involucramiento con las partes interesadas deberían complementar, más que reemplazar, las expectativas ya establecidas concernientes al comportamiento de la organización.

ISO 26000:2010 (traducción oficial)

Se debería desarrollar un proceso justo y adecuado, basado en el involucramiento con las partes interesadas más relevantes. El interés (o intereses) de organizaciones o individuos identificados como partes interesadas debería ser auténtico. El proceso de identificación debería buscar cerciorarse de si han sido o pudieran ser impactadas por cualquier decisión y actividad de la organización. Cuando sea posible y práctico, el involucramiento debería llevarse a cabo con las organizaciones más representativas que reflejen esos intereses. El involucramiento eficaz con las partes interesadas se basa en la buena fe y va más allá de las relaciones públicas.

Al involucrarse con las partes interesadas, una organización no debería dar preferencia a un grupo organizado porque es más “amigable” o porque apoya los objetivos de la organización más que otros grupos. Una organización no debería rechazar el involucramiento con las partes interesadas, simplemente, porque permanezcan en silencio. Una organización no debería crear o apoyar grupos específicos para dar apariencia de que tiene una contraparte en el diálogo, cuando la supuesta contraparte no es en realidad independiente. El auténtico diálogo con las partes interesadas implica la independencia de las partes y la difusión transparente de cualquier apoyo financiero o apoyo similar.

Una organización debería ser consciente del efecto de sus decisiones y actividades sobre los intereses y necesidades de sus partes interesadas. Debería tener el debido respeto hacia sus partes interesadas, así como hacia sus diversas capacidades y necesidades para contactar e involucrarse con la organización. Es más probable que el involucramiento con las partes interesadas tenga un mayor efecto cuando están presentes los siguientes elementos: se ve un propósito claro para el involucramiento; se han identificado los intereses de las partes interesadas; la relación que esos intereses establecen entre la organización y la parte interesada es directa o importante; los intereses de las partes interesadas son pertinentes y significativos para el desarrollo sostenible, y las partes interesadas tienen la suficiente información y entendimiento para tomar sus decisiones.

6 Orientación sobre materias fundamentales de responsabilidad social 6.1 Generalidades

Para definir el alcance de su responsabilidad social, identificar asuntos pertinentes y establecer sus prioridades, una organización debería abordar las siguientes materias fundamentales (véase también la figura 3):

- gobernanza de la organización;
- derechos humanos;
- prácticas laborales;
- medio ambiente;
- prácticas justas de operación;
- asuntos de consumidores, y
- participación activa y desarrollo de la comunidad.

Los aspectos económicos, así como aquellos relacionados con la salud y la seguridad y la cadena de valor, se tratan dentro de las siete materias fundamentales, cuando es apropiado. También se consideran las diferentes formas en que hombres y mujeres pueden verse afectados por cada una de las siete materias fundamentales.

Cada materia fundamental incluye una serie de asuntos de responsabilidad social. Éstos se describen en este capítulo, junto con las acciones y expectativas relacionadas. Como la responsabilidad social es dinámica, y refleja la evolución de las inquietudes sociales, ambientales y económicas, es posible que en el futuro puedan surgir otros asuntos.

Las acciones sobre estas materias fundamentales y asuntos se deberían basar en los principios y prácticas de responsabilidad social (véanse los capítulos 4 y 5). Para cada materia fundamental, una organización debería identificar y abordar todos aquellos asuntos que son pertinentes o significativos para sus decisiones y actividades (véase el capítulo 5). Al evaluar la relevancia de un asunto, se deberían considerar los objetivos a corto y largo plazo. No hay, sin embargo, un orden predeterminado en el que la organización debería abordar las materias fundamentales y asuntos; esto dependerá de la organización y su situación o contexto concretos.

Aunque todas las materias fundamentales están interrelacionadas y son complementarias, la naturaleza de la gobernanza de la organización es un tanto diferente del resto de materias fundamentales (véase el apartado 6.2.1.2). Una gobernanza eficaz de la organización permite a una organización tomar acciones en el resto de materias fundamentales y asuntos, e implementar los principios descritos en el capítulo 4.

Una organización debería analizar las materias fundamentales de manera holística, es decir, debería considerar todas las materias fundamentales y los asuntos y su interdependencia, en lugar de concentrarse en un sólo asunto. Las organizaciones deberían ser conscientes de que los esfuerzos para abordar un asunto podrían implicar ceder en relación con otros asuntos. Las mejoras concretas dirigidas a un asunto específico no deberían afectar de forma negativa a otros asuntos o provocar impactos adversos en el ciclo de vida de sus productos o servicios, en sus partes interesadas, o en la cadena de valor.

El capítulo 7 ofrece mayor orientación acerca de la integración de la responsabilidad social.



Figura 3 — Las siete materias fundamentales

Una organización puede obtener algunos beneficios importantes al abordar estas materias fundamentales y asuntos e integrar la responsabilidad social en sus decisiones y actividades (véase el recuadro 5).

Recuadro 5 — Beneficios de la responsabilidad social para una organización

La responsabilidad social puede ofrecer numerosos beneficios potenciales para una organización. Éstos incluyen:

- impulsar una toma de decisiones más fundamentada con base en una mejor comprensión de las expectativas de la sociedad, las oportunidades asociadas a la responsabilidad social (incluyendo una mejor gestión de los riesgos legales) y los riesgos de no ser socialmente responsable;
- mejorar las prácticas de gestión del riesgo de la organización;
- aumentar la reputación de la organización y fomentar una mayor confianza pública;
- apoyar la licencia social de la organización para operar;
- generar innovación;
- mejorar la competitividad de la organización, incluyendo el acceso al financiamiento y la posición de socio preferencial;
- mejorar la relación de la organización con sus partes interesadas, exponiendo a la organización a nuevas perspectivas y al contacto con una variada gama de partes interesadas;
- aumentar la lealtad, el involucramiento, la participación y la moral de los empleados;
- mejorar la salud y la seguridad, tanto de sus trabajadores como de sus trabajadoras;
- impactando positivamente en la capacidad de una organización para contratar, motivar y retener a sus empleados;
- obtener ahorros asociados al aumento de la productividad y eficiencia de los recursos, la disminución del consumo de energía y agua, la reducción de residuos y la recuperación de subproductos valiosos;
- mejorar la fiabilidad y equidad de las transacciones, a través de la participación política responsable, la competencia justa y la ausencia de corrupción, y
- prevenir o reducir los conflictos potenciales con consumidores acerca de productos o servicios.

6.2 Gobernanza de la organización

6.2.1 Visión general sobre la gobernanza de la organización

6.2.1.1 Las organizaciones y la gobernanza de la organización

La gobernanza de la organización es el sistema por el cual una organización toma e implementa decisiones para lograr sus objetivos.

La gobernanza de la organización puede incluir, tanto mecanismos de gobernanza formal basados en estructuras y procesos definidos, como mecanismos informales que surjan en conexión con la cultura y los valores de la organización, a menudo bajo la influencia de las personas que lideran la organización. La gobernanza de la organización es una función fundamental de las organizaciones de todo tipo, dado que constituye el marco para la toma de decisiones dentro de la organización.

Los sistemas de gobernanza varían, dependiendo del tamaño y el tipo de organización y del contexto ambiental, económico, político, cultural y social en el que opera. Estos sistemas están dirigidos por una persona o grupo de personas (propietarios, miembros, integrantes u otros) que tienen la autoridad y responsabilidad de perseguir los objetivos de la organización.

6.2.1.2 Gobernanza de la organización y responsabilidad social

La gobernanza de la organización es el factor más importante para hacer posible que una organización se responsabilice de los impactos de sus decisiones y actividades y para integrar la responsabilidad social en toda la organización y sus relaciones.

En el contexto de la responsabilidad social, la gobernanza de la organización tiene la característica particular de ser, tanto una materia fundamental en la que deberían actuar las organizaciones, como un medio para aumentar la capacidad de las organizaciones de comportarse de manera socialmente responsable respecto a las otras materias fundamentales.

Esta característica particular surge del hecho de que una organización que se plantea ser socialmente responsable, debería contar con un sistema de gobernanza de la organización que permita a la organización supervisar y poner en práctica los principios de la responsabilidad social mencionados en el capítulo 4.

6.2.2 Principios y consideraciones

La gobernanza eficaz debería basarse en la incorporación de los principios de la responsabilidad social (véase el capítulo 4) en la toma de decisiones y en la implementación. Estos principios son rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas, respeto al principio de legalidad, respeto a la normativa internacional de comportamiento y respeto a los derechos humanos (véase el capítulo 4). Además de estos siete principios, una organización debería considerar las prácticas, las materias fundamentales y los asuntos de responsabilidad social al establecer y revisar su sistema de gobernanza. El capítulo 7 ofrece mayor orientación acerca de la integración de la responsabilidad social.

El liderazgo es clave para una gobernanza de la organización eficaz. Esto es cierto, no sólo para la toma de decisiones, sino también para motivar a los empleados a que practiquen la responsabilidad social y para integrarla a través de la cultura de la organización.

La debida diligencia puede ser también un enfoque útil para una organización al abordar los asuntos de responsabilidad social. Para mayor orientación, véase el apartado 7.3.1.

6.2.3 Procesos y estructuras de la toma de decisiones

6.2.3.1 Descripción del asunto

Los procesos y estructuras para la toma de decisiones que conducen a la responsabilidad social son aquellos que promueven el uso de los principios y prácticas descritos en los capítulos 4 y 5.

Toda organización cuenta con procesos y estructuras para la toma de decisiones. En algunos casos, éstos son formales, complejos o incluso están sujetos a leyes y regulaciones; en otros casos, son informales, arraigados en la cultura y los valores de la organización. Todas las organizaciones deberían implementar procesos, sistemas, estructuras u otros mecanismos que permitan aplicar los principios y prácticas de responsabilidad social [126] [159].

6.2.3.2 Acciones y expectativas relacionadas

ISO 26000:2010(traducción oficial)

Los procesos y estructuras para la toma de decisiones de una organización deberían permitirle:

- desarrollar estrategias, objetivos y metas que reflejen su compromiso hacia la responsabilidad social;
- demostrar compromiso y rendición de cuentas por parte de los líderes;
- crear y nutrir un ambiente y cultura en los que se practiquen los principios de la responsabilidad social (véase el capítulo 4);
- crear un sistema de incentivos económicos y no económicos asociados al desempeño en responsabilidad social;
- usar eficientemente los recursos financieros, naturales y humanos; —promover oportunidades justas para que los grupos minoritarios, (incluyendo mujeres y grupos raciales y étnicos), puedan ocupar cargos directivos de la organización;
- equilibrar las necesidades de la organización y sus partes interesadas, incluidas las necesidades inmediatas y aquellas de las generaciones futuras;
- establecer procesos de comunicación en dos direcciones con sus partes interesadas, identificando áreas de acuerdo y desacuerdo y negociando para resolver posibles conflictos;
- promover la participación eficaz de los empleados de todos los niveles, en las actividades de la organización relacionadas con la responsabilidad social;
- equilibrar el nivel de autoridad, responsabilidad y capacidad de las personas que toman decisiones en representación de la organización;
- mantener registro de la implementación de las decisiones para asegurar que dichas decisiones se lleven a cabo de manera socialmente responsable y para determinar la rendición de cuentas por los resultados de las decisiones y las actividades de la organización, sean éstos positivos o negativos, y
- revisar y evaluar, periódicamente, los procesos de gobernanza de la organización; adaptar los procesos en función del resultado de las revisiones y comunicar los cambios a toda la organización.

6.3 Derechos humanos

6.3.1 Visión general sobre los derechos humanos

6.3.1.1 Organizaciones y derechos humanos

Los derechos humanos son los derechos básicos que le corresponden a cualquier ser humano por el hecho de serlo. Hay dos amplias categorías de derechos humanos. La primera categoría concierne a derechos civiles y políticos e incluye derechos tales como el derecho a la vida y a la libertad, la igualdad ante la ley y la libertad de expresión. La segunda categoría concierne a derechos económicos, sociales y culturales e incluye derechos como el derecho al trabajo, el derecho a la alimentación, el derecho al máximo nivel alcanzable de salud, el derecho a la educación y el derecho a la seguridad social.

Varias normas morales, legales e intelectuales se basan en la premisa de que los derechos humanos trascienden las leyes o las tradiciones culturales. La primacía de los derechos humanos ha sido enfatizada por la comunidad internacional en la Carta Internacional de Derechos Humanos y en los instrumentos fundamentales sobre derechos humanos (como se expone en el Recuadro 6). De forma más amplia, las organizaciones se beneficiarán de un orden social e internacional en el que los derechos y libertades se puedan realizar plenamente.

Mientras la mayor parte de la legislación en materia de derechos humanos se refiere a la relación entre el Estado y los individuos, es ampliamente conocido que las organizaciones no estatales pueden influir en los derechos humanos de los individuos, y por ello tienen la responsabilidad de respetarlos [42] [43].

Recuadro 6 — La Carta Internacional de Derechos Humanos y los instrumentos fundamentales sobre derechos humanos

La Declaración Universal de Derechos Humanos (Declaración Universal) [156] fue adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas en 1948 y es el instrumento de derechos humanos más ampliamente reconocido. Proporciona la base para la legislación relacionada con los derechos humanos, y algunos de sus elementos representan el derecho consuetudinario internacional obligado para todos los Estados, individuos y organizaciones. La Declaración Universal hace un llamamiento a todos los individuos y órganos de la sociedad a contribuir a garantizar los derechos humanos. El Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos y el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales son tratados adoptados por la Asamblea General de las Naciones Unidas en 1966, para su ratificación por los Estados, que entraron en vigor en 1976. La Carta Internacional de Derechos Humanos se compone de la Declaración Universal de Derechos Humanos, del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos [143] y del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales [144], así como de los protocolos opcionales para estos pactos, uno de los cuales persigue abolir la pena de muerte [152].

Adicionalmente, existen siete instrumentos internacionales fundamentales en materia de derechos humanos que forman parte del derecho internacional en materia de derechos humanos, que tratan sobre: la eliminación de todas las formas de discriminación racial [141], eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer [133], medidas para prevenir y eliminar la tortura y otras formas de tratamiento o castigo cruel, inhumano o degradante [132], derechos de los niños [135], participación de los niños en conflictos armados [147], venta de niños, prostitución infantil y pornografía infantil [148], protección de los trabajadores migrantes y sus familias [78] [79] [80] [142], protección de todas las personas frente a desapariciones forzadas [140] y derechos de las personas con discapacidad [134]. En conjunto, estos instrumentos constituyen la base de las normas internacionales sobre derechos humanos universales. Los instrumentos son obligatorios en los Estados que los ratifican. Algunos instrumentos permiten acoger quejas individuales, sujetas a reglas de procedimiento descritas en protocolos opcionales.

6.3.1.2 Derechos humanos y responsabilidad social

El reconocimiento y el respeto de los derechos humanos son ampliamente considerados como esenciales, tanto para el principio de legalidad, como para los conceptos de equidad y justicia social y son el fundamento básico de la mayoría de las instituciones esenciales de la sociedad, tales como el sistema judicial.

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 dentro de su esfera de influencia.

6.3.2 Principios y consideraciones

6.3.2.1 Principios

Los derechos humanos son inherentes, inalienables, universales, indivisibles e interdependientes:

- son inherentes, por cuanto pertenecen a cada persona, en virtud de su condición de ser humano;
- son inalienables, por cuanto las personas no pueden renunciar a ellos, ni pueden ser despojados de ellos por los gobiernos o cualquier otra institución;
- son universales, por cuanto son aplicables a todas las personas independientemente de su condición;
- son indivisibles, por cuanto ninguno de los derechos humanos puede ignorarse selectivamente, y
- son interdependientes, por cuanto el cumplimiento de un derecho contribuye al cumplimiento de otros derechos.

6.3.2.2 Consideraciones

Los Estados tienen el deber de proteger a los individuos y los grupos contra el abuso de los derechos humanos, así como de respetar y cumplir los derechos humanos dentro de su jurisdicción. Cada vez más, los Estados están dando pasos para motivar a las organizaciones ubicadas en sus jurisdicciones a respetar los derechos humanos, incluso cuando operan fuera de dicha jurisdicción. Está ampliamente aceptado que las organizaciones y los individuos tienen el potencial de afectar, y efectivamente afectan a, los derechos humanos, directa e indirectamente. Las organizaciones tienen la responsabilidad de respetar todos los

ISO 26000:2010(traducción oficial)

derechos humanos, independientemente de si el Estado es incapaz o no está dispuesto a cumplir con su deber de protegerlos. Respetar los derechos humanos significa, en primer lugar, no infringir los derechos humanos de los demás. Esta responsabilidad implica dar pasos positivos para asegurar que la organización evita la vulneración de los derechos, tanto a través de una aceptación pasiva, como de una participación activa. Para cumplir con la responsabilidad de respetar los derechos humanos, se requiere el ejercicio de la debida diligencia. Allá donde el Estado falla en su deber de proteger, una organización debe estar especialmente alerta para asegurar que cumple con su responsabilidad de respetar los derechos humanos: la debida diligencia de los derechos humanos podría apuntar a la necesidad de tomar acciones más allá de lo que sería necesario en el transcurso normal de los negocios.

Algunas normas fundamentales del derecho penal exigen rendición de cuentas y responsabilidad legales a individuos y organizaciones, así como a los Estados, por abusos serios de los derechos humanos internacionales. En ellos se incluye la prohibición de la tortura, los crímenes contra la humanidad, la esclavitud y el genocidio. En algunos países, las organizaciones están sujetas a procesos judiciales bajo la legislación nacional, en base a delitos reconocidos internacionalmente. Otros instrumentos de derechos humanos determinan el alcance de las obligaciones legales de las organizaciones, en relación con los derechos humanos y la manera en que se implementan y se hacen cumplir.

La responsabilidad básica de las organizaciones no estatales es el respeto a los derechos humanos. Sin embargo, una organización podría encontrarse con expectativas de partes interesadas que vayan más allá del respeto o que podrían querer contribuir al cumplimiento de los derechos humanos. El concepto de esfera de influencia ayuda a una organización a comprender el alcance de sus oportunidades para apoyar los derechos humanos, entre los diferentes titulares de esos derechos. Incluso, podría ayudar a una organización a analizar su capacidad para influir o motivar a otras partes, los asuntos sobre derechos humanos en los que puede tener un mayor impacto, y los titulares de derechos que se verían afectados.

Las oportunidades de una organización de apoyar los derechos humanos suelen ser mayores en sus propias operaciones y entre sus empleados. Asimismo, una organización tendrá oportunidades de trabajar con sus proveedores, organizaciones pares u otros organizadores y la sociedad en general. En algunos casos, las organizaciones podrían querer aumentar su influencia, a través de la colaboración con otras organizaciones e individuos. La evaluación de las oportunidades de acción y mayor influencia dependerá de las circunstancias particulares, algunas específicas de la organización y otras específicas del contexto en el que opera. Sin embargo, las organizaciones siempre deberían considerar el potencial de las consecuencias negativas o imprevistas al tratar de influir en otras organizaciones.

Las organizaciones deberían considerar la posibilidad de proporcionar educación en derechos humanos para promover la toma de conciencia sobre los mismos entre los titulares de los derechos y aquellos con el potencial de impactar sobre ellos.

6.3.3 Asunto 1 sobre derechos humanos: debida diligencia

6.3.3.1 Descripción del asunto

Para respetar los derechos humanos, las organizaciones tienen la responsabilidad de ejercer la debida diligencia con el fin de identificar, prevenir y abordar los impactos reales o potenciales sobre los derechos humanos, resultantes de sus actividades o de actividades de aquellos con los que tienen relación. La debida diligencia podría también alertar a una organización acerca de la responsabilidad de influir en el comportamiento de otros, en los casos en que esos otros pudieran ser la causa de violaciones de derechos humanos en las que la organización podría verse implicada.

6.3.3.2 Acciones y expectativas relacionadas

Dado que la debida diligencia es de aplicación a todas las materias fundamentales, incluidos los derechos humanos, en el apartado 7.3.1 se puede encontrar más orientación acerca de la debida diligencia. En el caso específico de los derechos humanos, un proceso de debida diligencia debería incluir, de una forma adecuada para el tamaño y las circunstancias de la organización, los siguientes elementos:

- una política de derechos humanos para la organización, que ofrezca una orientación significativa a quienes están dentro de la organización y a quienes están estrechamente ligados a ella;
- medios para evaluar la manera en que las actividades existentes y propuestas podrían afectar a los derechos humanos;
- medios para integrar la política de derechos humanos en toda la organización;

ISO 26000:2010(traducción oficial)

- medios para registrar el desempeño a lo largo del tiempo, para poder hacer los ajustes necesarios en las prioridades y el enfoque, y
- acciones para tratar los impactos negativos de sus decisiones y actividades.

6.3.4 Asunto 2 sobre derechos humanos: situaciones de riesgo para los derechos humanos

6.3.4.1 Descripción del asunto

Existen ciertas circunstancias y ambientes en los que es más probable que las organizaciones tengan que enfrentarse a desafíos y dilemas relacionados con los derechos humanos y en los que el riesgo de abuso de los derechos humanos podría encontrarse exacerbado. Esas circunstancias incluyen:

- conflictos ^[129] o extrema inestabilidad política, fallos del sistema democrático o judicial, ausencia de derechos políticos o civiles;
- pobreza, sequía, problemas de salud extremos o desastres naturales;
- participación en actividades extractivas u otras actividades que podrían afectar de manera significativa recursos naturales, tales como el agua, los bosques o la atmósfera, o perjudicar a las comunidades;
- proximidad de las operaciones a comunidades de pueblos indígenas ^[75] ^[154] ;
- actividades que pueden afectar o involucrar niños ^[81] ^[82] ^[116] ^[117] ^[135] ^[147] ^[148] ;
- una cultura de corrupción;
- cadenas de valor complejas que impliquen un trabajo desempeñado sobre una base informal que no cuenta con protección legal, y
- la necesidad de medidas de gran alcance para garantizar la seguridad de las instalaciones u otros activos.

6.3.4.2 Acciones y expectativas relacionadas

Las organizaciones deberían tener particular cuidado cuando tratan con situaciones como las descritas anteriormente. Dichas situaciones podrían requerir un mayor proceso de debida diligencia para asegurar el respeto de los derechos humanos. Ello podría llevarse a cabo, por ejemplo, a través de una evaluación independiente del impacto sobre los derechos humanos.

Cuando se opera en ambientes en los que se presentan una o más de estas circunstancias, es probable que las organizaciones se enfrenten con juicios valorativos difíciles y complejos en cuanto a cómo deben comportarse. Aunque puede que no exista una fórmula o solución sencilla, una organización debería basar sus decisiones en la responsabilidad primordial de respetar los derechos humanos, al mismo tiempo que contribuir a promover y defender el cumplimiento global de los derechos humanos.

En respuesta, una organización debería considerar las consecuencias potenciales de sus acciones, de modo que el objetivo deseado de respetar los derechos humanos se cumpla realmente. En especial, es importante no aumentar o generar otros abusos. La complejidad de una situación no debería utilizarse como excusa para no actuar.

6.3.5 Asunto 3 sobre derechos humanos: evitar la complicidad

6.3.5.1 Descripción del asunto

La complicidad tiene, tanto significados legales, como no legales.

En el contexto legal, complicidad se ha definido en algunas jurisdicciones como un acto u omisión, que tiene un efecto sustancial en la comisión de un acto ilícito, como un crimen, estando en conocimiento o teniendo la intención de contribuir a tal acto ilícito.

La complicidad está asociada al concepto de ayudar e instigar un acto ilícito u omisión.

En el contexto no legal, complicidad deriva de las expectativas sociales de comportamiento en el sentido amplio. En este contexto, una organización podría considerarse cómplice cuando ayuda a otros a cometer

ISO 26000:2010(traducción oficial)

actos condenables, que sean incoherentes o irrespetuosos con la normativa internacional de comportamiento, y que la organización, a través del ejercicio de la debida diligencia sabía o debería haber sabido que originarían impactos negativos sustanciales en la sociedad, la economía o el medio ambiente. Una organización también podría considerarse cómplice si permanece en silencio ante actos condenables o se beneficia de los mismos.

Aunque sus límites son imprecisos y evolucionan constantemente, se pueden describir tres formas de complicidad:

— **Complicidad directa.** Sucede cuando una organización, a sabiendas, ayuda a violar los derechos humanos.

— **Complicidad beneficiosa.** Implica que una organización o sus filiales se benefician directamente de los abusos de los derechos humanos perpetrados por otros. Por ejemplo, una organización que tolera las acciones de las fuerzas de seguridad para suprimir una protesta pacífica contra sus decisiones y actividades o el uso de medidas represivas para proteger sus instalaciones o una organización que se beneficia económicamente del abuso de los derechos fundamentales en el trabajo por parte de sus proveedores.

— **Complicidad tácita.** Puede consistir en el hecho de que una organización no ponga de manifiesto ante las autoridades competentes violaciones sistemáticas o continuas de los derechos humanos, como podría ser el caso de no denunciar la discriminación sistemática contra grupos particulares en la legislación laboral.

6.3.5.2 Acciones y expectativas relacionadas

Un área destacada con potencial para generar complicidad en los abusos de derechos humanos es la que se refiere a las disposiciones de seguridad. En este sentido, una organización debería, entre otras cosas, verificar que sus disposiciones de seguridad respetan los derechos humanos y son coherentes con la normativa internacional y con las normas para lograr el cumplimiento de la ley. El personal de seguridad (empleado, contratado o sub-contratado) debería estar formado adecuadamente, incluso en la adhesión a normas de derechos humanos y las quejas sobre los procedimientos o el personal de seguridad deberían tratarse e investigarse con prontitud, y cuando sea adecuado, de manera independiente. Asimismo, una organización debería ejercer la debida diligencia para asegurar que no participa, facilita o se beneficia de las violaciones de los derechos humanos cometidas por las fuerzas de la seguridad pública.

Adicionalmente, una organización debería:

— dejar de proporcionar bienes o servicios a una entidad que los utilice para cometer abusos de los derechos humanos;

— no establecer alianzas formales o informales o relaciones contractuales con contrapartes que cometan abusos de los derechos humanos en el contexto de dicha alianza o en la ejecución del trabajo continuado;

— informarse sobre las condiciones sociales y ambientales en las que se producen los bienes y servicios que adquiere;

— asegurar que no es cómplice en desplazamientos de personas de sus tierras a no ser que se hayan llevado a cabo de conformidad con la ley nacional y la normativa internacional, lo que incluye la consideración de todas las soluciones alternativas y asegurarse de que las partes afectadas reciben la compensación adecuada;

— considerar hacer declaraciones públicas o tomar otras acciones que indiquen que no consentirá abusos de derechos humanos, como por ejemplo, actos de discriminación laboral en el país en cuestión, y

— evitar las relaciones con entidades involucradas en actividades antisociales. Una organización puede llegar a ser consciente, prevenir y tratar los riesgos de complicidad integrando las características comunes de las mejores referencias legales y sociales en sus procesos de debida diligencia.

6.3.6 Asunto 4 sobre derechos humanos: resolución de reclamaciones

6.3.6.1 Descripción del asunto

Incluso cuando las instituciones operan de manera óptima, pueden producirse controversias en relación con el impacto que las decisiones y las actividades de una organización pueden tener sobre los derechos humanos. Los mecanismos eficaces de resolución de reclamaciones desempeñan un rol importante en el

ISO 26000:2010(traducción oficial)

deber del Estado de proteger los derechos humanos. Del mismo modo, para cumplir su responsabilidad de respetar los derechos humanos, una organización debería establecer los mecanismos para que aquellos que creen que se han cometido abusos contra sus derechos puedan llevar el problema ante la organización e intentar obtener una compensación. Este mecanismo no debería perjudicar el acceso a los canales legales disponibles. Los mecanismos no estatales no deberían debilitar la fortaleza de las instituciones estatales, particularmente los mecanismos judiciales, sino ofrecer oportunidades adicionales de recurrir a otras instancias y de obtener compensación.

6.3.6.2 Acciones y expectativas relacionadas

Una organización debería establecer mecanismos de resolución para su propio uso y el de sus partes interesadas, o en su defecto, asegurar su disponibilidad. Para que estos mecanismos fueran eficaces deberían ser:

- **legítimos:** incluye estructuras de gobernanza claras, transparentes y suficientemente independientes como para garantizar que ninguna de las partes involucradas en un proceso de resolución de reclamaciones determinado pueda interferir con la justa gestión de ese proceso;
- **accesibles:** se debería hacer pública su existencia y ofrecer asistencia adecuada a las partes agraviadas que pudieran encontrarse con barreras de acceso, tales como el idioma, el analfabetismo, la falta de conocimiento o financiamiento, la distancia, la discapacidad o el miedo a las represalias;
- **predecibles:** debería haber procedimientos claros y conocidos, un marco temporal claramente establecido para cada etapa, claridad en cuanto a los tipos de procesos y resultados que pueden, y no pueden, ofrecerse y un medio de hacer seguimiento de la implementación de cualquier resultado;
- **equitativos:** las partes agraviadas deberían tener acceso a las fuentes de información, asesoramiento y conocimiento necesarias para comprometerse en un proceso justo de resolución de reclamaciones;
- **compatibles con los derechos:** los resultados y reparaciones deberían ser acordes con las normas sobre derechos humanos reconocidas en el ámbito internacional;
- **claros y transparentes:** aunque la confidencialidad puede ser adecuada en algunos casos, el proceso y el resultado deberían estar suficientemente abiertos al escrutinio público y deberían otorgar el debido peso al interés público, y
- **basados en el diálogo y la mediación:** el proceso debería buscar soluciones acordadas mutuamente para la resolución de reclamaciones a través del involucramiento entre las partes. En el momento en el que se solicite la adjudicación, las partes deberían conservar el derecho a intentarlo a través de mecanismos alternativos independientes.

6.3.7 Asunto 5 sobre derechos humanos: discriminación y grupos vulnerables

6.3.7.1 Descripción del asunto

La discriminación implica cualquier tipo de distinción, exclusión o preferencia que tiene el efecto de anular la igualdad de trato o de oportunidades, cuando esa consideración se basa en prejuicios, más que en motivos legítimos. Los motivos ilegítimos para la discriminación incluyen, entre otros, los siguientes: raza, color, género, edad, idioma, propiedad, nacionalidad o país de origen, religión, etnia o procedencia social, casta, motivos económicos, discapacidad, embarazo, pertenencia a un pueblo indígena, afiliación a un sindicato, afiliación política u opiniones políticas o de otro tipo. Entre los motivos prohibidos emergentes se incluyen el estado civil o situación familiar, las relaciones personales y el estado de salud como, por ejemplo, ser portador o padecer VIH/SIDA (HIV/AIDS, por sus siglas en inglés). La prohibición de discriminar constituye uno de los principios fundamentales del derecho internacional en materia de derechos humanos [71] [78] [133] [134] [136] [137] [138] [139] [141] [143] [149] [150] [156].

La participación e inclusión totales y efectivas de todos los grupos en la sociedad, incluidos los grupos vulnerables, ofrece y aumenta las oportunidades de todas las organizaciones y de las personas afectadas. Una organización tiene mucho que ganar si opta por un enfoque activo que asegure la igualdad de oportunidades y el respeto para todos los individuos.

Los grupos que han sufrido una discriminación permanente que les ha generado desventajas arraigadas, son vulnerables a sufrir nuevas discriminaciones, por lo que las organizaciones deberían poner mayor atención en sus derechos humanos, en términos de protegerlos y respetarlos. Mientras que por grupos

ISO 26000:2010(traducción oficial)

vulnerables se entiende típicamente aquellos descritos en el apartado 6.3.7.2, podría haber otros grupos vulnerables dentro de la comunidad particular en la que opera una organización.

La discriminación también puede ser indirecta. Esto ocurre cuando una disposición, criterio o práctica, aparentemente imparcial, pone a personas con un atributo singular, en desventaja, en comparación con otras personas, salvo que esa disposición, criterio o práctica se encuentre justificado objetivamente por un propósito legítimo y los medios para lograr ese propósito sean adecuados y necesarios.

6.3.7.2 Acciones y expectativas relacionadas

Una organización debería hacer un esfuerzo para asegurar que no discrimina a sus empleados, socios, clientes, partes interesadas, miembros, ni a nadie con quien tenga algún tipo de contacto o a quién pueda producir un impacto.

Una organización debería examinar sus propias operaciones y las operaciones de otras partes dentro de su esfera de influencia, para determinar si existe discriminación directa o indirecta. También debería asegurar que no contribuye al ejercicio de prácticas discriminatorias a través de las relaciones ligadas a sus actividades. Si éste fuera el caso, una organización debería animar y ayudar a las demás partes en su responsabilidad de prevenir la discriminación. Si ello careciera de éxito, debería reconsiderar su relación con ese tipo de organizaciones. Podría, por ejemplo, analizar las formas típicas en las que interactúa con las mujeres, en comparación con los hombres, y considerar si las políticas y decisiones en esta sentido son objetivas o reflejan prejuicios estereotipados. Podría desear buscar el asesoramiento de organizaciones locales o internacionales con experiencia en derechos humanos. Una organización podría guiarse por las conclusiones y recomendaciones resultantes de procesos de seguimiento e investigación nacionales o internacionales.

Una organización debería considerar la posibilidad de facilitar a los miembros de grupos vulnerables la toma de conciencia sobre sus derechos.

Una organización también debería contribuir a compensar una situación de discriminación o el legado de una discriminación pasada, si fuera posible. Por ejemplo, debería esforzarse por emplear o hacer negocios con organizaciones en las que operan personas de grupos históricamente discriminados de forma negativa; en la medida de lo posible, debería apoyar los esfuerzos dirigidos a aumentar el acceso a la educación, infraestructura o servicios sociales de grupos a los que se les ha negado un acceso total.

Una organización puede adoptar una visión positiva y constructiva de la diversidad entre las personas con las que interactúa. Podría considerar, no solamente los aspectos de derechos humanos, sino también las ganancias para sus propias operaciones en términos de valor añadido, a través del pleno desarrollo de los recursos y relaciones humanas que encierran múltiples facetas.

Los siguientes ejemplos de grupos vulnerables se describen junto con las acciones y expectativas específicas relacionadas:

— **Las mujeres y las niñas** constituyen la mitad de la población mundial, y sin embargo frecuentemente, se les niega el acceso a recursos y oportunidades en igualdad de condiciones con los hombres y los niños. Las mujeres tienen derecho a disfrutar de todos los derechos humanos, sin sufrir discriminación, en educación, empleo y actividades económicas y sociales, así como el derecho a decidir respecto del matrimonio y temas familiares y el derecho a tomar decisiones sobre su propia salud reproductiva. Las políticas y actividades de una organización deberían guardar el debido respeto por los derechos de las mujeres y promover el tratamiento igualitario de hombres y mujeres en las esferas económica, social y política [133] [149].

— **Las personas con discapacidad** son a menudo vulnerables, en parte porque se tiene un concepto erróneo de sus habilidades y capacidades. Una organización debería contribuir a garantizar que se otorgue dignidad, autonomía y plena participación en la sociedad a hombres y mujeres con discapacidad. El principio de no-discriminación debería respetarse y las organizaciones deberían considerar llevar a cabo las disposiciones razonables para la accesibilidad de sus instalaciones.

— **Los niños** son especialmente vulnerables, en parte debido a su condición de dependientes. Al tomar medidas que puedan afectar a los niños, la consideración primordial debería centrarse en los intereses del niño. Siempre se deberían respetar y tener en cuenta los principios de la Convención sobre los Derechos del Niño, que incluyen la no-discriminación, el derecho del niño a la vida, a la supervivencia, al desarrollo y a la libre expresión [81] [82] [116] [117] [135] [147] [148]. Las organizaciones deberían contar con políticas para prevenir que sus empleados se involucren en la explotación sexual de los niños y en cualquier otro tipo de explotación de los mismos.

ISO 26000:2010(traducción oficial)

— **Los pueblos indígenas** pueden considerarse un grupo vulnerable que ha sufrido una discriminación sistemática que ha incluido la colonización, desposesión de sus tierras, un estatus diferente del resto de ciudadanos y violaciones de sus derechos humanos. Los pueblos indígenas disfrutaban de derechos colectivos, y los individuos pertenecientes a pueblos indígenas comparten los derechos humanos universales, en particular el derecho a la igualdad de trato y de oportunidades. Los derechos colectivos incluyen: autodeterminación (que se refiere al derecho a determinar su identidad, su estado político y la forma en que quieren desarrollarse); acceso y gestión de sus territorios tradicionales, agua y recursos; mantenimiento y disfrute de sus costumbres, cultura, idioma y conocimiento tradicional, libre de discriminación; y la gestión de su propiedad intelectual y cultural [75] [154]. Una organización debería reconocer y respetar los derechos de los pueblos indígenas cuando lleve a cabo sus decisiones y actividades. Una organización debería reconocer y respetar el principio de no-discriminación y los derechos de los individuos que pertenecen a un pueblo indígena, al llevar a cabo sus decisiones y actividades.

— **Los migrantes y los trabajadores migrantes** y sus familias, también podrían ser vulnerables debido a su origen extranjero o regional, particularmente si son migrantes irregulares o indocumentados. Una organización debería respetar sus derechos y contribuir a promover un clima de respeto a los derechos humanos de los migrantes, trabajadores migrantes y sus familias [78] [79] [80] [142].

— **Las personas discriminadas negativamente por razón de su ascendencia, incluida su casta.** Cientos de millones de personas sufren discriminación por su condición hereditaria o ascendencia. Esta forma de discriminación está basada en un histórico de abusos de los derechos, que se justifica por la idea equivocada de que algunas personas se consideran impuras o menos valiosas por el grupo en el que nacieron. Una organización debería evitar tales prácticas y, cuando sea posible, contribuir a la eliminación de dichos prejuicios.

— **Las personas discriminadas negativamente por razón de su raza.** Hay personas que sufren una discriminación negativa por su raza, identidad cultural y origen étnico. Existe un histórico de abusos de los derechos, que se justifica por la idea equivocada de que algunas personas son inferiores por su color de piel o su cultura. A menudo el racismo está presente en regiones que históricamente han sufrido la esclavitud o la opresión de un grupo racial sobre otro [141] [150] [156].

— **Otros grupos vulnerables** incluyen, por ejemplo, los ancianos, los desplazados, los pobres, los analfabetos, las personas portadoras o que padecen el VIH/SIDA y las minorías y los grupos religiosos.

6.3.8 Asunto 6 sobre derechos humanos: derechos civiles y políticos

6.3.8.1 Descripción del asunto

Los derechos civiles y políticos incluyen derechos absolutos, tales como el derecho a la vida, el derecho a una vida digna, el derecho a liberarse de la tortura, el derecho a la seguridad de las personas, el derecho a la propiedad, el derecho a la libertad e integridad de la persona y el derecho al debido proceso legal y audiencia justa al enfrentarse a cargos criminales. También incluyen la libertad de opinión y expresión, la libertad de reunión pacífica y asociación, la libertad de adoptar y practicar una religión, la libertad de pensamiento, la libertad de no sufrir intromisiones arbitrarias en la privacidad, en la familia, el hogar o la correspondencia, el derecho a acceder a servicios públicos y el derecho a participar en elecciones [143] [152].

6.3.8.2 Acciones y expectativas relacionadas

Una organización debería respetar todos los derechos civiles y políticos de todos los individuos. Se incluyen los siguientes ejemplos, pudiendo existir otros:

— la vida de los individuos;

— la libertad de opinión y expresión. Una organización no debería tratar de acallar los puntos de vista u opiniones de nadie, aún cuando la persona exprese críticas respecto de la organización interna o externamente;

— la libertad de reunión pacífica y asociación;

— la libertad para buscar, recibir e impartir información e ideas, a través de cualquier medio, sin importar las fronteras nacionales;

— el derecho a tener una propiedad, ya sea de forma individual o en asociación con otros, y libertad para no ser privado de la propiedad arbitrariamente, y

ISO 26000:2010(traducción oficial)

— el acceso a un proceso adecuado y el derecho a una audiencia justa antes de que se tomen medidas disciplinarias internas. Toda medida disciplinaria debería ser proporcional y no debería incluir castigo físico, ni trato inhumano o degradante.

