

# Principios, prácticas y beneficios de la responsabilidad social

Garrigues y AENOR



AENOR**ediciones**

  
GARRIGUES

# Principios, prácticas y beneficios de la responsabilidad social

Garrigues y AENOR

AENOR **ediciones**

Título: *Principios, prácticas y beneficios de la responsabilidad social*

Autor: Garrigues y AENOR.

Coordinadores: Jesús de la Morena Olías y Yolanda Villaseñor Sebastián

© AENOR (Asociación Española de Normalización y Certificación), 2012

Todos los derechos reservados. Queda prohibida la reproducción total o parcial en cualquier soporte, sin la previa autorización escrita de AENOR.

ISBN: 978-84-8143-755-3

Depósito Legal: M-21966-2012

Impreso en España - Printed in Spain

Edita: AENOR

Maqueta: BLOCK Comunicaciones

Diseño de cubierta: AENOR

Imprime: AENOR

Nota: AENOR no se hace responsable de las opiniones expresadas por el autor en esta obra.

**AENOR** Asociación Española de  
Normalización y Certificación

Génova, 6. 28004 Madrid • Tel.: 902 102 201 • Fax: 913 103 695  
comercial@aenor.es • www.aenor.es

# Índice

Introducción .....	7
1. Necesidad de una norma internacional global en el ámbito de la responsabilidad social: la Norma ISO 26000:2010 .....	11
1.1. Contexto de dispersión conceptual y fáctica de la responsabilidad social .....	11
1.2. Pasos previos de ISO que conducen al lanzamiento del proyecto ISO 26000:2010 .....	12
1.3. Características especiales del desarrollo del proyecto destinadas a la coherencia con la responsabilidad social .....	14
1.4. Proceso de aprobación de la Norma ISO 26000:2010 .....	22
1.5. Adopción de la Norma ISO 26000:2010 a nivel nacional: la Norma UNE-ISO 26000:2012 .....	23
2. Descripción de la Norma UNE-ISO 26000:2012 .....	25
2.1. Principios de la responsabilidad social y materias fundamentales. Descripción de los capítulos de la Norma UNE-ISO 26000:2012 .....	25
2.1.1. Introducción .....	25
2.1.2. Descripción de la estructura de la norma y sus contenidos .....	26
2.1.2.1. Identificación, diálogo y consideración de las necesidades y expectativas de las partes interesadas .....	28
2.1.2.2. Principios de transparencia y de rendición de cuentas .....	32
2.1.2.3. Respeto a la normativa de comportamiento internacional y a la legislación vigente .....	35

2.2.	Descripción comentada de las materias y asuntos fundamentales del capítulo 6 de UNE-ISO 26000:2012 .....	41
2.2.1.	Apartado 6.2. Gobernanza de la organización .....	41
2.2.1.1.	Procesos y estructuras de la toma de decisiones .....	44
2.2.1.2.	La dimensión fiscal de la gobernanza de la organización .....	45
2.2.2.	Apartado 6.3. Derechos humanos .....	46
2.2.2.1.	Asuntos de derechos humanos contemplados en la Norma UNE-ISO 26000:2012 .....	48
2.2.3.	Apartado 6.4. Prácticas laborales .....	51
2.2.3.1.	Asuntos de prácticas laborales contemplados en la Norma UNE-ISO 26000:2012 .....	53
2.2.4.	Apartado 6.5. Medio ambiente .....	57
2.2.4.1.	Asuntos medioambientales contemplados en la Norma UNE-ISO 26000:2012 .....	59
2.2.5.	Apartado 6.6. Prácticas justas de operación .....	64
2.2.5.1.	Asuntos de prácticas justas de operación contemplados en la Norma UNE-ISO 26000:2012 .....	64
2.2.6.	Apartado 6.7. Asuntos de consumidores .....	68
2.2.6.1.	Asuntos de consumidores contemplados en la Norma UNE-ISO 26000:2012 .....	69
2.2.7.	Apartado 6.8. Participación activa y desarrollo de la comunidad .....	73
2.2.7.1.	Asuntos de participación activa y desarrollo de la comunidad en la Norma UNE-ISO 26000:2012 ....	76
3.	Cómo aplicar UNE-ISO 26000:2012 en las organizaciones .....	79
3.1.	Factores claves en la aplicación e implantación de UNE-ISO 26000:2012 en las organizaciones. Pasos esenciales .....	79
3.1.1.	Importancia de la relación entre la organización, sus partes interesadas y la sociedad .....	80
3.1.1.1.	Identificación de las partes interesadas .....	81
3.1.1.2.	Involucramiento con las partes interesadas .....	83
3.1.2.	Pertinencia e importancia de las materias fundamentales y de los asuntos de responsabilidad social .....	85
3.1.3.	Esfera de influencia de una organización .....	88
3.1.4.	Pasos esenciales: planificación y priorización .....	89
3.1.4.1.	Planificación .....	89
3.1.4.2.	Priorización .....	90

3.2.	Cómo poner en práctica la responsabilidad social en una organización. Orientaciones para la aplicación e implantación de UNE-ISO 26000:2012 .....	90
3.2.1.	Implicación y compromiso de la alta dirección .....	91
3.2.2.	Definición de prioridades a la hora de abordar los asuntos .....	91
3.2.3.	Integración de la responsabilidad social en toda la organización. Planes o programas .....	92
3.2.3.1.	Acciones y pasos a seguir .....	93
3.2.4.	La comunicación sobre responsabilidad social .....	94
3.2.5.	Aumento de la credibilidad de una organización respecto a la responsabilidad social .....	95
3.2.6.	Seguimiento y revisión de las acciones y prácticas en materia de responsabilidad social .....	96
4.	Beneficios para las organizaciones que integran la responsabilidad social en su gestión y operación .....	99
4.1.	Mejora de la reputación .....	99
4.2.	Aprovechamiento de las relaciones con las partes interesadas.....	101
4.2.1.	Conocer y aprender de las partes interesadas .....	103
4.2.2.	Construir relaciones de confianza con las partes interesadas ...	104
4.2.3.	Reforzar la imagen y la reputación de la organización .....	104
4.2.4.	Atraer y retener talento, fidelizar empleados .....	104
4.3.	Conocimiento ordenado del conjunto de la organización y de la interacción con su entorno .....	105
4.3.1.	Reconocimiento de la importancia de la responsabilidad social por parte de la dirección de la organización .....	106
4.3.2.	Figura centralizada y transversal responsable de la responsabilidad social .....	106
4.3.3.	Mapa estructural de responsabilidad social en la organización .....	107
4.4.	Caso particular: los trabajadores (atracción y retención, orgullo de pertenencia, desarrollo, seguridad, voluntariado corporativo) .....	107
4.5.	Incentivos fiscales derivados de la integración de la responsabilidad social corporativa .....	114
5.	Herramientas, modelos y especificaciones que responden a los principios y recomendaciones de UNE-ISO 26000:2012 .....	117
5.1.	Los Diez Principios de la iniciativa del Pacto Mundial de Naciones Unidas (Global Compact) .....	117

