



# ISO 26000

**ISO 26000**  
y los **ODS**







# Contribuyendo a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas con **ISO 26000**

Nunca ha sido tan fuerte la presión sobre la sociedad para mirar hacia el futuro. Las organizaciones de todo el mundo están empezando a darse cuenta de la importancia de abordar las amenazas actuales respecto a su viabilidad a largo plazo y de invertir en un futuro sostenible para todos. El logro de la sostenibilidad futura requiere del equilibrio entre las necesidades de los sistemas ambiental, social y económico. Actualmente existe una expectativa de la sociedad en relación a que las organizaciones no solo tienen responsabilidades sociales y ambientales, sino a que también desempeñen un papel positivo e integral para lograrlo.

**El desarrollo sostenible puede ser definido como un tipo de desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de generaciones futuras de satisfacer sus propias necesidades.**

Esto no puede lograrse con las organizaciones individuales trabajando de manera aislada, por eso 193 países se han comprometido a apoyar los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Organización de las Naciones Unidas (ODS de la ONU) y sus 169 metas. Adoptados en 2015, los ODS son un conjunto de objetivos ambiciosos para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad para todos, como parte de la Agenda 2030 de la ONU para el Desarrollo Sostenible.

# Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas

- ODS 1** Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo
- ODS 2** Poner fin al hambre, lograr la seguridad alimentaria y la mejora de la nutrición y promover la agricultura sostenible
- ODS 3** Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades
- ODS 4** Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos
- ODS 5** Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas
- ODS 6** Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos
- ODS 7** Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna para todos
- ODS 8** Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos
- ODS 9** Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación
- ODS 10** Reducir la desigualdad en y entre los países
- ODS 11** Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles
- ODS 12** Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles
- ODS 13** Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos
- ODS 14** Conservar y utilizar en forma sostenible los océanos, los mares y los recursos marinos para el desarrollo sostenible
- ODS 15** Proteger, restablecer y promover el uso sostenible de los ecosistemas terrestres, gestionar los bosques de forma sostenible, luchar contra la desertificación, detener e invertir la degradación de las tierras y poner freno a la pérdida de la diversidad biológica
- ODS 16** Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y crear instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles
- ODS 17** Fortalecer los medios de ejecución y revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible

# Las normas ISO y los ODS

ISO tiene miles de normas que ayudan al usuario a contribuir a la Agenda 2030 de la ONU y a los objetivos de desarrollo sostenible, comprendiendo desde comunidades sostenibles y gestión de la calidad hasta seguridad y medición de gases de efecto invernadero. Casi cualquier actividad puede describirse en una norma ISO si las partes interesadas pertinentes se reúnen y trabajan en la construcción de consensos.

Una de las normas destacadas dirigida a ayudar a empresas y organizaciones a contribuir al desarrollo sostenible es la **ISO 26000, Guía de responsabilidad social**. Desarrollada con el consenso de más de 450 expertos de 99 países y 42 organizaciones internacionales de enlace, es un repositorio de buenas prácticas y experiencias aportadas por representantes de industria, gobierno, organizaciones sindicales, organizaciones no gubernamentales y consumidores.

ISO 26000 proporciona orientación sobre cómo las empresas y las organizaciones pueden operar de una manera ética y transparente que contribuya al desarrollo sostenible teniendo en cuenta las expectativas de las partes interesadas, la legislación aplicable y la normativa internacional de comportamiento.

La consideración de la contribución de una organización al desarrollo sostenible y de sus impactos sobre la sociedad y el medio ambiente se conoce como «**responsabilidad social**» y se está convirtiendo en una medida crítica de su desempeño.

## **Responsabilidad social**

es la responsabilidad de una organización con respecto a los impactos de sus decisiones y actividades sobre la sociedad y el medio ambiente, mediante un comportamiento ético y transparente que:

- Contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad
- Tome en consideración las expectativas de sus partes interesadas
- Cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de conducta
- Esté integrada en toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones

Extraído de ISO 26000:2010

## Directrices para normalizadores

El desarrollo sostenible es una cuestión tan importante para ISO que ha publicado una guía ISO para ayudar a incluir estos principios en una creciente cantidad de normas.

Creada por un equipo líder mundial en sostenibilidad y expertos en normalización, la Guía 82, *Directrices para abordar la sostenibilidad en las normas*, proporciona orientación para los normalizadores sobre cómo tener cuenta de la sostenibilidad al redactar, revisar, y actualizar las normas ISO y otros productos similares.