6.3.9 Asunto 7 sobre derechos humanos: derechos económicos, sociales y culturales

6.3.9.1 Descripción del asunto

Toda persona, como miembro de la sociedad, tiene derechos económicos, sociales y culturales indispensables para su dignidad y desarrollo personal. En ellos se incluyen el derecho a: la educación, un trabajo en condiciones favorables y justas, la libertad de asociación, un nivel de salud adecuado, un nivel de vida adecuado para la salud física y mental y el bienestar propio y el de su familia; la alimentación, el vestido, la vivienda, el cuidado médico y la protección social necesaria, como por ejemplo, la seguridad en casos de desempleo, enfermedad, discapacidad, fallecimiento del cónyuge, vejez u otra carencia de sustento que ocurra en circunstancias ajenas a su control; la práctica de una religión y cultura; y a tener oportunidades verdaderas de participar sin discriminación en la toma de las decisiones que apoyan prácticas positivas y disuaden de prácticas negativas en relación con esos derechos [144].

6.3.9.2 Acciones y expectativas relacionadas

Para respetar estos derechos, una organización tiene la responsabilidad de ejercitar la debida diligencia, con el fin de asegurarse de que no se involucra en actividades que infringen, obstruyen o impiden el disfrute de esos derechos. Los siguientes son ejemplos de lo que debería hacer una organización para respetar esos derechos. Una organización debería evaluar los posibles impactos de sus decisiones, productos, servicios, así como de sus nuevos proyectos, en esos derechos, incluyendo los derechos de la población local. Además, no debería limitar, o negar, directa o indirectamente, el acceso a un producto o recurso esencial, como el agua. Por ejemplo, los procesos de producción no deberían comprometer el suministro de los escasos recursos de agua potable. Las organizaciones deberían, siempre que sea adecuado, considerar la adopción o mantenimiento de políticas específicas para asegurar la distribución eficaz de los bienes y servicios esenciales en el caso de que esta distribución peligre.

Una organización socialmente responsable también podría contribuir al cumplimiento de tales derechos, cuando se considere adecuado, teniendo en mente los diferentes roles y capacidades de los gobiernos y otras organizaciones relacionadas con la provisión de esos derechos.

Una organización podría considerar, por ejemplo:

- facilitar el acceso a la educación y el aprendizaje permanente de los miembros de las comunidades, proporcionando apoyo y facilidades para ello, cuando sea posible;
- unir esfuerzos con otras organizaciones e instituciones gubernamentales que apoyen el respeto a los derechos económicos, sociales y culturales y su cumplimiento;
- explorar vías relacionadas con sus actividades fundamentales para contribuir al cumplimiento de dichos derechos; y
- adaptar bienes y servicios a la capacidad de compra de la gente pobre.

Los derechos económicos, sociales y culturales, como sucede con cualquier otro derecho, también deberían considerarse en el contexto local. Puede encontrarse mayor orientación sobre las acciones y expectativas relacionadas en el apartado 6.8, relativo a la participación activa y el desarrollo de la comunidad.

6.3.10 Asunto 8 sobre derechos humanos: principios y derechos fundamentales en el trabajo

6.3.10.1 Generalidades

Los principios y los derechos fundamentales en el trabajo se centran en los asuntos laborales. La comunidad internacional los ha adoptado como derechos humanos básicos y, como tales, se incluyen en la sección dedicada a los derechos humanos.

6.3.10.2 Descripción del asunto

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) ha identificado derechos fundamentales en el trabajo [54]. Estos derechos incluyen:

ISO 26000:2010(traducción oficial)

- libertad de asociación y reconocimiento eficaz del derecho a la negociación colectiva;
- eliminación de todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio;
- abolición eficaz del trabajo infantil, y
- la eliminación de la discriminación en relación con el empleo y la ocupación.

6.3.10.3 Acciones y expectativas relacionadas

A pesar de que estos derechos están legislados en muchas jurisdicciones, una organización debería asegurarse, de manera independiente, de que aborda los siguientes aspectos:

— **Libertad de asociación y negociación colectiva** [62] [103]. Los trabajadores y los empleadores, sin ninguna distinción y sin autorización previa, tienen el derecho de constituir las organizaciones que estimen convenientes, así como el de afiliarse a estas organizaciones, con la sola condición de observar los estatutos de las mismas. Las organizaciones representativas formadas por trabajadores, o a las que se sumen trabajadores, deberían ser reconocidas para los propósitos de la negociación colectiva. Los términos y las condiciones laborales podrían determinarse a través de la negociación colectiva voluntaria, en el caso de que los trabajadores así lo decidan. Los representantes de los trabajadores deberían contar con instalaciones adecuadas que les permitan realizar su trabajo de manera eficaz y desempeñar su rol sin interferencias. Los convenios colectivos deberían incluir disposiciones para la resolución de controversias. A los representantes de los trabajadores se les debería proporcionar la información necesaria para las negociaciones significativas. (Véase el apartado 6.4, para mayor información sobre la libertad de asociación, y sobre cómo la libertad de asociación y la negociación colectiva se relacionan con el diálogo social).

— **Trabajo forzoso** [49] [60]. Una organización no debería involucrarse en el uso del trabajo forzoso u obligatorio, ni beneficiarse de él. A ninguna persona se le debería exigir la realización de un trabajo o servicio bajo amenaza de castigo, o su realización de forma no voluntaria. Una organización no debería implicarse en el trabajo forzoso de prisioneros, ni beneficiarse de él, a menos que los prisioneros hayan sido condenados ante un tribunal y que su trabajo esté bajo la supervisión y el control de una autoridad pública. Además, las organizaciones privadas no deberían emplear el trabajo de prisioneros, salvo que se desempeñe de manera voluntaria y que evidencie, entre otros aspectos, condiciones de empleo justas y decentes.

— **Igualdad de oportunidades y no - discriminación** [55] [57] [58]. Una organización debería confirmar que sus políticas de empleo están libres de discriminación por razón de raza, color, género, religión, nacionalidad, origen social, opinión política, edad o discapacidad. Los motivos prohibidos emergentes también incluyen el estado civil o situación familiar, las relaciones personales, el estado de salud, ser portador o padecer VIH/SIDA. Éstos están alineados con el principio general según el cual las políticas y prácticas de contratación, la remuneración, las condiciones laborales, el acceso a la formación y a la promoción, y la finalización del empleo deberían estar basadas únicamente en las exigencias del trabajo.

Las organizaciones deberían también dar los pasos necesarios para prevenir el acoso en el lugar de trabajo de la siguiente manera:

— evaluando periódicamente el impacto de sus políticas y actividades en la promoción de la igualdad de oportunidades y la no-discriminación;

— tomando acciones positivas para proporcionar protección y permitir el ascenso a grupos vulnerables; esto podría incluir establecer lugares de trabajo para personas con discapacidad para ayudarlos a ganarse la vida bajo condiciones adecuadas, y establecer y participar en programas que aborden asuntos, tales como la promoción del trabajo para trabajadores jóvenes y mayores, la igualdad de oportunidades laborales para las mujeres, y la representación más equilibrada de las mujeres en cargos directivos.

— **Trabajo infantil** [81] [82] [116] [117]. La edad mínima para trabajar se determina mediante instrumentos internacionales (véase el recuadro 7). Las organizaciones no deberían involucrarse en el uso del trabajo infantil o beneficiarse del mismo. Si una organización emplea trabajo infantil en sus operaciones o en su esfera de influencia, debería, en la medida de lo posible, asegurarse, no sólo de que los niños sean retirados del trabajo, sino también de que se les proporcionen alternativas adecuadas, particularmente de educación. No se considera trabajo infantil el trabajo ligero que no perjudica al niño, o que no interfiere en su asistencia al colegio o en otras actividades necesarias para el completo desarrollo de los niños (tales como las actividades recreativas).

Recuadro 7 — Trabajo infantil

Las convenciones de la OIT ^[81] ^[116] proporcionan el marco de referencia para la legislación nacional al establecer la edad mínima de admisión al empleo o trabajo, que no debe ser inferior a la edad necesaria para completar la enseñanza obligatoria y, que en ningún caso, debe ser inferior a los 15 años. En países donde los establecimientos económicos y educacionales están menos desarrollados, la edad mínima podría llegar a ser de 14 años. Podrían hacerse también excepciones con edades de 13 ó 12 años para el ^[81] ^[82] desempeño de "trabajos ligeros". La edad mínima para desempeñar trabajo peligroso, trabajo en el que existe la posibilidad de dañar la salud, seguridad o moral del niño, como consecuencia de su naturaleza o de las circunstancias bajo las que se realiza, es de 18 años para todos los países (véase la tabla a continuación). ^[116] ^[117]

El término "trabajo infantil" no se debería confundir con el de "trabajo juvenil" o "trabajo estudiantil", ya que ambos podrían ser legales y atractivos si se desempeñan como parte de un aprendizaje real o de un programa de formación que cumple con las leyes y regulaciones aplicables.

El trabajo infantil es una forma de explotación que supone la violación de un derecho humano. El trabajo infantil perjudica el desarrollo físico, social, mental, psicológico y espiritual del niño. El trabajo infantil priva de su niñez y dignidad a niños y niñas. Se les priva de una educación y podrían llegar a ser separados de sus familias. Los niños que no finalizan su educación básica tienen más probabilidades de permanecer analfabetos y de que nunca adquieran las habilidades necesarias para conseguir un empleo que les permita contribuir en el desarrollo de una economía moderna. En consecuencia, el trabajo infantil genera trabajadores poco especializados y poco cualificados y pone en riesgo mejoras futuras de las habilidades de la fuerza laboral y el desarrollo económico y social futuro. El trabajo infantil puede, además, privar a trabajadores jóvenes y adultos, de trabajo y reducir sus salarios.

Una organización debería esforzarse por eliminar cualquier forma de trabajo infantil. Los esfuerzos realizados para eliminar las peores formas de trabajo infantil no deberían utilizarse para justificar otras formas de trabajo infantil. Una organización debería analizar las diferentes circunstancias de las niñas y los niños, y las diferentes formas en la que los niños procedentes de poblaciones étnicas o de poblaciones que sufren discriminación se ven afectados, de modo que se puedan tomar medidas preventivas y correctivas eficaces. Cuando se encuentran niños con edad inferior a la edad legal para trabajar en un lugar de trabajo, se deberían tomar las medidas correspondientes para sacarlos del trabajo. En la medida de lo posible, una organización debería ayudar a los niños que han sido sacados de los lugares de trabajo y a sus familias a acceder a servicios adecuados y a alternativas viables para asegurarse de que él o ella no terminen en una situación similar o peor, ya sea trabajando en otro lugar o siendo explotados.

La erradicación efectiva del trabajo infantil requiere una amplia colaboración de la sociedad. Una organización debería cooperar con otras organizaciones y con las agencias gubernamentales para liberar a los niños del trabajo y permitirles incorporarse a una educación libre, a tiempo completo y de calidad.

	Países desarrollados	Países en desarrollo
Trabajo normal	por lo menos 15 años	por lo menos 14 años
Trabajo peligroso	18 años	18 años
Trabajo ligero	13 años	12 años

6.4 Prácticas laborales

6.4.1 Visión general sobre las prácticas laborales

6.4.1.1 Las organizaciones y las prácticas laborales

Las prácticas laborales de una organización comprenden todas las políticas y prácticas relacionadas con el trabajo que se realiza dentro, por o en nombre de la organización, incluido el trabajo subcontratado.

Las prácticas laborales se extienden más allá de la relación de una organización con sus empleados directos o de las responsabilidades que una organización tenga en un lugar de trabajo de su propiedad o que esté bajo su control directo.

Las prácticas laborales incluyen reclutamiento y promoción de trabajadores; procedimientos disciplinarios y de resolución de reclamaciones; transferencia y traslado de trabajadores; finalización de la relación de trabajo; formación y desarrollo de habilidades; salud, seguridad e higiene industrial, y cualquier política o práctica que afecte a las condiciones de trabajo, en particular, la jornada laboral y la remuneración. Las prácticas laborales incluyen también el reconocimiento de las organizaciones de trabajadores y la representación y participación, tanto de organizaciones de trabajadores como de empleadores, en negociaciones colectivas, diálogos sociales y consultas tripartitas (véase el recuadro 8), para abordar los problemas sociales relacionados con el empleo.

6.4.1.2 Prácticas laborales y responsabilidad social

La creación de puestos de trabajo, así como los salarios y otras compensaciones que se pagan por el trabajo realizado, se encuentran entre las contribuciones sociales y económicas más importantes de una organización. El trabajo enriquecedor y productivo es un elemento esencial en el desarrollo humano; los niveles de vida mejoran gracias al pleno empleo y el empleo seguro. Su ausencia constituye una causa primordial de problemas sociales. Las prácticas laborales tienen un mayor impacto sobre el respeto al principio de legalidad y en el sentido de la justicia presente en la sociedad: las prácticas laborales socialmente responsables son esenciales para la justicia social, la estabilidad y la paz [67].

Recuadro 8 — La Organización Internacional del Trabajo

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) es una agencia de la Organización de las Naciones Unidas con una estructura tripartita (gobiernos, trabajadores y empleadores) que se creó con el propósito de establecer normas laborales internacionales. Estas normas de condiciones mínimas son instrumentos legales que establecen principios y derechos básicos universales en el trabajo. Pertenecen a los trabajadores de todo el mundo, que trabajan en cualquier tipo de organización y su finalidad es prevenir la competencia desleal basada en la explotación y el abuso. Las normas de la OIT se desarrollan en negociaciones tripartitas a escala internacional entre gobiernos, trabajadores y empleadores y se adoptan con el voto de las tres partes.

Los instrumentos de la OIT se mantienen al día a través de un proceso de revisión y a través de la jurisprudencia de un mecanismo supervisor de carácter formal que interpreta el significado y la correcta aplicación de las normas de la OIT. Las convenciones y recomendaciones de la OIT, junto con la Declaración de la OIT sobre los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo de 1998 [54] y la Declaración Tripartita de Principios sobre las Empresas Multinacionales y la Política Social de la OIT de 1977 (revisada por última vez en 2006) [74], constituyen la orientación más reconocida respecto a las prácticas laborales y otros asuntos sociales importantes.

La OIT busca promover oportunidades para que mujeres y hombres obtengan trabajos decentes y productivos, lo que define como un trabajo desempeñado en condiciones de libertad, equidad, seguridad y dignidad humana.

6.4.2 Principios y consideraciones

6.4.2.1 Principios

Un principio fundamental de la Declaración de Filadelfia de la OIT de 1944 [72] es que el trabajo no es una mercancía. Esto quiere decir que los trabajadores no deberían ser tratados como un factor de producción, ni estar sujetos a las mismas fuerzas del mercado que se aplican a las mercancías. La vulnerabilidad inherente de los trabajadores y la necesidad de proteger sus derechos básicos se refleja en la Declaración Universal de Derechos Humanos y en el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales [144] [156]. Los principios involucrados incluyen el derecho de cada persona a ganarse la vida con un trabajo escogido libremente, y el derecho a condiciones laborales justas y favorables.

6.4.2.2 Consideraciones

Los derechos humanos que la OIT reconoce como derechos fundamentales en el trabajo se abordan en el apartado 6.3.10. Muchas otras convenciones y recomendaciones de la OIT complementan y refuerzan varias disposiciones de la Declaración Universal de Derechos Humanos y sus dos pactos mencionados en el recuadro 6 y pueden usarse como fuente de orientación práctica respecto al significado de diversos derechos humanos.

La principal responsabilidad de asegurar un tratamiento justo y equitativo de los trabajadores corresponde a los gobiernos. Esto se logra:

- adoptando legislación coherente con la Declaración Universal de Derechos Humanos y con las normas laborales de la OIT aplicables;
- haciendo cumplir esa legislación incluso a través del desarrollo y la financiación de sistemas nacionales de inspección laboral; y
- asegurándose que los trabajadores y las organizaciones tengan el acceso necesario a la justicia. Las legislaciones y prácticas laborales variarán de un país a otro.

Allí donde los gobiernos han fallado al legislar, una organización debería actuar conforme a los principios que subyacen en esos instrumentos internacionales. En lugares donde la ley sea adecuada, una organización debería actuar conforme a la ley, aún si la capacidad del gobierno de hacer cumplir la ley es inadecuada.

Es importante distinguir entre el rol del gobierno como órgano de Estado y su rol como empleador. Los organismos de gobierno o las organizaciones que son propiedad del gobierno tienen las mismas responsabilidades que las otras organizaciones en lo que respecta a sus prácticas laborales.

6.4.3 Asunto 1 sobre prácticas laborales: trabajo y relaciones laborales

6.4.3.1 Descripción del asunto

La importancia del trabajo para el desarrollo humano es aceptada universalmente. Como empleador, una organización contribuye a uno de los objetivos más ampliamente aceptados de la sociedad, principalmente, la mejora del nivel de vida a través del pleno empleo, de la estabilidad en el empleo y del trabajo decente. Cada país proporciona un marco legal que regula la relación entre empleadores y empleados. A pesar de que las pruebas y los criterios precisos para determinar si existe una relación laboral varían de un país a otro, la realidad de que el poder de las partes contratantes no es equitativo y que, por ello, los empleados requieren protección adicional está aceptada universalmente y sienta las bases del derecho laboral.

La relación laboral confiere derechos e impone obligaciones, tanto a empleadores como a empleados, en beneficio, tanto de la organización como de la sociedad.

No todo trabajo se realiza dentro de una relación laboral. Hombres y mujeres que trabajan de manera autónoma también realizan trabajos y servicios; en estas situaciones, las partes son consideradas independientes entre sí y tienen una relación más equitativa y comercial. La diferencia entre relaciones laborales y relaciones comerciales no siempre es clara y a veces se cataloga de manera incorrecta, teniendo como consecuencia que los trabajadores no siempre reciben la protección y los derechos que legítimamente deberían recibir. Tanto para la sociedad como para el individuo que realiza el trabajo, es importante que se reconozca y aplique el marco legal e institucional adecuado. Tanto si el trabajo se realiza bajo un contrato laboral o un contrato comercial, todas las partes sujetas a un contrato tienen derecho a comprender sus derechos y responsabilidades, y a poder acogerse a algún recurso adecuado ante la eventualidad de que no se respeten los términos del contrato [56].

En este contexto, el trabajo se comprende como la labor desempeñada a cambio de una compensación y no incluye actividades realizadas por auténticos voluntarios. Sin embargo, las organizaciones deberían adoptar políticas y medidas para abordar su responsabilidad jurídica y el debido cuidado en lo que concierne a los voluntarios.

6.4.3.2 Acciones y expectativas relacionadas

Una organización debería:

ISO 26000:2010(traducción oficial)

- tener la confianza de que todo trabajo sea desempeñado por mujeres y hombres reconocidos legalmente como empleados o reconocidos legalmente como trabajadores autónomos;
- no tratar de evitar las obligaciones que la ley impone al empleador disfrazando relaciones, que de otra manera, serían reconocidas como relaciones laborales bajo la ley;
- reconocer la importancia del empleo seguro, tanto para los trabajadores individuales, como para la sociedad: valerse de la planificación activa de la fuerza de trabajo para evitar el empleo de trabajadores de manera casual o el excesivo uso de trabajadores de manera temporal, excepto cuando la naturaleza del trabajo a realizar sea realmente de corto plazo o por temporada;
- proporcionar aviso razonable, información oportuna y, cuando se plantean cambios en sus operaciones, tales como cierres que afectan al empleo, considerar, conjuntamente con los representantes de los trabajadores, si existiesen, la manera de mitigar lo más posible los impactos negativos [107] [108];
- asegurar la igualdad de oportunidades para todos los trabajadores y no discriminar, ya sea directa o indirectamente, en ninguna práctica laboral;
- eliminar cualquier práctica arbitraria o discriminatoria de despido [107] [108];
- proteger la privacidad y los datos de carácter personal de los trabajadores [52];
- dar los pasos necesarios para asegurarse de que la contratación o la sub-contratación del trabajo se hará sólo a organizaciones legalmente reconocidas o, que si no, pueden y están dispuestas a asumir las responsabilidades de un empleador y a proporcionar condiciones laborales decentes. Una organización debería usar únicamente aquellos intermediarios laborales que estén reconocidos legalmente y, donde haya otros acuerdos para el desempeño del trabajo, conceder derechos legales para aquellos que realicen esta actividad [95] [96]. Los trabajadores a domicilio no deberían ser tratados de peor manera que el resto de asalariados [68];
- no beneficiarse de prácticas laborales injustas, explotadoras o abusivas, de sus socios, proveedores o sub-contratistas, incluidos los trabajadores a domicilio. Una organización debería realizar esfuerzos razonables para motivar a las organizaciones en su esfera de influencia para que sigan prácticas laborales responsables, reconociendo que a un alto nivel de influencia probablemente le corresponde un alto nivel de responsabilidad de ejercer esa influencia. Dependiendo de la situación y el grado de influencia, dentro de los esfuerzos razonables podría incluirse: el establecimiento de obligaciones contractuales con proveedores y subcontratistas; realización de visitas e inspecciones no anunciadas; y el ejercicio de la debida diligencia en la supervisión de contratistas e intermediarios. Cuando se espera que proveedores y subcontratistas cumplan un código de prácticas laborales, éste debería ser coherente con la Declaración Universal de Derechos Humanos y con los principios que subyacen en las normas laborales de la OIT aplicables (véase el apartado 5.2.3 para obtener información adicional acerca de las responsabilidades en la esfera de influencia), y
- cuando opere internacionalmente, esforzarse por aumentar el empleo, el desarrollo profesional, la promoción y el progreso de los ciudadanos del país anfitrión. Esto incluye aprovisionarse y llevar a cabo la distribución a través de empresas locales, cuando sea viable [74].

6.4.4 Asunto 2 sobre prácticas laborales: condiciones de trabajo y protección social

6.4.4.1 Descripción del asunto

Las condiciones de trabajo incluyen salarios y otras formas de compensación, jornada laboral, períodos de descanso, vacaciones, prácticas disciplinarias y de despido, protección de la maternidad y aspectos del bienestar, tales como agua potable, servicios sanitarios, comedores colectivos y acceso a servicios médicos. Muchas de las condiciones de trabajo se establecen en leyes y regulaciones nacionales o en acuerdos jurídicamente vinculantes entre aquellos para quienes se desempeña el trabajo y aquellos que lo desempeñan. El empleador determina muchas de las condiciones de trabajo.

Las condiciones de trabajo afectan considerablemente la calidad de vida de los trabajadores y sus familias, así como el desarrollo económico y social. Debería darse una consideración justa y adecuada a la calidad de las condiciones de trabajo.

La protección social se refiere a todas las garantías jurídicas y las políticas y prácticas de las organizaciones, orientadas a mitigar la reducción o pérdida de ingresos en caso de accidente de trabajo, enfermedad, maternidad, paternidad, vejez, desempleo, invalidez o dificultad financiera y a proporcionar

ISO 26000:2010(traducción oficial)

asistencia médica y beneficios familiares. La protección social desempeña un rol fundamental en la preservación de la dignidad humana y en el establecimiento de un sentido de equidad y justicia social. Generalmente, la responsabilidad principal de la protección social recae sobre el Estado.

6.4.4.2 Acciones y expectativas relacionadas

Una organización debería:

- asegurar que las condiciones de trabajo cumplen las leyes y regulaciones nacionales y que son coherentes con las normas laborales internacionales aplicables;
- respetar niveles más altos de disposiciones establecidas mediante otros instrumentos legalmente obligatorios, tales como los convenios colectivos;
- respetar, al menos, las disposiciones mínimas definidas en las normas laborales internacionales, como las establecidas por la OIT, especialmente donde aún no se ha adoptado legislación nacional;
- proporcionar condiciones de trabajo decentes en relación a salarios [83] [84] [97] [98], horas de trabajo [61] [65] [66] [85] [86] [102], descanso semanal, vacaciones [63] [64] [109] [110] [111], salud y seguridad, protección de la maternidad [76] [77] [106] y conciliación de la vida familiar y laboral [114] [115];
- cuando sea posible, permitir la observancia de tradiciones y costumbres nacionales o religiosas;
- proporcionar condiciones de trabajo a todos los trabajadores que permitan, en la mayor medida posible, conciliar la vida familiar y laboral y que sean comparables a las que ofrecen otros empleadores similares en la localidad afectada [74];
- proporcionar salarios y otras formas de remuneración, de conformidad con las leyes, regulaciones o acuerdos colectivos nacionales. Una organización debería pagar salarios que, al menos, fueran adecuados a las necesidades de los trabajadores y sus familias. Al hacerlo, debería tomar en cuenta el nivel general de salarios existente en el país, el costo de vida, los beneficios de la seguridad social y los niveles de vida relativos de otros grupos sociales. También debería considerar factores económicos, incluyendo las exigencias de desarrollo económico, los niveles de productividad y la conveniencia de conseguir y mantener un alto nivel de empleo. Cuando determine los salarios y las condiciones laborales que reflejen dichas consideraciones, la organización debería negociar colectivamente con sus trabajadores o sus representantes, en particular los sindicatos, cuando así lo deseen, de acuerdo con los sistemas nacionales de negociación colectiva [74] [103];
- proporcionar un pago equitativo por un trabajo de valor equitativo [57] [58];
- pagar los salarios directamente a los trabajadores involucrados, con las únicas restricciones o deducciones que permitan las leyes, las regulaciones o los convenios colectivos [97] [98] [99];
- cumplir con cualquier obligación concerniente a la protección social de los trabajadores en el país donde opera [74];
- respetar el derecho de los trabajadores a cumplir el horario laboral normal o acordado, según las leyes, regulaciones o convenios colectivos. También debería proporcionar a los trabajadores descanso semanal y vacaciones anuales remuneradas [63] [64] [109] [110];
- respetar las responsabilidades familiares de los trabajadores proporcionándoles un horario laboral razonable, bajas por paternidad/maternidad y, en la medida de lo posible, guarderías y otras instalaciones que puedan ayudar a los trabajadores a conseguir una adecuada conciliación entre la vida familiar y laboral, y
- compensar a los trabajadores por las horas extraordinarias conforme a las leyes, regulaciones o convenios colectivos. Cuando solicite a los trabajadores que trabajen horas extraordinarias, una organización debería tener en cuenta los intereses, la seguridad y el bienestar de los trabajadores involucrados y cualquier riesgo intrínseco al trabajo. Una organización debería cumplir con las leyes y las regulaciones que prohíben las horas extraordinarias no remuneradas [83] [84] [97] [98] [99], y respetar siempre los derechos humanos básicos de los trabajadores, concernientes al trabajo forzoso [60].

6.4.5 Asunto 3 sobre prácticas laborales: diálogo social

6.4.5.1 Descripción del asunto

ISO 26000:2010(traducción oficial)

El diálogo social incluye todo tipo de negociación, consulta o intercambio de información entre representantes de gobiernos, empleadores y trabajadores, sobre temas de interés común relativos a inquietudes económicas y sociales. Podría tener lugar entre el empleador y los representantes de los trabajadores en temas que afecten a sus intereses, y podría también incluir a los gobiernos, cuando estén sometidos a debate términos más amplios, tales como la legislación y la política social.

Para el diálogo social se requieren partes independientes. Los representantes de los trabajadores deberían ser elegidos libremente, de acuerdo con las leyes o las regulaciones nacionales o los convenios colectivos, bien por los miembros de su sindicato, o por los trabajadores afectados. No deberían ser designados por el gobierno o por el empleador. A nivel de organización, el diálogo social adopta varias formas, entre las que se incluyen mecanismos de información y consulta como, por ejemplo, consejos de empresas y la negociación colectiva. Los sindicatos y las organizaciones de empleadores, como representantes elegidos de las respectivas partes, desempeñan un rol particularmente importante en el diálogo social.

El diálogo social se basa en el reconocimiento de que empleadores y trabajadores tienen intereses, tanto en conflicto, como en común, y en muchos países desempeñan un rol importante en las relaciones laborales, la formulación de políticas y la gobernanza.

El diálogo social eficaz ofrece un mecanismo para desarrollar políticas y encontrar soluciones que tomen en cuenta las prioridades y las necesidades de empleadores y trabajadores, y por tanto, produce resultados importantes y duraderos para la organización y la sociedad. El diálogo social puede contribuir a establecer la participación y los principios democráticos en el lugar de trabajo, con el fin de obtener un mejor entendimiento entre la organización y quienes desempeñan su trabajo, y hacer saludables las relaciones entre los empleados y la dirección, minimizando así el recurso a costosas disputas industriales. El diálogo social es un medio poderoso para gestionar cambios. Puede usarse para diseñar programas de desarrollo de habilidades que contribuyan al desarrollo humano y mejora de la productividad, o bien, para minimizar los impactos sociales negativos del cambio en las operaciones de las organizaciones. El diálogo social podría incluir también la transparencia en las condiciones sociales de los sub-contratistas.

El diálogo social puede adoptar muchas formas y presentarse en varios niveles. Los trabajadores podrían querer formar grupos con una cobertura ocupacional, interocupacional o geográfica más amplia.

Empleadores y trabajadores están en la mejor posición para decidir en conjunto el nivel más adecuado. Una manera de hacerlo es adoptando acuerdos marco, complementados con acuerdos locales a nivel de organización acordes con la legislación o práctica nacionales.

A veces, el diálogo social podría tratar temas polémicos, en cuyo caso, las partes pueden establecer un proceso de resolución de controversias. El diálogo social también puede estar relacionado con reclamaciones para las que resulta importante contar con un mecanismo de resolución de quejas, particularmente en países donde los principios y derechos fundamentales del trabajo no se protegen adecuadamente. Ese tipo de mecanismo de reclamaciones podría también aplicarse al personal subcontratado.

El diálogo social internacional es una tendencia en crecimiento e incluye el diálogo regional y global y acuerdos entre organizaciones que operan a escala internacional y organizaciones sindicales internacionales.

6.4.5.2 Acciones y expectativas relacionadas

Una organización debería [55] [59] [113] :

- reconocer la importancia que tienen las instituciones de diálogo social, incluso a nivel internacional, y las estructuras de negociación colectiva aplicables; respetar en todo momento el derecho de los trabajadores a formar sus propias organizaciones o a unirse a ellas para avanzar en la consecución de sus intereses o para negociar colectivamente;
- no obstruir a los trabajadores que busquen formar sus propias organizaciones o unirse a ellas y negociar colectivamente, por ejemplo, despidiéndolos o discriminándolos, a través de represalias o llevando a cabo alguna amenaza directa o indirecta que cree un ambiente de intimidación o miedo;
- proporcionar aviso razonable a las autoridades gubernamentales competentes y a los representantes de los trabajadores, para que las implicaciones puedan examinarse en conjunto, cuando los cambios en las operaciones puedan producir impactos importantes en el empleo, a fin de mitigar, al máximo posible, cualquier impacto negativo;

— en la medida de lo posible, y hasta un punto razonable que no sea perjudicial, proporcionar a los representantes de los trabajadores debidamente designados, acceso a los responsables de la toma de decisiones, a los lugares de trabajo, a los trabajadores a quienes representan, a las instalaciones necesarias para desempeñar su rol y a la información que les permita obtener una perspectiva verdadera y clara de las finanzas y las actividades de la organización, y

— abstenerse de alentar a los gobiernos a restringir el ejercicio de los derechos, internacionalmente reconocidos, de libertad de asociación y negociación colectiva. Por ejemplo, las organizaciones deberían evitar ubicar una filial o el aprovisionamiento de empresas en zonas industriales en las que la libertad de asociación esté restringida o prohibida, incluso aunque la regulación nacional reconozca ese derecho y deberían abstenerse de participar en esquemas de incentivo basados en dichas restricciones.

Las organizaciones podrían querer, también, considerar su participación, cuando sea adecuada, en organizaciones de empleadores, como un medio de crear oportunidades para el diálogo social y ampliar su manifestación de la responsabilidad social, a través de dichos canales.

6.4.6 Asunto 4 sobre prácticas laborales: salud y seguridad ocupacional

6.4.6.1 Descripción del asunto

La salud y la seguridad en el trabajo implica promover y mantener el más alto grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores y prevenir daños en la salud provocados por las condiciones laborales. También se refiere a la protección de los trabajadores frente a riesgos para la salud y a la adaptación del ambiente de trabajo a las necesidades fisiológicas y psicológicas de los trabajadores.

La carga financiera y social por enfermedades, lesiones y muertes relacionadas con el empleo es elevada para la sociedad. La contaminación accidental y crónica y otros riesgos en el lugar de trabajo que son perjudiciales para los trabajadores también pueden generar impactos en la comunidad y en el medio ambiente. (Para obtener más información sobre los riesgos ambientales, véase el apartado 6.5.) Los temas de salud y seguridad se relacionan con equipos, procesos, prácticas y sustancias (químicas, físicas y biológicas) peligrosos.

6.4.6.2 Acciones y expectativas relacionadas

Una organización debería [50] [51] [70] [72] [86] [87] [88] [89] [90] [99] [100] [101] [103] [104] [105] [112]:

— desarrollar, implementar y mantener una política de salud y seguridad ocupacional basada en el principio de que normas sólidas en materia de salud y seguridad y el desempeño de la organización se apoyan y refuerzan mutuamente;

— comprender y aplicar principios de gestión de la salud y la seguridad, incluyendo la jerarquía de controles: eliminación, sustitución, controles de ingeniería, controles administrativos, procedimientos laborales y equipos de protección personal;

— analizar y controlar los riesgos para la salud y la seguridad derivados de sus actividades;

— comunicar la exigencia que establece que los trabajadores deberían seguir todas las prácticas de seguridad en todo momento y asegurarse de que los trabajadores siguen los procedimientos adecuados;

— proporcionar el equipo de seguridad necesario, incluyendo el equipo de protección personal, para la prevención de lesiones, enfermedades y accidentes laborales, así como para el tratamiento de emergencias;

— registrar e investigar todos los incidentes y problemas en materia de salud y seguridad, con el objeto de minimizarlos o eliminarlos;

— abordar las maneras específicas en que los riesgos de salud y seguridad ocupacional (*OSH*, por sus siglas en inglés) afectan de forma diferente a mujeres (como, por ejemplo, a las embarazadas, las que han dado a luz recientemente o las que se encuentran en período de lactancia) y a hombres, o a trabajadores en circunstancias concretas, como, por ejemplo, las personas con discapacidad, los trabajadores sin experiencia o los jóvenes;

— proporcionar protección equitativa en salud y seguridad a trabajadores de tiempo parcial y temporales, así como a los trabajadores sub-contratados;

ISO 26000:2010(traducción oficial)

- esforzarse por eliminar los riesgos psicosociales en el lugar de trabajo que contribuyen o provocan estrés y enfermedades;
- proporcionar la formación adecuada en todos los aspectos pertinentes a todo el personal;
- respetar el principio de que las medidas de salud y seguridad en el lugar de trabajo no deberían involucrar gastos monetarios para los trabajadores; y
- basar sus sistemas de salud, seguridad y medio ambiente en la participación de los trabajadores afectados (véase el recuadro 9) y reconocer y respetar los derechos de los trabajadores a:
 - obtener información completa y precisa, en el momento oportuno, concerniente a los riesgos de salud y seguridad y de las mejores prácticas empleadas para hacer frente a esos riesgos;
 - consultar y ser consultado, libremente, acerca de todos los aspectos de salud y seguridad relacionados con su trabajo;
 - rechazar un trabajo sobre el que razonablemente pueda pensarse que representa un peligro inminente o serio para su vida o salud o para la vida y la salud de otros;
 - buscar asesoramiento externo de organizaciones de trabajadores y de empleadores, así como de otras que tengan conocimiento del tema;
 - informar a las autoridades competentes sobre asuntos de salud y seguridad;
 - participar en decisiones y actividades relacionadas con la salud y la seguridad, incluyendo la investigación de incidentes y accidentes, y
 - estar libre de las amenazas de represalias por llevar a cabo cualquiera de las acciones mencionadas

[18] [19] [36] [38] [55] [56] [57] [58] [68] [69] [72] [73] [80].

Recuadro 9 — Comités paritarios de salud y seguridad

Un programa eficaz de salud y seguridad en el trabajo depende del involucramiento de los trabajadores. Los comités paritarios de salud y seguridad pueden constituir la parte más importante del programa de salud y seguridad de una organización. Los comités paritarios pueden:

- recopilar información;
- desarrollar y divulgar manuales de seguridad y programas de formación;
- informar, registrar e investigar accidentes, e
- inspeccionar y dar respuesta a problemas planteados por los empleados o la Dirección.

Los representantes de los trabajadores en estos comités no deberían ser designados por la Dirección, sino elegidos por los propios trabajadores. La composición de estos comités debería estar repartida de forma equitativa entre la Dirección y los representantes de los trabajadores y, siempre que fuera posible, debería incluir hombres y mujeres. Los comités deberían tener el tamaño adecuado para que pudieran estar representados todos los turnos, secciones y localizaciones de la organización. No deberían considerarse sustitutos de los comités de empresa o de las organizaciones de trabajadores.

6.4.7 Asunto 5 sobre prácticas laborales: desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo

6.4.7.1 Descripción del asunto

El desarrollo humano incluye el proceso de ampliar las opciones de las personas expandiendo las capacidades y funciones humanas, permitiendo, así, que hombres y mujeres puedan disfrutar de vidas largas y saludables, que posean amplios conocimientos y que tengan un nivel de vida decente. El desarrollo humano también incluye el acceso a oportunidades políticas, económicas y sociales para poder ser creativo y productivo y gozar de respeto hacia uno mismo y de un sentido de pertenencia a una comunidad y de contribución a la sociedad.

Las organizaciones pueden usar políticas e iniciativas en el lugar de trabajo para obtener un mayor desarrollo humano, abordando inquietudes sociales importantes, como combatir la discriminación, equilibrar responsabilidades familiares, promover la salud y el bienestar y mejorar la diversidad de su personal.

ISO 26000:2010(traducción oficial)

También pueden usar políticas e iniciativas en el lugar de trabajo para aumentar la capacidad y la empleabilidad de los individuos. La empleabilidad se refiere a las experiencias, competencia y calificaciones que incrementan la capacidad del individuo de asegurar y mantener un empleo decente.

6.4.7.2 Acciones y expectativas relacionadas

Una organización debería [69] [70] [74] [91] [92] [93] [94] :

- proporcionar a todos los trabajadores, en todas las etapas de su experiencia laboral, acceso al desarrollo de habilidades, formación y aprendizaje práctico y oportunidades para la promoción profesional, de manera equitativa y no discriminatoria;
- asegurar que, cuando sea necesario, los trabajadores que hayan sido despedidos reciban ayuda para acceder a un nuevo empleo, formación y asesoramiento, y
- establecer programas paritarios entre empleados y empleadores que promuevan la salud y el bienestar.

6.5 El medio ambiente

6.5.1 Visión general del medio ambiente

6.5.1.1 Las organizaciones y el medio ambiente

Las decisiones y actividades de las organizaciones invariablemente generan un impacto en el medio ambiente, con independencia de dónde se ubiquen. Estos impactos podrían estar asociados al uso que la organización realiza de los recursos, la localización de las actividades de la organización, la generación de contaminación y residuos y los impactos de las actividades de la organización sobre los hábitats naturales. Para reducir sus impactos ambientales, las organizaciones deberían adoptar un enfoque integrado que considere las implicaciones directas e indirectas de carácter económico, social, de salud y ambiental de sus decisiones y actividades.