5.2.	Líneas Directrices de la OCDE para las Empresas Multinacionales .....	118
5.3.	Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de la Global Reporting Initiative (GRI) .....	121
5.4.	Norma SA8000 .....	123
5.5.	IQNet SR 10 Sistemas de gestión de responsabilidad social. Requisitos .....	124
5.6.	Otras iniciativas nacionales e internacionales sobre materias fundamentales y asuntos de responsabilidad social recogidos en UNE-ISO 26000:2012 .....	128
5.6.1.	UNE-EN ISO 14001:2004 .....	128
5.6.2.	Reglamento EMAS .....	128
5.6.3.	OHSAS 18001:2007 .....	128
5.6.4.	Código de conducta BSCI .....	129
5.6.5.	Empresa Familiarmente Responsable (EFR) .....	130
5.6.6.	AA1000AS Norma de aseguramiento de sostenibilidad .....	130
5.7.	Tabla comparativa de las diferentes iniciativas .....	131
Anexo A.	Estrategia renovada de la Unión Europea para 2011-2014 sobre Responsabilidad Social de las Empresas (RSE) .....	133
Anexo B.	Obligaciones de divulgación de información de carácter social y ambiental por parte de las empresas (reporting no financiero) .....	133
Anexo C.	La deducción fiscal por inversiones para la protección del medio ambiente tras la ley de economía sostenible .....	133
Sobre los autores	.....	135

# Introducción

La responsabilidad social es un concepto que nació hace ya algunos años y que, poco a poco, va instalándose de formas muy diversas en nuestras actividades diarias. Los conceptos, sobre todo en el mundo empresarial, se deberían traducir en estrategias, políticas, planes de acción y, en definitiva, en resultados. Además, no sólo habría que bajarlos a la operativa, sino que sería necesario la unificación en cuanto a su definición y criterios de uso.

Entre los conceptos y el mundo empresarial existe un universo de profesionales a nivel mundial, que tratan de establecer estos puentes: los normalizadores. En este sentido, y conscientes de la necesidad de un documento que:

- Recoja el conocimiento existente en el momento de su creación.
- Se elabore con el consenso de expertos en la materia a nivel internacional.
- Ayude a las organizaciones a implantar prácticas de responsabilidad social.

En el año 2005 se creó un grupo de trabajo en ISO (Internacional Organization for Standardization) que comenzó la elaboración de lo que cinco años más tarde publicaría como la Norma ISO 26000:2010. Más tarde, esa norma sería adoptada de forma idéntica a nivel nacional, convirtiéndose en la Norma UNE-ISO 26000:2012.

El grupo que elaboró el documento internacional ha sido el que con mayor número de expertos ha contado ISO a lo largo de toda la historia. Este hecho, sumado a la importancia y extensión del tema, ha desembocado en un documento de más de una centena de páginas que recogen definiciones, principios, orientaciones, directrices, etc. sobre responsabilidad social.

Tras un estudio exhaustivo de la norma, desde sus distintos enfoques, por parte de profesionales, tanto de Garrigues como de AENOR, surgió la idea de recoger todas esas explicaciones e interpretaciones en una publicación, de forma que sirviera como apoyo a todos aquellos interesados en el tema.



Esta publicación no pretende sustituir a la norma, sólo facilitar la comprensión de su contenido y la aplicación de sus directrices a través de un lenguaje sencillo y cercano, con una estructura clara, que le permita centrar el estudio de la responsabilidad social desde dos ideas básicas y fundamentales:

- El enfoque, diálogo y entendimiento con los grupos de interés, y sus necesidades y expectativas.
- El respeto y cumplimiento de la legalidad vigente y la normativa internacional de comportamiento.

Los autores han intentado cumplir de la manera más fiel posible el objetivo fijado. En la redacción de este libro han intervenido tanto miembros del grupo de trabajo de ISO que elaboró la norma, como auditores de responsabilidad social y expertos en cada una de las dimensiones de la responsabilidad social (buen gobierno, recursos humanos, medio ambiente, etc.).

## Estructura del libro

**El capítulo 1** explica cómo ha sido el proceso de elaboración, votación y aprobación de la Norma ISO 26000:2010, de forma que el lector pueda contextualizar las condiciones del entorno existentes y sus implicaciones durante todas las fases de su creación.

**El capítulo 2** incluye una descripción de la estructura de la Norma UNE-ISO 26000:2012 explicando las interrelaciones entre las distintas partes, haciendo hincapié en el apartado 4 de la norma. Asimismo, en dicho capítulo se incluye una descripción detallada de cada uno de los asuntos tratados en el apartado 6 de la misma.

**El capítulo 3** describe los pasos esenciales para aplicar la responsabilidad social en las organizaciones, haciendo especial hincapié en los asuntos más críticos y utilizando ejemplos como apoyo esencial.

**El capítulo 4** detalla cuáles son los beneficios de aquellas organizaciones que integran la responsabilidad social en sus actividades, operaciones y decisiones. Además, incluye un caso práctico que describe los beneficios para los empleados que se consiguen en la organización al implantar las prácticas descritas en la Norma UNE-ISO 26000:2012.

**El capítulo 5** recoge cuáles son las principales iniciativas y modelos internacionales que responden a los principios y recomendaciones de la Norma UNE-ISO 26000:2012. Se tratan, tanto las que tienen un mayor alcance internacional y hacen referencia a un mayor número de materias y asuntos descritos en la norma, como las centradas en asuntos y materias fundamentales concretas también descritas en la misma.