El nivel de responsabilidad social de una organización influye en todo, desde su reputación hasta su capacidad de atraer empleados altamente calificados, y en sus relaciones con proveedores, clientes y las comunidades en las cuales opera.

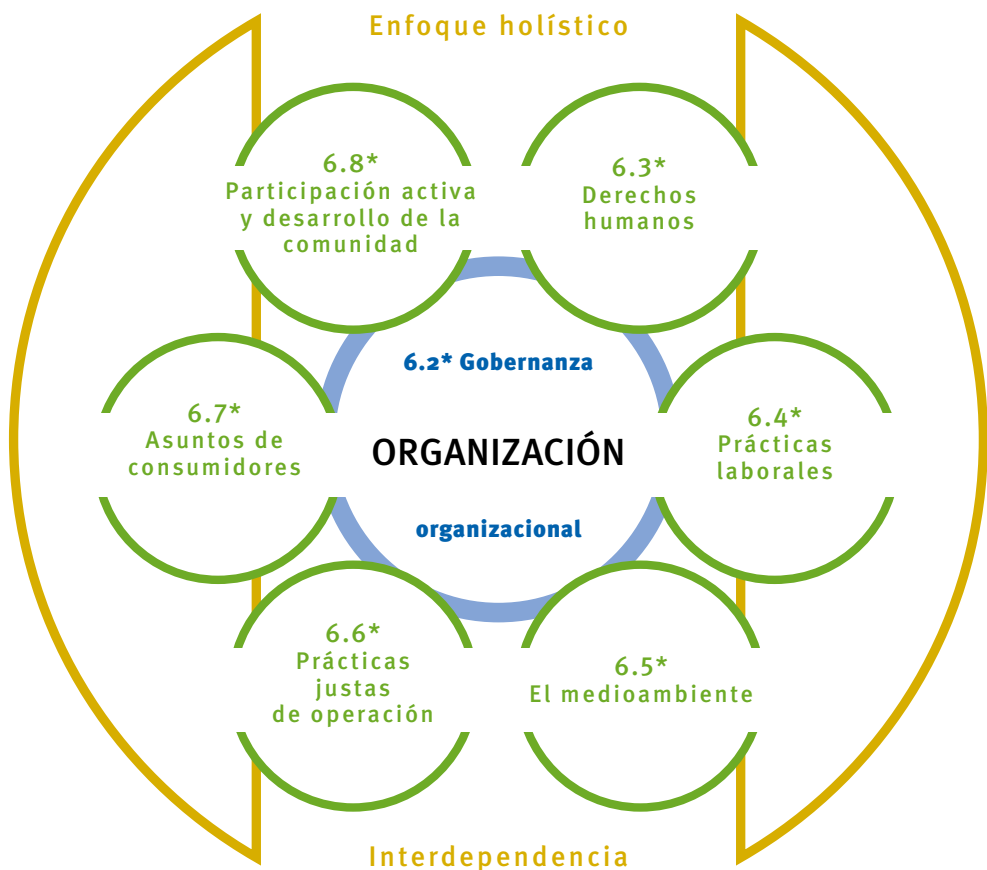
Aunque ISO 26000 se desarrolló antes que la Agenda 2030 de la ONU y los ODS, ofrece más de 450 recomendaciones relacionadas con los principios y las materias fundamentales de responsabilidad social que ayudan a las organizaciones a contribuir a los ODS.

ISO 26000 ofrece orientación práctica a cualquier organización, localizada en cualquier parte del mundo, que quiera contribuir al desarrollo sostenible. Ayuda a:

- Entender cómo ellos actualmente están impactando en la sociedad y contribuyendo al desarrollo sostenible
- Identificar e involucrarse con sus partes interesadas pertinentes y a respetar las expectativas de las mismas
- Definir qué asuntos resultan pertinentes e importantes y a establecer prioridades para abordarlas
- Cumplir con la legislación aplicable y ser coherentes con la normativa internacional de comportamiento
- Integrar el comportamiento responsable en toda la organización y sus relaciones

La norma no solo ayuda a las organizaciones a identificar y reducir sus impactos más importantes en la sociedad, sino que además, las acciones recomendadas se alinean con normas internacionales de comportamiento tales como la Declaración Universal de los Derechos Humanos de la ONU y los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo sobre prácticas laborales.