6.5.1.2 El medio ambiente y la responsabilidad social

La sociedad se enfrenta a muchos desafíos ambientales, incluyendo el agotamiento de los recursos naturales, la contaminación, el cambio climático, la destrucción de hábitats, la extinción de especies, el colapso de ecosistemas completos y la degradación de los asentamientos humanos urbanos y rurales. A medida que la población mundial crece y el consumo aumenta, estos cambios son amenazas crecientes para la seguridad humana y la salud y el bienestar de la sociedad. Es necesario identificar opciones para reducir y eliminar los volúmenes y patrones insostenibles de producción y consumo y para asegurar que el consumo de recursos por persona llegue a ser sostenible. Los temas ambientales en el ámbito local, regional y global están interconectados. Se requiere un enfoque integral, sistemático y colectivo, para abordarlos.

La responsabilidad ambiental es una condición previa para la supervivencia y la prosperidad de los seres humanos. Por ello, es un aspecto importante de la responsabilidad social. Los temas ambientales están estrechamente relacionados con otras materias fundamentales y asuntos de responsabilidad social. La educación ambiental y la creación de capacidad son fundamentales para promover el desarrollo de sociedades y estilos de vida sostenibles.

Las herramientas técnicas pertinentes, tales como las normas de la serie de normas ISO 14000 [7] [8] [9] [10] [11] [12] [13] [14] [15] [16] [17] [18] [19] [20] [21] [22] [23] [24] [25] [26] [27] [28] [29] [30] [31] [32] [33], pueden utilizarse como un marco general de referencia para ayudar a una organización a abordar cuestiones ambientales de forma sistemática y deberían tenerse en cuenta al realizar la evaluación del desempeño ambiental, la cuantificación y el informe de las emisiones de gases de efecto invernadero, y en el análisis del ciclo de vida, el diseño ambiental, el etiquetado ecológico y la comunicación ambiental.

6.5.2 Principios y consideraciones

6.5.2.1 Principios

Una organización debería respetar y promover los siguientes principios ambientales:

ISO 26000:2010(traducción oficial)

- **responsabilidad ambiental:** además de cumplir con las leyes y regulaciones, una organización debería asumir responsabilidades por los impactos ambientales provocados por sus actividades en áreas rurales o urbanas y en el medio ambiente en general. En reconocimiento de los límites ecológicos, debería actuar para mejorar su propio desempeño, así como el desempeño de otros dentro de su esfera de influencia;
- **enfoque precautorio:** proviene de la Declaración de Río sobre Medio Ambiente y Desarrollo [158] y las subsiguientes declaraciones y acuerdos [130] [145] [172], que incorporan el concepto de que cuando existan amenazas de daño serio o irreversible para el medio ambiente o la salud humana, la falta de certeza científica absoluta, no debería usarse como motivo para postergar la adopción de medidas costo-efectivas para la prevención de la degradación del medio ambiente o de los daños a la salud humana. Al considerar la rentabilidad de una medida, una organización debería considerar los costos y los beneficios a largo plazo, de tal medida y no sólo los costes a corto plazo para esa organización;
- **gestión de riesgos ambientales:** una organización debería implementar programas desde una perspectiva de sostenibilidad basada en el riesgo, para evaluar, evitar, reducir y mitigar los riesgos e impactos ambientales de sus actividades. Una organización debería desarrollar e implementar actividades de toma de conciencia y procedimientos de respuesta ante emergencias para reducir y mitigar los impactos en el medio ambiente, en la salud y la seguridad producidos por accidentes y para proporcionar información acerca de incidentes ambientales a las comunidades locales y autoridades competentes, y
- **quien contamina paga:** una organización debería asumir el costo de la contaminación provocada por sus actividades, de manera acorde, tanto a la magnitud del impacto ambiental que ocasiona en la sociedad y las medidas reparatorias requeridas, como al grado en que la contaminación supera un nivel aceptable (véase el principio 16 de la Declaración de Río [158]). Una organización debería esforzarse por internalizar el coste de contaminar y cuantificar los beneficios económicos y ambientales de preferir la prevención de la contaminación, frente a la mitigación de sus impactos, basándose en el principio de “quien contamina paga”. Una organización podría elegir cooperar con otros para desarrollar instrumentos económicos, por ejemplo, fondos de contingencia para contrarrestar los costes de incidentes ambientales graves.

6.5.2.2 Consideraciones

En sus actividades de gestión ambiental, una organización debería evaluar la pertinencia de los siguientes enfoques y estrategias, y emplearlos según sea adecuado:

- **enfoque al ciclo de vida:** los principales objetivos de un enfoque al ciclo de vida son la reducción de los impactos ambientales de los productos y servicios, así como la mejora de su desempeño socio-económico, a lo largo de su ciclo de vida, esto es, desde la extracción de materias primas y la generación de energía, pasando por su producción y uso, hasta la disposición final o recuperación. Una organización debería centrarse en innovar, no solo en cumplir, y debería comprometerse con la mejora continua de su desempeño ambiental;
- **evaluación del impacto ambiental:** una organización debería evaluar los impactos ambientales antes de iniciar una nueva actividad o proyecto y utilizar los resultados de la evaluación como parte del proceso de toma de decisiones;
- **producción más limpia y ecoeficiencia:** se trata de estrategias para satisfacer las necesidades humanas usando recursos de manera más eficiente y generando menos contaminación y residuos. Un punto importante se centra en hacer mejoras en el origen de un proceso o actividad en lugar de hacerlo al final de éste. Los enfoques de producción más limpia y segura, y eco-eficiencia incluyen: mejorar prácticas de mantenimiento; actualizar o introducir nuevas tecnologías o procesos; reducir el uso de materiales y energía; usar energías renovables; racionalizar el consumo de agua; eliminar o gestionar de forma segura materiales y residuos tóxicos y peligrosos y mejorar el diseño de productos y servicios;
- **enfoque de sistema producto-servicio:** se puede utilizar para desplazar el foco de las interacciones del mercado, de vender o proporcionar productos (que es, la transferencia de propiedad a través de una venta única o arrendamiento/alquiler), a vender o proporcionar un sistema de productos y servicios para satisfacer en conjunto las necesidades de los clientes (por medio de variados servicios y mecanismos de entrega). Los sistemas producto-servicio incluyen arrendar con opción de compra, alquilar o compartir un producto, combinar productos y el pago por un servicio. Dichos sistemas pueden reducir el uso de material, desacoplar ingresos de flujos de material e involucrar a las partes interesadas en la promoción de la extensión de la responsabilidad del productor a través del ciclo de vida del producto y de los servicios que lo acompañan;

ISO 26000:2010(traducción oficial)

— **uso de tecnologías y prácticas ambientalmente apropiadas:** una organización debería tratar de adoptar y, cuando sea adecuado, promover el desarrollo y la difusión de tecnologías y servicios ambientalmente apropiados (véase el principio 9 de la Declaración de Río ^[158]);

— **adquisición sostenible:** en sus decisiones de compra, una organización debería tener en cuenta el desempeño ambiental, social y ético de los productos o servicios que está adquiriendo, a lo largo de todo su ciclo de vida. Cuando sea posible, debería dar preferencia a productos y servicios que minimizan sus impactos, haciendo uso de esquemas de etiquetado fiable y eficaz verificados de manera independiente u otros esquemas de verificación, como, por ejemplo, el eco-etiquetado o auditando actividades; y

— **aprendizaje e incremento de la toma de conciencia:** una organización debería crear la toma de conciencia y promover el aprendizaje adecuado para apoyar los esfuerzos ambientales dentro de la organización y su esfera de influencia.

6.5.3 Asunto 1 sobre medio ambiente: prevención de la contaminación

6.5.3.1 Descripción del asunto

Una organización puede mejorar su desempeño ambiental, a través de la prevención de la contaminación, incluyendo:

— **emisiones al aire:** las emisiones al aire realizadas por una organización, de contaminantes como plomo, mercurio, compuestos orgánicos volátiles, COV (VOC, por sus siglas en inglés), óxidos de azufre (SO_x), óxidos de nitrógeno (NO_x), dioxinas, partículas y sustancias agotadoras de la capa de ozono, pueden provocar impactos en la salud y en el medio ambiente, que afectan a los individuos de diferentes maneras. Estas emisiones pueden provenir directamente de las actividades e instalaciones de una organización, o ser ocasionadas indirectamente por el uso de sus productos y servicios o por el manejo al final de la vida de los mismos o por la generación de energía que esto consume;

— **vertidos al agua:** una organización puede contaminar el agua a través de vertidos directos, intencionados o accidentales a aguas superficiales, incluido el entorno marino, escorrentías no intencionadas en aguas superficiales, o la filtración a aguas subterráneas. Estos vertidos podrían provenir directamente de las instalaciones de una organización o pueden tener como causa indirecta el uso de sus productos y servicios;

— **gestión de residuos:** las actividades de una organización pueden conducir a la generación de residuos líquidos o sólidos que, si se gestionan de manera incorrecta, podrían provocar la contaminación del aire, agua, tierra, suelo y espacio exterior. La gestión responsable de los residuos busca evitarlos, siguiendo la jerarquía de reducción de residuos que consiste en: reducción en la fuente, reutilización, reciclado y reprocesamiento, tratamiento y disposición final de residuos. La jerarquía de la reducción de residuos debería utilizarse de forma flexible en base al enfoque al ciclo de vida. Los residuos peligrosos, incluidos los residuos radioactivos, deberían gestionarse de forma adecuada y transparente;

— **uso y disposición de productos químicos tóxicos y peligrosos:** una organización que utiliza o produce productos químicos tóxicos y peligrosos (tanto de origen natural, como elaborados por el hombre), puede afectar de manera negativa a los ecosistemas y a la salud humana a través de impactos agudos (inmediatos) o crónicos (a largo plazo) resultantes de emisiones o liberaciones. Los impactos pueden afectar a individuos de manera diferente, en función de su edad y su género, y

— **otras formas identificables de contaminación:** las actividades, productos y servicios de una organización pueden provocar otras formas de contaminación que afectan negativamente la salud y el bienestar de comunidades, y que pueden afectar a los individuos de manera diferente. Esas formas incluyen: ruidos, olores, impresiones visuales, contaminación lumínica, vibraciones, emisiones electromagnéticas, radiaciones, agentes infecciosos (por ejemplo, virales o bacterianos), emisiones de fuentes difusas o dispersas y riesgos biológicos (por ejemplo, especies invasoras).

6.5.3.2 Acciones y expectativas relacionadas

Para mejorar la prevención de la contaminación causada por sus actividades, una organización debería:

— identificar los aspectos e impactos de sus decisiones y actividades en el entorno que la rodea;

— identificar las fuentes de contaminación y residuos relacionadas con sus actividades;

ISO 26000:2010(traducción oficial)

- medir, registrar e informar acerca de sus fuentes de contaminación significativas y reducir la contaminación, el consumo de agua, la generación de residuos y el consumo de energía;
- implementar medidas orientadas a la prevención de la contaminación y de los residuos, utilizando la jerarquía de gestión de residuos y garantizando una adecuada gestión de la contaminación y los residuos inevitables ^[118];
- involucrarse con las comunidades locales en relación con las emisiones contaminantes y los residuos, reales y potenciales, los riesgos relacionados con la salud y las medidas actuales y propuestas para su mitigación;
- implementar medidas para reducir y minimizar progresivamente la contaminación directa e indirecta dentro de su control o influencia, concretamente a través del desarrollo y promoción de la rápida acogida de productos y servicios más amigables con el medio ambiente;
- divulgar públicamente las cantidades y tipos de materiales tóxicos y peligrosos importantes y significativos que utiliza y libera, incluyendo los riesgos conocidos que esos materiales tienen sobre la salud humana y el medio ambiente en operaciones normales y en liberaciones accidentales;
- identificar y evitar de manera sistemática, la utilización:
 - de productos químicos prohibidos, definidos por la ley nacional, o de productos químicos considerados como no deseados en las convenciones internacionales, y
 - cuando sea posible, de productos químicos identificados por organismos científicos o por cualquier otra parte interesada como objeto de preocupación, con motivos razonables y verificables. La organización también debería tratar de impedir el uso de dichos productos químicos en organizaciones dentro de su esfera de influencia. Los productos químicos que se deben evitar incluyen los siguientes, pero no se limitan a ellos: sustancias que agotan la capa de ozono ^[166], contaminantes orgánicos persistentes, COP (*POP*, por sus siglas en inglés) ^[172] y los productos químicos cubiertos por la Convención de Rotterdam ^[173], productos químicos peligrosos y plaguicidas (según lo definido por la Organización Mundial de la Salud), productos químicos definidos como cancerígenos (incluida la exposición al humo del tabaco) o mutagénicos, y productos químicos que afecten a la reproducción, sean disruptores endocrinos, o persistentes, bioacumulativos y tóxicos (*PBTs*, por sus siglas en inglés) o muy persistentes y muy bio- acumulativos (*vPvBs*, por sus siglas en inglés).
 - implementar un programa de prevención y preparación ante accidentes y preparar un plan de emergencia frente a accidentes ambientales que cubra accidentes e incidentes, tanto internos como externos, que involucre a trabajadores, socios, autoridades, comunidades locales y otras partes interesadas pertinentes. Un programa de estas características debería incluir entre otros asuntos, la identificación de peligros y la evaluación de riesgos, procedimientos de notificación y de recuperación del producto del mercado y sistemas de comunicación, así como educación e información públicas.

6.5.4 Asunto 2 sobre medio ambiente: uso sostenible de los recursos

6.5.4.1 Descripción del asunto

Para asegurar la disponibilidad de los recursos en el futuro, es necesario cambiar los patrones y volúmenes de consumo y producción actuales con el fin de que puedan estar dentro de la capacidad de absorción del planeta tierra. El uso sostenible de los recursos renovables significa que éstos se utilizan en una medida menor o igual que su tasa de renovación natural. Para los recursos no renovables (como los combustibles fósiles, metales y minerales), la sostenibilidad a largo plazo requiere que la tasa de uso sea menor que la tasa de sustitución por un recurso renovable. Una organización puede progresar hacia un uso sostenible de los recursos utilizando electricidad, combustibles, materias primas y procesadas, tierra y agua de manera más responsable y combinando o reemplazando recursos no renovables por recursos renovables, por ejemplo, utilizando innovaciones tecnológicas. Cuatro áreas clave para mejoras en la eficiencia son:

- **eficiencia energética:** una organización debería implementar programas de eficiencia energética para reducir la demanda de energía de edificios, transporte, procesos de producción, aparatos eléctricos y equipos electrónicos, la provisión de servicios u otros propósitos. Las mejoras en la eficiencia para del uso de la energía también deberían complementar los esfuerzos para avanzar en el uso sostenible de recursos renovables, tales como la energía solar, energía geotérmica, energía hidroeléctrica, energía de las olas y las mareas, energía eólica y biomasa;

— **conservación del agua, uso y acceso al agua:** el acceso a suministros de agua potable segura y fiable, y a servicios sanitarios, es una necesidad humana fundamental y un derecho humano básico. Los Objetivos de Desarrollo del Milenio (véase el recuadro 13) incluyen la provisión de acceso sostenible a agua potable segura. Una organización debería conservar, reducir el uso y reutilizar el agua en sus propias operaciones y estimular la conservación del agua dentro de su esfera de influencia;

— **eficiencia en el uso de materiales:** una organización debería implementar programas de eficiencia de materiales para reducir el deterioro ambiental que provoca el uso de materias primas para los procesos de producción o para productos terminados utilizados en sus actividades o en la entrega de sus servicios. Los programas de eficiencia de materiales se basan en la identificación de vías para aumentar la eficiencia en el uso de materias primas dentro de la esfera de influencia de la organización. El uso de materiales provoca varios impactos ambientales, directos e indirectos, asociados, por ejemplo, al impacto que sobre los ecosistemas tienen la minería y las actividades forestales, y las emisiones generadas por el uso, transporte y procesamiento de materiales, y

— **minimizar la exigencia de recursos de un producto:** se debería tener en cuenta la exigencia de recursos de un producto final durante su uso.

6.5.4.2 Acciones y expectativas relacionadas

En relación con todas sus actividades, una organización debería:

- identificar las fuentes de energía, agua y otros recursos utilizados;
- medir, registrar e informar sobre los usos significativos de energía, agua y otros recursos;
- implementar medidas de eficiencia en los recursos para reducir el uso de energía, agua y otros recursos, teniendo en cuenta indicadores de mejores prácticas y otros niveles de referencia;
- complementar o reemplazar recursos no renovables, cuando sea posible, con fuentes alternativas sostenibles, renovables y de bajo impacto;
- utilizar materiales reciclados y reutilizar el agua lo máximo posible;
- gestionar los recursos de agua para asegurar un acceso justo para todos los usuarios dentro de una cuenca hidrográfica;
- promover la adquisición sostenible;
- considerar la adopción de la responsabilidad extendida del productor, y
- promover el consumo sostenible.

6.5.5 Asunto 3 sobre el medio ambiente: mitigación del cambio climático y adaptación al mismo

6.5.5.1 Descripción del asunto

Es reconocido que las emisiones de gases de efecto invernadero, GEI (*GHG*, por sus siglas en inglés) procedentes de las actividades humanas, tales como dióxido de carbono (CO₂), metano (CH₄) y óxido nitroso (N₂O) como una de las causas más probables del cambio climático mundial, que tiene impactos significativos sobre el medio ambiente natural y humano [48]. Entre las tendencias observadas y que pueden anticiparse se incluyen: aumento de las temperaturas, cambios en los patrones de precipitaciones, mayor frecuencia de eventos climáticos extremos, aumento de los niveles del mar, agravación de la escasez de agua y cambios en ecosistemas, agricultura y pesca. Se anticipa que el cambio climático podría ir todavía más lejos ocasionando cambios que serían mucho más drásticos y difíciles de afrontar.

Todas las organizaciones son responsables de emisiones de GEI (de manera directa o indirecta) y se verán afectadas, de alguna manera, por el cambio climático. Existen implicaciones para las organizaciones, en términos de minimizar sus propias emisiones de GEI (mitigación), y en términos de preparación para el cambio climático (adaptación). Adaptarse al cambio climático tiene implicaciones sociales en forma de impactos en la salud, prosperidad y derechos humanos.

6.5.5.2 Acciones y expectativas relacionadas

6.5.5.2.1 Mitigación del cambio climático

ISO 26000:2010(traducción oficial)

Para mitigar los impactos del cambio climático relacionados con sus actividades, una organización debería:

- identificar las fuentes directas e indirectas de acumulación de emisiones de GEI y definir los límites (alcance) de sus responsabilidades;
- medir, registrar e informar sobre sus emisiones significativas de GEI, utilizando preferiblemente, métodos bien definidos en normas internacionalmente acordadas ^[47] (véase también el Anexo A para conocer algunos ejemplos de iniciativas y herramientas para abordar las emisiones de GEI);
- implementar medidas optimizadas para reducir y minimizar de manera progresiva las emisiones directas e indirectas de GEI, que se encuentran dentro de su control y fomentar acciones similares dentro de su esfera de influencia;
- revisar la cantidad y el tipo de uso que se hace de combustibles significativos dentro de una organización e implementar programas para mejorar la eficiencia y la eficacia ^[146]. Debería adoptarse un enfoque al ciclo de vida, para asegurar la reducción neta de las emisiones de GEI, incluso cuando se tienen en cuenta tecnologías de baja emisión y energías renovables;
- prevenir o reducir la liberación de emisiones de GEI (particularmente aquellas que también agotan la capa de ozono) por el uso de la tierra y el cambio de uso de la tierra, los procesos o equipos, incluidas, entre otras, las unidades de calefacción, ventilación y aire acondicionado;
- realizar ahorros de energía donde sea posible en la organización, incluyendo la compra de bienes eficientes energéticamente y el desarrollo de productos y servicios eficientes energéticamente, y
- considerar tener como objetivo la neutralidad del carbono, implementando medidas para compensar las emisiones restantes de GEI, por ejemplo, mediante el apoyo a programas fiables de reducción de emisiones que operen de manera transparente, captura y almacenamiento del carbono o secuestro del carbono.

6.5.5.2 Adaptación al cambio climático

Para reducir la vulnerabilidad frente al cambio climático, una organización debería:

- considerar proyecciones climáticas globales y locales a futuro, con el fin de identificar riesgos e integrar la adaptación al cambio climático dentro de su toma de decisiones;
- identificar oportunidades para evitar o minimizar daños asociados al cambio climático y beneficiarse de las oportunidades, cuando sea posible, para adaptarse a las condiciones cambiantes (véase el recuadro 10), e
- implementar medidas para responder a impactos existentes o previstos y, dentro de su esfera de influencia, contribuir a fortalecer la capacidad de las partes interesadas para adaptarse.

Recuadro 10 — Ejemplos de acciones para la adaptación al cambio climático

Los ejemplos de acciones para adaptarse a las condiciones del cambio climático incluyen:

- planificar el uso de la tierra, la zonificación, y el diseño y mantenimiento de infraestructuras, teniendo en cuenta las implicaciones del cambio climático y de una mayor incertidumbre respecto del clima, y la posibilidad de que se presenten condiciones climáticas cada vez más severas, incluidas inundaciones, vientos fuertes, sequías y escasez de agua, o calor intenso;
- desarrollar tecnologías y técnicas agrícolas, industriales, médicas y de otro tipo y ponerlas a disposición de quienes las necesiten, garantizando la seguridad del agua potable, servicios sanitarios, alimento y otros recursos críticos para la salud humana;
- apoyar las medidas regionales para reducir la vulnerabilidad ante inundaciones. Esto incluye la restauración de humedales que pueden ayudar a gestionar aguas de inundaciones, y la reducción del uso de superficies no porosas en áreas urbanas, y
- proporcionar amplias oportunidades para incrementar la toma de conciencia sobre la importancia de la adaptación y las medidas preventivas para la resiliencia de la sociedad, a través de la educación y otros medios.

6.5.6 Asunto 4 sobre medio ambiente: protección del medio ambiente, la biodiversidad y restauración de los hábitats naturales

6.5.6.1 Descripción del asunto

Desde la década de 1960, la actividad humana ha cambiado ecosistemas de manera más rápida y extensa que en ningún otro período comparable de la historia. La creciente demanda de recursos naturales ha tenido como resultado la pérdida sustancial y a menudo irreversible de hábitats y de la diversidad de la vida en la Tierra [119]. La acción humana ha transformado amplias áreas, tanto urbanas como rurales.

Una organización puede llegar a ser más socialmente responsable actuando para proteger el medio ambiente y restaurar hábitats naturales y diversas funciones y servicios que proporcionan los ecosistemas (tales como alimentos y agua, regulación del clima, formación de suelo y oportunidades de recreación) [119].

Los aspectos clave de este asunto incluyen:

- **valoración y protección de la biodiversidad:** la biodiversidad es la variedad de vida en todas sus formas, niveles y combinaciones; incluye diversidad de ecosistemas, diversidad de especies y diversidad genética [167]. La protección de la biodiversidad pretende asegurar la supervivencia de especies terrestres y acuáticas, la diversidad genética y los ecosistemas naturales [168] [169];
- **valoración, protección y restauración de los servicios de los ecosistemas:** los ecosistemas contribuyen al bienestar de la sociedad proporcionando servicios tales como alimentos, agua, combustible, control de inundaciones, suelo, polinizadores, fibras naturales, recreación y la absorción de contaminación y residuos. A medida que los ecosistemas se degradan o destruyen, pierden la capacidad de proporcionar dichos servicios;
- **uso de la tierra y de los recursos naturales de manera sostenible:** los proyectos de uso de la tierra por parte de una organización pueden proteger o degradar el hábitat, las aguas, los suelos y los ecosistemas [170] [171], y
- **fomento de un desarrollo urbano y rural ambientalmente sólido:** las decisiones y actividades de las organizaciones pueden impactar de manera significativa en el entorno urbano o rural y sus ecosistemas relacionados. Esos impactos pueden estar asociados con, por ejemplo, planificación urbana, edificación y construcción, sistemas de transporte, gestión de desechos y aguas residuales y técnicas agrícolas.

6.5.6.2 Expectativas y acciones relacionadas

En relación con todas sus actividades, una organización debería:

- identificar impactos negativos potenciales sobre la biodiversidad y los servicios de los ecosistemas y tomar medidas para eliminar o minimizar dichos impactos;

ISO 26000:2010(traducción oficial)

- cuando sea posible y adecuado, participar en mecanismos de mercado para internalizar el costo de sus impactos ambientales y crear valor económico en la protección de los servicios de los ecosistemas;
- conceder la máxima prioridad a evitar la pérdida de ecosistemas naturales, después a la restauración de ecosistemas y, finalmente, si las acciones anteriores no fuesen posibles o plenamente eficaces, a compensar las pérdidas mediante acciones que lleven, con el tiempo, a obtener una ganancia neta en los servicios de los ecosistemas;
- establecer e implementar una estrategia integrada para la administración de terrenos, agua y ecosistemas que promueva la conservación y el uso sostenible de una manera socialmente equitativa;
- tomar medidas para preservar toda especie endémica, amenazada o en peligro de extinción o hábitat que pueda verse afectado negativamente;
- implementar prácticas de planificación, diseño y operación, como formas para minimizar los posibles impactos ambientales resultantes de sus decisiones sobre el uso de la tierra, incluidas las decisiones relacionadas con el desarrollo agrícola y urbano;
- incorporar la protección de hábitats naturales, humedales, bosques, corredores de vida salvaje, áreas protegidas y terrenos agrícolas en el desarrollo de trabajos de edificación y construcción [128] [169];
- adoptar prácticas sostenibles en agricultura, pesca, y silvicultura, incluyendo aspectos relacionados con el bienestar de los animales, por ejemplo, tal y como se definen en normas reconocidas y en esquemas de certificación [37] [175];
- usar progresivamente una mayor proporción de productos de proveedores que utilicen tecnologías y procesos más sostenibles;
- considerar que los animales salvajes y sus hábitats son parte de nuestros ecosistemas naturales y, por tanto, deberían ser valorados y protegidos, debiendo tenerse en cuenta su bienestar, y
- evitar enfoques que amenacen la supervivencia de especies o conlleven la extinción global, regional o local de las mismas o que permitan la distribución o proliferación de especies invasoras.

6.6 Prácticas justas de operación

6.6.1 Visión general de las prácticas justas de operación

6.6.1.1 Organizaciones y prácticas justas de operación

Las prácticas justas de operación se refieren a la conducta ética de una organización en sus transacciones con otras organizaciones. Incluyen las relaciones entre organizaciones y agencias gubernamentales, así como, entre organizaciones y sus socios, proveedores, contratistas, clientes, competidores, y las asociaciones de las cuales son miembros.

Los asuntos relacionados con las prácticas justas de operación se presentan en los ámbitos de anti-corrupción, participación responsable en la esfera pública, competencia justa, comportamiento socialmente responsable, relaciones con otras organizaciones y en el respeto a los derechos de la propiedad.

6.6.1.2 Prácticas justas de operación y responsabilidad social

En el área de la responsabilidad social, las prácticas justas de operación se refieren a la manera en que una organización utiliza su relación con otras organizaciones para promover resultados positivos. Los resultados positivos se pueden alcanzar proporcionando liderazgo y promoviendo la adopción de la responsabilidad social de una manera más amplia, dentro de la esfera de influencia de la organización.

6.6.2 Principios y consideraciones

Tener un comportamiento ético es fundamental para establecer y mantener relaciones legítimas y productivas entre las organizaciones. Por lo tanto, la observancia, promoción y fomento de normas de conducta ética subyacen en todas las prácticas justas de operación. La prevención de la corrupción y la práctica de una participación política responsable dependen del respeto al principio de legalidad, la adhesión a normas éticas, la rendición de cuentas y la transparencia. La competencia justa y el respeto a los derechos

ISO 26000:2010(traducción oficial)

de propiedad no se pueden lograr, si las organizaciones no operan entre ellas de manera honesta, equitativa e íntegra.

6.6.3 Asunto 1 sobre prácticas justas de operación: anti–corrupción 6.6.3.1 Descripción del asunto

La corrupción es el abuso de un poder otorgado, con el objetivo de obtener una ganancia privada. La corrupción puede adoptar muchas formas. Los ejemplos de corrupción incluyen sobornos (solicitar, ofrecer o aceptar un soborno en efectivo o en especie) que involucren a funcionarios públicos o a personas del sector privado, conflicto de intereses, fraude, blanqueo de dinero, desfalco, ocultación y obstrucción a la justicia y tráfico de influencias.

La corrupción socava la eficacia y la reputación ética de una organización y puede convertirla en sujeto de procesamiento penal, así como de sanciones civiles y administrativas. La corrupción puede tener como resultado la violación de los derechos humanos, el deterioro de los procesos políticos, el empobrecimiento de las sociedades y el daño al medio ambiente. También puede distorsionar la competencia, la distribución de la riqueza y el crecimiento económico [41] [44] [45] [46] [120] [121] [131].

6.6.3.2 Acciones y expectativas relacionadas

Para prevenir la corrupción, una organización debería:

- identificar los riesgos de corrupción e implementar y mantener, políticas y prácticas que combatan la corrupción, y la extorsión;
- asegurar que sus líderes sean un ejemplo anti-corrupción y proporcionen compromiso, motivación y supervisión en la implementación de políticas anti-corrupción;
- apoyar y formar a sus empleados y representantes en sus esfuerzos por erradicar el soborno y la corrupción y proporcionar incentivos por los avances en esas materias;
- aumentar la toma de sus empleados, representantes, contratistas y proveedores respecto de la corrupción y cómo combatirla;
- asegurar que la remuneración de sus empleados y representantes es adecuada y se produce sólo por servicios prestados de manera legítima;
- establecer y mantener un sistema eficaz para luchar contra la corrupción;
- alentar a sus empleados, socios, representantes y proveedores a que informen sobre violaciones de las políticas de la organización y tratamientos inmorales e injustos adoptando mecanismos que permitan ofrecer información y hacer un seguimiento de la acción, sin miedo a represalias;
- informar a las autoridades competentes sobre violaciones a la ley penal, y
- trabajar en la lucha contra la corrupción, alentando a los demás con los que la organización realiza operaciones para que adopten prácticas anticorrupción similares.

6.6.4 Asunto 2 sobre prácticas justas de operación: participación política responsable

6.6.4.1 Descripción del asunto

Las organizaciones pueden apoyar procesos políticos públicos y promover el desarrollo de políticas públicas que beneficien a la sociedad en general. Las organizaciones deberían prohibir el uso de influencias indebidas y evitar conductas como la manipulación, intimidación y coerción que puedan deteriorar el proceso político público.

6.6.4.2 Acciones y expectativas relacionadas

Una organización debería:

- formar a sus empleados y representantes e incrementar la toma de conciencia respecto de la participación política responsable y las contribuciones y cómo manejar los conflictos de interés;
- ser transparente en lo que respecta a sus políticas y actividades relacionadas con hacer lobby, sus contribuciones políticas y su participación política;

ISO 26000:2010(traducción oficial)

- establecer e implementar políticas y directrices para gestionar las actividades de las personas contratadas para abogar en nombre de la organización;
- evitar hacer contribuciones políticas que lleguen a suponer un intento por controlar o que puedan percibirse como una influencia indebida en los políticos o en los responsables de la toma de decisiones políticas en favor de una causa específica, y
- prohibir actividades que impliquen falta de información, falta de representación, o supongan amenazas o coacción.

6.6.5 Asunto 3 sobre prácticas justas de operación: competencia justa

6.6.5.1 Descripción del asunto

La competencia justa y abierta estimula la innovación y la eficiencia, reduce los costos de los productos y servicios, asegura que todas las organizaciones tengan las mismas oportunidades, anima al desarrollo de productos o procesos nuevos y mejores y, en el largo plazo, mejora el crecimiento económico y el nivel de vida. Las conductas anti-competencia pueden llegar a perjudicar la reputación de una organización frente a sus partes interesadas y pueden ocasionar problemas legales. Cuando las organizaciones rechazan involucrarse en conductas anti-competencia ayudan a crear un clima donde dicha conducta no se tolera, lo que beneficia a todos.

Hay muchas formas de conducta anti-competencia. Algunos ejemplos son: fijación de precios, cuando las partes se ponen de acuerdo para vender el mismo producto o servicio al mismo precio; licitaciones fraudulentas, cuando las partes se ponen de acuerdo para manipular una oferta de licitación; y fijación desleal de precios, que consiste en vender un producto o servicio a un precio muy bajo con la intención de sacar a los competidores del mercado e imponer sanciones injustas a los competidores.

6.6.5.2 Acciones y expectativas relacionadas

Para promover la competencia justa, una organización debería:

- realizar sus actividades de manera coherente con las leyes y regulaciones en materia de competencia y cooperar con las autoridades competentes;
- establecer procedimientos y otros mecanismos de salvaguarda para evitar involucrarse o ser cómplice de conductas anti-competencia;
- promover la toma de conciencia entre los empleados acerca de la importancia de cumplir con la legislación en materia de competencia y competencia justa;
- apoyar las prácticas anti-monopolio y anti-dumping, así como las políticas públicas que motivan la competencia, y
- ser consciente del contexto social en el que opera y no aprovecharse de condiciones sociales, como la pobreza, para lograr una ventaja competitiva desleal.

6.6.6 Asunto 4 sobre prácticas justas de operación: promover la responsabilidad social en la cadena de valor

6.6.6.1 Descripción del asunto

Una organización puede influir sobre otras organizaciones, a través de sus decisiones sobre adquisiciones y compras. Mediante su liderazgo y tutoría a lo largo de la cadena de valor, puede promover la adopción y el apoyo de los principios y las prácticas de responsabilidad social.

Una organización debería tener en cuenta los impactos potenciales o las consecuencias no deseadas de sus decisiones de compra y adquisiciones en otras organizaciones, y poner el cuidado necesario para evitar o minimizar cualquier impacto negativo. También puede estimular la demanda de productos y servicios socialmente responsables. Estas acciones no deberían verse como sustitutas del rol de las autoridades en lo que respecta a la implementar y hacer cumplir las leyes y regulaciones.

Cada organización en la cadena de valor es responsable de cumplir las leyes y regulaciones aplicables y de sus impactos en la sociedad y el medio ambiente.

6.6.6.2 Acciones y expectativas relacionadas

Para promover la responsabilidad social en su cadena de valor, una organización debería:

- integrar en sus políticas y prácticas de compra, distribución y contratación criterios éticos, sociales, ambientales y de igualdad de género, y de salud y seguridad, para mejorar la coherencia con los objetivos de responsabilidad social;
- animar a otras organizaciones a que adopten políticas similares, sin involucrarse en una conducta anti-competencia al hacerlo;
- llevar a cabo la debida diligencia y el seguimiento adecuados de las organizaciones con las que se relaciona, con la finalidad de evitar que los compromisos de la organización en materia de responsabilidad social puedan verse afectados;
- considerar la posibilidad de proporcionar apoyo a las PyMOs, incluyendo el incremento de la toma de conciencia sobre asuntos de responsabilidad social y mejores prácticas y ayuda adicional (por ejemplo, técnicamente, creando capacidad, o a través de otros recursos) para alcanzar objetivos socialmente responsables;
- participar activamente en incrementar la toma de conciencia en las organizaciones con las que se relaciona respecto de principios y asuntos de responsabilidad social, y
- promover un trato justo y práctico de los costos y beneficios de la implementación de prácticas socialmente responsables a través de la cadena de valor, incluyendo, cuando sea posible, un incremento de la capacidad de las organizaciones que están en la cadena de valor para alcanzar objetivos socialmente responsables. Ello incluye prácticas de compra adecuadas, como asegurar que se pagan precios justos y que los plazos de entrega son adecuados y los contratos estables.

6.6.7 Asunto 5 sobre prácticas justas de operación: respeto a los derechos de la propiedad

6.6.7.1 Descripción del asunto

El derecho a tener una propiedad es un derecho humano reconocido en la Declaración Universal de Derechos Humanos. Los derechos de la propiedad abarcan, tanto la propiedad física como la propiedad intelectual, e incluyen intereses sobre la tierra y otros activos físicos, derechos de autor, patentes, derechos de denominación de origen, fondos, derechos morales y otros derechos. También podrían abarcar una consideración de demandas de propiedad más amplias, tales como el conocimiento tradicional de grupos específicos, como los pueblos indígenas, o la propiedad intelectual de los empleados u otras personas. Reconocer los derechos de la propiedad fomenta la inversión y la seguridad económica y física, y asimismo, estimula la creatividad y la innovación.

6.6.7.2 Acciones y expectativas relacionadas

Una organización debería:

- implementar políticas y prácticas que promuevan el respeto de los derechos de la propiedad y el conocimiento tradicional;
- llevar a cabo investigaciones apropiadas para asegurarse de que cuenta con el título legal que le permite hacer uso o disponer de una propiedad;
- no involucrarse en actividades que violen los derechos de la propiedad, incluido el uso indebido de una posición dominante, la falsificación y la piratería;
- pagar una compensación justa por la propiedad que adquiere o usa, y
- considerar las expectativas de la sociedad, los derechos humanos y las necesidades básicas de los individuos al ejercer y proteger sus derechos de propiedad intelectual y física.

6.7 Asuntos de consumidores

6.7.1 Visión general de los asuntos de consumidores

6.7.1.1 Organizaciones y asuntos de consumidores

Las organizaciones que proporcionan productos y servicios a consumidores, así como a otros clientes, tienen responsabilidades hacia ellos. Los asuntos que son especialmente aplicables para clientes que compran con propósitos comerciales se tratan en el apartado 6.6. Los asuntos que son especialmente adecuados para personas que compran con propósitos privados (consumidores) se tratan en el presente capítulo. Algunas partes, tanto del apartado 6.6, como del presente capítulo, podrían, sin embargo, ser aplicables para ambos, clientes o consumidores.

Las responsabilidades incluyen proporcionar educación e información precisa, utilizando información justa, transparente y útil de *marketing* y de procesos de contratación, promoviendo el consumo sostenible y el diseño de productos y servicios que proporcionen acceso a todos y satisfagan las necesidades de los más vulnerables y desfavorecidos, cuando sea necesario. El término consumidor hace referencia a aquellos individuos o grupos que hacen uso del resultado de las decisiones y actividades de las organizaciones, sin que implique, necesariamente, que tengan que pagar dinero por los productos y servicios. Las responsabilidades también incluyen minimizar los riesgos por el uso de productos y servicios, mediante el diseño, fabricación, distribución, entrega de información, servicios de apoyo y procedimientos de retirada de productos y recuperación de productos del mercado. Muchas organizaciones obtienen o manejan información personal y tienen la responsabilidad de mantener la seguridad de dicha información y la privacidad de los consumidores.

Los principios de este capítulo aplican a todas las organizaciones en su rol de servir a los consumidores; sin embargo, los asuntos pueden tener un nivel de pertinencia muy diferente, de acuerdo con el tipo de organización (como organizaciones privadas, servicios públicos, organizaciones locales de bienestar o de otro tipo) y de las circunstancias. Las organizaciones tienen oportunidades importantes para contribuir al consumo y al desarrollo sostenible, a través de los productos y servicios que ofrecen y la información que proporcionan, incluida la información sobre uso, reparación y disposición final.

6.7.1.2 Asuntos de consumidores y responsabilidad social

Los asuntos de consumidores relativos a la responsabilidad social están relacionados, entre otros temas, con 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 temas. Las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor ^[155] proporcionan información fundamental sobre los asuntos de consumidores y el consumo sostenible (véase el recuadro 11).

Recuadro 11 — Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor

Las **Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor** constituyen el documento internacional más importante en materia de protección al consumidor. La Asamblea General de Naciones Unidas adoptó estas Directrices en 1985 por consenso. En 1999 se ampliaron para incluir disposiciones sobre consumo sostenible. Hacen un llamamiento a los Estados para que protejan a los consumidores de los peligros para su salud y seguridad, promuevan y protejan los intereses económicos de los consumidores, les permitan tomar decisiones fundamentadas, proporcionen educación para el consumidor, pongan a disposición mecanismos eficaces de compensación al consumidor, promuevan patrones de consumo sostenible y garanticen la libertad para la constitución de grupos de consumidores ^[155]. Estos principios de protección del consumidor están redactados y detallados a lo largo del texto de las Directrices de las Naciones Unidas y se refieren comúnmente como “derechos del consumidor” ^[144].