También incluye tres anexos, que pueden ser de gran interés y que se podrán descargar de la web (<http://www.aenor.es/aenor/normas/ediciones/fichae.asp?codigo=9471>):

- Estrategia renovada de la Unión Europea para 2011-2014 sobre Responsabilidad Social de las Empresas (RSE).
- Obligaciones de divulgación de información de carácter social y ambiental por parte de las empresas (*reporting* no financiero).
- La deducción fiscal por inversiones para la protección del medio ambiente tras la ley de economía sostenible.

Es nuestro deseo que todo este contenido le acerque a todos estos conceptos y le facilite su aplicación, ayudándole en el desarrollo sostenible de su organización.



# 1

## Necesidad de una norma internacional global en el ámbito de la responsabilidad social: la Norma ISO 26000:2010

### 1.1. Contexto de dispersión conceptual y fáctica de la responsabilidad social

Una de las finalidades fundamentales de los documentos normativos es crear referentes en temas donde hay falta de entendimiento o de consenso. Bajo esta premisa es fácilmente comprensible que, ya desde principios de la década 2000-2010, fuera pertinente que se desarrollara la normalización en el terreno de la responsabilidad social, tanto porque esta corriente estaba tomando una dimensión importante como por la falta de acuerdo en distintos aspectos alrededor de ella.

Un buen punto de partida acerca de la dispersión existente en torno a la responsabilidad social es la propia denominación. La Norma ISO 26000:2010 habla de responsabilidad social (RS) de las organizaciones, pero el propio texto reconoce que otras denominaciones, entre ellas “responsabilidad social corporativa”, están más generalizadas en el uso común.

Esta falta de unanimidad en cuanto al término no acaba ahí, sino que también se manifiesta en otras cuestiones.

Una de ellas es la que atañe a la conveniencia o no de legislar sobre responsabilidad social. Este debate es particularmente importante, no solo por las consecuencias en cuanto a la posible obligatoriedad, sino también porque tiene implicaciones conceptuales. Una ley sobre responsabilidad social podría dar lugar a una contradicción de base, ya que uno de los principios admitidos de forma general es que la responsabilidad social va más allá de la obligatoriedad, es decir, las actuaciones que se entienden como socialmente responsables deben superar lo estipulado por ley o por otros tipos de regulaciones.

Siguiendo con la falta de acuerdo, desde el momento en que se inicia la normalización surge la cuestión de cómo enfocarlo en cuanto al nivel de exigencia que se

plantea: o bien hacer recomendaciones, o bien establecer requisitos. A favor del primer enfoque se argumenta que facilita la flexibilidad y que se adecua más a la falta de madurez en el tema, y a favor del enfoque de requisitos está el que supone un nivel de exigencia mayor, además de que puede dar lugar a la certificación y con ello a todos los valores que aporta (reconocimiento de tercera parte, rigor, etc.).

Como consecuencia de estos distintos enfoques, también serían distintos los tipos de documentos que se producirían: o bien normas de requisitos, o bien guías con orientaciones y recomendaciones.

Por otra parte, la gran amplitud que abarca el concepto de responsabilidad social hace que surjan formas muy diferentes de abordarla. Hay diferencias en cuanto a la finalidad, es decir, lo que persigue una organización que decide entrar en la responsabilidad social. Esta finalidad puede ir desde centrarse en un aspecto, por ejemplo en la comunicación (es decir, dar a conocer qué se hace en responsabilidad social, típicamente mediante informes o memorias), hasta buscar una implantación plena y transversal a través de un sistema de gestión. Además, estas distintas finalidades, y otras intermedias, no son excluyentes, sino que se complementan.

A la hora de tratar la responsabilidad social, ISO no solo debió ser consciente de toda esta diversidad a efectos de dotar de contenido a la Norma ISO 26000:2010, sino que, como se verá más adelante, incorporó características especiales en el propio proceso para garantizar la participación equilibrada y que todas las partes tuvieran cabida en el desarrollo del proyecto.

## 1.2. Pasos previos de ISO que conducen al lanzamiento del proyecto ISO 26000:2010

En enero de 2005 se aprobó por la gran mayoría de países miembros de ISO normalizar en responsabilidad social. Si se considera este como el arranque formal del proyecto ISO 26000:2010, se puede decir que hubo unos cuatro años de consideraciones previas hasta llegar a este punto; es decir, ya desde que el tema de la responsabilidad social empieza a tratarse se manifiestan las dificultades conceptuales y para encontrar acuerdos.

La primera referencia a la responsabilidad social en ISO proviene de ISO/COPOLCO, el Comité sobre Política de Consumidores, en 2001. Dicho comité, ante la creciente preocupación de los consumidores por la ética de las empresas que operaban en el mercado global, comienza un estudio sobre la viabilidad de normalizar en materia de responsabilidad social corporativa (RSC). Además, crea un foro *on-line* para fomentar la participación y recoger opiniones y conocimiento sobre iniciativas

existentes y nuevas en responsabilidad social corporativa, y sobre su relación con la normalización.

Bajo el lema “Responsabilidad Social Corporativa – Conceptos y Soluciones” se celebra en Trinidad y Tobago (junio de 2002) una reunión de trabajo del ISO/COPOLCO, y a partir de ahí el órgano de gestión técnico de ISO (ISO/TMB) toma las riendas del asunto, estableciendo un Grupo de Trabajo compuesto por múltiples partes interesadas y con una tarea muy concreta: ¿debe o no debe ISO desarrollar una norma en responsabilidad social corporativa? Es significativo que, ya desde los comienzos, ISO es consciente de las peculiaridades de la responsabilidad social y coherente con ellas, lo que se observa en la diversidad de los componentes del grupo creado.

En febrero de 2003 este grupo presenta al TMB unas primeras recomendaciones, donde destaca una ampliación del alcance de la responsabilidad social a todo tipo de organizaciones, lo que ya tiene una consecuencia muy visible, que es el paso de responsabilidad social corporativa a responsabilidad social, es decir, prescindir de “corporativa”. Pero no es hasta abril de 2004 –es decir más de un año y medio después– cuando presenta como resultado de su trabajo un extenso informe (93 páginas) que, además de hacer una detallada aproximación conceptual y un exhaustivo análisis de la situación y las posibilidades de normalizar en responsabilidad social, incluye recomendaciones. Este informe no es, sin embargo, especialmente concluyente, sino que más bien pretende poner sobre la mesa las diferentes opciones y opiniones.