Holística en su enfoque, ISO 26000 aborda siete materias fundamentales de responsabilidad social que son relevantes para todas las organizaciones (véase el gráfico en la siguiente página). Cada de esas materias fundamentales, descritas en Capítulo 6 de la norma, incluye una cantidad



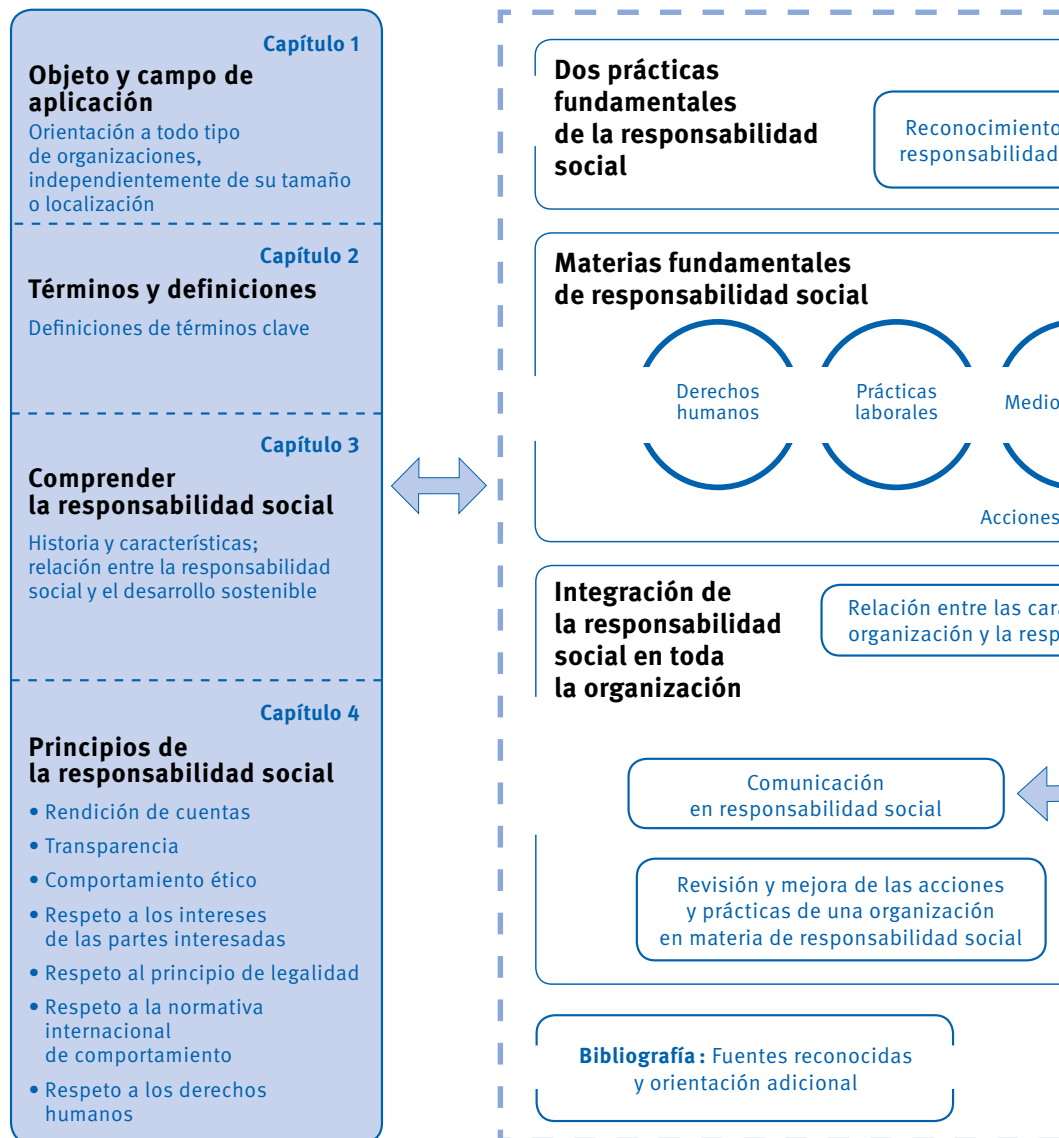
\* Los números corresponden a los apartados de la norma ISO 26000.

de asuntos de responsabilidad social – 37 en total – con acciones y expectativas relevantes.