6.7.2 Principios y consideraciones

6.7.2.1 Principios

Las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor ^[155] y el Pacto Internacional sobre los Derechos Económicos, Sociales y Culturales ^[144] expresan los principios que deberían guiar las prácticas socialmente responsables, en relación con las necesidades legítimas de los consumidores, incluyendo la satisfacción de las necesidades básicas y el derecho de todos a tener un nivel de vida adecuado que incluya alimentación, vestimenta y vivienda, y a la mejora continua de las condiciones de vida y disponibilidad de los productos y servicios esenciales, incluidos los financieros. También incluyen el derecho a promover el desarrollo económico y social de forma justa, equitativa y sostenible y la protección del medio ambiente. Estas necesidades legítimas incluyen:

ISO 26000:2010(traducción oficial)

- **seguridad:** derecho a tener acceso a productos no peligrosos y a que los consumidores estén protegidos frente a los procesos de producción, productos y servicios peligrosos para la salud o la vida;
- **estar informado:** acceso de los consumidores a una información adecuada que les permita tomar decisiones fundamentadas, de acuerdo con sus deseos y necesidades individuales y a estar protegidos frente a publicidad o etiquetado engañosos o con información errónea;
- **escoger:** la promoción y protección de los intereses económicos de los consumidores, incluyendo la capacidad de elegir dentro de una gama de productos y servicios, ofertados a precios competitivos con la garantía de una calidad satisfactoria;
- **ser escuchado:** libertad de formar grupos de consumidores y otros grupos u organizaciones pertinentes y la oportunidad de que dichas organizaciones puedan presentar sus opiniones en los procesos de toma de decisiones que les afecten, especialmente en la creación y ejecución de las políticas gubernamentales, y en el desarrollo de productos y servicios;
- **ser compensado:** disponibilidad de compensación eficaz para el consumidor, concretamente en forma de acuerdo equitativo ante demandas justas, incluida la compensación por inadecuada representación, productos mal elaborados o servicios insatisfactorios;
- **educación:** la educación al consumidor, incluyendo la educación sobre los impactos ambientales, sociales y económicos de las elecciones de los consumidores, permite a los consumidores tomar decisiones fundamentadas e independientes respecto a productos y servicios, al mismo tiempo que ser consciente de sus derechos y obligaciones y de cómo ejercerlos, y
- **un ambiente saludable:** se trata de un ambiente que no ponga en riesgo el bienestar de las generaciones presentes y las futuras [160]. El consumo sostenible, incluye la satisfacción de las necesidades de productos y servicios de las generaciones presentes y futuras de forma sostenible, en términos económicos, sociales y ambientales.

Los principios adicionales incluyen:

- **respeto al derecho a la privacidad:** está extraído de la Declaración Universal de Derechos Humanos, artículo 12 [156], que estipula que nadie será objeto de injerencias arbitrarias en su vida privada, su familia, su domicilio o su correspondencia, ni de ataques a su honra y reputación y que toda persona tiene derecho a la protección de la ley contra tales injerencias o ataques;
- **enfoque precautorio:** está extraído de la Declaración de Río sobre Medio Ambiente y Desarrollo [158] y las declaraciones y acuerdos posteriores [130] [145] [172], que avalan el concepto de que cuando existan amenazas de daño grave o irreversible para el medio ambiente o la salud humana, la falta de evidencia científica no debería utilizarse como razón para posponer la toma de medidas costo-eficientes para prevenir la degradación ambiental o el daño a la salud humana. Al considerar la rentabilidad de una medida, una organización debería tener en cuenta los costos y beneficios a largo plazo, no sólo los costes económicos de la organización a corto plazo;
- **promoción de la igualdad de género y el empoderamiento de la mujer:** está extraído de la Declaración Universal de Derechos Humanos y de los Objetivos de Desarrollo del Milenio (véanse los recuadros 2, 6 y 13). Ofrece una base adicional sobre la cual analizar los asuntos de consumidores y prevenir la perpetuación de los estereotipos de género (véase también el recuadro 12), y
- **promoción del diseño universal:** se trata del diseño de productos y entornos que puedan ser utilizados por todas las personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación o de diseño especializado. Hay siete principios que aplican al diseño universal: uso equitativo, flexibilidad en el uso, uso simple e intuitivo, información perceptible, tolerancia al error, bajo esfuerzo físico y tamaño y espacio de acceso y USO [40] [134].

6.7.2.2 Consideraciones

Si bien el Estado tiene la responsabilidad primordial en cuanto a garantizar que se respete el derecho a la satisfacción de las necesidades básicas, una organización puede contribuir al cumplimiento de este derecho. Particularmente, en aquellas áreas en que el Estado no satisface adecuadamente las necesidades básicas de las personas, una organización debería ser sensible al impacto de sus actividades en la capacidad de las personas para satisfacer dichas necesidades. También debería evitar acciones que pudieran poner en riesgo esta capacidad.

Los grupos vulnerables tienen distintas capacidades y, en su rol como consumidores, los grupos vulnerables (véase el apartado 6.3.7.2) tienen necesidades particulares a las que se debe dar respuesta y, en algunos casos, pueden requerir productos y servicios especialmente personalizados. Tienen necesidades especiales porque probablemente desconocen sus derechos y responsabilidades o porque pueden no ser capaces de actuar, aún conociéndolos. También es posible que desconozcan los posibles riesgos asociados a los productos o servicios o que no puedan evaluarlos y que, por ello, no puedan realizar juicios equilibrados.

6.7.3 Asunto 1 sobre consumidores: prácticas justas de *marketing*, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación

6.7.3.1 Descripción del asunto

Las prácticas justas de *marketing*, la información objetiva e imparcial y las prácticas contractuales justas, proporcionan información sobre los productos y los servicios de una manera que pueda ser entendida por los consumidores. Esto permite a los consumidores tomar decisiones fundamentadas en relación con el consumo y las compras y comparar las características de distintos productos y servicios. El objetivo de los procesos contractuales justos es proteger los intereses legítimos, tanto de proveedores, como de consumidores, mitigando los desequilibrios en el poder de negociación de las partes. El *marketing* responsable podría implicar proporcionar información sobre los impactos sociales, económicos y ambientales a través de todo el ciclo de vida y la cadena de valor. Los detalles sobre los productos y servicios que proporcionan los proveedores tienen un rol muy importante en las decisiones de compra, porque esta información podría llegar a constituir la única información disponible para los consumidores de forma rápida. El *marketing* o la información injusta, incompleta, confusa o engañosa puede tener como resultado que los consumidores adquieran productos y servicios que no satisfagan sus necesidades, ocasionar un gasto de dinero, recursos y tiempo [122] [124] y ser incluso peligrosos para el consumidor o el medio ambiente. También puede llevar a un declive en la confianza de los consumidores, sin que éstos sepan a quién creer, ni qué. Esto puede afectar negativamente al crecimiento de mercados de productos y servicios más sostenibles.

6.7.3.2 Acciones y expectativas relacionadas

Al comunicarse con los consumidores, una organización debería:

- no involucrarse en prácticas que sean confusas, engañosas, fraudulentas o injustas, incluida la omisión de información esencial;
- consentir en compartir de forma transparente información pertinente, fácilmente accesible y comparable, como base para una decisión fundamentada por parte del consumidor;
- identificar claramente su publicidad y sus actividades de *marketing*;
- dar a conocer abiertamente los precios e impuestos totales, los términos y las condiciones de los productos y servicios (así como cualquier accesorio que pueda ser necesario para el uso) y los costos de entrega. Cuando se ofrezca crédito al consumo, debería proporcionar detalles de la tasa de interés anual real, así como la tasa de porcentaje anual (*APR*, por sus siglas en inglés) aplicada, que incluye todos los costos involucrados, la cantidad a pagar, el número de pagos y la fecha de vencimiento de las cuotas;
- probar las declaraciones o afirmaciones, proporcionando datos e información relacionados con las mismas, cuando se solicite;
- no utilizar textos, audio o imágenes que perpetúen estereotipos en relación con, por ejemplo, género, religión, raza, discapacidad o relaciones personales;
- considerar de forma primordial en la publicidad y el *marketing* los intereses superiores de los grupos vulnerables, incluidos los niños, y no involucrarse en actividades que puedan perjudicar sus intereses;
- proporcionar información completa, precisa y comprensible que pueda ser objeto de comparaciones en lenguas oficiales o de uso común en el punto de venta y conforme con la regulación aplicable sobre:
- todos los aspectos importantes de los productos y servicios, incluidos los productos financieros o de inversión, teniendo en cuenta, idealmente, el ciclo de vida completo;
- los aspectos clave de la calidad de los productos y servicios, determinados utilizando procedimientos de ensayo normalizados y, comparados, cuando sea posible, con desempeños medios o con las mejores

ISO 26000:2010(traducción oficial)

prácticas. Proporcionar dicha información debería quedar limitado a circunstancias en las que sea adecuado y práctico y sea de ayuda para los consumidores;

- aspectos de salud y seguridad relacionados con los productos y los servicios, tales como el uso potencialmente peligroso, materiales peligrosos y productos químicos peligrosos contenidos en los productos o liberados por ellos durante su ciclo de vida;
- información relativa a la accesibilidad de los productos y servicios, y
- la localización de la organización, incluidos la dirección postal, el número de teléfono y dirección de correo electrónico, cuando se realice venta a distancia nacional o entre países, incluso a través de Internet, comercio electrónico o por correspondencia.
- utilizar contratos que:
 - estén escritos en lenguaje claro, legible y comprensible;
 - no incluyan términos contractuales injustos, como la injusta exclusión de la responsabilidad, el derecho a cambiar unilateralmente los precios y las condiciones, la transferencia del riesgo de insolvencia a los consumidores o períodos contractuales excesivamente largos y eviten prácticas prestatarias abusivas que incluyan tipos de interés no razonables para los créditos, y
 - proporcionen información clara y suficiente acerca de los precios, características, términos, condiciones y costos, la duración del contrato y los períodos de cancelación.

6.7.4 Asunto 2 sobre consumidores: protección de la salud y la seguridad de los consumidores

6.7.4.1 Descripción del asunto

La protección de la salud y la seguridad de los consumidores implica la provisión de productos y servicios que sean seguros y que no conlleven un riesgo inaceptable de daño cuando se usen o consuman. La protección debería cubrir, tanto el uso previsto, como el uso incorrecto previsible [124] [155]. Proporcionar instrucciones claras para un uso seguro, incluido el montaje y mantenimiento es también una parte importante de la protección de la salud y la seguridad.

La reputación de una organización podría verse afectada directamente por el impacto en la salud y la seguridad de los consumidores de sus productos y servicios.

Los productos y servicios deberían ser seguros, con independencia de que existan o no exigencias legales en materia de seguridad. La seguridad incluye la anticipación de riesgos potenciales con el fin de evitar daños o peligro. Como no pueden preverse o eliminarse todos los riesgos, entre las medidas para proteger la seguridad, deberían incluirse mecanismos para la retirada de productos y para la recuperación de productos del mercado.

6.7.4.2 Acciones y expectativas relacionadas

Al proteger la salud y la seguridad de los consumidores, una organización debería emprender las siguientes acciones y prestar especial atención a los grupos vulnerables (con especial atención a los niños) que podrían no tener la capacidad de reconocer o evaluar los peligros potenciales. La organización debería:

- proporcionar productos y servicios que, en condiciones de uso normales y razonablemente previsibles, sean seguros para los usuarios y otras personas, para su propiedad, y para el medio ambiente;
- evaluar la idoneidad de las leyes, regulaciones, normas y otras especificaciones en materia de salud y seguridad al abordar todos los aspectos relacionados con salud y seguridad [1] [2] [3] [34] [35]. Una organización debería ir más allá de los requisitos mínimos de seguridad, cuando exista evidencia de que requisitos más exigentes lograrían un nivel de protección mucho mayor, como en el caso de accidentes en los que se ven involucrados productos o servicios que cumplen con los requisitos mínimos, o de la disponibilidad de productos o de diseños de productos que pueden disminuir el número o la gravedad de los accidentes;
- detener los servicios o retirar todos los productos que todavía se encuentren en la cadena de distribución, cuando se detecte que un producto, después de haber sido introducido en el mercado, constituye un peligro imprevisto, tiene un serio defecto o contiene información falsa o engañosa. Una organización debería recuperar los productos del mercado empleando las medidas adecuadas y los medios para llegar a las

ISO 26000:2010(traducción oficial)

personas que compran el producto o hicieron uso de los servicios y compensar a los consumidores por las pérdidas sufridas. Podría ser pertinente y útil el uso de medidas para la trazabilidad en su cadena de suministro.

- minimizar los riesgos en el diseño de los productos de las siguientes maneras:
 - identificando el(los) grupo(s) de usuarios más probables, el uso previsto de los procesos, productos o servicios y el uso incorrecto razonablemente previsible de los mismos, así como los peligros que surgen en todas las fases y condiciones de uso de los productos o servicios y, proporcionando , en algunas casos, productos y servicios especialmente adaptados para grupos vulnerables;
 - estimando y evaluando el riesgo para cada grupo de usuarios o grupo de contactos identificado, incluidas las mujeres embarazadas, derivado de los peligros identificados, y
 - reduciendo el riesgo utilizando el siguiente orden de prioridad: diseño inherentemente seguro, dispositivos de protección e información para los usuarios.
- asegurar el diseño adecuado de la información sobre los productos y servicios, teniendo en cuenta las diferentes necesidades de los consumidores, y respetando las capacidades diferentes o limitadas de los consumidores, especialmente en cuanto al tiempo asignado al proceso de información;
- en el desarrollo de productos, evitar el uso de sustancias químicas dañinas, incluyendo, pero no limitándose, a aquellas que son cancerígenas, mutagénicas, tóxicas para la reproducción, o persistentes y bioacumulativas. Si se ofrecen para la venta productos que contengan dichas sustancias, deberían estar etiquetados claramente;
- cuando sea adecuado, llevar a cabo una evaluación de los riesgos para la salud humana de los productos y servicios, antes de la introducción de nuevos materiales, tecnologías o métodos de producción y, cuando sea adecuado, hacer que esté disponible al consumidor toda la documentación;
- transmitir a los consumidores información vital en materia de seguridad, utilizando, cuando sea posible, símbolos, preferiblemente aquellos que han sido acordados internacionalmente, de forma adicional a la información escrita en forma de texto;
- instruir a los consumidores respecto al uso adecuado de los productos y advertirles acerca de los riesgos que conlleva el uso previsto o el normalmente previsible, y
- adoptar medidas que eviten que los productos se vuelvan inseguros a causa del manejo o almacenamiento inadecuados mientras estén bajo la custodia de los consumidores.

6.7.5 Asunto 3 sobre consumidores: consumo sostenible

6.7.5.1 Descripción del asunto

El consumo sostenible se refiere al consumo de productos y recursos a tasas coherentes con el desarrollo sostenible. El concepto fue promovido en el principio 8 de la Declaración de Río sobre Medio Ambiente y Desarrollo [158], que establece que para alcanzar el desarrollo sostenible y una mayor calidad de vida para todas las personas, los Estados deberían reducir y eliminar los patrones de producción y consumo insostenibles. El concepto de consumo sostenible también incluye la preocupación por el bienestar de los animales, respetando la integridad física de los animales y evitando la crueldad [175].

El rol de una organización en el consumo sostenible surge de los productos y servicios que ofrece, sus ciclos de vida y sus cadenas de valor y de la naturaleza de la información que proporciona a los consumidores.

Las actuales tasas de consumo son claramente insostenibles, contribuyendo al daño del medio ambiente y al agotamiento de los recursos. Los consumidores juegan un rol fundamental en el desarrollo sostenible teniendo en cuenta factores éticos, sociales, económicos y ambientales, basados en información precisa, al realizar sus elecciones y tomar sus decisiones de compra.

6.7.5.2 Acciones y expectativas relacionadas

Para contribuir al consumo sostenible, una organización debería, cuando sea adecuado:

ISO 26000:2010(traducción oficial)

— promover una educación eficaz que dé poder a los consumidores y les permita entender los impactos en su bienestar y el medio ambiente de las elecciones de productos y servicios que realizan. Se puede proporcionar consejo práctico sobre cómo modificar los patrones de consumo y realizar los cambios necesarios;

— ofrecer a los consumidores productos y servicios beneficiosos, desde el punto de vista social y ambiental, considerando el ciclo de vida completo y reducir los impactos negativos para la sociedad y el medio ambiente a través de;

— la eliminación, cuando sea posible, o la minimización de todos los impactos negativos para la salud y el medio ambiente de productos y servicios y, cuando existan alternativas menos dañinas y más eficientes, la provisión de la selección de productos o servicios que ejerzan efectos menos negativos sobre la sociedad y el medio ambiente;

— el diseño de los productos y envases de modo que éstos puedan ser fácilmente utilizados, reutilizados, reparados o reciclados y, si fuese posible, ofrecer o sugerir servicios de reciclaje y disposición final;

— la preferencia por suministros que puedan contribuir al desarrollo sostenible;

— la oferta de productos de alta calidad con una vida útil más larga, a precios asequibles;

— la provisión de información científicamente fiable, coherente, veraz, precisa, comparable y verificable a los consumidores acerca de los factores ambientales y sociales relacionados con la producción y la entrega de sus productos o servicios, incluida, cuando sea adecuado, información sobre eficiencia de los recursos, tomando en consideración la cadena de valor [12] [13] [14] [15];

— la provisión de información a los consumidores sobre productos y servicios, que incluya:

— información sobre el desempeño, los impactos para la salud, el país de origen, la eficiencia energética (cuando sea de aplicación), el contenido o ingredientes (incluyendo, cuando sea apropiado, el uso de organismos genéticamente modificados y nanopartículas), los aspectos relacionados con el bienestar de los animales, (incluyendo, cuando sea apropiado, la realización de ensayos con animales), y el uso seguro, mantenimiento, almacenamiento y disposición final de los productos y sus envases y embalajes, y

— el uso de esquemas de etiquetado fiables y eficaces, verificados, independientemente, u otros esquemas de verificación, como por ejemplo, el eco-etiquetado o actividades de auditoría, para comunicar aspectos ambientales positivos, eficiencia energética y otras características socialmente y ambientalmente beneficiosas de los productos y servicios [13] [14] [15].

6.7.6 Asunto 4 sobre consumidores: servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias

6.7.6.1 Descripción del asunto

Los servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias son mecanismos que una organización utiliza para abordar las necesidades de los consumidores después de la venta de los productos o la prestación de los servicios. Dichos mecanismos incluyen una instalación adecuada, certificados de garantía, garantías, apoyo técnico acerca del uso, así como disposiciones relacionadas con la devolución, la reparación y el mantenimiento.

Los productos y servicios que no ofrecen un desempeño satisfactorio, ya sea por desperfectos o fallos, o como resultado de un mal uso, podrían acarrear una violación de los derechos de los consumidores, así como pérdida de dinero, recursos y tiempo.

Los proveedores de productos y servicios pueden aumentar la satisfacción del consumidor y disminuir el nivel de quejas, ofreciendo productos y servicios de gran calidad. Deberían proporcionar asesoramiento claro a los consumidores respecto del uso adecuado y de los recursos o soluciones ante un mal desempeño. También pueden hacer seguimiento de la eficacia de sus servicios de postventa, apoyo y de sus procedimientos de resolución de controversias mediante encuestas a sus usuarios [124] [127].

6.7.6.2 Acciones y expectativas relacionadas

ISO 26000:2010(traducción oficial)

Una organización debería:

- tomar medidas para prevenir quejas [4], ofreciendo a los consumidores, incluidos aquellos que adquieren los productos por ventas a distancia, la opción de devolver los productos dentro de un período específico de tiempo u obtener otras soluciones adecuadas;
- analizar las quejas y mejorar las prácticas para responder a las quejas;
- ofrecer certificados de garantía que excedan los períodos de garantía otorgados por ley y que sean idóneos para la duración esperada de la vida útil del producto, cuando sea adecuado;
- informar de manera clara a los consumidores acerca de la forma en que pueden acceder a servicios postventa y apoyo, así como de los mecanismos de resolución de controversias y compensación [5] [6];
- ofrecer sistemas adecuados y eficientes de apoyo y asesoramiento;
- ofrecer mantenimiento y reparación a un precio razonable y en localizaciones accesibles y proporcionar información adecuada sobre el plazo previsto para la disponibilidad de los repuestos de los productos; y
- hacer uso de procedimientos alternativos de resolución de controversias y conflictos y de compensación, basados en normas nacionales o internacionales, que no tengan costo o que tengan un costo mínimo para los consumidores [5] [6], y que no requieran que los consumidores renuncien a su derecho de entablar recursos legales.

Recuadro 12 — Resolución de controversias del consumidor

La familia ISO de normas de gestión de la calidad contiene un conjunto de tres normas guía relacionadas con: códigos de satisfacción del cliente (diseñados para disminuir la posibilidad de que surjan quejas); gestión de quejas, y resolución externa de controversias (en situaciones donde no es posible resolver las quejas dentro de la organización). Consideradas juntas, estas tres normas proporcionan un enfoque sistemático sobre la prevención y la gestión de las quejas del cliente y la resolución de controversias. Las organizaciones también pueden utilizar una o más de estas normas, dependiendo de sus necesidades y circunstancias. La orientación proporcionada en estas normas ayuda a las organizaciones a cumplir sus obligaciones de compensar a los consumidores y de darles la oportunidad de ser escuchados. Las normas son:

- ISO 10001, *Quality management – Customer satisfaction – Guidelines for codes of conduct for organizations* [4]. Esta Norma Internacional ayuda a las organizaciones a desarrollar e implementar códigos de conducta eficaces, justos y precisos.
- ISO 10002, *Quality management – Customer satisfaction – Guidelines for complaints handling in organizations* [5]. Esta Norma Internacional proporciona orientación a las organizaciones sobre cómo pueden abordar de manera justa y eficaz las quejas sobre sus productos y servicios.
- ISO 10003, *Quality management – Customer satisfaction – Guidelines for dispute resolution external to organizations* [6]. Esta Norma Internacional aborda situaciones en las que las organizaciones no han sido capaces de resolver las quejas a través de sus mecanismos internos de tratamiento de quejas.

6.7.7 Asunto 5 sobre consumidores: protección y privacidad de los datos de los consumidores

6.7.7.1 Descripción del asunto

Con la protección y privacidad de los datos del consumidor se pretende salvaguardar el derecho de los consumidores a la privacidad, limitando el tipo de información reunida y las formas en que esa información se obtiene, utiliza y se mantiene segura. El incremento del uso de la comunicación electrónica (incluidas las transacciones financieras) y las pruebas genéticas, así como el crecimiento a gran escala de las bases de datos, crea inquietudes respecto de cómo se puede proteger la privacidad de los consumidores, particularmente, en lo que respecta a la información de identificación personal [36] [123] [124] [125].

Las organizaciones pueden ayudar a mantener su credibilidad y la confianza de los consumidores mediante el uso de sistemas rigurosos para la obtención, uso y protección de los datos de los consumidores.

6.7.7.2 Acciones y expectativas relacionadas

ISO 26000:2010(traducción oficial)

Para evitar que la recopilación y el procesamiento de datos de carácter personal infrinjan la privacidad, una organización debería:

- limitar la recopilación de datos de carácter personal a información que sea esencial para la provisión de los productos y servicios, o bien que sea proporcionada con el consentimiento informado y voluntario del consumidor;
- abstenerse de hacer que el uso de servicios o el derecho a ofertas especiales dependa de la aceptación del consumidor de un uso no deseado de datos para fines comerciales;
- obtener los datos únicamente por medios legales y justos;
- especificar el propósito para el que se recopilan los datos de carácter personal, bien con carácter previo, o en el momento de su recopilación;
- no revelar, ni poner a disposición, ni usar los datos de carácter personal, para propósitos distintos de aquellos especificados, incluido el *marketing*, excepto cuando exista consentimiento informado y voluntario del consumidor, o cuando sea requerido por la ley;
- proporcionar a los consumidores el derecho a verificar si la organización dispone de datos sobre ellos y cuestionar estos datos, según esté estipulado por ley. Si el cuestionamiento tiene éxito, la información debería ser borrada, rectificada, completada o enmendada, según sea adecuado;
- proteger, según sea adecuado, los datos de carácter personal mediante salvaguardas adecuadas de seguridad;
- estar abierta a avances, prácticas y políticas relacionadas con los datos de carácter personal y ofrecer de forma inmediata las maneras posibles para establecer la existencia, naturaleza y uso principal de la información personal, y
- revelar la identidad y localización habitual de la persona encargada de rendir cuentas sobre la protección de los datos en la organización (llamado a veces controlador de datos) y hacer a esta persona responsable de rendir cuentas del cumplimiento de las medidas antes mencionadas y las leyes aplicables.

6.7.8 Asunto 6 sobre consumidores: acceso a servicios esenciales

6.7.8.1 Descripción del asunto

Aunque el Estado es responsable de garantizar que se respete el derecho a la satisfacción de las necesidades básicas, hay muchos lugares o condiciones en las que el Estado no asegura la protección de este derecho. Incluso cuando se protege la satisfacción de algunas necesidades básicas, tales como la sanidad, es posible que el derecho a servicios de suministro esenciales tales como la electricidad, el gas, el agua, los servicios de aguas residuales, el drenaje, el alcantarillado y la comunicación, no se logren plenamente. Una organización puede contribuir al cumplimiento de este derecho [155].

6.7.8.2 Acciones y expectativas relacionadas

Una organización que suministra servicios esenciales debería:

- no desconectar los servicios esenciales por falta de pago sin darle al consumidor o grupo de consumidores la oportunidad de buscar un plazo razonable para realizar el pago. No debería recurrir a la desconexión colectiva de los servicios que penalice a todos los consumidores, con independencia del pago;
- ofrecer cuando, esté permitido, una tarifa que proporcione una subvención a las personas necesitadas, al establecer los precios y cargos;
- operar de manera transparente, proporcionando información relacionada con el establecimiento de precios y cargos;
- ampliar la cobertura y proporcionar la misma calidad y nivel de servicio a todos los grupos de consumidores, sin discriminación;
- gestionar cualquier racionamiento o interrupción del suministro de manera equitativa, evitando discriminar a cualquier grupo de consumidores; y

ISO 26000:2010(traducción oficial)

— mantener y actualizar sus sistemas para ayudar a prevenir la interrupción del servicio.

6.7.9 Asunto 7 sobre consumidores: educación y toma de conciencia

6.7.9.1 Descripción del asunto

Las iniciativas de educación y toma de conciencia permiten a los consumidores estar bien informados, ser conscientes de sus derechos y responsabilidades, tener mayores probabilidades de asumir un rol activo y ser capaces de tomar decisiones fundamentadas, en cuanto a la compra de productos o servicios, y consumir de manera responsable. Los consumidores desfavorecidos de las áreas rurales y urbanas, incluidos los consumidores con escasos ingresos y aquellos entre los que hay un nivel bajo de alfabetización, tienen necesidades especiales de educación y de incrementar su toma de conciencia. Siempre que exista un contrato formal entre una organización y un consumidor, la organización debería verificar que se informa debidamente al consumidor de todos los derechos y obligaciones pertinentes.

El objetivo de la educación de los consumidores no busca únicamente transferir conocimientos, sino también empoderarlos para aplicar esos conocimientos. Esto incluye el desarrollo de habilidades para evaluar productos y servicios, y para hacer comparaciones. También pretende hacer surgir la toma de conciencia sobre los impactos que las opciones de consumo tienen en otros y en el desarrollo sostenible ^[154]. La educación no exime a una organización de ser responsable si un consumidor resulta dañado al usar productos y servicios.

6.7.9.2 Acciones y expectativas relacionadas

Al educar a los consumidores, una organización debería abordar, cuando sea adecuado:

- la salud y la seguridad, incluidos los peligros de los productos;
- la información acerca de las leyes y las regulaciones apropiadas, las maneras de obtener compensación y, las agencias y las organizaciones dedicadas a la protección del consumidor;
- el etiquetado de productos y servicios, y la información proporcionada en manuales e instrucciones; — la información sobre pesos y medidas, precios, calidad, condiciones crediticias y disponibilidad de servicios esenciales;
- la información acerca de los riesgos relacionados con el uso y cualquier otra precaución necesaria;
- los productos y servicios financieros y de inversión;
- la protección al medio ambiente;
- el uso eficiente de materiales, energía y agua;
- el consumo sostenible, y
- la disposición final adecuada de envoltorios, residuos y productos.

6.8 Participación activa y desarrollo de la comunidad

6.8.1 Visión general de la participación activa y el desarrollo de la comunidad

Actualmente está ampliamente aceptado que las organizaciones tengan relación con las comunidades en las que operan. Esta relación debería basarse en la participación activa de la comunidad para contribuir al desarrollo de la comunidad. La participación activa, -ya sea de manera individual, o a través de asociaciones que busquen aumentar el bien público-, ayuda a fortalecer la sociedad civil. Las organizaciones que se involucran de manera respetuosa con la comunidad y sus instituciones, reflejan valores democráticos y cívicos, y los fortalecen.

Comunidad, en este capítulo, se refiere a los asentamientos residenciales o sociales de otro tipo, ubicados en un área geográfica que se encuentra próxima físicamente al sitio en que se encuentra una organización o dentro de las áreas de impacto de la misma. El área y los miembros de la comunidad afectados por los impactos de una organización dependerán del contexto y especialmente del tamaño y naturaleza de dichos impactos. Sin embargo, en general, también se puede entender el término comunidad, como un grupo de personas que tienen determinadas características en común, por ejemplo, una comunidad "virtual" interesada en un asunto particular.

ISO 26000:2010(traducción oficial)

Tanto la participación activa, como el desarrollo de la comunidad, son partes integrales del desarrollo sostenible.

La participación activa de la comunidad va más allá de identificar a las partes interesadas e involucrarse con ellas, en relación con los impactos de las actividades de una organización; también abarca el apoyo y la creación de una relación con la comunidad. Pero sobre todo, implica el reconocimiento del valor de la comunidad. La participación activa de una organización en la comunidad debería surgir del reconocimiento de que la organización es una parte interesada en la comunidad y que tiene intereses comunes con ella.

La contribución de una organización al desarrollo de la comunidad, puede ayudar a promover niveles más elevados de bienestar dentro de la comunidad. De forma general, ese desarrollo, se entiende como la mejora de la calidad de vida de una población. El desarrollo de la comunidad no es un proceso lineal; más bien, es un proceso a largo plazo, en el que estarán presentes intereses diferentes y en conflicto. Las características históricas y culturales hacen única a cada comunidad e influyen en las posibilidades de su futuro. El desarrollo de la comunidad es, por tanto, el resultado de características sociales, políticas, económicas y culturales y depende de las características de las fuerzas sociales involucradas. Las partes interesadas en la comunidad podrían tener intereses diferentes, incluso intereses en conflicto. Se requiere una responsabilidad compartida para promover el bienestar de la comunidad como un objetivo común.

Los asuntos clave del desarrollo de la comunidad a las que una organización puede contribuir, incluyen la creación de empleo mediante la expansión y diversificación de las actividades económicas y el desarrollo tecnológico. También puede contribuir a través de las inversiones sociales en la generación de riqueza e ingresos mediante iniciativas de desarrollo económico local; ampliando programas de educación y desarrollo de habilidades; promoviendo y preservando la cultura y las artes; y proporcionando y/o promoviendo servicios de salud a la comunidad. El desarrollo de la comunidad podría incluir el fortalecimiento institucional de la comunidad, sus grupos y foros colectivos, programas culturales, sociales y ambientales y redes locales que involucren a múltiples instituciones.

Usualmente, el desarrollo de la comunidad es avanzado cuando las fuerzas sociales de la comunidad se esfuerzan por promover la participación pública, y persiguen la igualdad de derechos y niveles de vida dignos, para todos los ciudadanos, sin discriminación. Es un proceso interno de la comunidad que tiene en cuenta las relaciones existentes y supera barreras para el disfrute de derechos. El desarrollo de la comunidad se refuerza a través del comportamiento socialmente responsable.

Las inversiones sociales que contribuyen al desarrollo de las comunidades pueden mantener y mejorar las relaciones de una organización con sus comunidades, y podrían o no estar asociadas con las actividades operacionales fundamentales de una organización (véase el apartado 6.8.9).

Mientras que algunos aspectos de las acciones tratadas en esta sección pueden entenderse como filantropía, las actividades filantrópicas por sí mismas no consiguen el objetivo de integrar la responsabilidad social en la organización (tal y como se analiza en el apartado 3.3.4).

6.8.2 Principios y consideraciones

6.8.2.1 Principios

Además de los principios de responsabilidad social esbozados en el capítulo 4, los siguientes principios específicos son aplicables a la participación activa y desarrollo de la comunidad. Una organización debería:

- considerarse a sí misma como parte de la comunidad, al abordar la participación activa y el desarrollo de la comunidad, y no como parte separada;
- reconocer y dar la debida consideración a los derechos de los miembros de la comunidad a tomar decisiones con relación a su comunidad y así perseguir, de la manera que elijan, formas de maximizar sus recursos y oportunidades;
- reconocer y dar la debida consideración a las características, por ejemplo: culturas, religiones, tradiciones e historia, de la comunidad mientras interactúa con ella, y
- reconocer el valor de trabajar en alianza con otras organizaciones, apoyando el intercambio de experiencias, recursos y esfuerzos.

6.8.2.2 Consideraciones

ISO 26000:2010(traducción oficial)

La Declaración de Copenhague [157] reconoce la “necesidad urgente de abordar profundos desafíos sociales, especialmente la pobreza, el desempleo y la marginación social”. La Declaración de Copenhague y el Programa de Acción comprometieron a la comunidad internacional a hacer frente a la pobreza, perseguir el objetivo de un pleno empleo productivo, debidamente remunerado y elegido libremente, y promover la integración social de los acuciantes objetivos de desarrollo.

La Declaración del Milenio de las Naciones Unidas establece unos objetivos, que si se alcanzaran, ayudarían a resolver los principales desafíos para el desarrollo del mundo (véase el recuadro 13). La Declaración del Milenio de las Naciones Unidas [153] resalta que, si bien el desarrollo debería guiarse y conducirse principalmente a través de políticas públicas, el proceso de desarrollo depende de las contribuciones de todas las organizaciones. La participación activa de la comunidad ayuda a contribuir, a escala local, al logro de estos objetivos.

La Declaración de Río sobre Medio Ambiente y Desarrollo [158] introdujo la Agenda 21, que constituye un proceso para el desarrollo de un plan de acción exhaustivo que pueda implementarse por la organización a escala local, en cada área en la que las actividades humanas impactan en la sociedad y el medio ambiente.

Recuadro 13 — Objetivos de Desarrollo del Milenio

Los Objetivos de Desarrollo del Milenio, ODM (*MDG*, por sus siglas en inglés) [153] son ocho objetivos que se deberían alcanzar para el año 2015, que responden a los desafíos de desarrollo más importantes a escala mundial. Los ODM están basados en las acciones y objetivos contenidos en la Declaración del Milenio.

Los ocho ODM son:

1. Erradicar la pobreza extrema y el hambre
2. Lograr la enseñanza primaria universal
3. Promover la igualdad entre los sexos y el empoderamiento de la mujer
4. Reducir la mortalidad infantil
5. Mejorar la salud materna
6. Combatir el VIH/SIDA, la malaria y otras enfermedades
7. Garantizar la sostenibilidad del medio ambiente
8. Fomentar una alianza mundial para el desarrollo

Los ODM se desglosan en 18 objetivos cuantificables que se miden a través de 48 indicadores.

Una organización debería considerar apoyar políticas públicas relacionadas cuando se involucra con la comunidad. Esto podría ofrecer oportunidades para maximizar los resultados deseados que promuevan el desarrollo sostenible, a través de una visión compartida y un entendimiento común de las prioridades y alianzas para el desarrollo.

A menudo, las organizaciones crean alianzas y se asocian con otros para defender y promover sus propios intereses. No obstante, estas asociaciones deberían representar los intereses de sus miembros sobre la base del respeto al derecho de otros grupos e individuos a hacer lo mismo, y siempre deberían operar de una manera que fomentara el respeto al principio de legalidad y los procesos democráticos.

Antes de decidir sobre el enfoque a dar a la participación activa y el desarrollo de la comunidad, una organización debería investigar sus impactos potenciales en la comunidad y planificar las formas de mitigar los impactos negativos y optimizar los impactos positivos.

Cuando desarrolle planes para la participación activa y el desarrollo de la comunidad, una organización debería buscar oportunidades para involucrarse con una amplia gama de partes interesadas (véanse los apartados 4.5, 5.3 y el capítulo 7). Adicionalmente, es importante identificar, consultar y, cuando sea posible, apoyar a los grupos vulnerables, marginados, discriminados o insuficientemente representados.

Las áreas más importantes para la participación activa y el desarrollo de la comunidad dependerán de cada comunidad en particular y del conocimiento único, de los recursos y de la capacidad que cada organización aporte a la comunidad.

Algunas actividades de una organización podrían estar explícitamente orientadas a contribuir al desarrollo de la comunidad; otras podrían dirigirse a propósitos privados, pero promover indirectamente el desarrollo general.

Al integrar el concepto de participación activa de la comunidad dentro de las decisiones y actividades de la organización, una organización puede minimizar o evitar los impactos negativos y maximizar los beneficios de dichas actividades y del desarrollo sostenible dentro de la comunidad. Una organización puede usar el conjunto de sus habilidades intrínsecas para lograr la participación activa de la comunidad (véase el recuadro 14).

Recuadro 14 — Contribución al desarrollo de la comunidad a través de las actividades fundamentales de una organización

Algunos ejemplos de la forma en que las actividades fundamentales de una organización pueden contribuir al desarrollo de la comunidad incluyen:

- una empresa que vende equipos agrícolas podría proporcionar formación técnica agrícola;
- una compañía que planea construir una carretera de acceso, podría involucrar a la comunidad en la fase de planificación para identificar la manera de construir la carretera que satisficiera también las necesidades de la comunidad (por ejemplo, proporcionando acceso a los agricultores locales);
- los sindicatos podrían usar su red de miembros para divulgar información acerca de buenas prácticas en materia de salud en la comunidad en general;
- una industria que es intensiva en el uso del agua y que construye una planta purificadora de agua para cubrir sus propias necesidades, podría también proporcionar agua potable a la comunidad local;
- una asociación de protección ambiental que opera en un área remota podría comprar los suministros que necesita para sus actividades al comercio y productores locales, y
- un club recreativo podría permitir el uso de sus instalaciones para actividades educativas a grupos de adultos analfabetos de la comunidad circundante.

Una organización podría tener que enfrentarse a crisis humanitarias u otras circunstancias que amenacen con perturbar la vida de la comunidad, agravar los problemas sociales y económicos de la comunidad e incluso incrementar el riesgo de abusos de los derechos humanos (véase el apartado 6.3.4). Ejemplos de dichas situaciones incluyen emergencias de seguridad alimentaria, desastres naturales como inundaciones, sequías, tsunamis y terremotos, desplazamientos de población y conflictos armados.

Las organizaciones que tengan actividades, socios u otras partes interesadas en un área afectada deberían considerar la posibilidad de contribuir a mitigar dichas situaciones, o hacerlo por razones meramente humanitarias. Las organizaciones pueden contribuir de muchas formas, desde ayudar a aliviar el desastre hasta realizar esfuerzos en la reconstrucción. En cada caso, debería abordarse el sufrimiento humano, prestando especial atención a los más vulnerables en cada situación dada y en la población en general, como las mujeres y los niños. Deberían respetarse y apoyarse la dignidad y los derechos de todas las víctimas.