Un ejemplo de esto podría ser cómo responde al destacado asunto de la certificación. Por una parte, en el apartado 2.7.5 se argumenta en contra de la certificación por tres razones: la primera es el coste económico, difícil de asumir especialmente por pymes; la segunda, la existencia de dudas sobre la calidad de la auditoría; y en tercer lugar plantea que puede haber alternativas más constructivas para obtener la verificación. Sin embargo, a continuación remarca que la certificación puede aportar valor. Es decir, no se pronuncia con claridad, sino que más bien pone sobre la mesa la recopilación de las distintas posiciones alrededor del asunto.

Una vez finalizado el informe del Grupo de Trabajo, ISO, consciente de la diversidad de puntos de vista, convoca en junio de 2004 una conferencia internacional sobre responsabilidad social que organiza el Instituto Sueco de Normalización (SIS) en Estocolmo. Ya como un anticipo de lo que sería el desarrollo del proyecto ISO 26000:2010, la participación fue, por una parte, extraordinariamente alta (355 personas de 66 países, la mitad de ellos países en desarrollo); y por otra, diversa (representantes de empresas, sindicatos, Administración, consumidores y ONG). Los resultados de esta conferencia fueron tenidos en cuenta en la reunión que justo a continuación celebró el TMB, donde se tomó una decisión histórica, la resolución 35/2004, por la que ISO comenzaba la normalización en responsabilidad social; en particular se lanzaría a los miembros de ISO la propuesta de elaborar una guía en responsabilidad social. Es más, la decisión ya marcaba la pauta, que posteriormente

se concretaría en mayor detalle, en cuanto a las particularidades de la responsabilidad social, las cuales deberían ser tenidas en cuenta durante el desarrollo del proyecto.

Así llegamos a enero de 2005 con la aprobación por amplia mayoría de un nuevo tema de trabajo para normalizar la responsabilidad social.

### 1.3. Características especiales del desarrollo del proyecto destinadas a la coherencia con la responsabilidad social

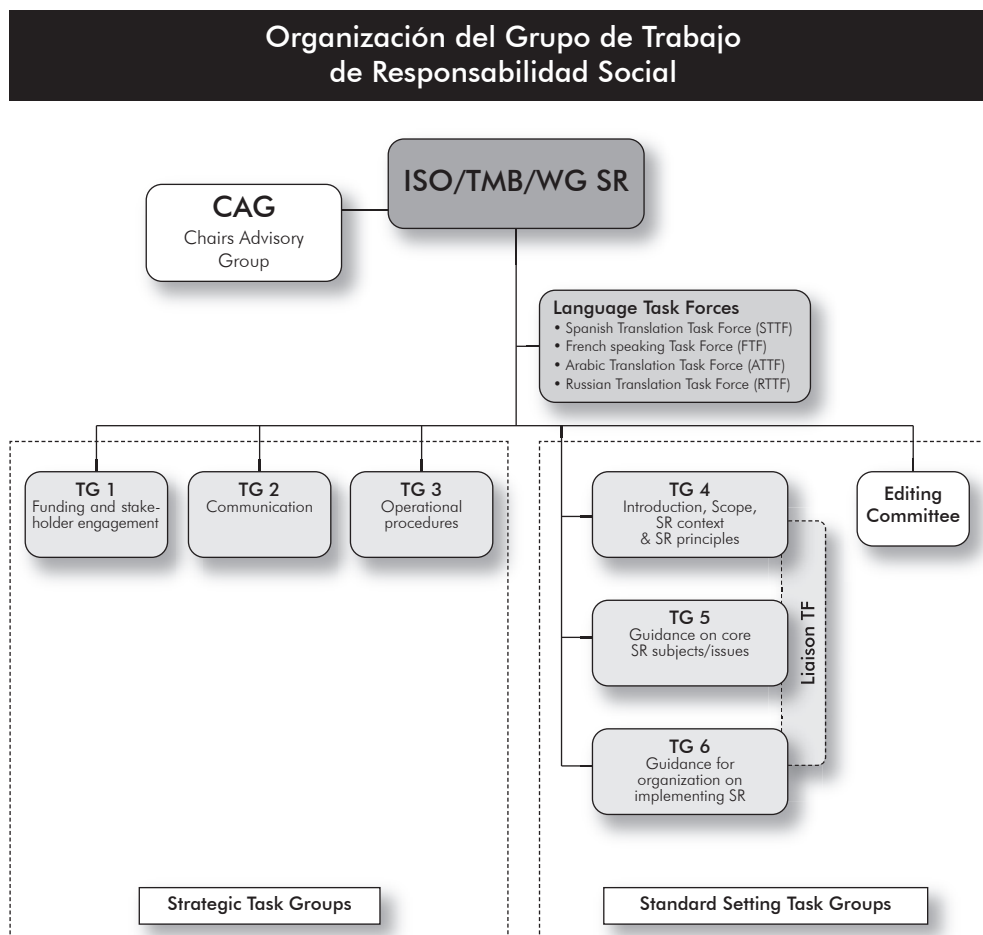
Desde el mismo momento en que se comenzó a estudiar la posibilidad de normalizar la responsabilidad social en el seno de ISO, se tuvo presente una cuestión crucial: la responsabilidad social abarcaba una serie de materias y temas que eran cualitativamente diferentes de las materias tradicionalmente abordadas por ISO. Abordar la responsabilidad social implicaba tener en cuenta grupos de partes interesadas novedosos y, por ello, la manera de abordar el trabajo de normalización debía ser también novedosa; pero sin perder de vista en ningún momento el respeto a los principios de la normalización en ISO.

De 2001 a 2004 se recorrió un largo camino durante el cual se estudió la idoneidad de ISO para acometer el trabajo de normalizar en el campo de la responsabilidad social. A lo largo de ese camino, en las recomendaciones del Grupo de Trabajo y en los resultados de la Conferencia de Estocolmo, se puso de manifiesto la necesidad de hacer ajustes en los procesos habituales de ISO y de tener en cuenta a nuevas partes interesadas.