El gráfico de las páginas 6 y 7 ilustra cómo las siete materias fundamentales se relacionan entre sí. Una organización debería tener en cuenta los siete principios de desarrollo sostenible definidos en el Capítulo 4 para mejorar su desempeño en las materias fundamentales descritas en el Capítulo 6. Los Capítulos 5 y 7 proporcionan orientación para ayudar a las organizaciones a entender su papel en la sociedad y a integrar la gestión de sus impactos en la sociedad.

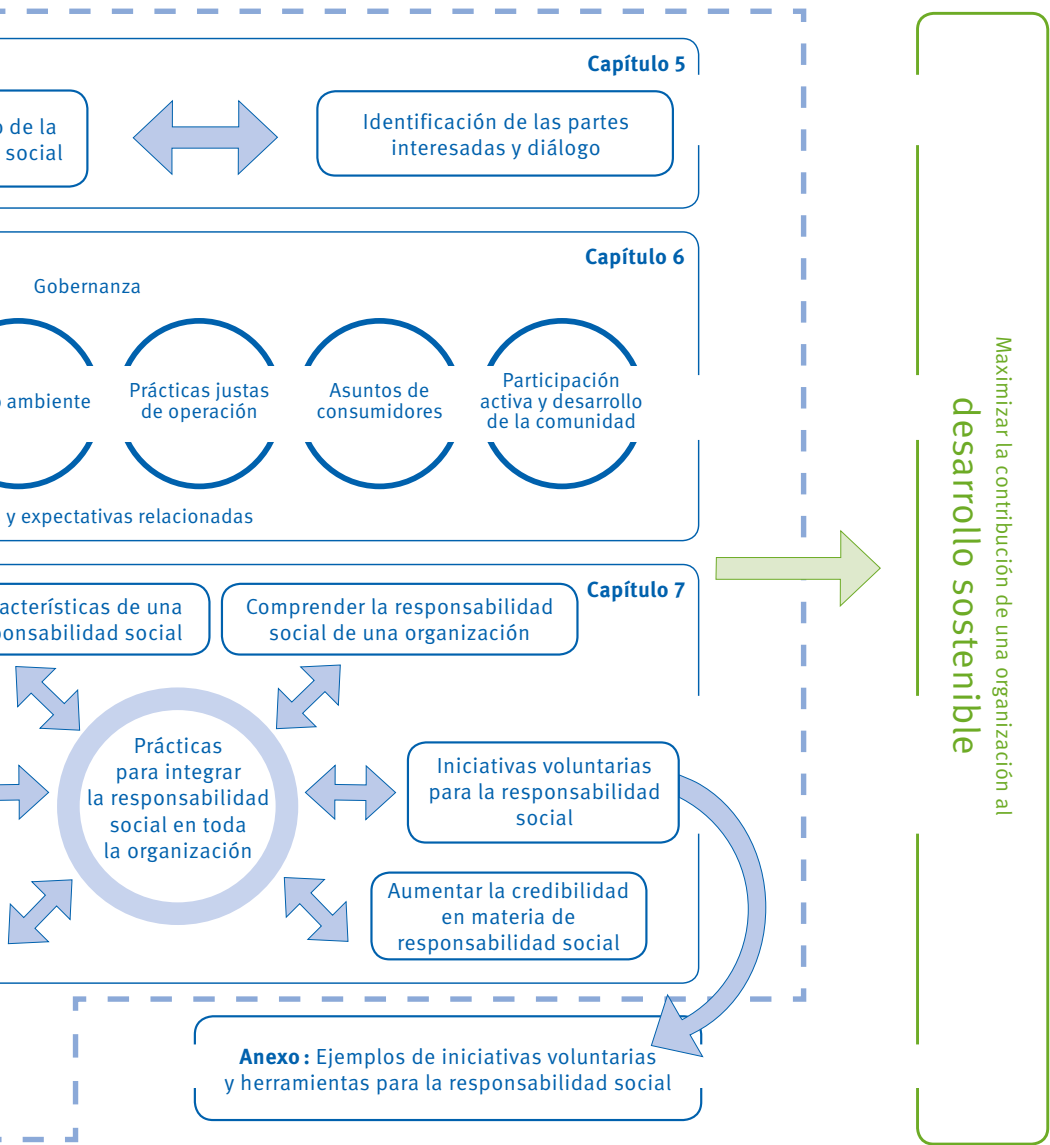
# Visión esquemática

El siguiente gráfico proporciona una visión general de ISO 26000 describiendo la relación entre los diferentes capítulos de la norma.