En situaciones de crisis es importante dar una respuesta coordinada, por lo que es importante trabajar con las autoridades públicas y, cuando sea aplicable, con organizaciones humanitarias internacionales y otras entidades adecuadas.

6.8.3 Asunto 1 sobre participación activa y desarrollo de la comunidad: participación activa de la comunidad

6.8.3.1 Descripción del asunto

La participación activa de la comunidad es la ayuda proactiva de una organización a la comunidad. Su objetivo es prevenir y resolver problemas, fomentando alianzas con organizaciones locales y partes interesadas, y aspirando a ser un buen ciudadano organizacional de la comunidad. No sustituye la necesidad de asumir responsabilidad por los impactos en la sociedad y el medio ambiente. Las organizaciones contribuyen a sus comunidades a través de su participación y apoyo en instituciones civiles, y mediante la participación activa en redes de grupos e individuos que constituyen la sociedad civil.

ISO 26000:2010(traducción oficial)

La participación activa de la comunidad ayuda también a que las organizaciones se familiaricen con las necesidades y prioridades de la comunidad, de manera que los esfuerzos de desarrollo de la organización y otros esfuerzos sean compatibles con los de la comunidad y la sociedad. Una organización puede involucrarse, por ejemplo, a través de la participación en foros establecidos por autoridades locales y asociaciones de residentes o mediante la creación de dichos foros.

Algunas comunidades tradicionales o indígenas, asociaciones de vecinos o redes de Internet se expresan sin constituir una “organización” formal. Una organización debería ser consciente de que existen muchos tipos de grupos, formales e informales, que pueden contribuir al desarrollo. Una organización debería respetar los derechos culturales, sociales y políticos de dichos grupos.

Es importante que las acciones para lograr la participación activa de la comunidad mantengan el respeto por el principio de legalidad y por los procesos de participación que respetan y tienen la debida consideración por los derechos y opiniones de otros para expresar y defender sus propios intereses.

6.8.3.2 Acciones y expectativas relacionadas

Una organización debería:

- consultar a los grupos representativos de la comunidad al determinar las prioridades de la inversión social y las actividades de desarrollo de la comunidad. Debería prestarse especial atención a los grupos vulnerables, discriminados, marginados, no representados e infrarrepresentados, e involucrarlos de una manera que pueda ayudarles a extender sus opciones y respetar sus derechos;
- consultar y dar cabida a comunidades, incluyendo los pueblos indígenas, en los términos y condiciones de desarrollo que les afecten. La consulta debería tener lugar con carácter previo al desarrollo y debería basarse en información completa, precisa y accesible [154];
- participar en asociaciones locales mientras sea posible y adecuado, con el objetivo de contribuir al bien público y a los objetivos de desarrollo de las comunidades;
- mantener relaciones transparentes con funcionarios del gobierno local y representantes políticos, sin sobornos o influencias indebidas;
- alentar y apoyar a los ciudadanos para que actúen como voluntarios en los servicios a la comunidad, y
- contribuir a la formulación de políticas y al establecimiento, implementación, seguimiento y evaluación de programas de desarrollo. Al hacerlo, una organización debería respetar y tener la debida consideración por los derechos y opiniones de otros para expresar y defender sus propios intereses.

6.8.4 Asunto 2 sobre participación activa y desarrollo de la comunidad: educación y cultura

6.8.4.1 Descripción del asunto

La educación y la cultura constituyen la base del desarrollo social y económico y son parte de la identidad de la comunidad. La preservación y la promoción de una cultura y la promoción de una educación, compatibles con el respeto a los derechos humanos tienen un impacto positivo sobre la cohesión social y el desarrollo [151].

6.8.4.2 Acciones y expectativas relacionadas

Una organización debería:

- promover y apoyar la educación en todos los niveles e involucrarse en acciones que mejoren la calidad de la educación y el acceso a la misma, promuevan el conocimiento local y ayuden a erradicar el analfabetismo;
- promover, en particular, las oportunidades de aprendizaje para grupos vulnerables o discriminados;
- alentar la incorporación de los niños a la educación formal y contribuir a la eliminación de los obstáculos que impidan que los niños puedan obtener una educación (como, por ejemplo, el trabajo infantil) [135];

ISO 26000:2010(traducción oficial)

- promover actividades culturales, cuando sea adecuado, reconocer y valorar las culturas locales y las tradiciones culturales, que sean coherentes con el principio de respeto a los derechos humanos. Las acciones para respaldar las actividades culturales que empoderan los grupos históricamente desfavorecidos son particularmente importantes como medio para combatir la discriminación;
- considerar facilitar la educación en materia de derechos humanos y aumentar la toma de conciencia sobre los mismos;
- ayudar a conservar y proteger el patrimonio cultural, especialmente en aquellos lugares donde las actividades de la organización ^[161]^[163]^[164] puedan tener un impacto sobre el mismo, y
- cuando sea adecuado, promover el uso del conocimiento tradicional y las tecnologías de las comunidades indígenas ^[75].

6.8.5 Asunto 3 sobre participación activa y desarrollo de la comunidad: creación de empleo y desarrollo de habilidades

6.8.5.1 Descripción del asunto

El empleo es un objetivo internacionalmente reconocido, en relación con el desarrollo económico y social. Con la creación de empleo, todas las organizaciones, grandes y pequeñas, pueden hacer una contribución a la reducción de la pobreza y la promoción del desarrollo económico y social. En la creación de empleo, los empleadores deberían tener en cuenta las orientaciones pertinentes ofrecidas en los apartados 6.3 y 6.4.

El desarrollo de habilidades es un componente esencial de la promoción del empleo y de la ayuda a las personas a garantizar trabajos decentes y productivos, y es primordial para el desarrollo económico y social.

6.8.5.2 Acciones y expectativas relacionadas

Una organización debería:

- analizar el impacto de sus decisiones de inversión sobre la creación de empleo y, cuando sea viable económicamente, puede realizar inversiones directas que alivien la pobreza, a través de la creación de empleo;
- considerar el impacto que tiene en el empleo la elección de una tecnología determinada y, cuando sea viable económicamente en el largo plazo, preferir tecnologías que maximicen las oportunidades de empleo;
- considerar el impacto que tienen las decisiones de subcontratación en la creación de empleo, tanto dentro de la organización que toma las decisiones, como dentro de las organizaciones externas que se ven afectadas por tales decisiones;
- considerar los beneficios de crear empleo directo, en lugar de utilizar acuerdos de trabajo temporal;
- considerar participar en programas nacionales y locales de desarrollo de habilidades, incluidos los programas de aprendizaje de oficios, programas centrados en grupos desfavorecidos concretos, programas permanentes de aprendizaje y esquemas de reconocimiento de habilidades y de certificación;
- considerar ayudar a desarrollar y mejorar programas de desarrollo de habilidades en la comunidad, cuando éstos sean inadecuados, posiblemente en alianza con otros miembros de la comunidad;
- prestar especial atención a los grupos vulnerables en materia de empleo y creación de capacidad, y
- considerar ayudar a promover las condiciones marco necesarias para la creación de empleo.

6.8.6 Asunto 4 sobre participación activa y desarrollo de la comunidad: desarrollo y acceso a la tecnología

6.8.6.1 Descripción del asunto

Para ayudar a avanzar en el desarrollo económico y social, las comunidades y sus miembros necesitan, entre otras cosas, un acceso completo y seguro a las tecnologías modernas. Las organizaciones pueden contribuir al desarrollo de las comunidades en las que operan aplicando conocimientos, habilidades y tecnologías especializadas, de una manera que promueva el desarrollo de los recursos humanos y la difusión de la tecnología.

Las tecnologías de la información y la comunicación caracterizan gran parte de la vida contemporánea y son una base fundamental para muchas actividades económicas. El acceso a la información es clave para superar las disparidades que existen entre países, regiones, generaciones, géneros, etc. Una organización puede contribuir a mejorar el acceso a estas tecnologías, a través de formación, alianzas y otras acciones.

6.8.6.2 Acciones y expectativas relacionadas

Una organización debería:

- considerar contribuir al desarrollo de tecnologías innovadoras que puedan ayudar a solucionar asuntos sociales y ambientales en las comunidades locales;
- considerar contribuir al desarrollo de tecnologías de bajo costo que se pueden replicar fácilmente y tengan un alto impacto positivo en la erradicación de la pobreza y el hambre;
- considerar, cuando sea viable económicamente, desarrollar las tecnologías y el conocimiento potenciales a escala local y tradicional, respetando al mismo tiempo los derechos de la comunidad a esos conocimientos y a esas tecnologías;
- considerar involucrarse en alianzas con organizaciones, tales como universidades o laboratorios de investigación, para mejorar el desarrollo científico y tecnológico con contrapartes de la comunidad local, y emplear para esta tarea a personal local ^[124], y
- adoptar prácticas que permitan la transferencia y la difusión tecnológica, cuando sea viable económicamente. Cuando sea aplicable, una organización debería establecer términos y condiciones razonables para licencias o transferencia tecnológica, con el fin de contribuir al desarrollo local. Debería tenerse en cuenta e incrementarse la capacidad de la comunidad para gestionar la tecnología.

6.8.7 Asunto 5 sobre participación activa y desarrollo de la comunidad: generación de riqueza e ingresos

6.8.7.1 Descripción del asunto

La competitividad y la diversidad de empresas y cooperativas son cruciales al generar riqueza en cualquier comunidad. Las organizaciones pueden ayudar a crear un entorno en el cual prospere el espíritu emprendedor, aportando a las comunidades beneficios duraderos. Las organizaciones pueden contribuir positivamente a la creación de ingresos y riqueza a través de programas que favorezcan el espíritu emprendedor, del desarrollo de proveedores locales, y del empleo para los miembros de la comunidad, así como a través de esfuerzos más amplios por fortalecer los recursos económicos y las relaciones sociales que faciliten el bienestar económico y social o generen beneficios para la comunidad. Además, ayudando a generar ingresos y riqueza en el ámbito local y promoviendo una distribución equilibrada de los beneficios económicos entre los miembros de la comunidad, las organizaciones pueden jugar un rol significativo en la reducción de la pobreza. Los programas de favorecimiento del espíritu emprendedor y las cooperativas orientadas a mujeres son particularmente importantes, ya que es ampliamente reconocido que el empoderamiento de las mujeres contribuye en gran medida al bienestar de la sociedad.

La generación de ingresos y riqueza también depende de una distribución justa de los beneficios de la actividad económica. Los gobiernos dependen de que las organizaciones cumplan con sus obligaciones de pago de impuestos para obtener ingresos que permitan abordar los asuntos críticos del desarrollo.

En muchas situaciones, el aislamiento físico, social y económico de las comunidades puede ser un obstáculo para su desarrollo. Las organizaciones pueden jugar un rol positivo en el desarrollo de las comunidades mediante la integración de la población, los grupos y organizaciones locales en sus actividades o en su cadena de valor. En este sentido, las consideraciones sobre el desarrollo de la comunidad pueden convertirse en parte integral de las actividades principales de la organización.

Una organización contribuye al desarrollo a través del cumplimiento de las leyes y regulaciones. En algunas circunstancias, el hecho de que los grupos de la comunidad no operen dentro del marco jurídico previsto es consecuencia de las condiciones de pobreza o desarrollo. En esas circunstancias, una organización involucrada con grupos que operan fuera del marco legal, debería orientarse a disminuir la pobreza y promover el desarrollo. La organización también debería tratar de crear oportunidades que permitan a esos grupos lograr mayor cumplimiento, y finalmente un cumplimiento total de la ley, especialmente en lo concerniente a las relaciones económicas.

6.8.7.2 Expectativas y acciones relacionadas

ISO 26000:2010(traducción oficial)

Una organización debería:

- considerar el impacto económico y social de entrar en una comunidad o de salir de ella, incluyendo los impactos en los recursos básicos necesarios para el desarrollo sostenible de la comunidad;
- considerar apoyar iniciativas adecuadas para estimular la diversificación de la actividad económica existente en la comunidad;
- considerar dar preferencia a los productos y servicios de los proveedores locales y contribuir a su desarrollo cuando sea posible;
- considerar llevar a cabo iniciativas para fortalecer las capacidades y oportunidades de los proveedores establecidos en el ámbito local para contribuir a cadenas de valor, prestando especial atención a los grupos desfavorecidos dentro de la comunidad;
- considerar ayudar a las organizaciones a operar dentro del marco jurídico apropiado;
- involucrarse en actividades económicas con organizaciones que, debido a niveles bajos de desarrollo, tengan dificultades para cumplir con las exigencias legales, sólo cuando:
 - el propósito sea abordar la pobreza;
 - las actividades de dichas organizaciones respeten los derechos humanos y exista una expectativa razonable de que dichas organizaciones vayan orientando sus actividades de forma coherente hacia el marco legal apropiado;
- considerar contribuir con programas y alianzas duraderos que apoyen a los miembros de la comunidad, en especial a las mujeres y demás grupos socialmente desfavorecidos y vulnerables, a establecer negocios y cooperativas, mejorar la productividad y promover el espíritu emprendedor. Dichos programas podrían, por ejemplo, proporcionar formación en planificación de negocios, marketing, normas de calidad exigidas para convertirse en proveedores, gestión y asistencia técnica, acceso a financiamiento y fomento de alianzas estratégicas;
- fomentar el uso eficiente de los recursos disponibles incluyendo el buen cuidado de los animales domésticos;
- considerar las vías adecuadas para hacer más fácilmente accesibles las oportunidades de adquisición para las organizaciones de la comunidad, incluyendo, por ejemplo, el fortalecimiento de la capacidad para cumplir con las especificaciones técnicas y haciendo que esté disponible la información sobre las oportunidades de adquisición;
- considerar el apoyo a organizaciones y personas que traen los productos y servicios necesarios para la comunidad, que pueden además generar empleo local, así como vínculos con mercados locales, regionales y urbanos, cuando sea beneficioso para el bienestar de la comunidad;
- considerar las vías adecuadas para ayudar al desarrollo de las asociaciones de emprendedores establecidas en la comunidad;
- cumplir con sus responsabilidades de pago de impuestos y proporcionar a las autoridades la información necesaria para determinar correctamente los impuestos correspondientes, y
- considerar contribuir a las jubilaciones y pensiones de los empleados.

6.8.8 Asunto 6 sobre participación activa y desarrollo de la comunidad: salud

6.8.8.1 Descripción del asunto

La salud constituye un elemento esencial de la vida en sociedad y es un derecho humano reconocido. Las amenazas a la salud pública pueden tener efectos graves sobre las comunidades y pueden entorpecer su desarrollo. Por tanto, todas las organizaciones, grandes y pequeñas, deberían respetar el derecho a la salud y deberían contribuir, dentro de sus posibilidades, y según sea adecuado, a la promoción de la salud, la prevención de amenazas para la salud y de enfermedades y la mitigación de cualquier daño a la comunidad (véanse también los apartados 6.4.6, 6.5 y 6.7.4). Esto podría incluir la participación en campañas de salud

ISO 26000:2010(traducción oficial)

pública. También deberían contribuir, cuando sea posible y adecuado, a mejorar el acceso a los servicios de salud, especialmente mediante el refuerzo y el apoyo a los servicios públicos. Incluso en países en los que es un rol del Estado proporcionar un sistema de salud pública, todas las organizaciones pueden considerar hacer una contribución a la salud en las comunidades. Una comunidad sana reduce la carga sobre el sector público y contribuye a tener un buen entorno económico y social para todas las organizaciones.

6.8.8.2 Acciones y expectativas relacionadas

Una organización debería:

- buscar eliminar los impactos negativos en la salud de cualquier proceso de producción, producto o servicio proporcionado por la organización;
- considerar promover la buena salud, por ejemplo, contribuyendo al acceso a medicamentos y vacunas y fomentando un estilo de vida saludable, incluidos el ejercicio y una buena nutrición, detectando de forma temprana las enfermedades, incrementando la toma de conciencia sobre métodos anticonceptivos y desincentivando el consumo de productos y sustancias perjudiciales para la salud. Se debería prestar especial atención a la nutrición infantil;
- considerar aumentar la toma de conciencia acerca de las amenazas para la salud y acerca de las principales enfermedades y su prevención, como el VIH/SIDA, el cáncer, las enfermedades cardíacas, la malaria, la tuberculosis y la obesidad, y
- considerar apoyar el acceso duradero y universal a servicios esenciales en materia de salud y a agua potable y servicios sanitarios adecuados, como medio para prevenir enfermedades.

6.8.9 Asunto 7 sobre la participación activa y desarrollo de la comunidad: inversión social

6.8.9.1 Descripción del asunto

La inversión social aparece cuando las organizaciones invierten sus recursos en iniciativas y programas orientados a mejorar aspectos sociales de la vida en comunidad. Los tipos de inversiones sociales podrían incluir proyectos relacionados con educación, formación, cultura, cuidado de la salud, generación de ingresos, desarrollo de infraestructuras, mejora del acceso a la información o cualquier otra actividad que promueva el desarrollo económico y social.

Al identificar oportunidades para la inversión social, una organización debería poner su contribución en línea con las necesidades y prioridades de las comunidades en las que la organización opera, teniendo en cuenta las prioridades establecidas por quienes hacen la política a nivel local y nacional. El intercambio de información, la realización de consultas y la negociación son herramientas útiles para tener un enfoque participativo al identificar e implementar la inversión social.

La inversión social no excluye la filantropía (por ejemplo, subsidios, voluntariado y donaciones). Las organizaciones deberían también fomentar la participación activa de la comunidad en el diseño y la implementación de proyectos, ya que puede ayudar a que los proyectos sobrevivan y prosperen cuando la organización deje de participar. Las inversiones sociales deberían priorizar proyectos que sean viables en el largo plazo y que contribuyan al desarrollo sostenible.

6.8.9.2 Acciones y expectativas relacionadas

Una organización debería:

- tener en cuenta la promoción del desarrollo de la comunidad al planificar los proyectos de inversión social. Todas las acciones deberían ampliar las oportunidades de los ciudadanos, por ejemplo, aumentando las adquisiciones y cualquier tipo de subcontratación, a nivel local, para apoyar el desarrollo local;
- evitar acciones que perpetúen la dependencia de la comunidad en las actividades filantrópicas de la organización, su continua presencia o apoyo;
- evaluar sus propias iniciativas existentes relacionadas con la comunidad e informar a la comunidad y las personas dentro de la organización e identificar donde se pueden hacer mejoras;
- considerar aliarse con otras organizaciones, incluidos el gobierno, las empresas o las ONG, con el fin de maximizar sinergias y hacer uso de recursos, conocimiento y habilidades complementarias, y

ISO 26000:2010(traducción oficial)

— considerar contribuir a programas que proporcionen acceso a alimentación y otros productos esenciales para los grupos vulnerables o discriminados y para personas con bajos ingresos, teniendo en cuenta la importancia de contribuir al incremento de sus capacidades, recursos y oportunidades.

7 Orientación sobre la integración de la responsabilidad social en toda la organización

7.1 Generalidades

Los capítulos previos de esta Norma Internacional han identificado los principios, materias fundamentales y asuntos de la responsabilidad social. Este capítulo proporciona orientación sobre cómo poner en práctica la responsabilidad social en una organización. En la mayoría de los casos, las organizaciones se pueden basar en sistemas, políticas, estructuras y redes de la organización existentes para poner en práctica la responsabilidad social, aunque algunas actividades probablemente tengan que ser enfocadas de manera diferente, o teniendo en cuenta un rango más amplio de factores.

Puede que algunas organizaciones ya hayan establecido técnicas para introducir nuevos enfoques en su toma de decisiones y sus actividades, así como sistemas eficaces de comunicación y revisión interna. Otras puede que tengan sistemas menos desarrollados para la gobernanza de la organización u otros aspectos de la responsabilidad social. La siguiente orientación pretende ayudar a todas las organizaciones, cualquiera que sea su punto de inicio, a integrar la responsabilidad social dentro de su manera de operar (véase la Figura 4).



Figura 4 — Integración de la responsabilidad social en toda la organización

7.2 Relación de las características de una organización con la responsabilidad social

Con el fin de proporcionar una base fundamentada para integrar la responsabilidad social en toda la organización, es útil para la organización determinar la manera en que sus características clave se relacionan con la responsabilidad social (véase el capítulo 5). Esta revisión también será de ayuda cuando se determinen los asuntos pertinentes de responsabilidad social, dentro de cada materia fundamental y cuando se identifiquen las partes interesadas de la organización. La revisión debería incluir, cuando sea adecuado, factores como:

ISO 26000:2010(traducción oficial)

- el tipo, el propósito, la naturaleza de las operaciones, y el tamaño, de la organización;
- las localizaciones en las que la organización opera, incluyendo:
 - si existe un marco legal fuerte que regule muchas de las decisiones y actividades relacionadas con la responsabilidad social, y
 - características sociales, ambientales y económicas de las áreas de operación;
- cualquier información sobre el desempeño histórico de la organización en materia de responsabilidad social;
- características de la mano de obra o de los empleados de la organización, incluyendo el trabajo contratado;
- organizaciones sectoriales en las que participa la organización, incluyendo:
 - las actividades relacionadas con la responsabilidad social llevadas a cabo por dichas organizaciones, y
 - los códigos u otros requisitos relacionados con la responsabilidad social promovidos por dichas organizaciones;
- la misión, la visión, los valores, los principios y el código de conducta de la propios de la organización;
- las inquietudes de las partes interesadas internas y externas pertinentes para la responsabilidad social;
- estructuras para la toma de decisiones en la organización y naturaleza de la toma de decisiones; y
- la cadena de valor de la organización.

También es importante para una organización tomar conciencia de las actitudes actuales, nivel de compromiso y comprensión de la responsabilidad social por parte de sus líderes. Una comprensión a fondo de los principios, materias fundamentales y beneficios de la responsabilidad social ayudarán mucho a la integración de la responsabilidad social en toda la organización y su esfera de influencia.

7.3 Comprender la responsabilidad social de una organización

7.3.1 Debida diligencia

En el contexto de la responsabilidad social, la debida diligencia, es un proceso exhaustivo y proactivo llevado a cabo para identificar los impactos negativos sociales, ambientales y económicos, reales y potenciales, de las decisiones y actividades de una organización, con el propósito de evitar y mitigar dichos impactos.

La debida diligencia podría implicar, además, influir en el comportamiento de otros, en los casos en los que resulten ser la causa de violaciones de los derechos humanos o de otras violaciones en las que podría estar implicada la organización.

En cualquier proceso de debida diligencia, una organización debería considerar el contexto del país en el que opera o en el que se realizan sus actividades; los impactos potenciales y reales de sus propias actividades; y el potencial de consecuencias negativas que se derivan de las acciones de otras entidades o personas cuyas actividades están significativamente vinculadas a las de la organización.

Los siguientes componentes deberían incluirse en un proceso de debida diligencia, de manera acorde al tamaño y a las circunstancias de la organización:

- políticas de la organización relacionadas con la materia fundamental pertinente, que aporten orientación significativa a aquellos dentro de la organización y a aquellos que están estrechamente vinculados con la organización;

ISO 26000:2010(traducción oficial)

- medios para evaluar la manera en que las actividades existentes y las propuestas podrían afectar las metas de dichas políticas;
- medios para integrar las materias fundamentales de la responsabilidad social en toda la organización;
- medios para el seguimiento del desempeño en el tiempo, para tener la capacidad de realizar los ajustes necesarios en las prioridades y en el enfoque, y
- acciones adecuadas para tratar los impactos negativos de sus decisiones y actividades.

Al identificar las áreas potenciales de actuación, una organización debería esforzarse por comprender mejor los desafíos y dilemas desde la perspectiva de los individuos y grupos potencialmente perjudicados.

Además de esta autoevaluación, una organización podría encontrar que, en algunos casos, es posible y adecuado, tratar de influir en el comportamiento de otras entidades con el fin de mejorar su desempeño en materia de responsabilidad social, especialmente en aquellas con las que sostiene vínculos estrechos o en las que la organización considera que los asuntos son particularmente urgentes o pertinentes para su situación. A medida que una organización gana experiencia en el área de la mejora del desempeño en materia de responsabilidad social, podría crecer en su capacidad y voluntad de intervenir con otras entidades para defender este objetivo.

7.3.2 Determinar la pertinencia e importancia de las materias fundamentales y los asuntos para una organización

7.3.2.1 Determinar la pertinencia

Todas las materias fundamentales, pero no todos los asuntos, son pertinentes para cada organización. Una organización debería revisar todas las materias fundamentales con el fin de identificar qué asuntos son pertinentes. Para comenzar el proceso de identificación, cuando sea adecuado, una organización debería:

- listar la totalidad de sus actividades;
- identificar a sus partes interesadas (véase el apartado 5.3);
- identificar las actividades de la propia organización y de las organizaciones que están dentro de su esfera de influencia. Las decisiones y actividades de los proveedores y contratistas pueden tener un impacto en la responsabilidad social de la organización;
- determinar las materias fundamentales y los asuntos que puedan surgir cuando la organización y, otros dentro de su esfera de influencia y/o la cadena de valor, lleven a cabo estas actividades, teniendo en cuenta toda la legislación aplicable;
- analizar la variedad de formas en que las decisiones y actividades de la organización pueden causar un impacto en las partes interesadas y en el desarrollo sostenible;
- examinar las formas en las que las partes interesadas y los asuntos de responsabilidad social pueden impactar en las decisiones, actividades y planes de la organización, e
- identificar todos los asuntos de responsabilidad social que se relacionan con las actividades cotidianas y también los que surgen ocasionalmente bajo circunstancias muy específicas.

Aunque una organización crea que, por sí misma, puede comprender su responsabilidad social (véase el apartado 5.2.3), debería considerar, no obstante, involucrar a las partes interesadas en el proceso de identificación, para ampliar la perspectiva sobre las materias fundamentales y los asuntos. Sin embargo, es importante reconocer que hay asuntos que podrían ser pertinentes, incluso aunque las partes interesadas no los identifiquen.

En algunos casos, una organización podría asumir que porque opera en un área con leyes que abordan materias fundamentales de responsabilidad social, cumplir con la ley sería suficiente para asegurar que todos los aspectos pertinentes a dichas materias fundamentales se han abordado. Sin embargo, una revisión cuidadosa de las materias fundamentales y los asuntos del capítulo 6 podrían revelar que algunos asuntos pertinentes no están regulados o están cubiertos por regulaciones que no se hacen cumplir adecuadamente o que no son explícitas o suficientemente detalladas.

Incluso para materias fundamentales o asuntos cubiertos por la legislación, atender al espíritu de la ley podría en algunos casos involucrar una actuación que vaya más allá del simple cumplimiento. Por ejemplo,

ISO 26000:2010(traducción oficial)

aunque algunas leyes y regulaciones ambientales limiten las emisiones de contaminantes al aire o al agua a cantidades o niveles específicos, una organización debería utilizar las mejores prácticas para reducir aún más sus emisiones de contaminantes o cambiar los procesos que utiliza para eliminarlas completamente. Otros ejemplos: un colegio que voluntariamente decide reutilizar el agua de lluvia con fines sanitarios y un hospital que podría decidir no sólo cumplir con las leyes en relación con sus prácticas laborales, sino también emprender un programa especial para apoyar la conciliación de la vida familiar y laboral de su personal.

7.3.2.2 Determinación de la importancia

Una vez que la organización ha identificado un amplio rango de asuntos pertinentes respecto a sus decisiones y actividades, debería analizar cuidadosamente los asuntos identificados y desarrollar una serie de criterios para decidir qué asuntos son los más significativos y tienen mayor importancia para la organización. Esos posibles criterios incluyen:

- el alcance del impacto del asunto en las partes interesadas y en el desarrollo sostenible;
- los efectos potenciales que se derivan de actuar o de no actuar sobre el asunto;
- el nivel de preocupación de las partes interesadas sobre el asunto, y
- la identificación de las expectativas de la sociedad, respecto del comportamiento responsable en relación con estos impactos;

Los asuntos que, de forma general, se consideran importantes son el incumplimiento de la ley; la incoherencia con la normativa internacional de comportamiento; las potenciales violaciones de los derechos humanos; las prácticas que puedan poner en peligro la vida o la salud y las prácticas que puedan afectar gravemente al medio ambiente.

7.3.3 La esfera de influencia de una organización

7.3.3.1 Evaluación de la esfera de influencia de una organización

Una organización puede ejercer influencia desde fuentes tales como:

- **la propiedad y la gobernanza:** incluye la naturaleza y grado de propiedad o representación, si existe, en el organismo rector de una organización asociada;
- **la relación económica:** incluye la extensión de la relación económica y la importancia relativa de la relación para ambas organizaciones; que la relación sea más importante para una de las organizaciones puede hacer que la otra alcance mayor influencia;
- **la autoridad legal/política:** se basa, por ejemplo, en las disposiciones de los contratos legalmente vinculantes o en la existencia de un mandato legal que otorgue a la organización la capacidad de exigir ciertos comportamientos en otros; y
- **la opinión pública:** incluye la capacidad de la organización para influir sobre la opinión pública, y el impacto que la opinión pública tiene en aquellos en los que trata de influir.

La influencia de una organización podría depender de una serie de factores, incluidos la proximidad física, el alcance, la duración y la solidez de la relación.

7.3.3.2 Ejercicio de la influencia

Una organización puede ejercer su influencia sobre otros para aumentar los impactos positivos en el desarrollo sostenible, o para minimizar los impactos negativos, o ambas cosas. Al evaluar su esfera de influencia y determinar sus responsabilidades, una organización debería ejercer la debida diligencia. Algunos métodos para ejercer influencia son:

- establecer disposiciones contractuales o incentivos;
- declaraciones públicas emitidas por la organización;
- involucrarse con la comunidad, los líderes políticos y otras partes interesadas;

ISO 26000:2010(traducción oficial)

- tomar decisiones en materia de inversión;
- compartir conocimientos e información;
- realizar proyectos conjuntos;
- hacer *lobby* responsable y utilizar las relaciones con los medios de comunicación;
- promover las buenas prácticas; y
- formar alianzas con asociaciones sectoriales, organizaciones y otros.

Una organización debería tener en cuenta los aspectos ambientales, sociales y de gobernanza de la organización, así como la responsabilidad social de las organizaciones con las que mantiene o busca mantener una relación.

A través de sus decisiones y actividades, y de la información que proporciona a las partes interesadas sobre los motivos de estas decisiones y actividades, una organización puede influir en sus partes interesadas.

Al ejercer influencia, una organización siempre se debería guiar por el comportamiento ético y otros principios y prácticas de responsabilidad social (véanse los capítulos 4 y 5). Al ejercer su influencia, una organización, como primera medida, debería considerar involucrarse en un diálogo orientado a mejorar la toma de conciencia sobre la responsabilidad social y fomentar el comportamiento socialmente responsable. Si este diálogo no resulta eficaz, se deberían considerar medidas alternativas, tales como cambiar la naturaleza de la relación.

Cuando una organización tiene control *de facto* sobre otros, su responsabilidad de actuar puede ser similar a la responsabilidad que existe en circunstancias donde tiene un control formal. Control *de facto* hace referencia a las situaciones en las que una organización tiene la capacidad de dictar las decisiones y actividades de otra organización, incluso en el caso en el que no tenga autoridad legal o formal para hacerlo.

7.3.4 Establecer las prioridades para abordar los asuntos

Una organización debería determinar y comprometerse con sus prioridades para integrar la responsabilidad social en toda la organización y en sus prácticas cotidianas. Las prioridades deberían establecerse de entre los asuntos considerados significativos y pertinentes (véase el apartado 7.3.2). Las partes interesadas deberían participar activamente al identificar sus prioridades (véase el apartado 5.3). Es probable que las prioridades varíen con el paso del tiempo.

Las organizaciones deberían tener en cuenta las siguientes consideraciones al determinar si la acción con la que se va a abordar un asunto constituye una prioridad alta o no:

- el desempeño actual de la organización en relación con el cumplimiento de las leyes, las normas internacionales, la normativa internacional de comportamiento, el estado del arte y las mejores prácticas;
 - si el asunto puede afectar de forma significativa a la capacidad de la organización de cumplir los objetivos importantes;
 - el efecto potencial de la acción relacionada en comparación con los recursos necesarios para su implementación;
 - el plazo de tiempo para lograr los resultados deseados;
 - si puede haber implicaciones significativas de costo, si no se abordan rápidamente, y
 - la facilidad y la velocidad de implementación, que podrían influir en el aumento de la toma de conciencia y en la motivación a la acción en materia de responsabilidad social dentro de la organización.
- El orden de las prioridades es distinto entre las organizaciones.

Una organización, además de establecer prioridades para acciones inmediatas, puede establecerlas para considerar asuntos que son relevantes para decisiones y actividades que espera llevar a cabo en el futuro, tales como la construcción de un edificio, la incorporación de nuevo personal, la contratación de contratistas o la realización de actividades de recaudación de fondos. Las consideraciones sobre prioridades formarán parte de la planificación de estas futuras actividades.

Las prioridades se deberían revisar y actualizar a intervalos adecuados para la organización.

7.4 Prácticas para integrar la responsabilidad social en toda la organización

7.4.1 Aumentar la toma de conciencia y crear competencias para la responsabilidad social

Incorporar la responsabilidad social a cada aspecto de una organización implica compromiso y comprensión en todos los niveles de la organización. En los esfuerzos iniciales de una organización en relación con la responsabilidad social, la creación de toma de conciencia debería centrarse en el aumento de la comprensión de los diferentes aspectos de la responsabilidad social, incluidos los principios, materias fundamentales y asuntos.

El compromiso y la comprensión deberían comenzar por lo más alto de la organización. Comprender los beneficios de la responsabilidad social para la organización puede ser de gran importancia para obtener el compromiso de los líderes de la organización. Por tanto, se deberían realizar esfuerzos para hacer que los líderes de la organización comprendan a fondo las implicaciones y beneficios de la responsabilidad social. Algunos empleados y algunas partes de la organización podrán estar más interesados y dispuestos que otros a tomar acciones respecto de la responsabilidad social. Una organización podría encontrar útil enfocar los esfuerzos iniciales en las áreas más receptivas para demostrar lo que implica la responsabilidad social en la práctica.

Crear una cultura de responsabilidad social dentro de una organización podría llevar un amplio período de tiempo, pero proceder sistemáticamente y trabajar a partir de los valores y culturas existentes, ha sido eficaz en muchas organizaciones.

Crear la competencia para implementar prácticas de responsabilidad social podría implicar fortalecer o desarrollar habilidades en algunas áreas de actividad, como el involucramiento con las partes interesadas, y aumentar el conocimiento y comprensión sobre cómo aplicar las materias fundamentales. Los esfuerzos destinados a ello deberían aprovechar los conocimientos y las habilidades existentes entre las personas de la organización. Cuando sea adecuado, dichos esfuerzos también deberían incluir el desarrollo de competencias y la formación de directivos y trabajadores de la cadena de suministro. Podría ser útil para algunos asuntos proporcionar formación específica.

Para integrar la responsabilidad social de manera eficaz, una organización podría identificar la necesidad de introducir cambios en los procesos de toma de decisiones y gobernanza fomentando mayor libertad, autoridad y motivación para sugerir nuevos enfoques e ideas. Una organización también podría detectar que necesita mejorar sus herramientas para el seguimiento y medición de algunos aspectos de su desempeño. La educación y el aprendizaje continuo son fundamentales para incrementar la toma de conciencia y el desarrollo de competencias para la responsabilidad social. En ese sentido, la educación para el desarrollo sostenible marca una nueva dirección para empoderar a las personas para abordar los asuntos de responsabilidad social, motivándoles a dar la debida consideración a los valores que fomentan acciones enérgicas y proactivas [162].

7.4.2 Establecimiento del rumbo de una organización hacia la responsabilidad social

Las declaraciones y acciones de los líderes de la organización y los propósitos, aspiraciones, valores, ética y estrategias establecen el rumbo de la organización. Para que la responsabilidad social sea una parte importante y eficaz del funcionamiento de la organización, debería reflejarse en estos aspectos de la organización.

Una organización debería establecer su rumbo, convirtiendo la responsabilidad social en parte integral de sus políticas, cultura o, estrategias, estructuras y operaciones. Algunas de las formas en que puede hacer esto son:

- incluir las aspiraciones de la organización o en la declaración de su visión, referencias a la forma en la que espera que la responsabilidad social influya en sus actividades;
- incorporar en su propósito o declaración de misión referencias específicas, claras y concisas a los aspectos importantes de la responsabilidad social, incluyendo los principios y asuntos de responsabilidad social que ayuden a determinar la manera en que la organización opera;
- adoptar códigos escritos de conducta o ética que especifiquen el compromiso de la organización respecto a la responsabilidad social, traduciendo los principios y valores en declaraciones sobre lo que se considera

ISO 26000:2010(traducción oficial)

un comportamiento adecuado. Estos códigos deberían basarse en los principios de la responsabilidad social indicados en el capítulo 4 y en la orientación proporcionada en el capítulo 6;

- incluir la responsabilidad social como un elemento clave de la estrategia de la organización, mediante su integración en sistemas, políticas, procesos y comportamiento para la toma de decisiones, y
- convertir las prioridades de acción sobre materias fundamentales y los asuntos en objetivos alcanzables de la organización con estrategias, procesos y tiempos definidos. Los objetivos deberían ser específicos y medibles o verificables. Los aportes de las partes interesadas pueden constituir una valiosa ayuda en este proceso. Los planes detallados para el logro de objetivos, incluidas las responsabilidades, los plazos, los presupuestos y los efectos en otras actividades de la organización, deberían ser un elemento importante para el establecimiento de los objetivos y las estrategias para su logro.

7.4.3 Incorporación de la responsabilidad social dentro de la gobernanza, los sistemas y procedimientos de una organización

Un medio importante y eficaz de integrar la responsabilidad social en toda una organización es la gobernanza de la misma, sistema mediante el cual se toman e implementan las decisiones para lograr sus objetivos.

Una organización debería gestionar de forma cuidadosa y metódica sus propios impactos asociados con cada materia fundamental, y hacer seguimiento de los impactos de las organizaciones dentro de su esfera de influencia, para minimizar el riesgo de daño social y ambiental, así como maximizar las oportunidades y los impactos positivos. Cuando se tomen decisiones, incluyendo aquellas en relación con nuevas actividades, una organización debería considerar los posibles impactos de estas decisiones en las partes interesadas. Para ello, debería tener en cuenta las mejores maneras de minimizar los impactos negativos de sus actividades y aumentar los impactos positivos de su comportamiento en la sociedad y el medio ambiente. Los recursos y la planificación requerida para este propósito deberían tenerse en cuenta cuando se tomen las decisiones.

Una organización debería comprobar que los principios de responsabilidad social (véase el capítulo 4) se aplican en su gobernanza y se reflejan en su estructura y cultura. Debería revisar procedimientos y procesos a intervalos adecuados, para asegurarse de que están tomando en cuenta la responsabilidad social de la organización.

Algunos procedimientos útiles podrían incluir:

- asegurar que las prácticas de gestión establecidas reflejan y abordan la responsabilidad social de la organización;
- identificar las maneras en que los principios de la responsabilidad social, las materias fundamentales y los asuntos se aplican a las diversas partes de la organización;
- si resulta adecuado al tamaño y la naturaleza de la organización, establecer departamentos o grupos dentro de la organización para revisar y corregir los procedimientos operativos, para que sean coherentes con los principios y materias fundamentales de la responsabilidad social;
- tener en cuenta la responsabilidad social al llevar a cabo las operaciones de la organización, e
- incorporar la responsabilidad social en las prácticas relativas a las compras y a la inversión, la gestión de los recursos humanos y otras funciones de la organización.