En el momento en el que ISO decidió lanzar un nuevo tema de trabajo para normalizar la responsabilidad social y crear la Norma ISO 26000:2010, definió, siguiendo las recomendaciones del Grupo de Trabajo, las principales características que debía tener el proyecto. Esas características fueron finalmente aceptadas por los miembros de ISO en el momento de la aprobación del nuevo tema de trabajo y constituyeron una parte del marco de referencia para la elaboración de la norma.

De entre esas características se destacan las comentadas a continuación:

1. **Los trabajos de desarrollo del proyecto debían llevarse a cabo por un órgano técnico nuevo en ISO, un Grupo de Trabajo de Responsabilidad Social (WG SR) que dependería directamente del Consejo de Gestión Técnica de ISO (TMB) y que estaría compuesto por seis grupos de partes interesadas (Industria, Gobierno, Sindicatos, Consumidores, ONG y Otros):** la complejidad y particularidad del tema a desarrollar por el *Grupo de Trabajo de Responsabilidad Social* hacía que también la estructura del propio grupo llegase a ser más compleja de lo habitual (véase la figura 1.1).



Fuente: Secretaría del Grupo de Trabajo de Responsabilidad Social

Figura 1.1. Organización del Grupo de Trabajo de Responsabilidad Social

A continuación se describe brevemente esa estructura:

- **Grupo Asesor de la Presidencia (CAG):** órgano consultivo, sin capacidad decisoria, creado para ayudar a los líderes del WG SR a buscar una representación equilibrada en todos los subgrupos y asesorarlos en los aspectos críticos que surjan durante el desarrollo del proyecto.
- **Subgrupo 1 (TG1) *Financiación e involucramiento de las partes interesadas:*** para fomentar la participación de las partes interesadas.
- **Subgrupo 2 (TG2) *Comunicación:*** para ayudar a divulgar todas las actividades relacionadas con el proyecto ISO 26000:2010 (preguntas frecuentes, presentaciones, folletos informativos, plan de comunicación de la norma, etc.).



- **Subgrupo 3 (TG3) Procedimientos operativos:** para complementar las directrices generales de ISO y adaptarlas a las necesidades del proyecto.
- **Subgrupos 4, 5 y 6 (TG4, TG5, TG6):** subgrupos de redacción de los borradores de capítulos específicos del proyecto.
- **Subgrupo para la redacción integrada (IDTF):** para la revisión de borradores de forma integrada a la vista de los comentarios recibidos en las distintas fases.
- **Comité Editorial (EC):** para revisar la coherencia del texto y asegurar la conformidad con las directivas de ISO.
- **Subgrupos de traducción al español, al árabe, al ruso y al alemán:** la labor de estos subgrupos de traducción era muy importante. Se crearon con el objetivo de traducir a los correspondientes idiomas los documentos relevantes en el proceso de desarrollo de la norma, incluidos los textos de los borradores.

Con las traducciones se buscaba asegurar que durante todo el proceso se llegase a partes interesadas con dificultades a la hora de comprender el inglés, idioma oficial del proyecto.

Las particularidades en la estructura del órgano técnico que desarrolló la Norma ISO 26000:2010 se han mantenido incluso después de la finalización del proyecto. Desde ISO se ha decidido la creación de una estructura pospublicación compuesta por la Secretaría del Grupo de Trabajo de Responsabilidad Social, un grupo asesor de partes interesadas y una red informativa de organismos de normalización. El objetivo de esta estructura es asesorar en materia de revisión e interpretación de la norma y en actividades de promoción, comunicación y formación relacionadas con ISO 26000:2010.

2. **Debía hacerse un esfuerzo especial para asegurar la participación equilibrada de todos los grupos de partes interesadas en el proceso, así como una participación equilibrada entre países desarrollados y países en desarrollo:** esta característica constituía otro pilar en el que debía apoyarse el proyecto. Se materializó en la inclusión de dicha representación equilibrada en todos los subgrupos dentro de la estructura del WG SR.

Además, en cada uno de los subgrupos se debía buscar un liderazgo de hermanamiento (a nivel de presidentes, secretarios o coordinadores) entre países desarrollados y en desarrollo.

Intentar lograr ese equilibrio y esa diversidad llevó a la convicción de que sería necesario realizar esfuerzos especiales. Dentro del funcionamiento normal de los comités de normalización de ISO, quienes participan en el desarrollo de una norma financian su propia participación. Normalmente, esto no supone

un problema para expertos de determinados grupos de partes interesadas, pero sí puede llegar a serlo para expertos de grupos de partes interesadas con especial peso en este proceso.

Desde el primer momento de desarrollo del proyecto de la Norma ISO 26000:2010 existió conciencia de la importancia de la financiación para asegurar que ninguna parte interesada se quedase fuera del proceso: para tener garantías de que el producto resultante fuera creíble, era preciso asegurar la participación efectiva de todas las partes interesadas.

En la primera reunión del WG SR se decidió la creación de un Subgrupo 1 *Financiación e involucramiento de las partes interesadas*, con el objetivo de establecer mecanismos de financiación que fomentasen la participación de las partes interesadas que, por pertenecer a países en desarrollo o a grupos con menos capacidad de financiación, pudieran estar infrarrepresentadas, así como para establecer criterios para la obtención y distribución del apoyo económico, fomentando también la participación activa de ISO/DEVCO.