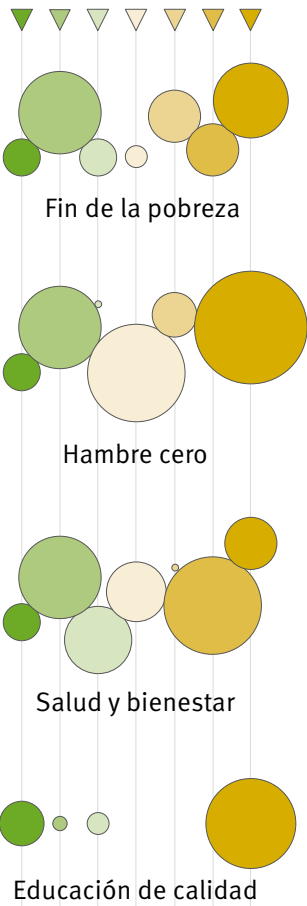


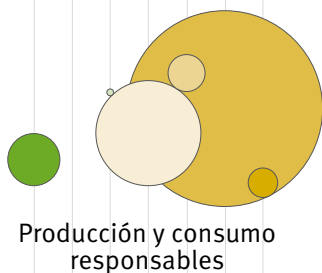
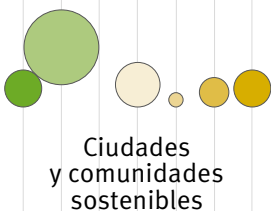
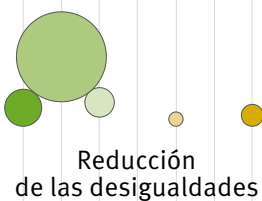
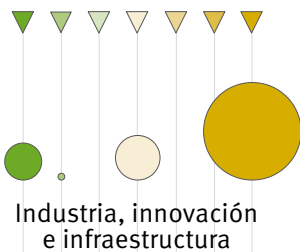
# de ISO 26000



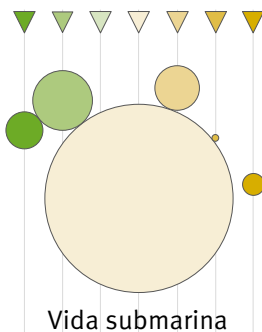
# Cómo contribuyen los usuarios de ISO 26000 a los objetivos de desarrollo sostenible

Una organización que realiza acciones según las recomendaciones prácticas ofrecidas en ISO 26000 contribuirá al logro de los ODS. El siguiente gráfico aporta un panorama de la cantidad de referencias de las materias fundamentales de ISO 26000 que proporcionan orientación.





- ▶ Gobernanza
- ▶ Derechos humanos
- ▶ Prácticas laborales
- ▶ Medioambiente
- ▶ Prácticas justas de operación
- ▶ Asuntos de consumidores
- ▶ Participación activa y desarrollo de la comunidad





## ISO 26000 en acción

### ODS 8 – Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos

Cuando la productora argelina de bebidas NCA Rouiba puso en marcha la implementación de la norma ISO 26000, el bienestar de los empleados era el área clave. En asociación con sindicatos y representantes de los trabajadores, desarrollaron un nuevo marco relacional con los empleados para prevenir la discriminación y promover el bienestar, y actualizaron los contratos con sus proveedores insistiendo en que estos también lo hagan.

*«La responsabilidad social no es solo un proceso interno; requiere la acción dinámica y colectiva de organizaciones de distintos sectores y regiones».*



Por ejemplo, para el primer ODS (Fin de la pobreza), el Apartado 6.4.4.2 de ISO 26000 en el marco de la materia fundamental «Prácticas laborales» establece: «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.»

Con respecto al ODS 3 (Salud y bienestar), el Apartado 6.3.9.2 de ISO 26000 en la materia fundamental «Derechos humanos» recomienda que «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».

Una de las tantas recomendaciones que contribuyen al ODS 6 (Agua limpia y saneamiento) se puede encontrar en el Apartado 6.7.9.2 de ISO 26000 en la materia fundamental «Asuntos de consumidores»: «Al educar a los consumidores, una organización debería abordar, cuando sea adecuado: la protección al medioambiente, el uso eficiente de materiales, energía y agua, consumo sostenible, la disposición final adecuada de envoltorios, residuos y productos.»