Los valores y la cultura existentes en una organización pueden tener un efecto significativo en la facilidad y el ritmo con el que la responsabilidad social pueda ser completamente integrada en toda la organización. Para algunas organizaciones, donde los valores y la cultura ya están claramente alineados con aquellos de la responsabilidad social, el proceso de integración podría ser bastante sencillo. En otras, algunas partes de la organización podrían no reconocer los beneficios de la responsabilidad social y podrían ofrecer resistencia al cambio. Podría llegar a ser necesario un esfuerzo sistemático durante un período de tiempo extenso, para integrar un enfoque de responsabilidad social en esas áreas.

También es importante reconocer que el proceso de integrar la responsabilidad social en toda la organización no se lleva a cabo de inmediato ni al mismo ritmo para todas las materias fundamentales y los asuntos. Puede ser de ayuda desarrollar un plan para abordar algunos asuntos de responsabilidad social en el corto plazo y otros en un período más largo. Dicho plan debería ser realista y tener en cuenta las

ISO 26000:2010(traducción oficial)

capacidades de la organización, los recursos disponibles y la prioridad de los asuntos y acciones relacionadas (véase el apartado 7.3.4).

7.5 Comunicación sobre responsabilidad social

7.5.1 El papel de la comunicación en la responsabilidad social

Muchas de las prácticas relacionadas con la responsabilidad social involucrarán alguna forma de comunicación interna y externa. La comunicación es esencial para muchas funciones diferentes en la responsabilidad social, incluyendo:

- aumentar la toma de conciencia, tanto dentro, como fuera de la organización sobre sus estrategias y objetivos, planes, desempeño y retos en responsabilidad social;
- demostrar respeto por los principios de la responsabilidad social recogidos en el capítulo 4;
- ayudar a comprometerse y crear diálogo con las partes interesadas;
- abordar los requisitos legales y de otro tipo para divulgar información relacionada con la responsabilidad social;
- mostrar cómo la organización está cumpliendo sus compromisos sobre responsabilidad social y respondiendo a los intereses de las partes interesadas y las expectativas de la sociedad en general;
- facilitar información sobre los impactos de las actividades, productos y servicios de la organización, incluyendo detalles sobre cómo los impactos cambian con el tiempo;
- ayudar a involucrar y motivar a los empleados y a otros para apoyar las actividades de responsabilidad social de la organización;
- facilitar la comparación con organizaciones pares, lo que puede estimular mejoras en el desempeño sobre responsabilidad social, y
- aumentar la reputación de una organización por su actuación socialmente responsable, apertura, integridad y rendición de cuentas, para fortalecer la confianza de las partes interesadas en dicha organización.

7.5.2 Características de la información relacionada con la responsabilidad social

La información relacionada con la responsabilidad social debería ser:

- **completa:** la información debería abordar todas las actividades e impactos significativos relacionados con la responsabilidad social;
- **comprensible:** la información se debería proporcionar considerando los conocimientos y antecedentes culturales, sociales, educacionales y económicos de los destinatarios. Tanto el lenguaje utilizado, como la manera en que el material es presentado, incluyendo el cómo está organizado, debería ser accesible para las partes interesadas que se pretende que reciban la información;
- **receptiva:** la información debería responder a los intereses de las partes interesadas;
- **precisa:** la información debería contener datos correctos y proporcionar el detalle suficiente para que sea de utilidad y adecuada para su propósito;
- **equilibrada:** la información debería ser equilibrada y justa, y no omitir datos negativos concernientes a los impactos de las actividades de una organización;
- **oportuna:** la información no actualizada puede ser engañosa. Cuando la información describe actividades desarrolladas durante un período específico de tiempo, la identificación del período abarcado permitirá a las partes interesadas comparar el desempeño actual de la organización con el anterior, y con el de otras organizaciones, y

ISO 26000:2010(traducción oficial)

— **accesible:** la información sobre asuntos específicos debería estar disponible para las partes interesadas afectadas.

7.5.3 Tipos de comunicación sobre responsabilidad social

Existen muchos tipos de comunicación relacionados con la responsabilidad social. Algunos ejemplos incluyen:

- reuniones y conversaciones con partes interesadas;
- comunicación con partes interesadas en asuntos específicos o proyectos de responsabilidad social. Cuando sea posible y adecuado, dicha comunicación debería involucrar el diálogo con las partes interesadas;
- comunicación entre la dirección y empleados o miembros de la organización para elevar la toma de conciencia general y el apoyo a la responsabilidad social y las actividades relacionadas. Dicha comunicación generalmente es más eficaz cuando incluye diálogo;
- actividades en equipo enfocadas a la integración de la responsabilidad social en toda la organización;
- comunicación con las partes interesadas en lo que concierne a reclamaciones sobre la responsabilidad social relacionadas con las actividades de la organización. Estas reclamaciones pueden verificarse mediante una revisión y aseguramiento internos. Para aumentar la credibilidad estas reclamaciones podrían ser verificadas por un aseguramiento externo. Cuando sea adecuado, las comunicaciones deberían proporcionar oportunidades para la retroalimentación por las partes interesadas;
- comunicación con los proveedores acerca de los requisitos de responsabilidad social asociados a las adquisiciones;
- comunicación al público acerca de las emergencias que tienen consecuencias para la responsabilidad social. Antes de las emergencias, la comunicación debería pretender aumentar la toma de conciencia y la preparación. Durante las emergencias, debería mantener informadas a las partes interesadas y proporcionar información sobre las acciones adecuadas;
- comunicación relacionada con los productos, como las etiquetas, información del producto y otra información para el consumidor. Las oportunidades para la retroalimentación pueden mejorar esta forma de comunicación;
- artículos sobre aspectos de responsabilidad social en revistas o boletines dirigidos a las organizaciones pares;
- anuncios u otras declaraciones públicas para promover algún aspecto de la responsabilidad social;
- presentaciones a los organismos gubernamentales o encuestas públicas, y
- presentación periódica de informes públicos, con oportunidades de retroalimentación por las partes interesadas (véase el recuadro 15).

En comunicación se pueden utilizar muchos métodos y medios. Entre otros están las reuniones, eventos públicos, foros, informes, boletines, revistas, póster, anuncios publicitarios, cartas, correo de voz, presentaciones en vivo, video, sitios *web*, *podcasts* (transmisiones de audio a través de la *web*), *blogs* (foros de discusión en la *web*), material adjunto en productos y etiquetas. También es posible comunicar a través de los medios de difusión, mediante comunicados de prensa, entrevistas, editoriales y artículos.

Recuadro 15 — Informes sobre responsabilidad social

Una organización debería, a intervalos adecuados, informar a las partes interesadas afectadas sobre su desempeño en responsabilidad social. Un número creciente de organizaciones informan periódicamente a las partes interesadas acerca de su desempeño relacionado con la responsabilidad social. Los informes a las partes interesadas se pueden hacer de muchas maneras diferentes, incluyendo reuniones con ellas, cartas describiendo las actividades de la organización en materia de responsabilidad social durante un período definido, información en el sitio web e informes periódicos sobre responsabilidad social.

En la información a las partes interesadas, una organización debería incluir información acerca de sus objetivos y desempeño en las materias fundamentales y asuntos pertinentes de la responsabilidad social. Debería describir cómo y cuándo las partes interesadas han estado involucradas en la información sobre responsabilidad social de la organización.

La organización debería proporcionar una imagen justa y completa de su desempeño en responsabilidad social, incluyendo los logros y las dificultades y la forma en la cual las dificultades serán abordadas.

Una organización podría elegir informar en un mismo momento sobre todas sus actividades en conjunto, o informar separadamente respecto de una localización o sitio en particular. Los grupos de comunidades, en general, consideran que los informes más pequeños, para un lugar específico, son más útiles que los informes de las organizaciones completas.

La publicación de un informe de responsabilidad social puede ser un aspecto valioso de las actividades de responsabilidad social de una organización. Al preparar un informe de responsabilidad social, la organización debería tomar en cuenta lo siguiente:

- el alcance y escala del informe deberían ser adecuados al tamaño y naturaleza de la organización;
- el nivel de detalle podría reflejar el grado de experiencia de la organización con ese informe. En algunos casos, las organizaciones comienzan sus esfuerzos con informes limitados, que cubren solo algunos temas claves, y en años siguientes, expande la cobertura en la medida en que ganan experiencia y tienen suficientes datos sobre los cuáles basar un informe de mayor alcance;
- el informe debería describir cómo la organización decidió qué asuntos incluir en el informe y la forma en la que tales asuntos serían abordados;
- el informe debería presentar las metas, el desempeño operativo, los productos y los servicios de la organización en el contexto del desarrollo sostenible, y
- un informe se puede elaborar de muchas formas, dependiendo de la naturaleza de la organización y las necesidades de las partes interesadas. Esto podría incluir la publicación electrónica de un informe, versiones interactivas en la web o copias impresas. También podría ser un documento independiente o parte del informe anual de una organización.

Se puede encontrar información adicional sobre la elaboración de informes de responsabilidad social en las iniciativas y herramientas sobre este tema, ya sea a escala mundial, nacional o sectorial, del Anexo A (véase también el apartado 7.8 para recibir orientación sobre las iniciativas de evaluación para la responsabilidad social).

7.5.4 Diálogo con las partes interesadas respecto a la comunicación sobre responsabilidad social

A través del diálogo con las partes interesadas, una organización se puede beneficiar de recibir e intercambiar información directa sobre las perspectivas de aquellas. Una organización debería impulsar el diálogo con las partes interesadas para:

- evaluar la idoneidad y eficacia del contenido, medio, frecuencia y alcance de la comunicación, de modo que pueda mejorarla si fuese necesario;
- establecer prioridades para el contenido de las comunicaciones futuras;
- obtener verificación por las partes interesadas de la información dada si se utiliza este enfoque de verificación, e
- identificar las mejores prácticas.

7.6 Aumentar la credibilidad en materia de responsabilidad social

7.6.1 Métodos para aumentar la credibilidad

Hay varias formas mediante las que una organización establece su credibilidad. Una de ellas, es el involucramiento con las partes interesadas, que implica el diálogo con ellas, y que constituye un medio importante para aumentar la confianza en que se han comprendido los intereses e intenciones de todos los participantes. Este diálogo puede crear confianza y aumentar la credibilidad. El involucramiento con las

ISO 26000:2010(traducción oficial)

partes interesadas puede ser la base para implicarlas en la verificación de las declaraciones que la organización haga concernientes a su desempeño. La organización y las partes interesadas pueden adoptar las medidas necesarias para que sean éstas quienes revisen periódicamente, o hagan el seguimiento de aspectos del desempeño de la organización.

La credibilidad en relación con ciertos asuntos puede algunas veces verse aumentada a través de la participación en esquemas de certificación específicos. Se han desarrollado iniciativas para certificar la seguridad de un producto o para certificar los procesos y productos en cuanto a su impacto ambiental, prácticas laborales y otros aspectos de la responsabilidad social. Estos esquemas deberían ser independientes y creíbles por sí mismos. En algunas situaciones, las organizaciones involucran a partes independientes en sus actividades para proporcionar credibilidad. Un ejemplo de esto es la creación de comités asesores o comités de revisión, formados por personas que son seleccionadas porque son creíbles.

Las organizaciones, a veces, se unen a asociaciones de organizaciones pares para promover un comportamiento responsable dentro de su área de actividad, o dentro de sus respectivas comunidades. Las organizaciones podrían aumentar su credibilidad estableciendo los compromisos pertinentes en relación con sus impactos, emprendiendo las acciones adecuadas y evaluando el desempeño y comunicando el progreso realizado y las deficiencias.

7.6.2 Aumentar la credibilidad de los informes y declaraciones acerca de la responsabilidad social

Existen muchas formas de aumentar la credibilidad de los informes y declaraciones acerca de la responsabilidad social. Éstas incluyen:

- hacer informes sobre el desempeño en responsabilidad social que sean comparables, tanto en el tiempo como con informes hechos por organizaciones pares, reconociendo que la naturaleza del informe dependerá del tipo, tamaño y capacidad de la organización;
- proporcionar una breve explicación de por qué no se cubren algunos puntos, para mostrar que la organización ha hecho esfuerzos para cubrir todos los temas importantes;
- usar un proceso de verificación riguroso y responsable, en el que los datos y la información provengan de una fuente fiable que permita verificar la exactitud de los mismos;
- utilizar la ayuda de un individuo o individuos independientes al proceso de preparación del informe, ya sea dentro de la organización o fuera de ella, para desarrollar el proceso de verificación;
- publicar como parte del informe una declaración que acredite su verificación;
- hacer uso de las partes interesadas para proporcionar una declaración de que el informe refleja los asuntos pertinentes y significativos de la organización, que responde a las necesidades de las partes interesadas y que ofrece una cobertura completa de los asuntos abordados;
- tomar medidas adicionales para ser transparente proporcionando información de un tipo y de forma que pueda ser fácilmente verificada por otros. Por ejemplo, en lugar de presentar solo las estadísticas concernientes al desempeño, una organización también puede dar detalle sobre las fuentes de información y los procesos utilizados para elaborar las estadísticas. En algunos casos, una organización puede aumentar la credibilidad de sus declaraciones sobre la cadena de suministro, presentando una lista de los lugares donde se realizan las actividades, e
- informar conforme a las directrices para la presentación de informes de una organización externa.

7.6.3 Resolución de conflictos o desacuerdos entre una organización y sus partes interesadas

En el curso de sus actividades de responsabilidad social, una organización podría encontrarse con conflictos o desacuerdos de partes interesadas individuales o grupos de partes interesadas. Se pueden encontrar ejemplos concretos de tipos de conflicto y mecanismos para afrontarlos en el contexto de los derechos humanos (véase el apartado 6.3.6) y de los asuntos de consumidores (véase el apartado 6.7.6). Asimismo, en los convenios laborales se incluyen a menudo métodos formales para resolver conflictos o desacuerdos.

Una organización debería desarrollar mecanismos para resolver conflictos o desacuerdos con las partes interesadas, adecuados al tipo de conflicto o desacuerdo y útiles para las partes interesadas que se ven afectadas. Algunos de estos mecanismos podrían incluir:

- conversaciones directas con las partes interesadas que se ven afectadas;

ISO 26000:2010(traducción oficial)

- entrega de información escrita para abordar los malentendidos;
- foros donde las partes interesadas y la organización pueden presentar sus puntos de vista y buscar soluciones;
- procedimientos para la gestión de quejas formales;
- procedimientos de mediación o arbitraje;
- sistemas que generen informes de irregularidades sin temor a represalias, y
- otro tipo de procedimientos de resolución de reclamaciones.

Una organización debería tener a disposición de las partes interesadas, información detallada sobre los procedimientos disponibles para resolver conflictos y desacuerdos. Estos procedimientos deberían ser equitativos y transparentes. Información más específica sobre los procedimientos relacionados con los derechos humanos y los asuntos de consumidores se describen bajo estas materias fundamentales en el capítulo 6.

7.7 Revisión y mejora de las acciones y prácticas de una organización en materia de responsabilidad social

7.7.1 Generalidades

Un desempeño eficaz de la responsabilidad social depende en parte del compromiso, de la cuidadosa supervisión, evaluación y revisión de las actividades emprendidas, los progresos realizados, la consecución de los objetivos identificados, los recursos utilizados y otros aspectos de los esfuerzos de la organización.

El seguimiento continuado o la vigilancia de actividades relacionadas con la responsabilidad social busca, principalmente, asegurar que las actividades se están llevando a cabo como se pretendía, identificar cualquier crisis o la ocurrencia de algo fuera de lo común, y realizar modificaciones en la forma en que se están haciendo las cosas.

La revisión del desempeño, a intervalos adecuados, se podría utilizar para determinar los progresos en responsabilidad social, ayudar a mantener programas bien orientados, identificar áreas que necesitan cambios y contribuir a mejorar el desempeño. Las partes interesadas pueden jugar un rol importante en la revisión del desempeño de la responsabilidad social de una organización.

Además de revisar las actividades actuales, una organización también debería mantenerse informada sobre los cambios en las condiciones o expectativas, modificaciones legales o regulatorias que afecten a la responsabilidad social y nuevas oportunidades para mejorar sus esfuerzos en la materia. Este apartado identifica algunas técnicas que las organizaciones pueden utilizar para hacer seguimiento, revisar y mejorar su desempeño de la responsabilidad social.

7.7.2 Seguimiento de actividades sobre responsabilidad social

Para tener confianza en la eficacia y eficiencia con las que la responsabilidad social se está poniendo en práctica por todas las partes de la organización, es importante hacer un seguimiento del desempeño actual de las actividades relacionadas con las materias fundamentales y los asuntos pertinentes. Evidentemente, el grado de esfuerzo variará según el alcance de las materias fundamentales que se tratan, el tamaño y la naturaleza de la organización y otros factores.

Al tomar decisiones acerca de las actividades sobre las que se debe hacer seguimiento, una organización debería centrarse en aquellas que sean importantes y plantear los resultados del seguimiento de una manera fácil de comprender, fiable, oportuna y que responda a las inquietudes de las partes interesadas.

Se pueden utilizar muchos métodos para hacer el seguimiento del desempeño en responsabilidad social, incluyendo las revisiones a intervalos adecuados, las evaluaciones comparadas y la obtención de retroalimentación de las partes interesadas. A menudo, las organizaciones pueden obtener ideas para sus programas, comparando sus características y desempeño con las actividades de otras organizaciones.

Dichas comparaciones podrían focalizarse en las acciones relacionadas con materias fundamentales específicas o en enfoques más amplios para integrar la responsabilidad social en toda la organización.

ISO 26000:2010(traducción oficial)

Uno de los métodos más comunes es la medición a través de indicadores. Un indicador proporciona información cualitativa o cuantitativa comparable sobre resultados o consecuencias, asociados a la organización y muestra los cambios que se producen con el paso del tiempo. Los indicadores pueden utilizarse, por ejemplo, para hacer seguimiento o evaluar el logro de los objetivos del proyecto a lo largo del tiempo. Deberían ser claros, informativos, prácticos, comparables, precisos, creíbles y fiables. En muchas referencias sobre responsabilidad social y sostenibilidad existe amplia información complementaria sobre la selección y el uso de indicadores.

Aunque el uso de indicadores que generan resultados cuantitativos es relativamente simple, podrían no ser suficientes para todos los aspectos de la responsabilidad social. En el área de los derechos humanos, por ejemplo, la visión de hombres y mujeres sobre si los tratan en forma justa o no, puede ser más significativa que los indicadores cuantitativos sobre discriminación. Los indicadores cuantitativos relacionados con los resultados de encuestas o de discusiones con grupos focales podrían complementarse con indicadores cualitativos que describan puntos de vista, tendencias, condiciones o estatus. También es importante reconocer que la responsabilidad social es algo más que logros específicos en la medición de actividades, como la reducción de la contaminación y las respuestas a las quejas. Debido a que la responsabilidad social está basada en valores, aplicación de principios y actitudes de responsabilidad social, el seguimiento puede incluir enfoques más subjetivos, tales como entrevistas, la observación y otras técnicas para evaluar el comportamiento y los compromisos.

7.7.3 Revisión del progreso y el desempeño de una organización en responsabilidad social

Adicionalmente a la supervisión y seguimiento rutinarios de las actividades relacionadas con la responsabilidad social, una organización debería llevar a cabo revisiones a intervalos adecuados para determinar su desempeño frente a sus metas y objetivos en responsabilidad social, y para identificar cambios necesarios en los programas y procedimientos.

Estas revisiones normalmente suponen la comparación del desempeño en todas las materias fundamentales de la responsabilidad social, con los resultados obtenidos en revisiones anteriores para determinar el progreso y medir el logro frente a los objetivos y metas. También deberían incluir un examen de los aspectos del desempeño que se miden con menos facilidad, como las actitudes frente a la responsabilidad social, la integración de la responsabilidad social en toda la organización y la adhesión a principios, declaraciones de valor y prácticas. La participación de las partes interesadas puede ser valiosa en dichas revisiones.

Algunos tipos de preguntas que se pueden hacer durante las revisiones incluyen:

- ¿se lograron los objetivos y metas tal y como se habían previsto?
- ¿las estrategias y los procesos eran apropiados para los objetivos?
- ¿qué funcionó y por qué? ¿qué no funcionó y por qué?
- ¿fueron adecuados los objetivos?
- ¿qué se podría haber hecho mejor?
- ¿todas las personas pertinentes están involucradas?

Basándose en los resultados de sus revisiones, una organización debería identificar los cambios a sus programas que podrían solucionar cualquier deficiencia y aportar mejoras en el desempeño de la responsabilidad social.

7.7.4 Aumento de la fiabilidad de la recopilación y gestión de los datos y de la información

Aquellas organizaciones que tienen que proporcionar información sobre su desempeño al gobierno, a organizaciones no gubernamentales, a otras organizaciones, o al público, o para mantener bases de datos con información confidencial pueden aumentar la confianza en sus sistemas de recopilación y gestión de datos mediante revisiones detalladas de los mismos. El objetivo de dichas revisiones debería ser:

- aumentar la confianza de una organización en que los datos que entrega a otros son exactos;
- mejorar la credibilidad sobre los datos y la información, y
- confirmar la fiabilidad de los sistemas para proteger la seguridad y la privacidad de los datos, cuando sea pertinente.

Estas detalladas revisiones podrían responder a exigencias legales o de otro tipo que establezcan la publicación de datos sobre emisiones de gases de efecto invernadero o contaminantes; la exigencia de proporcionar datos de los programas a los financiadores o departamentos de supervisión; las condiciones de licencias o permisos ambientales e inquietudes acerca de la protección de información privada, como datos financieros, médicos o personales.

Como parte de dichas revisiones, los grupos o personas independientes, ya sean internos o externos a la organización, deberían examinar las maneras de recopilar, registrar o almacenar datos que la organización maneja y utiliza. Las revisiones pueden ayudar a identificar las vulnerabilidades en la recopilación de datos y en los sistemas de gestión, que podrían permitir que los datos se contaminaran por errores, o el acceso a individuos no autorizados. El resultado de las revisiones puede ayudar a la organización a fortalecer y mejorar sus sistemas. La exactitud y fiabilidad de los datos puede mejorar también a través de una buena formación de los recopiladores de datos, una clara rendición de cuentas para la exactitud de los datos, retroalimentación directa a los individuos que cometan errores y procesos de calidad de datos que comparen la información dada sobre datos con la del pasado y con situaciones similares.

7.7.5 Mejora del desempeño

En base a revisiones periódicas, u a otros intervalos adecuados, una organización debería considerar las vías para mejorar su desempeño en materia de responsabilidad social. Los resultados de las revisiones se deberían utilizar para ayudar a lograr la mejora continua en la responsabilidad social de una organización. Las mejoras podrían implicar la modificación de metas y objetivos para reflejar condiciones cambiantes o la aspiración a un logro mayor. Se podría ampliar el alcance de actividades y programas relacionados con la responsabilidad social. Un tema a considerar podría ser proporcionar recursos adicionales o diferentes a las actividades relacionadas con la responsabilidad social. Las mejoras podrían también incluir programas o actividades para beneficiarse de oportunidades recientemente identificadas.

Los puntos de vista de las partes interesadas expresados durante estas revisiones podrían ayudar a una organización a identificar nuevas oportunidades y cambios en las expectativas. Esto debería ayudar a una organización a mejorar el desempeño de sus actividades de responsabilidad social.

Para motivar la realización de metas y objetivos de la organización, algunas organizaciones vinculan el logro de objetivos específicos de responsabilidad social con las revisiones anuales o periódicas del desempeño de altos directivos y gerentes. Dichos pasos enfatizan que las acciones de responsabilidad social de la organización pretenden ser un compromiso serio.

7.8 Iniciativas voluntarias para la responsabilidad social

7.8.1 Generalidades

Muchas organizaciones han desarrollado iniciativas voluntarias de ayuda a otras organizaciones que buscan ser más socialmente responsables. En algunos casos, una iniciativa de responsabilidad social es, de hecho, una organización creada para abordar expresamente varios aspectos de la responsabilidad social. El resultado es una amplia variedad de iniciativas a disposición de las organizaciones interesadas en la responsabilidad social. Algunas implican unirse o apoyar a otras organizaciones.

Algunas de estas iniciativas para la responsabilidad social abordan aspectos de una o más materias fundamentales o asuntos; otras abordan diversas maneras de integrar la responsabilidad social en las decisiones y actividades de una organización. Algunas iniciativas para la responsabilidad social crean o promueven herramientas específicas o guías prácticas para que las organizaciones puedan integrar la responsabilidad social. Algunas iniciativas desarrollan o promueven expectativas mínimas concernientes a la responsabilidad social. Estas expectativas pueden tomar muchas formas, incluidos códigos de conducta, recomendaciones, directrices y declaraciones de principios y valores. Algunas iniciativas han sido desarrolladas por diferentes sectores en un esfuerzo por abordar algunos desafíos específicos para un sector. La existencia de una iniciativa para la responsabilidad social en un sector particular no significa que ese sector sea necesariamente más responsable o potencialmente más dañino.

7.8.2 Naturaleza voluntaria de la participación

No es necesario, para una organización, participar en alguna de esas iniciativas para la responsabilidad social, o usar alguna de esas herramientas, para ser socialmente responsable. Además la participación en una iniciativa o el uso de las herramientas de una iniciativa no es, en sí, un indicador fiable de la responsabilidad social de una organización. En el momento de evaluar iniciativas para la responsabilidad social, una organización debería tener en cuenta que no todas las iniciativas son bien consideradas o

ISO 26000:2010(traducción oficial)

creíbles a los ojos de las partes interesadas. Una organización también debería determinar objetivamente si una iniciativa particular le ayudará a abordar su responsabilidad social y si la iniciativa es principalmente una forma de relaciones públicas, o es un medio de proteger la reputación de los miembros u organizaciones participantes. La responsabilidad social no se debería considerar sólo como una manera de gestionar riesgos. Una consideración particularmente importante al evaluar una iniciativa para la responsabilidad social es establecer si reinterpreta de manera unilateral expectativas ya establecidas y reconocidas de comportamiento socialmente responsable.

El involucramiento eficaz con las partes interesadas y los sistemas de gobernanza y desarrollo de múltiples partes interesadas son características clave que distinguen unas iniciativas de responsabilidad social de otras, reconociendo que las iniciativas desarrolladas para un sector particular o tipo de organización podrían tener estructuras de gobernanza de una sola parte interesada. Deberían hacerse consideraciones acerca de si la iniciativa se desarrolló con el aporte y participación activa de las organizaciones involucradas y de las partes interesadas que probablemente vayan a verse afectadas por ella.

Una organización podría encontrar útil participar en una o más iniciativas de responsabilidad social o utilizar sus herramientas. La participación debería, de una manera u otra, concretar la acción a realizar dentro de la organización, por ejemplo, obtener apoyo o aprendizaje de otros. La participación puede ser especialmente valiosa cuando una organización comienza a utilizar o a recurrir a herramientas o a orientación práctica que acompañan a la iniciativa.

Las organizaciones podrían utilizar las iniciativas para la responsabilidad social para buscar algunas formas de reconocimiento. Algunas iniciativas para la responsabilidad social son ampliamente reconocidas como base creíble para el reconocimiento público del desempeño o del cumplimiento, respecto de prácticas específicas o de asuntos específicos. La orientación práctica que ofrecen estas iniciativas para la responsabilidad social puede ir desde herramientas de autoevaluación hasta la verificación de terceros.

7.8.3 Consideraciones

Una organización debería considerar los siguientes factores, para determinar si participar en o utilizar una iniciativa para la responsabilidad social:

- si la iniciativa es coherente con los principios mencionados en el capítulo 4;
- si la iniciativa proporciona orientación valiosa y práctica para ayudar a la organización a abordar alguna materia fundamental o asunto, en particular, y a integrar la responsabilidad social en todas sus actividades;
- si la iniciativa está diseñada para ese tipo particular de organización o para sus áreas de interés;
- si la iniciativa es de aplicación local o regional, o bien, si tiene un alcance global y es de aplicación a todo tipo de organizaciones;
- si la iniciativa ayudará a la organización llegar a grupos específicos de partes interesadas;
- el tipo de organización u organizaciones que desarrollaron y gobiernan la iniciativa, como organizaciones gubernamentales, ONG, sindicales, académicas o del sector privado;
- la reputación de la organización u organizaciones que desarrollaron y gobiernan la iniciativa, considerando su credibilidad e integridad;
- la naturaleza del proceso para desarrollar y gobernar la iniciativa, por ejemplo, si ha sido desarrollada o gobernada a través de un proceso transparente, abierto y accesible de múltiples partes interesadas, con participantes de países desarrollados y de países en desarrollo, y
- la accesibilidad de la iniciativa, por ejemplo, si una organización debe firmar un contrato para participar o si unirse a la iniciativa tiene algún costo.

En el momento de considerar estos y otros factores, una organización debería ser prudente sobre la forma en que interpreta los resultados. Por ejemplo, la aceptación generalizada de la iniciativa podría ser indicación de su viabilidad, valor, reputación o pertinencia, aunque también podría ser una indicación de que la iniciativa tiene requisitos menos estrictos. En contraste, una iniciativa nueva y menos utilizada, que aún no haya demostrado su valor y viabilidad, puede ser más innovadora o desafiante. Además, una iniciativa disponible gratuitamente puede parecer atractiva; sin embargo, una iniciativa por la que hay que pagar, podría tener más posibilidades de actualización, y por tanto, resultar más valiosa a largo plazo. El hecho de

ISO 26000:2010(traducción oficial)

que una iniciativa o herramienta esté disponible gratuitamente, o por un precio, no debería ser visto como una indicación del mérito de esa iniciativa o herramienta particular.

Es importante revisar periódicamente el valor, la pertinencia y/o aplicabilidad de cualquier iniciativa seleccionada.

7.8.4 Notas al Anexo A

El Anexo A contiene una lista no exhaustiva de iniciativas y herramientas voluntarias para la responsabilidad social. Esas iniciativas y herramientas han sido identificadas por el grupo de trabajo de la Norma ISO 26000 durante el desarrollo de esta Norma Internacional, utilizando criterios específicos que se describen en el Anexo A. Estos criterios no constituyen un juicio por parte de ISO acerca del valor o la eficacia de ninguna de las iniciativas o herramientas para la responsabilidad social listadas en el Anexo A. Más aún, el hecho de que una iniciativa o herramienta de responsabilidad social se mencione en el Anexo A no implica ninguna forma de respaldo de la iniciativa o herramienta por parte de ISO. No se han considerado aquí características importantes de la iniciativa que no pueden medirse objetivamente dentro del alcance de esta Norma Internacional – como la eficacia, credibilidad, legitimidad y representatividad natural. Dichas características deberían evaluarse directamente por aquellos que consideren el uso de la iniciativa o herramienta. En el recuadro 16 se proporciona orientación acerca de otros aspectos importantes a tener en cuenta al evaluar iniciativas.

Recuadro 16 — Iniciativas certificables e iniciativas vinculadas a intereses económicos o comerciales

Algunas (pero no todas) las iniciativas para la responsabilidad social listadas en el Anexo A incluyen la posibilidad de ser certificadas por una tercera parte independiente. En algunos casos la certificación es un requisito para usar la iniciativa. El hecho de que una iniciativa incluya la posibilidad o el requisito de certificación no debería verse como un indicador del valor de la iniciativa. La implementación de cualquier iniciativa o herramienta mencionada en el Anexo A –incluyendo aquellas que involucran certificación– no puede utilizarse para declaraciones de conformidad con la Norma ISO 26000 o para demostrar su adopción o implementación.

Con independencia de si han sido desarrolladas por organizaciones “sin ánimo de lucro” o “con ánimo de lucro”, algunas iniciativas o herramientas están relacionadas con intereses económicos o comerciales, involucrando el pago por su uso, una cuota por condición de miembro o un pago por los servicios de certificación o verificación. Usar una iniciativa o herramienta para promover un producto o una organización es otro ejemplo de dicha relación comercial. La existencia de dichos intereses no es, en sí misma, un aspecto negativo de una iniciativa para la responsabilidad social; podrían ser necesarios, por ejemplo, para que la organización que administra la iniciativa o herramienta cubra sus costos y actividades, o ser un medio legítimo para informar a las partes interesadas sobre las características pertinentes de un producto o de una organización. Sin embargo, al evaluar una iniciativa o herramienta vinculada con dichos intereses, el usuario de esta Norma Internacional debería considerar esos intereses comerciales asociados y los potenciales conflictos de interés. Por ejemplo, una organización que administra una iniciativa para la responsabilidad social podría dar prioridad excesiva a la obtención de ingresos derivados de la provisión de certificaciones, en detrimento de la exactitud en la verificación de los requisitos para dicha certificación. La evaluación de la credibilidad de las organizaciones que administran iniciativas o herramientas es entonces particularmente importante, cuando éstas están vinculadas a intereses económicos o comerciales.

Anexo A (informativo)

Ejemplos de iniciativas voluntarias y herramientas para la responsabilidad social

Para el uso de este anexo es importante recordar que la Norma ISO 26000 no es una norma de sistemas de gestión. No pretende servir, ni es adecuada 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 o intención de esta Norma Internacional. La información proporcionada en este anexo pretende únicamente ofrecer algunos ejemplos disponibles sobre orientaciones voluntarias adicionales en materia de responsabilidad social. Si bien esas iniciativas pueden proporcionar orientaciones útiles en responsabilidad social, no es una condición previa que una organización deba participar en alguna de estas iniciativas, o usar alguna de estas herramientas, para ser socialmente responsable.

Este anexo proporciona una lista no exhaustiva de iniciativas y herramientas voluntarias para la responsabilidad social. El propósito del anexo es brindar ejemplos de los tipos de iniciativas y herramientas existentes que pueden ofrecer orientación adicional en las materias fundamentales y en la integración de prácticas de responsabilidad social.

Para comprender e implementar mejor la responsabilidad social, se recomienda también a los usuarios que consulten la Bibliografía, que constituye una parte integrante de la Norma ISO 26000. La Bibliografía proporciona referencias a instrumentos internacionales considerados como fuentes reconocidas en relación con las recomendaciones de esta Norma Internacional.

Para los propósitos de esta Norma Internacional, una iniciativa para la responsabilidad social se refiere a “un programa o actividad dedicados expresamente a cumplir un objetivo particular relacionado con la responsabilidad social” (2.10). Una herramienta para la responsabilidad social se refiere a un sistema, metodología o instrumento similar, relativo a una iniciativa para la responsabilidad social específica, que está diseñado para ayudar a las organizaciones a cumplir un objetivo particular relacionado con la responsabilidad social.

Este anexo se divide en dos tablas, que distinguen las iniciativas y herramientas que son de aplicación a más de un sector (Tabla A.1: “intersectoriales”) y aquellas que son de aplicación sólo a un sector específico, sea público o privado (Tabla A.2: “sectoriales”).

Las **iniciativas intersectoriales** para la responsabilidad mencionadas en la Tabla A.1 incluyen tres tipos de iniciativas: “iniciativas intergubernamentales” (desarrolladas y administradas por organizaciones intergubernamentales); “iniciativas de múltiples partes interesadas” (desarrolladas o administradas mediante procesos con múltiples partes interesadas); e “iniciativas de una sola parte interesada” (desarrolladas o administradas mediante procesos con una sola parte interesada).

Las **iniciativas sectoriales** para la responsabilidad social mencionadas en la Tabla A.2 se refieren a iniciativas que han sido desarrolladas por sectores específicos (como agricultura, tecnología de la información, servicios públicos, turismo, etc.) como un esfuerzo por abordar algunos de los desafíos específicos de cada sector. No todos los sectores que han desarrollado iniciativas están mencionados en este anexo, tampoco lo están necesariamente todas las iniciativas de los sectores mencionados en esta tabla. La existencia de una iniciativa en un sector particular no significa que dicho sector sea más responsable o más nocivo.

Para cada iniciativa o herramienta mencionada, se identifican la o las organizaciones que la crearon y se proporciona información sobre las materias fundamentales o las prácticas para integrar la responsabilidad social de la Norma ISO 26000 con las que se relaciona. Además, se incluye un sitio *web* con una breve descripción de los propósitos y posibles usuarios de la iniciativa o herramienta y detalles sobre si la condición de miembro es un requisito para el uso de la iniciativa o herramienta. También se proporciona información relativa al involucramiento intergubernamental y con las partes interesadas, en el desarrollo o administración de la iniciativa o herramienta, así como si la iniciativa o herramienta es para certificación. La información de este anexo fue proporcionada por expertos que participaron en la redacción de esta Norma Internacional. La información refleja la situación en el momento en que se completó el desarrollo de esta Norma Internacional y se revisará por ISO siempre y cuando se revise la Norma Internacional. Después

ISO 26000:2010(traducción oficial)

de reconocer que la información de este anexo no es exhaustiva y que la responsabilidad social es un campo en constante evolución, se recomienda a las organizaciones que consideren el posible uso de las iniciativas o herramientas, que busquen información actualizada de otras fuentes sobre las iniciativas aplicables a su país, región o sector.

Las iniciativas voluntarias o herramientas para la responsabilidad social se han incluido en este anexo solo si cumplen todos los criterios siguientes:

- aborda aspectos de una o más materias fundamentales o la integración de aspectos de responsabilidad social (como se describe en los capítulos 5, 6 y 7 de esta Norma Internacional);
- no se desarrolló expresamente para ser usada en un país o por organizaciones de un país, incluso operando en el extranjero;
- actualmente se utiliza en más de un país;
- no se desarrolló para el uso por una única organización o grupo de organizaciones (se refiere a organizaciones que están vinculadas, a través de propietarios comunes o socios);
- está públicamente disponible sin costo, como una herramienta u orientación; (NOTA: El hecho de que la organización responsable de una iniciativa o herramienta pueda tener otras actividades que involucren costos para los usuarios, como tarifas de condición de miembro o pagos por servicios, no se opone a que la iniciativa o herramienta esté mencionada aquí, independientemente de que el costo pueda estar de alguna forma vinculado con la iniciativa o herramienta).
- no está administrada por una organización privada “con fines de lucro”, principalmente con propósito de obtener ganancias financieras; y
- está disponible en, al menos, uno de los idiomas oficiales de ISO.

Recuadro 17 — Iniciativas no respaldadas por ISO

Los criterios presentados arriba no constituyen un juicio de ISO sobre el valor y la efectividad de ninguna de las iniciativas o herramientas para la responsabilidad social mencionadas en este anexo. Los criterios pretenden simplemente proporcionar bases objetivas para identificar una muestra de las iniciativas y herramientas que podrían ser de aplicación a muchas organizaciones.

Al decidir si utilizar o no estas iniciativas o herramientas, una organización debería tener en cuenta las consideraciones establecidas en el apartado 7.8. A pesar de que este anexo menciona algunas iniciativas para la responsabilidad social que involucran certificación, no es necesario certificarse conforme a ninguna de ellas para considerar que se siguen las orientaciones de esta Norma Internacional (véase el recuadro 16).

El hecho de que una iniciativa o herramienta se mencione en este anexo no implica ningún respaldo de la iniciativa o herramienta por parte de ISO. Es más, no se han tomado en consideración aquí características importantes de las iniciativas que no pueden medirse objetivamente dentro del alcance de esta Norma Internacional, -como su eficacia, credibilidad, legitimidad y representatividad natural. Dichas características deberían evaluarse directamente por aquellos que consideren el uso de la iniciativa o herramienta.

Tabla A.1 — Ejemplos de iniciativas intersectoriales

(Son de aplicación a más de un sector de actividad – véanse también el apartado 7.8 y el texto introductorio de este anexo)
 La información contenida en este anexo refleja la situación en el momento en el que se completa esta Norma Internacional. Al tener en cuenta que esta información no es exhaustiva y que la responsabilidad social es un campo en constante desarrollo, se recomienda buscar información actualizada procedente de otras fuentes.