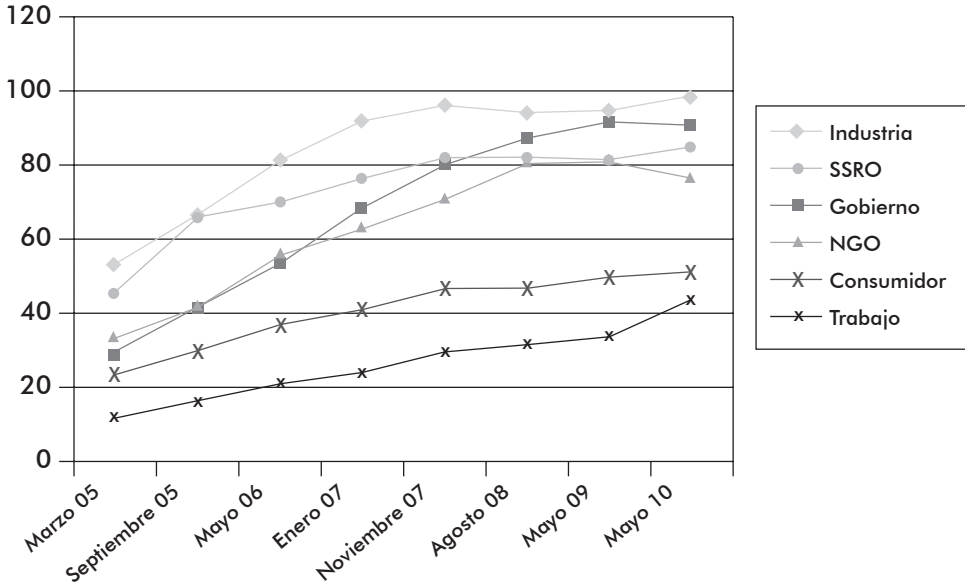
A propuesta del Subgrupo 1, en septiembre de 2006 se creó un fondo de financiación (*SR Trust Fund*) por considerarse que, aunque se había conseguido hasta el momento cierto apoyo financiero por parte de un pequeño número de gobiernos y organizaciones, era necesaria una base financiera más estable para asegurar la amplitud y continuidad de la representación.

Para la gestión del fondo se creó un comité especial que contó con, entre otros, representantes de los seis grupos de partes interesadas. El comité tuvo la responsabilidad de analizar las donaciones y decidir las candidaturas que recibirían la financiación.

La ayuda económica a los expertos participantes en el WG SR no se produjo únicamente a través del fondo de financiación, sino que llegó también a través de ISO/DEVCO, comité de ISO especializado en asuntos relacionados con países en desarrollo. Con la ayuda de ambos órganos se consiguió la financiación de varios viajes de expertos a los plenarios del Grupo de Trabajo y a algunas reuniones del Subgrupo para la redacción integrada, así como la celebración de seminarios regionales y nacionales en diferentes países para difundir la responsabilidad social.

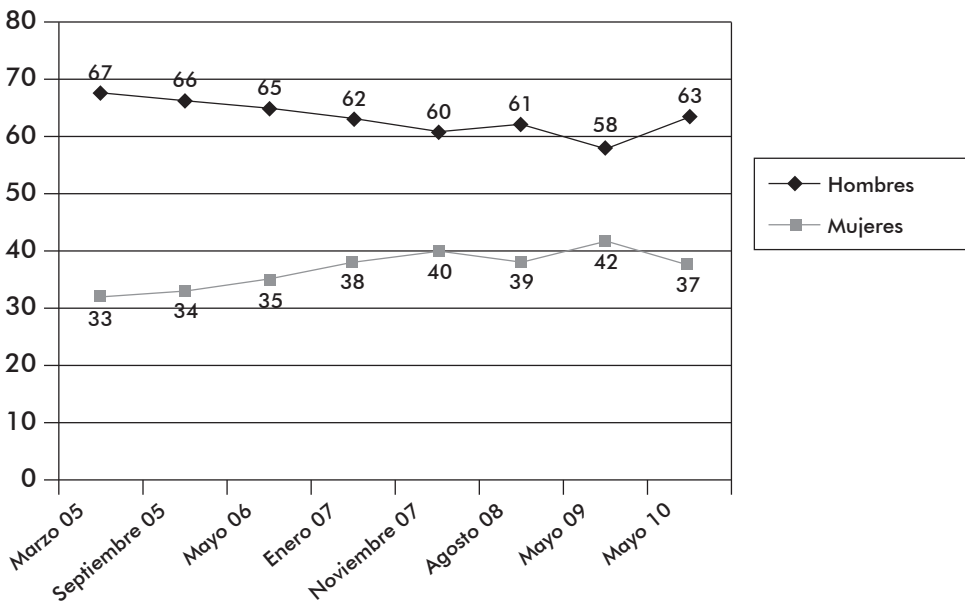
En el caso español, AENOR, organismo nacional de normalización, subvencionó durante todo el proceso de desarrollo de la norma los gastos de aquellos expertos españoles acreditados por el comité espejo nacional para acudir a las reuniones de plenario del Grupo de Trabajo y a las reuniones del Subgrupo de trabajo de traducción de la norma al español.

Las figuras 1.2, 1.3 y 1.4 muestran los equilibrios logrados a lo largo del proceso de desarrollo de la Norma ISO 26000:2010 dentro del WG SR.



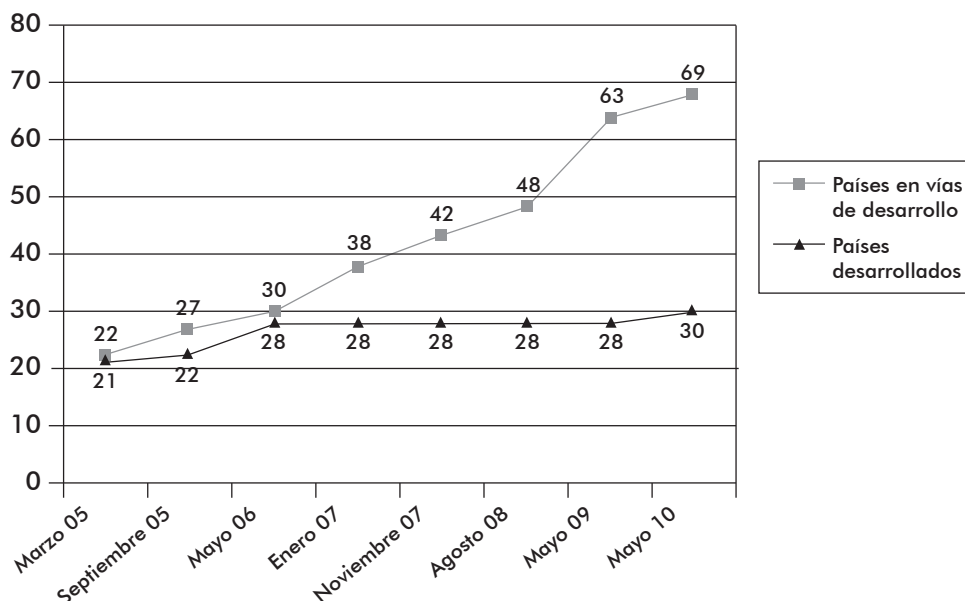
Fuente: Secretaría del Grupo de Trabajo de Responsabilidad Social