Como último ejemplo, el Apartado 6.7.3.2 de ISO 26000 en la materia fundamental «Asuntos de consumidores» contribuye al ODS 12 (Producción y consumo responsables): «Al comunicarse con los consumidores, una organización debería 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.»



# Primeros pasos con ISO 26000

Si bien la norma proporciona orientación (principalmente en el Capítulo 7) sobre cómo integrar la responsabilidad social a través de toda su organización, a continuación, se presentan algunos consejos adicionales que ayudan a comenzar:

## Consejo 1

Use los siete principios fundamentales para hacer un **análisis breve** de su desempeño con respeto a cada una de las materias fundamentales. ¿Cuál es su papel en la sociedad y qué impactos – particularmente impactos negativos – generan sus actividades? ¿Cuál es su aporte al desarrollo sostenible?

## Consejo 2

Cree un mapa de sus partes interesadas, por ejemplo, una **lista de expectativas** de las partes interesadas que afectan a o son afectadas por su organización. ¿Qué se espera de usted por medio de la legislación aplicable, la normativa internacional de comportamiento y su propia organización?

### Consejo 3

Profundice su **auto-análisis** a través de procesos de **diligencia debida** o **estableciendo las brechas** entre las operaciones actuales y la orientación detallada en el Capítulo 6 de la norma. ¿Surgen recomendaciones que necesiten ser abordadas a corto plazo?

### Consejo 4

Defina sus **objetivos y metas** integrando las expectativas de sus partes interesadas. ¿Cómo evidenciará la mejora continua de su comportamiento socialmente responsable a largo y corto plazo?

### Consejo 5

**Integre** la responsabilidad social en todas las áreas pertinentes de la organización. Por ejemplo, ¿cómo alcanzará las áreas pertinentes de la alta dirección, la junta directiva, responsables de línea y las funciones de compras?

## ISO 26000 en acción

### ODS 2 – Hambre cero

### ODS 6 – Agua limpia y saneamiento para todos

Donar comida a bancos de alimentos, mejorar la distribución de donaciones, reemplazar grifos e inodoros por otros de uso eficiente de agua e introducir tarjetas de ahorro energético son algunas de las iniciativas que el Domina Coral Bay Hotel Resort Spa & Casino – un gran centro turístico en la región popular de Sharm-el-Sheikh en Egipto – puso en marcha como parte de la adopción de la ISO 26000. ¿El resultado? Mejores condiciones de trabajo para los empleados, un consumo más racional de los recursos, como agua y energía, y una mayor implicación con la comunidad.

*«Al implementar ISO 26000, hemos aprendido que un proyecto no logrará sus objetivos de negocio exitosamente sin integrar los siete principios y materias fundamentales. Es la herramienta que garantizará el éxito sostenible.»*



## Las 7 materias fundamentales y los 37 asuntos de la ISO 26000

Materias fundamentales y asuntos	Abordados en el apartado
Materia fundamental : Gobernanza de la organización	6.2
Materia fundamental : Derechos humanos	6.3
Asunto 1 : Debida diligencia	6.3.3
Asunto 2 : Situaciones de riesgo para los derechos humanos	6.3.4
Asunto 3 : Evitar la complicidad	6.3.5
Asunto 4 : Resolución de reclamaciones	6.3.6
Asunto 5 : Discriminación y grupos vulnerables	6.3.7
Asunto 6 : Derechos civiles y políticos	6.3.8
Asunto 7 : Derechos económicos, sociales y culturales	6.3.9
Asunto 8 : Principios y derechos fundamentales en el trabajo	6.3.10
Materia fundamental : Prácticas laborales	6.4
Asunto 1 : Trabajo y relaciones laborales	6.4.3
Asunto 2 : Condiciones de trabajo y protección social	6.4.4
Asunto 3 : Diálogo social	6.4.5
Asunto 4 : Salud y seguridad ocupacional	6.4.6
Asunto 5 : Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo	6.4.7
Materia fundamental : El medioambiente	6.5
Asunto 1 : Prevención de la contaminación	6.5.3
Asunto 2 : Uso sostenible de los recursos	6.5.4
Asunto 3 : Mitigación y adaptación al cambio climático	6.5.5
Asunto 4 : Protección del medioambiente, la biodiversidad y restauración de hábitats naturales	6.5.6