ORGANIZACIÓN INICIATIVA O HERRAMIENTA (Ordenado alfabéticamente por organización en cada sección)	La marca "X" indica que la iniciativa/herramienta se refiere, por lo menos, a un aspecto o asunto incluido en el correspondiente apartado. <i>No indica compatibilidad con o respaldo de la Norma ISO 26000</i>											Información adicional (incluye una descripción breve y objetiva de la iniciativa/herramienta; la participación de las partes interesadas en su gobernanza; su público objetivo y condiciones de acceso; si es para certificación o no; y un sitio web para mayor información)			
	MATERIAS FUNDAMENTALES*						PRÁCTICAS PARA INTEGRAR LA RESPONSABILIDAD SOCIAL*								
	6.2 GO	6.3 DH	6.4 PL	6.5 MA	6.6 PJO	6.7 Con	6.8 PDC	5.2	5.3	7.2	7.3		7.4	7.5	7.6
*Índice apartados ISO 26000: 6.2 Gobernanza de la organización; 6.3 Derechos humanos; 6.4 Prácticas laborales; 6.5 El medio ambiente; 6.6 Prácticas justas de operación; 6.7 Asuntos de consumidores; 6.8 Participación activa y desarrollo de la comunidad; 5.2 Reconocer la responsabilidad social; 5.3 Identificación e involucramiento con las partes interesadas; 7.2 Relación de las características de una organización con la responsabilidad social; 7.3 Comprender la responsabilidad social de una organización; 7.4 Prácticas para integrar la responsabilidad social en toda la organización; 7.5 Comunicación sobre responsabilidad social; 7.6 Aumentar la credibilidad en materia de responsabilidad social; 7.7 Revisión y mejora de las acciones y prácticas de una organización en materia de responsabilidad social.															
Sección 1: INICIATIVAS INTERGUBERNAMENTALES															
(Iniciativas y herramientas que operan bajo la responsabilidad directa de instituciones intergubernamentales, como las agencias de Naciones Unidas)															
OECD Risk Awareness Tool for Multinational Enterprises in Weak Governance Zones	X	X	X		X		X	X	X	X	X	X		X	Proporciona una lista de comprobación para que las empresas hagan uso de ellas al examinar los riesgos y dilemas éticos relacionados con sus actividades potenciales en países en los que hay una gobernanza débil. www.oecd.org/
UNCTAD Intergovernmental Working Group of Experts on International Standards of Accounting and Reporting (ISAR)	X		X	X	X		X	X					X		Grupo de trabajo dedicado a la transparencia de las empresas y a los asuntos de contabilidad, a nivel corporativo. Aborda asuntos de contabilidad corporativa y presentación de informes, incluyendo: implementación de International Financial Reporting Standards (IFRS), contabilidad de pequeñas y medianas empresas, información sobre gobernanza de la empresa, informes de responsabilidad corporativa, e informes ambientales. Los grupos de las partes interesadas se reúnen anualmente para discutir y acordar los enfoques de los asuntos que el grupo trata. Abierto a todas las organizaciones. No requiere cuota. www.unctad.org/isar
UNEP Climate Neutral Network				X							X	X	X	X	Iniciativa afiliada a UNEP, abierta a todas las organizaciones. Facilita el intercambio de información sobre cómo las organizaciones pueden lograr reducciones de sus emisiones de gases de efecto invernadero. Una Junta Directiva compuesta por partes interesadas designadas supervisa el programa. http://www.unep.org/climateneutral/
UNEP Life Cycle Initiative			X	X		X	X				X	X		X	Iniciativa abierta a expertos de organizaciones activas en el ámbito de la gestión del ciclo de vida. Se requiere cuota anual por su condición de miembro. Grupos de trabajo compuestos por secretarías de NU y partes interesadas participantes buscan desarrollar capacidades y formar en enfoques al ciclo de vida. Es un afiliado al Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente. http://cinitiative.unep.fr/
United Nations Global Compact		X	X	X	X						X				Iniciativa de Naciones Unidas dirigida a organizaciones empresariales. Abierta a cualquier tipo de organización, los participantes se comprometen a alinear sus estrategias y operaciones con 10 Principios en las áreas de Derechos Humanos, Laboral, Medio Ambiente y anti-corrupción y a actuar apoyando objetivos más amplios de las Naciones Unidas. Una plataforma voluntaria, donde se requiere anualmente a las organizaciones que informen sobre los esfuerzos realizados para implementar los principios, a través de políticas y prácticas. Con el objetivo de ayudar a las organizaciones participantes, el Pacto Mundial de Naciones Unidas ha desarrollado herramientas y materiales de apoyo en todas las áreas principales. No se requiere el pago de una cuota. www.unglobalcompact.org/
UNGC, UNDP, UNITAR UN Partnership Assessment Tool							X	X			X				Herramienta de planificación de la autoevaluación para mejorar el impacto sobre el desarrollo y la contribución al desarrollo sostenible de las alianzas público-privadas. Disponible de forma gratuita para todas las organizaciones. UNIDO forma consultores para difundir las técnicas y enfoques de gestión en RSC a organizaciones de todo el mundo. www.unglobalcompact.org/issues/partnerships/pat.html
UNIDO Responsible Entrepreneurs Achievement Programme		X	X	X	X			X	X		X	X	X	X	Iniciativa apoyada por UNIDO, dirigida a pequeñas y medianas empresas. No se requiere ser miembro ni se exigen cuotas. Proporciona un marco estructurado y un software analítico para ayudar a las pequeñas y medianas empresas con la RSE. www.unido.org/reap

Tabla A.1 (continuación)

ORGANIZACIÓN INICIATIVA O HERRAMIENTA (Ordenado alfabéticamente por organización en cada sección)	La marca "X" indica que la iniciativa/herramienta se refiere, por lo menos, a un aspecto o asunto incluido en el correspondiente apartado. <i>No indica compatibilidad con o respaldo de la Norma ISO 26000</i>													Información adicional (incluye una descripción breve y objetiva de la iniciativa/herramienta; la participación de las partes interesadas en su gobernanza; su público objetivo y condiciones de acceso; si es para certificación o no; y un sitio web para mayor información)		
	MATERIAS FUNDAMENTALES*							PRÁCTICAS PARA INTEGRAR LA RESPONSABILIDAD SOCIAL*								
	6.2 GO	6.3 DH	6.4 PL	6.5 MA	6.6 PJO	6.7 Con	6.8 PDC	5.2	5.3	7.2	7.3	7.4	7.5		7.6	7.7
*Índice apartados ISO 26000: 6.2 Gobernanza de la organización; 6.3 Derechos humanos; 6.4 Prácticas laborales; 6.5 El medio ambiente; 6.6 Prácticas justas de operación; 6.7 Asuntos de consumidores; 6.8 Participación activa y desarrollo de la comunidad; 5.2 Reconocer la responsabilidad social; 5.3 Identificación e involucramiento con las partes interesadas; 7.2 Relación de las características de una organización con la responsabilidad social; 7.3 Comprender la responsabilidad social de una organización; 7.4 Prácticas para integrar la responsabilidad social en toda la organización; 7.5 Comunicación sobre responsabilidad social; 7.6 Aumentar la credibilidad en materia de responsabilidad social; 7.7 Revisión y mejora de las acciones y prácticas de una organización en materia de responsabilidad social.																
Sección 2: INICIATIVAS DE MÚLTIPLES PARTES INTERESADAS (Iniciativas o herramientas desarrolladas o administradas a través de procesos con múltiples partes interesadas)																
AccountAbility The AA1000 series	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	<p>Organización abierta a todas las organizaciones y personas basada en la membresía. Establece cuotas para la condición de miembros. Se centra en el aseguramiento de la sostenibilidad y en los informes de responsabilidad social y en el involucramiento con las partes interesadas. Ha desarrollado tres normas para ser utilizadas por parte de cualquier organización:</p> <ul style="list-style-type: none"> AA1000APS: proporciona principios generales de la rendición de cuentas. AA1000AS: proporciona requisitos para llevar a cabo el aseguramiento de la sostenibilidad. AA1000SES: proporciona un marco de referencia para el involucramiento con las partes interesadas. <p>www.accountability21.net</p>
Amnesty International Human Rights Principles for Companies		X										X		X		<p>Organización compuesta por miembros, abierta a personas que buscan promover el respeto a los derechos humanos. Constituye una fuente de información sobre el respeto a los derechos humanos en países específicos. Incluye una lista de verificación para las empresas en su publicación "Human Rights Principles for Companies".</p> <p>www.amnesty.org</p>
Business Social Compliance Initiative (BSCI)		X	X	X	X		X	X	X		X					<p>Iniciativa empresarial centrada en las prácticas laborales, de las cadenas de suministro, principalmente de las grandes empresas de venta al por menor. La mayoría de los miembros son minoristas y empresas de marketing que pagan cuotas por su condición de miembros y acuerdan auditar a sus proveedores respecto a un código de conducta. La iniciativa certifica a los auditores. www.bsci-eu.org</p>
Centre for Business Ethics (ZfW) Values Management System	X	X	X	X	X	X	X				X	X	X	X	X	<p>Organización que busca promover la ética en los negocios en Alemania y Europa. Proporciona herramientas de formación y gestión, incluido un marco de referencia para la gobernanza sobre asuntos legales, económicos, ecológicos y sociales.</p> <p>www.dnwe.de/wertemanagement.php (Alemán)</p>
Ceres Ceres Principles				X								X	X			<p>Organización formada por miembros, compuesta, principalmente, por organizaciones ambientales que, junto con inversionistas, buscan utilizar los mercados de capitales para involucrar a las empresas en asuntos de gobernanza y medio ambiente. Las empresas están invitadas a respaldar los principios Ceres. La implementación de estos principios implica auditorías y presentación de informes públicos. Se paga cuota para obtener la condición de miembro. Las empresas socias tienen acceso a asistencia técnica en asuntos de medio ambiente y en su gestión.</p> <p>www.ceres.org</p>
CSR360 Global Partner Network	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	<p>Promueve el intercambio de información en RSC a escala internacional. Se requiere una contribución y aprobación para llegar a ser "organización asociada". La red está coordinada por Business in the Community (BITC), con sede en el Reino Unido.</p> <p>www.csr360.org</p>
EFQM Framework for CSR and Excellence Model	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	<p>Herramienta de "auto-evaluación" diseñada para utilizarse en la gestión de la RSC. Antes, European Foundation for Quality Management, EFQM es una organización compuesta por miembros, abierta a empresas, organizaciones gubernamentales y organizaciones sin fines de lucro. Exige cuotas. La organización facilita el intercambio de información y proporciona servicios a sus miembros.</p> <p>www.efqm.org</p>

Tabla A.1 (continuación)

ORGANIZACIÓN INICIATIVA O HERRAMIENTA (Ordenado alfabéticamente por organización en cada sección)	La marca "X" indica que la iniciativa/herramienta se refiere, por lo menos, a un aspecto o asunto incluido en el correspondiente apartado. <i>No indica compatibilidad con o respaldo de la Norma ISO 26000</i>								Información adicional (incluye una descripción breve y objetiva de la iniciativa/herramienta; la participación de las partes interesadas en su gobernanza; su público objetivo y condiciones de acceso; si es para certificación o no; y un sitio web para mayor información)							
	MATERIAS FUNDAMENTALES*				PRÁCTICAS PARA INTEGRAR LA RESPONSABILIDAD SOCIAL*											
	6.2 GO	6.3 DH	6.4 PL	6.5 MA	6.6 PJO	6.7 Con	6.8 PDC	5.2	5.3	7.2	7.3	7.4	7.5	7.6	7.7	
	*Índice apartados ISO 26000: 6.2 Gobernanza de la organización; 6.3 Derechos humanos; 6.4 Prácticas laborales; 6.5 El medio ambiente; 6.6 Prácticas justas de operación; 6.7 Asuntos de consumidores; 6.8 Participación activa y desarrollo de la comunidad; 5.2 Reconocer la responsabilidad social; 5.3 Identificación e involucramiento con las partes interesadas; 7.2 Relación de las características de una organización con la responsabilidad social; 7.3 Comprender la responsabilidad social de una organización; 7.4 Prácticas para integrar la responsabilidad social en toda la organización; 7.5 Comunicación sobre responsabilidad social; 7.6 Aumentar la credibilidad en materia de responsabilidad social; 7.7 Revisión y mejora de las acciones y prácticas de una organización en materia de responsabilidad social.															
Sección 2: INICIATIVAS DE MÚLTIPLES PARTES INTERESADAS (continuación) (Iniciativas o herramientas desarrolladas o administradas a través de procesos con múltiples partes interesadas)																
ETI Ethical Trading Initiative		X	X					X		X	X	X	X	X	X	Organización compuesta por miembros, abierta a empresas, ONG y a organizaciones sindicales específicas. Persigue que las empresas proveedoras trabajen con ONG y sindicatos, para aprender sobre las mejores maneras de implementar códigos de prácticas laborales en la cadena de suministro. Las empresas pagan cuotas por su condición de miembros aceptan aplicar códigos de prácticas laborales a sus proveedores, informan de sus actividades y cumplen otros requisitos. www.ethicaltrade.org/
European Business Ethics Network (EBEN)	X	X	X	X	X	X	X	X		X					X	Organización compuesta por miembros y de pago dedicada a promover la ética en los negocios. Organiza conferencias y emite publicaciones. También organiza redes nacionales y de otra índole sobre temas específicos para los responsables de la ética corporativa y demás profesionales. www.eben-net.org
Fair Labour Association (FLA)	X	X	X					X	X			X	X	X	X	Iniciativa de múltiples partes interesadas establecida para abordar prácticas laborales en la cadena de suministro. Entre los participantes se encuentran empresas de suministros, colegios universitarios y universidades y ONG. Las empresas participantes deben apoyar el seguimiento y la verificación de las condiciones de trabajo de sus proveedores. La FLA realiza informes públicos. www.fairlabor.org/
FORÉTICA SGE 21 Ethical and CSR Management System	X		X	X	X	X	X									Iniciativa que define criterios acerca del establecimiento, implementación y evaluación de los sistemas de gestión en ética y responsabilidad social. www.foretica.es (Español)
Global Reporting Initiative (GRI) Sustainability Reporting Guidelines	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X		X	X	X	Iniciativa desarrollada por UNEP Y CERES (también incluidos en este anexo) que proporciona indicadores modelo y herramientas de apoyo para informes de sostenibilidad. Partes interesadas de la organización a escala mundial proporcionan orientaciones y gobernanza a la organización. Sus directrices, suplementos y anexos se ofrecen gratuitamente en su sitio web. Para otros materiales de formación relacionados con el tema se realiza un cargo simbólico. Entre sus herramientas se encuentran: <ul style="list-style-type: none"> • Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad (indicadores y principios). • Varios suplementos específicos por sectores: construcción, telecomunicaciones, agencias públicas, etc.). • Boundary Protocol (análisis de la esfera de influencia y de los impactos). www.globalreporting.org

Tabla A.1 (continuación)

ORGANIZACIÓN INICIATIVA O HERRAMIENTA (Ordenado alfabéticamente por organización en cada sección)	La marca "X" indica que la iniciativa/herramienta se refiere, por lo menos, a un aspecto o asunto incluido en el correspondiente apartado. No indica compatibilidad con o respaldo de la Norma ISO 26000													Información adicional (incluye una descripción breve y objetiva de la iniciativa/herramienta; la participación de las partes interesadas en su gobernanza; su público objetivo y condiciones de acceso; si es para certificación o no; y un sitio web para mayor información)		
	MATERIAS FUNDAMENTALES*							PRÁCTICAS PARA INTEGRAR LA RESPONSABILIDAD SOCIAL*								
	6.2 GO	6.3 DH	6.4 PL	6.5 MA	6.6 PJO	6.7 Con	6.8 PDC	5.2	5.3	7.2	7.3	7.4	7.5		7.6	7.7
*Índice apartados ISO 26000: 6.2 Gobernanza de la organización; 6.3 Derechos humanos; 6.4 Prácticas laborales; 6.5 El medio ambiente; 6.6 Prácticas justas de operación; 6.7 Asuntos de consumidores; 6.8 Participación activa y desarrollo de la comunidad; 5.2 Reconocer la responsabilidad social; 5.3 Identificación e involucramiento con las partes interesadas; 7.2 Relación de las características de una organización con la responsabilidad social; 7.3 Comprender la responsabilidad social de una organización; 7.4 Prácticas para integrar la responsabilidad social en toda la organización; 7.5 Comunicación sobre responsabilidad social; 7.6 Aumentar la credibilidad en materia de responsabilidad social; 7.7 Revisión y mejora de las acciones y prácticas de una organización en materia de responsabilidad social.																
Sección 2: INICIATIVAS DE MÚLTIPLES PARTES INTERESADAS (continuación) (Iniciativas o herramientas desarrolladas o administradas a través de procesos con múltiples partes interesadas)																
Danish Institute for Human Rights Human Rights Compliance Assessment		X	X		X		X	X			X	X	X	X	X	Esta organización nacional de derechos humanos tiene un Human Rights and Business Project que proporciona información sobre la situación de los derechos humanos en varios países. También ofrece herramientas de gestión y guías, algunas veces, con costo. The Human Rights Compliance Assessment es una herramienta detallada disponible mediante pago a través de un interfaz en la web. Una menos elaborada, "HRCA Quick Check" está disponible gratuitamente. www.humanrightsbusiness.org
International Social and Environmental Accreditation and Labelling Alliance (ISEAL)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Organización de socios para organismos que establecen normas sociales y ambientales internacionales. Promueve normas voluntarias y evaluación de la conformidad en relación con asuntos sociales y ambientales. Proporciona herramientas para la elaboración y evaluación de normas. Establece cuotas para sus miembros. www.isealalliance.org
Joint Article Management Promotion Consortium (JAMP)			X	X	X	X		X		X	X	X	X	X	X	Programa, compuesto por socios y de pago, de intercambio de información para ayudar a las organizaciones a cumplir con los requisitos legales relacionados con sustancias químicas en los productos. Proporciona formatos de hojas de datos para describir y transferir información sobre sustancias químicas contenidas en los productos, así como infraestructura de TI para intercambiar hojas de datos. Llevan a cabo educación y sesiones de formación para difundir sus programas. http://www.jamp-info.com/english/
International Framework Agreement		X	X	X			X	X	X		X	X	X	X	X	Acuerdos negociados entre empresas transnacionales (TNEs) y Global Union Federations (GUFs) diseñados para proporcionar medios para abordar problemas relacionados, principalmente, con las prácticas laborales en la operativa de una compañía multinacional específica a escala internacional. http://www.global-unions.org/spip.php?rubrique70
Rainforest Alliance		X	X	X			X					X	X	X	X	Organización compuesta por miembros, creada para establecer normas ambientales y sociales y emitir certificados a productores en el sector forestal y agrícola y en el turismo. Proporciona formación y otro tipo de asistencia técnica a industrias bajo sus actividades de certificación. www.rainforest-alliance.org
R-bec Ethical/Legal Compliance Management System Standard												X			X	Norma de sistemas de gestión gratuita para cualquier organización que desee desarrollar sistemas de gestión para el cumplimiento ético y legal. http://r-bec.reitaku-u.ac.jp/ (Japonés)

Tabla A.1 (continuación)

ORGANIZACIÓN INICIATIVA O HERRAMIENTA (Ordenado alfabéticamente por organización en cada sección)	La marca "X" indica que la iniciativa/herramienta se refiere, por lo menos, a un aspecto o asunto incluido en el correspondiente apartado.							Información adicional								
	<i>No indica compatibilidad con o respaldo de la Norma ISO 26000</i>															
	MATERIAS FUNDAMENTALES*							PRÁCTICAS PARA INTEGRAR LA RESPONSABILIDAD SOCIAL*								
6.2 GO	6.3 DH	6.4 PL	6.5 MA	6.6 PJO	6.7 Con	6.8 PDC	5.2	5.3	7.2	7.3	7.4	7.5	7.6	7.7		
*Índice apartados ISO 26000: 6.2 Gobernanza de la organización; 6.3 Derechos humanos; 6.4 Prácticas laborales; 6.5 El medio ambiente; 6.6 Prácticas justas de operación; 6.7 Asuntos de consumidores; 6.8 Participación activa y desarrollo de la comunidad; 5.2 Reconocer la responsabilidad social; 5.3 Identificación e involucramiento con las partes interesadas; 7.2 Relación de las características de una organización con la responsabilidad social; 7.3 Comprender la responsabilidad social de una organización; 7.4 Prácticas para integrar la responsabilidad social en toda la organización; 7.5 Comunicación sobre responsabilidad social; 7.6 Aumentar la credibilidad en materia de responsabilidad social; 7.7 Revisión y mejora de las acciones y prácticas de una organización en materia de responsabilidad social.																
Sección 2: INICIATIVAS DE MÚLTIPLES PARTES INTERESADAS (continuación) (Iniciativas o herramientas desarrolladas o administradas a través de procesos con múltiples partes interesadas)																
Project Sigma Sigma guidelines		X	X	X			X	X	X				X	X	X	Documento guía que asesora a las organizaciones sobre como contribuir al desarrollo sostenible. Gratuita. http://www.projectsigma.co.uk/Guidelines/default.asp
Responsabilidad Social Empresarial Caja de Herramientas para América Latina		X	X				X	X	X			X				Conjunto de herramientas de análisis y formación que proporcionan apoyo a las PYME de América Latina para ayudar a mejorar sus iniciativas y prácticas de responsabilidad social. www.produccionmaslimpia-la.net/herramientas/index.htm (Español)
Social Accountability International (SAI)	X	X	X		X			X	X		X	X	X	X	X	Organización de múltiples partes interesadas que aborda prácticas laborales. Establece la Norma SA 8000 auditable para lugares de trabajo. Elabora el Handbook for Implementing a Socially Responsible Supply Chain management system y otras herramientas. Cuenta con socios para formación y asistencia técnica a auditores, trabajadores, proveedores y clientes. Social Accountability Accreditation Services (SAAS), como organización independiente, acredita a los proveedores con la certificación SA 8000. www.sa-intl.org
The Natural Step International (TNS)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Organización internacional sin fines de lucro dedicada al desarrollo sostenible. TNS proporciona un modelo para la planificación de sistemas complejos, así como herramientas gratuitas que permitan a individuos y organizaciones aprender cómo contribuir al desarrollo sostenible. www.thenaturalstep.org
Transparency International (TI) Various tools	X				X		X							X	X	ONG mundial compuesta por socios que busca frenar la corrupción. Proporciona herramientas y datos para organizaciones, sectores económicos específicos y agencias gubernamentales. Algunas herramientas, a modo de ejemplo: <ul style="list-style-type: none"> • Business Principles for Countering Bribery, a multi-stakeholder developed voluntary code • Global Corruption Report • Corruption Perceptions Index • Bribe Payers Index • Global Corruption Barometer • The Integrity Pact www.transparency.org

Tabla A.1 (continuación)

ORGANIZACIÓN INICIATIVA O HERRAMIENTA (Ordenado alfabéticamente por organización en cada sección)	La marca "X" indica que la iniciativa/herramienta se refiere, por lo menos, a un aspecto o asunto incluido en el correspondiente apartado.													Información adicional (incluye una descripción breve y objetiva de la iniciativa/herramienta; la participación de las partes interesadas en su gobernanza; su público objetivo y condiciones de acceso; si es para certificación o no; y un sitio web para mayor información)		
	No indica compatibilidad con o respaldo de la Norma ISO 26000															
	MATERIAS FUNDAMENTALES*						PRÁCTICAS PARA INTEGRAR LA RESPONSABILIDAD SOCIAL*									
	6.2 GO	6.3 DH	6.4 PL	6.5 MA	6.6 PJO	6.7 Con	6.8 PDC	5.2	5.3	7.2	7.3	7.4	7.5		7.6	7.7
*Índice apartados ISO 26000: 6.2 Gobernanza de la organización; 6.3 Derechos humanos; 6.4 Prácticas laborales; 6.5 El medio ambiente; 6.6 Prácticas justas de operación; 6.7 Asuntos de consumidores; 6.8 Participación activa y desarrollo de la comunidad; 5.2 Reconocer la responsabilidad social; 5.3 Identificación e involucramiento con las partes interesadas; 7.2 Relación de las características de una organización con la responsabilidad social; 7.3 Comprender la responsabilidad social de una organización; 7.4 Prácticas para integrar la responsabilidad social en toda la organización; 7.5 Comunicación sobre responsabilidad social; 7.6 Aumentar la credibilidad en materia de responsabilidad social; 7.7 Revisión y mejora de las acciones y prácticas de una organización en materia de responsabilidad social.																
Sección 3: INICIATIVAS DE UNA SOLA PARTE INTERESADA (iniciativas o herramientas desarrolladas o administradas a través de procesos de una sola parte interesada)																
Caux Round Table Principles for Business		X	X	X	X	X	X	X								Red de empresarios, con capítulos nacionales, que busca promover los principios éticos, la colaboración y el diálogo entre directivos, funcionarios públicos y ciudadanos. Principles for Business constituye una declaración de principios que busca dirigir los negocios de forma ética. www.cauxroundtable.org
Consumers International Charter for Global Business					X	X	X					X	X		X	Federación mundial de grupos de consumidores. La Carta establece las mejores prácticas empresariales y los derechos de los consumidores en áreas de interés para los consumidores. Se exige el pago de una cuota para obtener la condición de miembro y para tener derechos de voto sobre códigos y cartas. www.consumersinternational.org
CSR Europe Toolbox	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	Iniciativa compuesta por socios y de pago, para compañías europeas y organizaciones CSR a escala nacional. Dirige proyectos, organiza reuniones y elabora publicaciones. Toolbox es una recopilación en la web de guías y otros materiales obtenidos a partir de proyectos de los socios con sus grupos de interés, organizada por temas. www.csreurope.org/
Instituto Ethos Ethos indicators of CSR	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X			X	Organización brasileña centrada en promover la responsabilidad social en el sector empresarial. Proporciona diversas herramientas de RSC gratuitas, incluido un conjunto de indicadores sobre RSC. www.ethos.org.br
The Global Sullivan Principles of Social Responsibility		X	X		X		X	X			X		X	X		Código de conducta voluntario de carácter global sobre el desempeño social, económico y ambiental. Las organizaciones se comprometen a seguir, internamente, los principios en la formulación de políticas, en la formación y presentación de informes. No se requiere pago, ni condición de socio para utilizar el código. No hay involucramiento con partes interesadas en la configuración del código. http://www.thesullivanfoundation.org
International Business Leadership (IBLF) A Guide to Human Rights Impact Assessment		X	X	X	X								X			IBLF es una fundación sin ánimo de lucro, apoyada por grandes organizaciones empresariales, que promueve la contribución de las empresas al desarrollo sostenible. Elabora varias publicaciones y herramientas como Human Rights Translated. A Business Reference Guide. En 2007, IBLF, junto con la Corporación Financiera Internacional del Banco Mundial, publicó Guide to Human Rights Impact Assessment and Management Road Testing Draft. www.iblf.org/resources/guides.aspx

Tabla A.1 (continuación)

ORGANIZACIÓN INICIATIVA O HERRAMIENTA (Ordenado alfabéticamente por organización en cada sección)	La marca "X" indica que la iniciativa/herramienta se refiere, por lo menos, a un aspecto o asunto incluido en el correspondiente apartado. <i>No indica compatibilidad con o respaldo de la Norma ISO 26000</i>														Información adicional (incluye una descripción breve y objetiva de la iniciativa/herramienta; la participación de las partes interesadas en su gobernanza; su público objetivo y condiciones de acceso; si es para certificación o no; y un sitio web para mayor información)	
	MATERIAS FUNDAMENTALES*							PRÁCTICAS PARA INTEGRAR LA RESPONSABILIDAD SOCIAL*								
	6.2 GO	6.3 DH	6.4 PL	6.5 MA	6.6 PJO	6.7 Con	6.8 PDC	5.2	5.3	7.2	7.3	7.4	7.5	7.6		7.7
*Índice apartados ISO 26000: 6.2 Gobernanza de la organización; 6.3 Derechos humanos; 6.4 Prácticas laborales; 6.5 El medio ambiente; 6.6 Prácticas justas de operación; 6.7 Asuntos de consumidores; 6.8 Participación activa y desarrollo de la comunidad; 5.2 Reconocer la responsabilidad social; 5.3 Identificación e involucramiento con las partes interesadas; 7.2 Relación de las características de una organización con la responsabilidad social; 7.3 Comprender la responsabilidad social de una organización; 7.4 Prácticas para integrar la responsabilidad social en toda la organización; 7.5 Comunicación sobre responsabilidad social; 7.6 Aumentar la credibilidad en materia de responsabilidad social; 7.7 Revisión y mejora de las acciones y prácticas de una organización en materia de responsabilidad social.																
Sección 3: INICIATIVAS DE UNA SOLA PARTE INTERESADA (continúa) (iniciativas o herramientas desarrolladas o administradas a través de procesos de una sola parte interesada)																
International Chamber of Commerce (ICC) Various tools and initiatives	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Organización mundial de negocios compuesta por socios, con pago de membresía, establecida para representar intereses empresariales. Ha producido numerosas iniciativas y herramientas relacionadas con distintos aspectos de la responsabilidad social, entre ellas: <ul style="list-style-type: none"> The Consolidated ICC Code of Advertising and Marketing Communication Practice The ICC Nine Steps to Responsible Business Conduct The ICC Guidance on Supply Chain Responsibility The ICC Guide to Responsible Sourcing The ICC Business Charter for Sustainable Development www.iccwbo.org
Partnering Against Corruption Initiative (PACI) Business Principles for Countering Bribery					X											Código de conducta voluntario para prácticas anti-soborno que exige el compromiso con la tolerancia cero al soborno por parte de las compañías firmantes. Compuesta por miembros, no exige pago de cuotas. Gobernado por partes interesadas, a través de tres grupos de trabajo y una junta de gobernadores. http://www.weforum.org/en/initiatives/paci/index.htm
World Business Council for Sustainable Development (WBCSD) Various tools and initiatives	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Organización compuesta por miembros orientada principalmente a grandes empresas. Cuota anual por condición de miembro. Ha desarrollado numerosas iniciativas y herramientas que se encuentran disponibles, entre ellas: <ul style="list-style-type: none"> The Global Water Tool Improving Stakeholder Engagement: Measuring Impact Organizational Governance: Issue Management Tool Sustainable Development: A Learning Tool Otros muchos documentos guía, iniciativas y herramientas sobre asuntos sociales y ambientales específicos. www.wbcscd.org
WBCSD and World Resources Institute (WRI) The Greenhouse Gas Protocol				X									X			Norma disponible de forma gratuita para la contabilidad y la presentación de informes por empresas sobre las emisiones de los seis gases de efecto invernadero tratados en el Protocolo de Kyoto de la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático. Proporciona varias herramientas para ayudar a las empresas a calcular sus emisiones. www.ghgprotocol.org

Tabla A.2 — Ejemplos de iniciativas sectoriales

(Son de aplicación a un sector específico de actividad – véanse también el capítulo 7.8 y la introducción del Anexo A)
 La información contenida en este Anexo refleja la situación en el momento en el que se completa es Norma Internacional. Al tener en cuenta que esta información no es exhaustiva y que la responsabilidad social es un campo en constante desarrollo, se recomienda buscar información actualizada procedente de otras fuentes.

ORGANIZACIÓN INICIATIVA O HERRAMIENTA (Ordenado alfabéticamente por organización en cada sección)	La marca "X" indica que la iniciativa/herramienta se refiere, por lo menos, a un aspecto o asunto incluido en el correspondiente apartado. <i>No indica compatibilidad con o respaldo de la Norma ISO 26000</i>								Información adicional (incluye una descripción breve y objetiva de la iniciativa/herramienta; la participación de las partes interesadas en su gobernanza; su público objetivo y condiciones de acceso; si es para certificación o no; y un sitio web para mayor información)							
	MATERIAS FUNDAMENTALES*						PRÁCTICAS PARA INTEGRAR LA RESPONSABILIDAD SOCIAL*									
	6.2 GO	6.3 DH	6.4 PL	6.5 MA	6.6 PJO	6.7 Con	6.8 PDC	5.2	5.3	7.2	7.3	7.4	7.5	7.6	7.7	
*Índice apartados ISO 26000: 6.2 Gobernanza de la organización; 6.3 Derechos humanos; 6.4 Prácticas laborales; 6.5 El medio ambiente; 6.6 Prácticas justas de operación; 6.7 Asuntos de consumidores; 6.8 Participación activa y desarrollo de la comunidad; 5.2 Reconocer la responsabilidad social; 5.3 Identificación e involucramiento con las partes interesadas; 7.2 Relación de las características de una organización con la responsabilidad social; 7.3 Comprender la responsabilidad social de una organización; 7.4 Prácticas para integrar la responsabilidad social en toda la organización; 7.5 Comunicación sobre responsabilidad social; 7.6 Aumentar la credibilidad en materia de responsabilidad social; 7.7 Revisión y mejora de las acciones y prácticas de una organización en materia de responsabilidad social.																
Sector: AGRICULTURA																
Better Sugarcane Initiative (BSI)			X	X			X	X	X	X	X	X			Organización de minoristas, inversionistas, comerciantes, productores y ONG del sector azucarero, que establece principios y criterios para abordar varios asuntos ambientales y sociales relacionados con la producción del azúcar. Se cobran cuotas para ser miembro del comité directivo, asesor especial de un grupo de trabajo o miembro de un grupo de trabajo. www.bettersugarcane.org	
Common Code for the Coffee Community Association (4C) Code of Conduct		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Organización formada por miembros de productores de café, organizaciones de "comercio e industria" (minoristas, comercializadores de marca y fabricantes) y sociedad civil (ONG y sindicatos), creada para promover mejores condiciones económicas, sociales y ambientales en la producción del café. El programa incluye el Common Code for the Coffee Community (4C), un "sistema de verificación" y soporte técnico para los productores. Los miembros participan en la gobernanza y las iniciativas de verificación. www.4c-coffeeassociation.org/	
Fairtrade Labelling Organizations International (FLO)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Organización paraguas para iniciativas de etiquetado en 20 países, a través de una red de organizaciones de certificación y productores. Proporciona certificación conforme a las normas de comercio justo, tanto generales, como específicas de un sector. Los miembros certificados pueden usar la marca de certificación y participar en la asamblea general y en la junta de gobernadores. www.fairtrade.net	
Global G.A.P.			X	X		X						X	X	X	GAP se refiere a buenas prácticas agrícolas. Asociación sin ánimo de lucro creada para establecer normas voluntarias para la certificación de productos y prácticas agrícolas. Los miembros pagan una cuota para participar en el desarrollo de esas normas. www.globalgap.org	
International Cocoa Initiative		X	X	X				X		X	X	X	X	X	Organización creada para combatir el trabajo infantil y otras prácticas laborales abusivas en el cultivo del cacao. Las organizaciones participantes incluyen las principales marcas de chocolate, procesadores de cacao, así como ONG y organizaciones sindicales. www.cocoainitiative.org	
Rainforest Alliance Sustainable Agriculture Network (SAN) Standards	X	X	X	X	X	X	X					X		X	Organización compuesta por miembros que incorpora granjas y grupos de productores que cultivan productos tropicales de exportación. Busca fomentar las mejores prácticas de gestión, a través de las cadenas agrícolas de valor, animando a los agricultores a cumplir con las Normas SAN y motivando a los comerciantes y consumidores a apoyar la sostenibilidad. www.rainforest-alliance.org/agriculture_cfm?id=standards	

Tabla A.2 (continuación)

ORGANIZACIÓN INICIATIVA O HERRAMIENTA (Ordenado alfabéticamente por organización en cada sección)	La marca "X" indica que la iniciativa/herramienta se refiere, por lo menos, a un aspecto o asunto incluido en el correspondiente apartado.													Información adicional (incluye una descripción breve y objetiva de la iniciativa/herramienta; la participación de las partes interesadas en su gobernanza; su público objetivo y condiciones de acceso; si es para certificación o no; y un sitio web para mayor información)	
	No indica compatibilidad con o respaldo de la Norma ISO 26000														
	MATERIAS FUNDAMENTALES*						PRÁCTICAS PARA INTEGRAR LA RESPONSABILIDAD SOCIAL*								
	6.2 GO	6.3 DH	6.4 PL	6.5 MA	6.6 PJO	6.7 Con	6.8 PDC	5.2	5.3	7.2	7.3	7.4	7.5		7.6
*Índice apartados ISO 26000: 6.2 Gobernanza de la organización; 6.3 Derechos humanos; 6.4 Prácticas laborales; 6.5 El medio ambiente; 6.6 Prácticas justas de operación; 6.7 Asuntos de consumidores; 6.8 Participación activa y desarrollo de la comunidad; 5.2 Reconocer la responsabilidad social; 5.3 Identificación e involucramiento con las partes interesadas; 7.2 Relación de las características de una organización con la responsabilidad social; 7.3 Comprender la responsabilidad social de una organización; 7.4 Prácticas para integrar la responsabilidad social en toda la organización; 7.5 Comunicación sobre responsabilidad social; 7.6 Aumentar la credibilidad en materia de responsabilidad social; 7.7 Revisión y mejora de las acciones y prácticas de una organización en materia de responsabilidad social.															
Sector: AGRICULTURA (continúa)															
UTZ CERTIFIED	X	X	X	X	X	X	X	X	X			X	X	X	Iniciativa de certificación basada en un Código de Conducta que establece criterios sociales y ambientales para las prácticas de agricultura responsable y gestión eficiente de granjas. Utiliza auditores de tercera parte. Actualmente se centra en la producción de café, cacao, té y aceite de palma. Sus servicios incluyen un sistema de rastreo y trazabilidad que sigue al producto certificado a través de la cadena desde el productor hasta el procesador para proporcionar al comprador una idea sobre el origen del producto. www.utzcertified.org
World Cocoa Foundation		X	X	X	X	X	X	X	X				X		Organización compuesta por miembros, de pago, formada por compañías del chocolate, procesadores de cacao y comercializadores y asociaciones industriales. Apoya programas que promueven la agricultura sostenible, el desarrollo de la comunidad, normas laborales y retornos mejorados y equitativos. www.worldcocoafoundation.org
Sector: ROPA															
Clean Clothes Campaign (CCC)		X	X		X	X			X	X		X			Asociación Internacional de organizaciones nacionales en 12 países europeos, dedicada a mejorar las condiciones de trabajo en la industria del vestido y a defender a los trabajadores en la industria que buscan un cambio. CCC desarrolla campañas sobre casos específicos y se compromete con empresas y autoridades para resolverlos. La CCC también proporciona información acerca de las condiciones de trabajo y prácticas laborales en la industria y tiene un código de referencia. www.cleanclothes.org
Fair Wear Foundation (FWF)		X	X					X		X	X	X	X	X	Organización de múltiples partes interesadas creada para abordar las prácticas laborales en la cadena de suministros en el sector del vestuario y el calzado. Las empresas suministradoras se convierten en miembros de (FWF) mediante una contribución anual, adoptando el Code of Labour Practices y cumpliendo otros requisitos. A las empresas se las evalúa anualmente por el cumplimiento del Código. www.fairwear.nl (Alemania)
Fur Free Retailer Program															Iniciativa cuyo objetivo es proporcionar a los consumidores información sobre las políticas de un minorista en relación con las pieles. La iniciativa pretende eliminar la venta de pieles a través de comercios minoristas ofreciendo apoyo a los minoristas que se comprometan por escrito a cumplir una política de no uso de pieles. www.information.com/ffr.php
Sector: BIOCOMBUSTIBLES															
Roundtable on Sustainable Biofuels		X	X	X		X	X	X	X	X	X	X			Organización compuesta por miembros de pago. Facilita la discusión y el involucramiento con partes interesadas para desarrollar principios y criterios para la producción de biocombustibles. http://cgse.epfl.ch/page65660.html

Tabla A.2 (continuación)