Figura 1.2. Equilibrio de grupos de partes interesadas entre los miembros del Grupo de Trabajo de Responsabilidad Social



Fuente: Secretaría del Grupo de Trabajo de Responsabilidad Social

Figura 1.3. Miembros del Grupo de Trabajo de Responsabilidad Social. Cambios en los equilibrios de género



Fuente: Secretaría del Grupo de Trabajo de Responsabilidad Social

Figura 1.4. Miembros del Grupo de Trabajo de Responsabilidad Social. Equilibrio regional. Países ONN (organismos de normalización participantes, excluyendo los países observadores)

El Grupo de Trabajo de Responsabilidad Social ha sido, quizás, el grupo más importante en la historia de ISO. Abarcando múltiples partes interesadas ha llegado a estar integrado por 450 expertos de 99 países miembros de ISO (69 son países en desarrollo) y por 42 organizaciones *D-liaison*<sup>1</sup> del sector público y privado.

3. **ISO debía ajustar sus procedimientos habituales:** ante la gran preocupación por asegurar una participación equilibrada de todas las partes interesadas en el proceso ISO 26000:2010, se decidió establecer procedimientos específicos sobre este tema.

Así, se estableció que cada país miembro de ISO participante en el WG SR acreditase, a través de sus organismos de normalización, hasta un máximo de seis expertos, intentando, además, que cada uno de ellos correspondiese a un grupo de parte interesada de los identificados para el Grupo de Trabajo. Por parte de ISO hubo en este proceso una innegable preocupación acerca de los grupos de interés que no ha sido tan acentuada en otros procesos, en los cuales se deja libertad a los países para decidir qué expertos acreditan.

<sup>1</sup> Las organizaciones *D-liaison* son organizaciones internacionales o de alcance regional que se incorporan al grupo para realizar contribuciones técnicas a los trabajos del mismo.

En este proceso se insistió, también, en la necesidad de que cada país, además de acreditar expertos al WG SR para cada grupo de partes interesadas, crease un comité espejo nacional. Ese comité espejo nacional debía ser el que estableciera la posición de consenso sobre el voto nacional a emitir en las distintas fases de votación del proyecto en ISO.

España participó en los trabajos de elaboración de la Norma ISO 26000:2010 realizando el seguimiento de la actividad internacional a través del Comité de Normalización AEN/CTN 165 *Ética*, ya creado en el año 2001, que cuenta en su composición con la representación de los grupos de partes interesadas exigidas por ISO: Industria, Administración, Sindicatos, Organizaciones de consumidores, ONG y un último grupo llamado Servicios, apoyo, investigación y otros. E igualmente contó con expertos acreditados para todos esos grupos en el WG SR.

Otra particularidad en este proceso fue la importancia concedida a las *D-liaison*. Aunque estas organizaciones no votan en las fases relevantes del proceso de elaboración de una norma, en este caso particular, el respaldo que pudieran ofrecer en las distintas fases cobraba gran importancia.

Para el desarrollo concreto de este proyecto se desarrollaron diversos procedimientos que venían a complementar las directivas de ISO o a dar orientación sobre aspectos concretos, teniendo en cuenta lo particular del proyecto y de la materia a normalizar.

En las fases relevantes de aprobación del proyecto, ISO insistió, por un lado, en la idea de que los votos emitidos por los países reflejasen una posición de consenso nacional (aspecto común en todos los procesos de ISO) y, por otro lado, en la importancia de recibir información sobre cualquier discrepancia o postura particular respecto de la posición nacional que pudiera existir por parte de algún grupo de partes interesadas (particularidad de este proceso).

Se mencionan a continuación algunos de los procedimientos específicos que se desarrollaron a lo largo del proceso:

- Guía para establecer categorías de partes interesadas en el Grupo de Trabajo de Responsabilidad Social.
- Procedimiento operativo para observadores, asesores especiales y participación equilibrada.
- Procedimientos operativos para registrar expertos y observadores.
- Procedimientos operativos para la participación de los organismos de normalización.
- Procedimientos operativos para las *D-liaison*.

- Proceso de selección de los líderes de los grupos.
  - Procedimientos operativos para selección de miembros del Grupo Asesor de la Presidencia.
  - Procedimientos operativos para dar orientación sobre cómo ofrecer las opiniones nacionales.
4. **Debía reconocerse el papel de los gobiernos y las organizaciones intergubernamentales para establecer obligaciones sociales:** ISO debía reconocer los instrumentos adoptados por organizaciones intergubernamentales globales (como es el caso de determinados instrumentos de la ONU y de la OIT), así como otras iniciativas de carácter voluntario y privado en el campo de la responsabilidad social. Era necesario tener en cuenta el trabajo de esas organizaciones e invitarlas a formar parte del proceso. Con el proyecto de Norma ISO 26000:2010 no se pretendía, en ningún momento, reemplazar acuerdos intergubernamentales ya existentes con relevancia para la responsabilidad social, como puedan ser la Declaración Universal de Derechos Humanos de la ONU, los instrumentos adoptados por la OIT u otras convenciones de la ONU. Tampoco se pretendía perjudicar a otras iniciativas o herramientas de responsabilidad social ya existentes de carácter no gubernamental y voluntario. Por el contrario, la Norma ISO 26000:2010 debía ser compatible con esos otros acuerdos e iniciativas y, preferiblemente, añadirles valor.

Para asegurar esa compatibilidad, esas organizaciones debían ser llamadas a participar en el proceso de elaboración de la norma. Su participación debía realizarse en forma de *D-liaison*. A través de esta figura, esas organizaciones podían realizar contribuciones técnicas y participar activamente en el proyecto. Aunque no pudieran votar, su opinión sería valorada por los líderes del proyecto en las diferentes fases. Las *D-liaison* podían contar con un máximo de dos expertos dentro del WG SR.

En reconocimiento del estatus particular que ostentan las *D-liaison* OIT y el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, se decidió la firma de un acuerdo de colaboración entre ISO y cada una de esas organizaciones.

El acuerdo de colaboración entre OIT e ISO, firmado en marzo 2005, pretendió asegurar que cualquier norma de ISO en materia de responsabilidad social fuera coherente con la normativa laboral internacional elaborada por la OIT. Las normas ISO serían un complemento para su aplicación.