<b>Materias fundamentales y asuntos</b>	<b>Abordados en el apartado</b>
<b>Materia fundamental : Prácticas justas de operación</b>	<b>6.6</b>
Asunto 1 : Anti-corrupción	6.6.3
Asunto 2 : Participación política responsable	6.6.4
Asunto 3 : Competencia justa	6.6.5
Asunto 4 : Promover la responsabilidad social en la cadena de valor	6.6.6
Asunto 5 : Respeto a los derechos de la propiedad	6.6.7
<b>Materia fundamental : Asuntos de consumidores</b>	<b>6.7</b>
Asunto 1 : Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación	6.7.3
Asunto 2 : Protección de la salud y la seguridad de los consumidores	6.7.4
Asunto 3 : Consumo sostenible	6.7.5
Asunto 4 : Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias	6.7.6
Asunto 5 : Protección y privacidad de los datos de los consumidores	6.7.7
Asunto 6 : Acceso a servicios esenciales	6.7.8
Asunto 7 : Educación y toma de conciencia	6.7.9
<b>Materia fundamental : Participación activa y desarrollo de la comunidad</b>	<b>6.8</b>
Asunto 1 : Participación activa de la comunidad	6.8.3
Asunto 2 : Educación y cultura	6.8.4
Asunto 3 : Creación de empleo y desarrollo de habilidades	6.8.5
Asunto 4 : Desarrollo y acceso a la tecnología	6.8.6
Asunto 5 : Generación de riqueza e ingresos	6.8.7
Asunto 6 : Salud	6.8.8
Asunto 7 : Inversión social	6.8.9



# Enlaces útiles

## Empezar con ISO 26000

ISO 26000 se puede comprar a través de los organismos nacionales de normalización de ISO listados en [www.iso.org/members.html](http://www.iso.org/members.html), y del ISO Store en la página [www.iso.org/store.html](http://www.iso.org/store.html).

Para mayor orientación sobre cómo empezar con ISO 26000, consulte el folleto *Discovering ISO 26000* en el siguiente sitio [www.iso.org/publication/PUB100258.html](http://www.iso.org/publication/PUB100258.html).

Para mayor información sobre la Agenda 2030 de las Naciones Unidas y los Objetivos de Desarrollo Sostenible, consulte <https://sustainabledevelopment.un.org>.

Para mayor información, consulte <https://iso26000.info>.

## ISO

El sitio Web de ISO: [www.iso.org/home](http://www.iso.org/home)

El sitio Web de ISO sobre ISO 26000:  
[www.iso.org/iso-26000-social-responsibility.html?=](http://www.iso.org/iso-26000-social-responsibility.html?=)

La revista *ISOfocus*: [www.iso.org/isofocus/x/](http://www.iso.org/isofocus/x/)

Los vídeos de ISO: [www.youtube.com/PlanetISO](http://www.youtube.com/PlanetISO)

Síguenos en Twitter: [www.twitter.com/isostandards](http://www.twitter.com/isostandards)

Únase en Facebook: [www.facebook.com/isostandards](http://www.facebook.com/isostandards)

## Colaboradores

Este folleto fue desarrollado por Staffan Söderberg, Vicepresidente ISO 26000 Post Publication Organization, después de consultas con el ISO 26000 Post Publication Organization y su Grupo Asesor de Partes Interesadas. Contribuyeron especialmente al presente desarrollo Adriana Rosenfeld y Cristina Celia López.

## Sobre ISO

ISO (Organización Internacional de Normalización, por sus siglas en inglés) es una organización no gubernamental, internacional e independiente que cuenta con miembros de 162\* organismos nacionales de normalización. A través de sus miembros, sienta a una misma mesa a expertos para que compartan sus conocimientos y desarrollen Normas Internacionales voluntarias, basadas en el consenso y relevantes para el mercado, que apoyen la innovación y proporcionen soluciones a desafíos globales.

ISO ha publicado más de 22000\* Normas Internacionales y documentos relacionados que abarcan casi todos los sectores, desde tecnología hasta sanidad, pasando por inocuidad de los alimentos y agricultura.

Para más información, visite [www.iso.org](http://www.iso.org).

\*Octubre 2018

### Organización Internacional de Normalización

Secretaría Central de ISO  
Chemin de Blandonnet 8  
Case Postale 401  
CH – 1214 Vernier, Ginebra,  
Suiza

# iso.org

© ISO, 2018  
Todos los derechos reservados

ISBN 978-92-67-30966-8