ORGANIZACIÓN INICIATIVA O HERRAMIENTA (Ordenado alfabéticamente por organización en cada sección)	La marca "X" indica que la iniciativa/herramienta se refiere, por lo menos, a un aspecto o asunto incluido en el correspondiente apartado. No indica compatibilidad con o respaldo de la Norma ISO 26000								Información adicional (incluye una descripción breve y objetiva de la iniciativa/herramienta; la participación de las partes interesadas en su gobernanza; su público objetivo y condiciones de acceso; si es para certificación o no; y un sitio web para mayor información)													
	MATERIAS FUNDAMENTALES*				PRÁCTICAS PARA INTEGRAR LA RESPONSABILIDAD SOCIAL*																	
	6.2 GO	6.3 DH	6.4 PL	6.5 MA	6.6 PJO	6.7 Con	6.8 PDC	5.2	5.3	7.2	7.3	7.4	7.5	7.6	7.7							
*Índice apartados ISO 26000: 6.2 Gobernanza de la organización; 6.3 Derechos humanos; 6.4 Prácticas laborales; 6.5 El medio ambiente; 6.6 Prácticas justas de operación; 6.7 Asuntos de consumidores; 6.8 Participación activa y desarrollo de la comunidad; 5.2 Reconocer la responsabilidad social; 5.3 Identificación e involucramiento con las partes interesadas; 7.2 Relación de las características de una organización con la responsabilidad social; 7.3 Comprender la responsabilidad social de una organización; 7.4 Prácticas para integrar la responsabilidad social en toda la organización; 7.5 Comunicación sobre responsabilidad social; 7.6 Aumentar la credibilidad en materia de responsabilidad social; 7.7 Revisión y mejora de las acciones y prácticas de una organización en materia de responsabilidad social.																						
Sector: CONSTRUCCIÓN																						
UNEP Sustainable Buildings and Climate Initiative				X									X		X	X	Abierta a la participación de cualquier organización relacionada con la industria de la edificación y la construcción. Cuota de miembros anual. Cuenta con un programa de trabajo común para promover la edificación y construcción sostenibles, con una perspectiva de ciclo de vida. Sus miembros participan en un programa de trabajo para desarrollar iniciativas y herramientas que apoyen el trabajo del programa. En alianza con el Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente. www.unepbsci.org					
Sector: QUÍMICO																						
International Council for Chemical Associations Responsible Care	X	X	X	X	X	X	X			X	X	X	X	X	X	X	Organización compuesta por miembros y de pago para empresas químicas. Enfocada en salud, seguridad e impacto ambiental de productos y procesos. El programa de administración de productos cubre la producción y el uso de productos químicos en la cadena de suministros. www.responsiblecare.org					
Sector: BIENES DE CONSUMO / VENTA AL DETALLE																						
Business Social Compliance Initiative (BSCI)	X	X	X	X								X	X	X	X		Organización industrial creada para abordar prácticas laborales en la cadena de suministros. Sus miembros son minoristas y otras empresas que importan o comercializan bienes. Se espera que sus compañías miembro auditen a sus proveedores frente al código de conducta BSCI. BSCI certifica a los auditores. www.bsci-eu.org					
Sector: ELECTRÓNICA																						
Electronic Industrie Citizenship Coalition The Electronic Industry Code of Conduct		X	X	X	X	X	X		X					X	X		Organización compuesta por miembros con cuotas anuales basadas en la rentabilidad de la empresa y el estatus de sus miembros. Se exige que sus miembros plenos implementen un código de conducta. Cuenta con una junta de gobernanza integrada por partes interesadas de la industria que proporciona orientación y una visión general de la organización. www.eicc.info					
Zentralverband der Deutschen Elektronik- industrie Code of Conduct on Corporate Social Responsibility	X	X	X	X	X	X	X	X					X		X		Organización compuesta por miembros. El código de conducta proporciona orientación para mejorar el desempeño social y ambiental en la industria electrónica. www.zvei.de (Alemán)					
Sector: ENERGÍA																						
IHA IHA Sustainability Guidelines		X		X			X	X	X	X	X	X	X		X		Organización industrial para la generación de energía hidráulica. Elabora varias herramientas y publicaciones que pone a disposición del público. Las IHA Sustainability Guidelines recomiendan acciones relacionadas con asuntos económicos, sociales y ambientales. www.hydropower.org					

Tabla A.2 (continuación)

ORGANIZACIÓN INICIATIVA O HERRAMIENTA (Ordenado alfabéticamente por organización en cada sección)	La marca "X" indica que la iniciativa/herramienta se refiere, por lo menos, a un aspecto o asunto incluido en el correspondiente apartado. <i>No indica compatibilidad con o respaldo de la Norma ISO 26000</i>								Información adicional (incluye una descripción breve y objetiva de la iniciativa/herramienta; la participación de las partes interesadas en su gobernanza; su público objetivo y condiciones de acceso; si es para certificación o no; y un sitio web para mayor información)							
	MATERIAS FUNDAMENTALES*				PRÁCTICAS PARA INTEGRAR LA RESPONSABILIDAD SOCIAL*											
	6.2 GO	6.3 DH	6.4 PL	6.5 MA	6.6 PJO	6.7 Con	6.8 PDC	5.2	5.3	7.2	7.3	7.4	7.5	7.6	7.7	
*Índice apartados ISO 26000: 6.2 Gobernanza de la organización; 6.3 Derechos humanos; 6.4 Prácticas laborales; 6.5 El medio ambiente; 6.6 Prácticas justas de operación; 6.7 Asuntos de consumidores; 6.8 Participación activa y desarrollo de la comunidad; 5.2 Reconocer la responsabilidad social; 5.3 Identificación e involucramiento con las partes interesadas; 7.2 Relación de las características de una organización con la responsabilidad social; 7.3 Comprender la responsabilidad social de una organización; 7.4 Prácticas para integrar la responsabilidad social en toda la organización; 7.5 Comunicación sobre responsabilidad social; 7.6 Aumentar la credibilidad en materia de responsabilidad social; 7.7 Revisión y mejora de las acciones y prácticas de una organización en materia de responsabilidad social.																
Sector: EXTRACTIVO																
Extractive Industries Transparency Initiative (EITI)					X		X								<p>Iniciativa de múltiples partes interesadas integrada por gobiernos, empresas, organizaciones de la sociedad civil e inversionistas que apoya la divulgación y verificación de los pagos de las empresas y las regalías de los gobiernos en los sectores del petróleo, gas y minería. Las empresas participantes están de acuerdo en presentar información sobre sus pagos a los gobiernos y los gobiernos que la aplican están de acuerdo en informar de los pagos que reciben de las empresas. Las organizaciones de la sociedad civil participan en el desarrollo y el seguimiento de planes específicos.</p> <p>http://eiti.org</p>	
International Petroleum Industry Environmental Conservation Association (IPIECA) Various tools and initiatives		X	X	X	X		X	X		X	X	X	X	X	<p>Organización industrial para las empresas productoras de petróleo y gas. Elabora varias publicaciones y herramientas que están disponibles para el público, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> Human Rights Training Toolkit for the Oil and Gas Industry Oil and Gas Industry Guidance on Voluntary Sustainability Reporting Petroleum Industry Guidelines for Reporting Greenhouse Gas Emissions Guide to Operating in Areas of Conflict for the Oil & Gas Industry <p>www.ipieca.org</p>	
International Council on Mining and Metals (ICMM) Sustainable Development Framework	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	<p>Organización industrial para las empresas mineras y de metales y las asociaciones relacionadas con dicha industria. Los miembros se comprometen a adoptar el marco de desarrollo sostenible compuesto por un conjunto de diez principios.</p> <p>http://www.icmm.com/our-work/sustainable-development-framework</p>	
The Voluntary Principles on Security and Human Rights		X	X	X							X			X	<p>Creado por los gobiernos del Reino Unido y Estados Unidos, estos principios proporcionan orientación para que las empresas y ONG identifiquen riesgos de seguridad y de derechos humanos. Ofrece orientación adicional sobre cómo involucrarse y colaborar con el Estado y las fuerzas de seguridad privada. Se requiere una contribución para utilizar estos principios.</p> <p>www.voluntaryprinciples.org</p>	
Sector: FINANZAS / INVERSIONES																
Equator Principles												X	X	X	<p>Referencia en la industria financiera para determinar, evaluar y gestionar los riesgos sociales y ambientales en el financiamiento de proyectos.</p> <p>www.equator-principles.com</p>	
Guideline for ESG Reporting and Integration into Financial Analysis	X	X	X	X	X	X		X		X		X	X	X	<p>Guía para la elaboración de informes relacionados con asuntos económicos, sociales y de gobernanza (ESG) y referencia para los analistas financieros sobre cómo integrar los ESG en sus análisis.</p> <p>www.dvfa.de/die_dvfa/kommissionen/non_financials/dck/35683.php (Alemán)</p>	

Tabla A.2 (continuación)

ORGANIZACIÓN INICIATIVA O HERRAMIENTA (Ordenado alfabéticamente por organización en cada sección)	La marca "X" indica que la iniciativa/herramienta se refiere, por lo menos, a un aspecto o asunto incluido en el correspondiente apartado.							Información adicional (incluye una descripción breve y objetiva de la iniciativa/herramienta; la participación de las partes interesadas en su gobernanza; su público objetivo y condiciones de acceso; si es para certificación o no; y un sitio web para mayor información)									
	No indica compatibilidad con o respaldo de la Norma ISO 26000																
	MATERIAS FUNDAMENTALES*							PRÁCTICAS PARA INTEGRAR LA RESPONSABILIDAD SOCIAL*									
6.2 GO	6.3 DH	6.4 PL	6.5 MA	6.6 PJO	6.7 Con	6.8 PDC	5.2	5.3	7.2	7.3	7.4	7.5	7.6	7.7			
*Índice apartados ISO 26000: 6.2 Gobernanza de la organización; 6.3 Derechos humanos; 6.4 Prácticas laborales; 6.5 El medio ambiente; 6.6 Prácticas justas de operación; 6.7 Asuntos de consumidores; 6.8 Participación activa y desarrollo de la comunidad; 5.2 Reconocer la responsabilidad social; 5.3 Identificación e involucramiento con las partes interesadas; 7.2 Relación de las características de una organización con la responsabilidad social; 7.3 Comprender la responsabilidad social de una organización; 7.4 Prácticas para integrar la responsabilidad social en toda la organización; 7.5 Comunicación sobre responsabilidad social; 7.6 Aumentar la credibilidad en materia de responsabilidad social; 7.7 Revisión y mejora de las acciones y prácticas de una organización en materia de responsabilidad social.																	
Sector: FINANZAS / INVERSIONES (continúa)																	
Principles for Responsible Investment (PRI)	X			X		X	X	X		X	X	X		X	Proporciona un marco de referencia para que los inversionistas cumplan sus obligaciones fiduciarias (o equivalentes) ofreciendo consideraciones adecuadas sobre asuntos ambientales, sociales y de gobernanza corporativa. El marco es desarrollado por un grupo de expertos de partes interesadas designadas. Es necesario ser miembro, siendo voluntaria la contribución económica. www.unpri.org/		
The Carbon Disclosure Project				X							X	X		X	Organización compuesta por miembros, sin ánimo de lucro. Proporciona a las empresas y demás organizaciones una metodología disponible de forma gratuita para calcular y divulgar las emisiones de carbono de sus operaciones y evaluar su exposición a los riesgos climáticos. Las empresas pueden utilizar esta metodología y proporcionar información que estará disponible en el sitio web de CDP, que a su vez podrá ser utilizada por las instituciones financieras al determinar la producción de carbono atribuida a la financiación y a las inversiones de la institución financiera. www.cdproject.net		
UNEP Finance Initiative (UNEP FI)	X			X							X		X	X	Iniciativa de pago compuesta por miembros, abierta a todas las organizaciones del sector financiero. Trabaja estrechamente con las organizaciones participantes para desarrollar y promover vínculos entre el medio ambiente, la sostenibilidad y el desempeño financiero. Las partes interesadas proporcionan propuestas de proyectos y participan en el desarrollo del proyecto. www.uneffi.org/		
Wolfsberg Group Anti-money Laundering Principles	X	X			X	X	X	X			X	X		X	Organización compuesta de miembros, formada por bancos a escala mundial para desarrollar normas para la industria de los servicios financieros y principios para combatir la corrupción y el blanqueo de dinero. Los representantes de las partes interesadas desarrollan normas y principios disponibles para el público general. http://www.wolfsberg-principles.com/index.html		
Sector: PESCA																	
Marine Stewardship Council				X	X	X							X	X	X	Iniciativa de certificación y eco-etiquetado para las prácticas de pesca sostenibles. Incluye: <ul style="list-style-type: none"> • Code of Conduct for Responsible Fishing, • Code of Good Practice for Setting Social and Environmental Standards, and • Guidelines for the Eco-labelling of Fish and Fishery Products from Marine Capture Fisheries Se exige una cuota para la certificación y el uso de la etiqueta. www.msc.org	

Tabla A.2 (continuación)

ORGANIZACIÓN INICIATIVA O HERRAMIENTA (Ordenado alfabéticamente por organización en cada sección)	La marca "X" indica que la iniciativa/herramienta se refiere, por lo menos, a un aspecto o asunto incluido en el correspondiente apartado.											Información adicional (incluye una descripción breve y objetiva de la iniciativa/herramienta; la participación de las partes interesadas en su gobernanza; su público objetivo y condiciones de acceso; si es para certificación o no; y un sitio web para mayor información)				
	MATERIAS FUNDAMENTALES*							PRÁCTICAS PARA INTEGRAR LA RESPONSABILIDAD SOCIAL*								
	6.2 GO	6.3 DH	6.4 PL	6.5 MA	6.6 PJO	6.7 Con	6.8 PDC	5.2	5.3	7.2	7.3	7.4	7.5	7.6	7.7	
	No indica compatibilidad con o respaldo de la Norma ISO 26000															
*Índice apartados ISO 26000: 6.2 Gobernanza de la organización; 6.3 Derechos humanos; 6.4 Prácticas laborales; 6.5 El medio ambiente; 6.6 Prácticas justas de operación; 6.7 Asuntos de consumidores; 6.8 Participación activa y desarrollo de la comunidad; 5.2 Reconocer la responsabilidad social; 5.3 Identificación e involucramiento con las partes interesadas; 7.2 Relación de las características de una organización con la responsabilidad social; 7.3 Comprender la responsabilidad social de una organización; 7.4 Prácticas para integrar la responsabilidad social en toda la organización; 7.5 Comunicación sobre responsabilidad social; 7.6 Aumentar la credibilidad en materia de responsabilidad social; 7.7 Revisión y mejora de las acciones y prácticas de una organización en materia de responsabilidad social.																
Sector: FORESTAL																
Forest Stewardship Council (FSC)		X	X	X			X	X	X	X	X	X	X		X	Organización compuesta por miembros y de pago, abierta a individuos y organizaciones. Los miembros apoyan en la gobernanza y el desarrollo de políticas. FSC es un sistema de certificación que proporciona el establecimiento de normas internacionales, protección de marcas registradas y servicio de acreditación para empresas, organizaciones y comunidades interesadas en responsabilidad forestal. http://www.fsc.org/
Programme for the Endorsement of Forest Certification schemes (PEFC)		X	X	X			X	X	X		X	X			X	PEFC es una organización paraguas para el reconocimiento mutuo de los programas de certificación en gestión sostenible de los bosques. Las organizaciones nacionales proporcionan gobernanza y reconocimiento de los grupos miembro. http://www.pefc.org
Sector: TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN																
UNEP and International Telecommunication Union (ITU) Global e-Sustainability Initiative (GeSI)				X			X					X	X	X	X	Organización compuesta por miembros de pago, abierta a cualquier empresa y organización relacionada, involucradas en la industria de la tecnología de la información y las comunicaciones. Proporciona orientación y una herramienta de evaluación para mejorar el desempeño sostenible de sus miembros. www.gesi.org
Sector: TRANSPORTE																
International Road Transport Union Charter for Sustainable Development				X			X					X				Organismo internacional representativo en la industria del transporte por carretera. La carta va dirigida a promover la responsabilidad social en ese sector. www.iru.org/index/en_iru_com_cas
Sector: VIAJES Y TURISMO																
Coalition of tourism-related organizations Code of Conduct for the Protection of Children from Sexual Exploitation in Travel and Tourism		X										X			X	Código de conducta voluntario que compromete a las organizaciones a implementar seis criterios destinados a proteger a los niños de la explotación sexual en el sector de los viajes y el turismo. Proporciona un grupo de herramientas gratuitas de formación para la implementación de dichos criterios. ECPAT USA ostenta la Secretaría. www.ecpat.net www.thecode.org
Rainforest Alliance and other partners Global Sustainable Tourism Criteria Partnership				X			X	X				X			X	Iniciativa de Rainforest Alliance, del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente, de la Fundación de las Naciones Unidas y la Organización Mundial del Turismo de las Naciones Unidas, que involucra varias asociaciones industriales y ONG. The Sustainable Tourism Criteria pretenden ser la base de un entendimiento común de lo que significa turismo sostenible. www.sustainabletourismcriteria.org

Anexo B (informativo)

Abreviaturas

APR Tasa de porcentaje anual (*Annual percentage rate*)

CH₄ Metano

CMNUCC Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático

COP Contaminantes orgánicos persistentes

COV Compuesto orgánico volátil

CO₂ Dióxido de carbono

GEI Gases de efecto invernadero

NO_x Óxidos de nitrógeno

NU Naciones Unidas

N₂O Óxido nitroso

ODM Objetivos de Desarrollo del Milenio

OIT Organización Internacional del Trabajo

OMC Organización Mundial del Comercio

ONG Organización no gubernamental

OSH Salud y seguridad ocupacional (*Occupational safety and health*)

PBT Sustancia persistente, bioacumulable y tóxica

PyMO Pequeña y mediana organización

RSC Responsabilidad social corporativa

SO_x Óxidos de azufre

VIH/SIDA Virus de Inmunodeficiencia Humana/Síndrome de Inmunodeficiencia Adquirida

vPvB Muy persistentes y muy bio-acumulativos (*Very persistent and very bio-accumulative*)

Bibliografía

- [1] ISO 9000, *Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario*
- [2] ISO 9001, *Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos*
- [3] ISO 9004, *Gestión para el éxito sostenido de una organización — Enfoque de gestión de la calidad*
- [4] ISO 10001, *Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for codes of conduct for organizations*
- [5] ISO 10002, *Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for complaints handling in organizations*
- [6] ISO 10003, *Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for dispute resolution external to organizations*
- [7] ISO 14001, *Sistemas de gestión ambiental — Requisitos con orientación para su uso* [8] I S O 14004, *Sistemas de gestión ambiental — Directrices generales sobre principios, sistemas y técnicas de apoyo*
- [9] ISO 14005, *Environmental management systems — Guidelines for the phased implementation of an environmental management system, including the use of environmental performance evaluation*
- [10] ISO 14006, *Environmental management systems — Guidelines for incorporating ecodesign*
- [11] ISO 14015, *Gestión ambiental — Evaluación ambiental de sitios y organizaciones (EASO)*
- [12] ISO 14020, *Etiquetas y declaraciones ambientales — Principios generales*
- [13] ISO 14021, *Etiquetas y declaraciones ambientales — Autodeclaraciones ambientales (Etiquetado ambiental tipo II)*
- [14] ISO 14024, *Etiquetas y declaraciones ambientales — Etiquetado ambiental tipo I — Principios y procedimientos*
- [15] ISO 14025, *Environmental labels and declarations — Type III environmental declarations — Principles and procedures*
- [16] ISO 14031, *Gestión ambiental — Evaluación del desempeño ambiental — Directrices*
- [17] ISO 14040, *Environmental management — Life cycle assessment — Principles and framework*
- [18] ISO 14044, *Environmental management — Life cycle assessment — Requirements and guidelines*
- [19] ISO 14045¹⁾, *Environmental management — Eco-efficiency assessment of product systems — Principles, requirements and guidelines*
- [20] ISO/TR 14047, *Environmental management — Life cycle impact assessment — Examples of application of ISO 14042*
- [21] ISO/TS 14048, *Environmental management — Life cycle assessment — Data documentation format*
1) En elaboración.
- [22] ISO/TR 14049, *Environmental management — Life cycle assessment — Examples of application of ISO 14041 to goal and scope definition and inventory analysis*
- [23] ISO 14050, *Gestión ambiental— Vocabulario*
- [24] ISO 14051, *Environmental management — Material flow cost accounting — General framework*

ISO 26000:2010(traducción oficial)

- [25] ISO 14062, *Environmental management — Integrating environmental aspects into product design and development*
- [26] ISO 14063, *Environmental management — Environmental communication — Guidelines and examples*
- [27] ISO 14064-1, *Greenhouse gases — Part 1: Specification with guidance at the organization level for quantification and reporting of greenhouse gas emissions and removals*
- [28] ISO 14064-2, *Greenhouse gases — Part 2: Specification with guidance at the project level for quantification, monitoring and reporting of greenhouse gas emission reductions or removal enhancements*
- [29] ISO 14065, *Greenhouse gases — Requirements for greenhouse gas validation and verification bodies for use in accreditation or other forms of recognition*
- [30] ISO 14066, *Greenhouse gases — Competence requirements for greenhouse gas validation teams and verification teams*
- [31] ISO 14067-1²⁾, *Carbon footprint of products — Part 1: Quantification*
- [32] ISO 14067-2²⁾, *Carbon footprint of products — Part 2: Communication*
- [33] ISO 14069²⁾, *GHG — Quantification and reporting of GHG emissions for organizations (Carbon footprint of organization) — Guidance for application of ISO 14064-1*
- [34] ISO 19011, *Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental*
- [35] ISO 22000, *Food safety management systems — Requirements for any organization in the food chain*
- [36] ISO/IEC 27001, *Information technology — Security techniques — Information security management systems — Requirements*
- [37] ISO 10993-2: 2006, *Biological evaluation of medical devices — Part 2: Animal welfare requirements*
- [38] ISO Guía 64, *Guía para tratar las cuestiones ambientales en normas de producto*
- [39] ISO/IEC Guide 2:2004, *Standardization and related activities — General vocabulary*
- [40] ISO/IEC Guide 71:2001 *Guidelines for standards developers to address the needs of older persons and persons with disabilities*
- [41] African Union Convention on Preventing and Combating Corruption, 2003
- [42] A/HRC/8/5 Naciones Unidas, 7 abril 2008, Proteger, respetar y remediar: un marco para las actividades empresariales y los derechos humanos; Informe del Representante Especial del Secretario General sobre la cuestión de los derechos humanos y las empresas transnacionales y otras empresas comerciales, John Ruggie 2) En elaboración.
- [43] A/HRC/8/16 United Nations, 15 May 2008, Clarifying the Concepts of “Sphere of influence” and “Complicity”; Report of the Special Representative of the Secretary-General on the Issue of Human Rights and Transnational Corporations and other Business Enterprises, John Ruggie
- [44] Council of Europe Civil Law Convention on Corruption, 1999
- [45] Council of Europe Criminal Law Convention on Corruption, 1998
- [46] European Union, Convention drawn up on the basis of Article K.3 (2) (c) of the Treaty on European Union on the fight against corruption involving officials of the European Communities or officials of Member States of the European Union
- [47] Intergovernmental Panel on Climate Change: 2006 IPCC Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories. 2006
- [48] Informe del Grupo Intergubernamental de Expertos sobre el Cambio Climático: Cambio climático 2007: Informe de síntesis (Resumen para responsables de políticas). 2007
- [49] Organización Internacional del Trabajo (OIT): C105 Convenio sobre la abolición del trabajo forzoso, 1957

ISO 26000:2010(traducción oficial)

- [50] Organización Internacional del Trabajo (OIT): C170 Convenio sobre los productos químicos, 1990.
- [51] Organización Internacional del Trabajo (OIT): R177 Recomendación sobre los productos químicos, 1990
- [52] Organización Internacional del Trabajo (OIT): Protección de los datos personales de los trabajadores. Repertorio de recomendaciones prácticas de la OIT, 1997
- [53] Organización Internacional del Trabajo (OIT): R129 Recomendación sobre las comunicaciones dentro de la empresa, 1967
- [54] Organización Internacional del Trabajo (OIT): Declaración de la OIT Relativa a los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo y su Seguimiento, 1998
- [55] Organización Internacional del Trabajo (OIT): C111 Convenio sobre la discriminación (empleo y ocupación), 1958
- [56] Organización Internacional del Trabajo (OIT): R198 Recomendación sobre la relación de trabajo, 2006
- [57] Organización Internacional del Trabajo (OIT): C100 Convenio sobre igualdad de remuneración, 1951
- [58] Organización Internacional del Trabajo (OIT): R90 Recomendación sobre igualdad de remuneración, 1951
- [59] Organización Internacional del Trabajo (OIT): R130 Recomendación sobre el examen de reclamaciones, 1967
- [60] Organización Internacional del Trabajo (OIT): C29 Convenio sobre el trabajo forzoso, 1930
- [61] Organización Internacional del Trabajo (OIT): C47 Convenio sobre las cuarenta horas, 1935
- [62] Organización Internacional del Trabajo (OIT): C87 Convenio sobre la libertad sindical y la protección del derecho de sindicación, 1948
- [63] Organización Internacional del Trabajo (OIT): C132 Convenio sobre las vacaciones pagadas (revisado), 1970
- [64] Organización Internacional del Trabajo (OIT): R98 Recomendación sobre las vacaciones pagadas, 1954
- [65] Organización Internacional del Trabajo (OIT): C1 Convenio sobre las horas de trabajo (industria), 1919
- [66] Organización Internacional del Trabajo (OIT): C30 Convenio sobre las horas de trabajo (comercio y oficinas), 1930
- [67] Organización Internacional del Trabajo (OIT): Declaración de la OIT sobre la justicia social para una globalización equitativa 2008
- [68] Organización Internacional del Trabajo (OIT): C177 Convenio sobre el trabajo a domicilio, 1996
- [69] Organización Internacional del Trabajo (OIT): C142 Convenio sobre desarrollo de los recursos humanos, 1975
- [70] Organización Internacional del Trabajo (OIT): R195 Recomendación sobre el desarrollo de los recursos humanos, 2004
- [71] Organización Internacional del Trabajo (OIT): Repertorio de recomendaciones prácticas de la OIT sobre el VIH/SIDA y el mundo del trabajo, 2006
- [72] Organización Internacional del Trabajo (OIT): Constitución de la OIT (incluyendo la Declaración de Filadelfia). 1944
- [73] Organización Internacional del Trabajo (OIT): Directrices Relativas a los Sistemas de gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo ILO- OSH. 2001

ISO 26000:2010(traducción oficial)

- [74] Organización Internacional del Trabajo (OIT): Declaración Tripartita de Principios Sobre las Empresas Multinacionales y la Política Social. Tercera Edición 2006
- [75] Organización Internacional del Trabajo (OIT): C169 Convenio sobre pueblos indígenas y tribales, 1989
- [76] Organización Internacional del Trabajo (OIT): C183 Convenio sobre la protección de la maternidad, 2000
- [77] Organización Internacional del Trabajo (OIT): R191 Recomendación sobre la protección de la maternidad, 2000
- [78] Organización Internacional del Trabajo (OIT): C143 Convenio sobre los trabajadores migrantes (disposiciones complementarias), 1975
- [79] Organización Internacional del Trabajo (OIT): R151 Recomendación sobre los trabajadores migrantes, 1975
- [80] Organización Internacional del Trabajo (OIT): C97 Convenio sobre los trabajadores migrantes (revisado), 1949
- [81] Organización Internacional del Trabajo (OIT): C138 Convenio sobre la edad mínima, 1973
- [82] Organización Internacional del Trabajo (OIT): R146 Recomendación sobre la edad mínima, 1973
- [83] Organización Internacional del Trabajo (OIT): C131 Convenio sobre la fijación de salarios mínimos, 1970
- [84] Organización Internacional del Trabajo (OIT): R135 Recomendación sobre la fijación de salarios mínimos, 1970
- [85] Organización Internacional del Trabajo (OIT): C171 Convenio sobre el trabajo nocturno, 1990
- [86] Organización Internacional del Trabajo (OIT): R178 Recomendación sobre el trabajo nocturno, 1990
- [87] Organización Internacional del Trabajo (OIT): C161 Convenio sobre los servicios de salud en el trabajo, 1985
- [88] Organización Internacional del Trabajo (OIT): R171 Recomendación sobre los servicios de salud en el trabajo, 1985
- [89] Organización Internacional del Trabajo (OIT): C155 Convenio sobre seguridad y salud de los trabajadores, 1981
- [90] Organización trabajadores, Internacional del Trabajo (OIT): R164 Recomendación sobre seguridad y salud de los trabajadores, 1981
- [91] Organización Internacional del Trabajo (OIT): R162 Recomendación sobre los trabajadores de edad, 1980
- [92] Organización Internacional del Trabajo (OIT): C140 Convenio sobre la licencia pagada de estudios, 1974
- [93] Organización Internacional del Trabajo (OIT): C175 Convenio sobre el trabajo a tiempo parcial, 1994
- [94] Organización Internacional del Trabajo (OIT): C175 Convenio sobre el trabajo a tiempo parcial, 1994
- [95] Organización Internacional del Trabajo (OIT): C181 Convenio sobre las agencias de empleo privadas, 1997
- [96] Organización Internacional del Trabajo (OIT): R188 Recomendación sobre las agencias de empleo privadas, 1997
- [97] Organización Internacional del Trabajo (OIT): C95 Convenio sobre la protección del salario, 1949

ISO 26000:2010(traducción oficial)

- [98] Organización Internacional del Trabajo (OIT): R85 Recomendación sobre la protección del salario, 1949
- [99] Organización Internacional del Trabajo (OIT): C173 Convenio sobre la protección de los créditos laborales en caso de insolvencia del empleador, 1992
- [100] Organización Internacional del Trabajo (OIT): R97 Recomendación sobre la protección de la salud de los trabajadores, 1953
- [101] Organización Internacional del Trabajo (OIT): P155 Protocolo de 2002 relativo al Convenio sobre seguridad y salud de los trabajadores, 1981
- [102] Organización Internacional del Trabajo (OIT): R116 Recomendación sobre la reducción de la duración del trabajo, 1962
- [103] Organización Internacional del Trabajo (OIT): C98 Convenio sobre el derecho de sindicación y de negociación colectiva, 1949
- [104] Organización Internacional del Trabajo (OIT): C184 Convenio sobre la seguridad y la salud en la agricultura, 2001
- [105] Organización Internacional del Trabajo (OIT): R192 Recomendación sobre la seguridad y la salud en la agricultura, 2001
- [106] Organización Internacional del Trabajo (OIT): C102 Convenio sobre la seguridad social (norma mínima), 1952. (Parte VIII, Artículos 46-52)
- [107] Organización Internacional del Trabajo (OIT): C158 Convenio sobre la terminación de la relación de trabajo, 1982
- [108] Organización Internacional del Trabajo (OIT): R166 Recomendación sobre la terminación de la relación de trabajo, 1982
- [109] Organización Internacional del Trabajo (OIT): C106 Convenio sobre el descanso semanal (comercio y oficinas), 1957
- [110] Organización Internacional del Trabajo (OIT): R103 Recomendación sobre el descanso semanal (comercio y oficinas), 1957
- [111] Organización Internacional del Trabajo (OIT): C14 Convenio sobre el descanso semanal (industria), 1921
- [112] Organización Internacional del Trabajo (OIT): R102 Recomendación sobre los servicios sociales, 1956
- [113] Organización Internacional del Trabajo (OIT): C135 Convenio sobre los representantes de los trabajadores, 1971
- [114] Organización Internacional del Trabajo (OIT): C156 Convenio sobre los trabajadores con responsabilidades familiares, 1981
- [115] Organización Internacional del Trabajo (OIT): R165 Recomendación sobre los trabajadores con responsabilidades familiares, 1981
- [116] Organización Internacional del Trabajo (OIT): C182 Convenio sobre las peores formas de trabajo infantil, 1999
- [117] Organización Internacional del Trabajo (OIT): R190 Recomendación sobre las peores formas de trabajo infantil, 1999
- [118] International Maritime Organization (IMO): Convention on the Prevention of Marine Pollution by Dumping of Wastes and Other Matter (London Convention), 1972
- [119] Millennium Ecosystem Assessment 2005 and United Nations Environment Programme (UNEP): Global Environment Outlook, 2007

ISO 26000:2010(traducción oficial)

- [120] Organización de los Estados Americanos (OAS, *Organization of American States*): Convención Interamericana Contra La Corrupción, 1996
- [121] Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE): Convención de la OCDE para combatir el cohecho de servidores públicos extranjeros en transacciones comerciales internacionales, 1997
- [122] Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE): Directrices de la OCDE para la Protección de los Consumidores en el Contexto del Comercio Electrónico, 1999
- [123] Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE): Directrices de la OCDE para la Seguridad de Sistemas y Redes de Información: hacia una cultura de seguridad, 2002
- [124] Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos OCDE: Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales: Revisión, 2000
- [125] Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE): Directrices de la OCDE sobre protección de la privacidad y flujos transfronterizos de datos personales, 2002
- [126] Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE): Principios de Gobierno Corporativo de la OCDE, 2004
- [127] Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE): Recomendación de la OCDE sobre Resolución de Disputas y Resarcimiento a Consumidores, 2007
- [128] Convención Relativa a los Humedales de Importancia Internacional Especialmente como Hábitat de Aves Acuáticas (convención Ramsar), 1971
- [129] The Geneva Convention relative to the Treatment of Prisoners of War and the Geneva Convention relative to the Protection of Civilian in Time of War, 1949
- [130] Organización de las Naciones Unidas (ONU): Protocolo de Cartagena sobre seguridad de la biotecnología del convenio sobre la diversidad biológica, 2000
- [131] Organización de las Naciones Unidas (ONU): Convención De Las Naciones Unidas Contra la Corrupción, 2005
- [132] Organización de las Naciones Unidas (ONU): Convención Contra la Tortura y Otros Modos O Penas Crueles, Inhumanas o Degradantes, 1984
- [133] Organización de las Naciones Unidas (ONU): Convención Sobre la Eliminación De todas las Formas De Discriminación Contra la Mujer, 1979
- [134] Organización de las Naciones Unidas (ONU): Convención Sobre Los Derechos de Las Personas Con Discapacidad, 2006
- [135] Organización de las Naciones Unidas (ONU): Convención sobre Los Derechos Del Niño, 1989
- [136] Organización de las Naciones Unidas (ONU): Declaración Sobre Compromiso sobre el VIH/SIDA, 2001
- [137] Organización de las Naciones Unidas (ONU): Declaración Sobre la Eliminación de Todas las Formas de Intolerancia y Discriminación Fundamentadas en la Religión o en las Convicciones, 1981
- [138] Organización de las Naciones Unidas (ONU): Declaración Sobre Los Derechos De Personas Pertenecientes a Minorías Nacionales o Étnicas, Religiosas y Lingüísticas, 1992
- [139] Organización de las Naciones Unidas (ONU): Conferencia Mundial Contra El Racismo, La Discriminación Racial, la Xenofobia y las Formas Conexas De Intolerancia, 2006
- [140] Organización de las Naciones Unidas (ONU): Convención internacional Para la Protección De Todas Las Personas Contra las Desapariciones Forzadas, 2006
- [141] Organización de las Naciones Unidas (ONU): Convención Internacional Sobre La Eliminación De la Discriminación Racial, 1965
- [142] Organización de las Naciones Unidas (ONU): Convención Internacional Sobre La protección De los Derechos De Todos Los Trabajadores Migratorios y Sus Familiares, 1990

ISO 26000:2010(traducción oficial)

- [143] Organización de las Naciones Unidas (ONU): Pacto Internacional De Derechos Civiles y Políticos, 1966
- [144] Organización de las Naciones Unidas (ONU): Pacto Internacional De Derechos Económicos, Sociales y Culturales, 1966
- [145] Organización de las Naciones Unidas (ONU): Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático, 1992
- [146] Organización de las Naciones Unidas (ONU): Protocolo de Kyoto de la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático, 1997
- [147] Organización de las Naciones Unidas (ONU): Protocolo Facultativo De La Convención Sobre Los Derechos Del Niño Relativo A La Participación De Niños En conflictos Armados, 2000
- [148] Organización de las Naciones Unidas (ONU): Protocolo Facultativo De La Convención Sobre Los Derechos Del Niño Relativo A La Venta de Niños, La Prostitución Infantil y La Utilización De Niños En Pornografía. 2000
- [149] Naciones Unidas (NU): Informe de la Cuarta Conferencia Mundial sobre la Mujer, Beijing, 4-15, septiembre 1995
- [150] United Nations (UN): Report of the World Conference against Racism, Racial Discrimination, Xenophobia and Related Intolerance, Durban, 31 August – 8 September 2001
- [151] Informe de la Cumbre Mundial sobre el Desarrollo Sostenible, Johannesburgo, Sudáfrica, 26 agosto-4 septiembre 2002
- [152] Organización de las Naciones Unidas (ONU): Segundo Protocolo Facultativo Del Pacto Internacional De Derechos civiles y políticos Destinado a abolir La Pena De Muerte, 1989
- [153] 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.
- [154] Organización de las Naciones Unidas (ONU): Declaración Sobre Los Derechos De Los Pueblos Indígenas, 2007
- [155] Organización de las Naciones Unidas (ONU): Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor, Documento NU NoA/C.2/54/L.24,1999
- [156] Organización de las Naciones Unidas (ONU): Declaración Universal De Derechos Humanos, 1948
- [157] Naciones Unidas (NU): Cumbre Mundial Sobre Desarrollo Social. Informe de la Cumbre Mundial Sobre Desarrollo Social. Documento A/CONF. 166/9. 1995. Declaración de Copenhague sobre Desarrollo Social, 1995
- [158] Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo: Declaración de Rio sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo, 1992
- [159] UNCTAD: Declaración Sobre Buenas Prácticas Para La Presentación de Información Sobre la Gobernanza de la Empresas, 2006
- [160] United Nations Economic Commission for Europe (UNECE): Aarhus Convention on Access to Information, Public Participation in Decision- Making and Access to Justice in Environmental Matters (25 June 1998)
- [161] Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO): Declaración Relativa A La Destrucción Internacional Del Patrimonio Cultural, 2003
- [162] Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO): El Decenio De Las Naciones Unidas De La Educación Para El Desarrollo Sostenible (2005-2014) Programa Internacional de Implementación, 2005
- [163] Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO): Convención Para La Salvaguardia Del Patrimonio Cultural Inmaterial, 2003

ISO 26000:2010(traducción oficial)

[164] Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO): Convención Sobre La Protección y Promoción De la Diversidad De Expresiones Culturales, 2005

[165] Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO): Declaración Universal sobre Bioética y Derechos Humanos, 2006

[166] Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP): Protocolo de Montreal relativo a las Sustancias que Agotan la Capa de Ozono, 1987

[167] Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP): Convenio sobre la Diversidad Biológica, 1992

[168] Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP): Convención sobre el Comercio Internacional de Especies Amenazadas de Fauna y Flora Silvestres, 1973

[169] Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP): Convención sobre la Conservación de las Especies Migratorias de Animales Silvestres, 1979

[170] Naciones Unidas (NU): Convención Internacional de Lucha Contra la Desertificación, 1994

[171] Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP): Convenios y Programas de Mares Regionales, 1974

[172] Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP): Convenio de Estocolmo sobre Contaminantes Orgánicos Persistentes (COP), 2001

[173] Naciones Unidas (NU), Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP), Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación (FAO): Convenio de Rotterdam sobre el Procedimiento de Consentimiento Fundamentado Previo Aplicable a Ciertos Plaguicidas y Productos Químicos Peligrosos Objeto de Comercio Internacional, 2004

[174] United Nations (UN), United Nations World Commission on Environment and Development (WCED): Our Common Future, 1987

[175] World Organisation for Animal Health (OIE): Terrestrial Animal Health Code, Section 7 Animal Welfare, 2009

ICS 03.100.01

Precio basado en 84 páginas