Por su parte, el acuerdo de colaboración con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, firmado en noviembre de 2006, buscaba asegurar la coherencia de los trabajos de ISO con los diez principios del Pacto Mundial, que abordan materias como derechos humanos, trabajo, medio ambiente y lucha contra la corrupción.

En abril de 2010, los 450 expertos participantes en el WG SR se correspondían con 99 países y 42 *D-liaison*.

**5. Transparencia en la comunicación a lo largo del proceso de elaboración de la Norma ISO 26000:2010:** otra preocupación constante en ISO a lo largo de todo el proyecto ISO 26000:2010 fue la apertura y transparencia en la comunicación, dentro y fuera del mundo ISO. Para ello se contó, entre otros, con dos mecanismos especiales:

- La creación de un sitio web específico, de acceso libre, en el cual estaban disponibles todos los documentos relevantes del proceso (incluidos importantes borradores de la norma). Muchos de esos documentos se encontraban disponibles en varios idiomas.
- La creación de un Subgrupo 2 de comunicación dentro del Grupo de Trabajo de Responsabilidad Social, encargado de promover al máximo la difusión del proyecto (boletines informativos, artículos en prensa, conjuntos multimedia para la difusión del proyecto, vídeos divulgativos).

Deseamos finalizar este apartado sobre las características especiales del desarrollo del proyecto destinadas a la coherencia con la responsabilidad social con las siguientes reflexiones:

Si ISO no hubiera implicado a todas las partes interesadas relevantes en el desarrollo del proceso de la Norma 26000, la norma resultante no habría tenido credibilidad y el prestigio de ISO se habría visto menoscabado.

En el caso de que ISO no hubiera desarrollado procedimientos específicos para los trabajos del grupo y se hubiera ceñido a los esquemas tradicionales, quizá no hubiera sido posible llegar a lograr una norma ISO en materia de responsabilidad social.

## 1.4. Proceso de aprobación de la Norma ISO 26000:2010

Durante el proceso de elaboración de la Norma ISO 26000:2010 se siguieron las fases y los criterios de aprobación habituales en el desarrollo de este tipo de normas.

A lo largo de los cinco años que duró su desarrollo se generaron diversos borradores:

- **Documento de trabajo (*Working Draft, WD*):** se contó con cinco versiones diferentes de documentos de trabajo, que recibieron unos 20.000 comentarios en total por parte de los expertos miembros del WG SR.

- **Documento de comité (*Committee Draft, CD*):** el documento recibió 3411 comentarios de los países miembros del WG SR.
- **Proyecto de norma internacional (*Draft International Standard, DIS*):** el documento recibió 2320 comentarios por parte de los países miembros de ISO y de las organizaciones *D-liaison*. Los criterios de ISO para la aprobación de este tipo de borradores se cumplieron, al ser aprobado el documento por un 79% de “miembros P” (categoría que supone una participación activa) del WG SR y obtenerse solo un 23% de votos en contra de países miembros de ISO. Los criterios de ISO exigen al menos un 66,6% de “miembros P” a favor, y que los votos del total de miembros de ISO en contra no superen el 25% de los votos emitidos.
- **Proyecto final de norma internacional (*Final Draft International Standard, FDIS*):** esta vez, los criterios para aprobar el paso a norma ISO se cumplieron de forma muy amplia, al aprobarse el borrador final por un 93% de “miembros P” a favor y obtenerse solo un 6% de votos en contra de países miembros de ISO. Los criterios de ISO exigen, igual que en la fase anterior, al menos un 66,6% de “miembros P” a favor y que los votos del total de miembros de ISO en contra no superen el 25% de los votos emitidos. El número de países miembros del WG SR que emitieron voto sobre el FDIS fue de 71, y el número de países miembros de ISO que emitieron voto fue de 77.

Esos resultados concluyeron en la publicación de la Norma ISO 26000:2010 a primeros de noviembre de 2010 tras cinco años de duro esfuerzo en el proceso de normalización más complejo de la historia de ISO.

## 1.5. Adopción de la Norma ISO 26000:2010 a nivel nacional: la Norma UNE-ISO 26000:2012

En marzo de 2012 se publicó la Norma Española UNE-ISO 26000:2012 *Guía de responsabilidad social*. El documento supone una adopción idéntica de la Norma Internacional ISO 26000:2010, quedando incorporada al catálogo de normas de AENOR.

La decisión de adoptar la norma internacional como norma española fue del comité nacional de normalización AEN/CTN 165 *Ética*, siguiendo el mismo camino que ya anduvieron otros países miembros de ISO y en coherencia con el apoyo que dio España a la norma internacional en el proceso de su aprobación. Dicha adopción proporcionó un acercamiento de la norma a la sociedad española, haciéndola aún más accesible a los interesados.





La responsabilidad social se ha instalado ya en el día a día de las organizaciones. Esta publicación facilita su comprensión y aplicación, describiendo de manera clara y sencilla la estructura de la Norma UNE-ISO 26000:2012 *Guía de responsabilidad social*, los pasos esenciales para aplicar la responsabilidad social en las organizaciones –haciendo especial hincapié en los asuntos más críticos y utilizando ejemplos–, los beneficios que obtienen las organizaciones que la integran en sus actividades, operaciones y decisiones, y las herramientas, modelos y especificaciones que responden a los principios y recomendaciones de la norma.

**Garrigues** es la mayor firma de abogados y asesores tributarios de la península ibérica, situada entre las primeras empresas de servicios jurídicos de Europa en prácticamente todos los *rankings* del sector que se publican. Presta servicios en numerosas áreas de práctica para ofrecer un asesoramiento integral a sus clientes. Así mismo, el despacho dispone de un grupo de trabajo dedicado al gobierno corporativo y a la responsabilidad social corporativa (RSC).

**AENOR** es una entidad privada sin fines lucrativos que se creó en 1986. Su actividad contribuye a mejorar la calidad y competitividad de las empresas, sus productos y servicios. A través del desarrollo de normas técnicas y certificaciones, contribuye a mejorar la calidad y competitividad de las empresas, sus productos y servicios, de esta forma ayuda a las organizaciones a generar uno de los valores más apreciados en la economía actual: la confianza.

  
GARRIGUES

**AENOR** Asociación Española de  
Normalización y Certificación

