

NORMA  
INTERNACIONAL

ISO  
26000

Traducción oficial  
Official translation  
Traduction officielle

Primera edición  
2010-11-01

---

---

**Guía de responsabilidad social**

*Guidance on social responsibility*

*Lignes directrices relatives à la responsabilité sociétale*

iTeh Standards  
(<https://standards.itih.ai>)  
Document Preview

[ISO 26000:2010](https://standards.itih.ai/catalog/standards/iso/3b961c39-fd40-41bd-bd95-dda0b44308a9/iso-26000-2010)

<https://standards.itih.ai/catalog/standards/iso/3b961c39-fd40-41bd-bd95-dda0b44308a9/iso-26000-2010>

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.

iTeh Standards  
(<https://standards.itih.ai>)  
Document Preview

[ISO 26000:2010](https://standards.itih.ai/catalog/standards/iso/3b961c39-fd40-41bd-bd95-dda0b44308a9/iso-26000-2010)

<https://standards.itih.ai/catalog/standards/iso/3b961c39-fd40-41bd-bd95-dda0b44308a9/iso-26000-2010>



**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. + 41 22 749 01 11  
Fax + 41 22 749 09 47  
E-mail [copyright@iso.org](mailto:copyright@iso.org)  
Web [www.iso.org](http://www.iso.org)

Versión española publicada en 2010

Publicado en Suiza

**Índice**

Página

Prólogo .....	v
Prólogo de la versión en español .....	vi
Introducción .....	vii
<b>1 Objeto y campo de aplicación.....</b>	<b>1</b>
<b>2 Términos y definiciones .....</b>	<b>2</b>
<b>3 Comprender la responsabilidad social .....</b>	<b>5</b>
3.1 La responsabilidad social de las organizaciones: antecedentes históricos .....	5
3.2 Tendencias actuales en responsabilidad social .....	6
3.3 Características de la responsabilidad social .....	7
3.4 El Estado y la responsabilidad social .....	10
<b>4 Principios de la responsabilidad social .....</b>	<b>11</b>
4.1 Generalidades .....	11
4.2 Rendición de cuentas .....	11
4.3 Transparencia .....	11
4.4 Comportamiento ético .....	12
4.5 Respeto a los intereses de las partes interesadas .....	13
4.6 Respeto al principio de legalidad .....	14
4.7 Respeto a la normativa internacional de comportamiento .....	14
4.8 Respeto a los derechos humanos .....	15
<b>5 Reconocer la responsabilidad social e involucrar con las partes interesadas .....</b>	<b>15</b>
5.1 Generalidades .....	15
5.2 Reconocer la responsabilidad social .....	16
5.3 Identificación e involucramiento con las partes interesadas .....	18
<b>6 Orientación sobre materias fundamentales de responsabilidad social .....</b>	<b>21</b>
6.1 Generalidades .....	21
6.2 Gobernanza de la organización .....	23
6.3 Derechos humanos .....	25
6.4 Prácticas laborales .....	37
6.5 El medio ambiente .....	45
6.6 Prácticas justas de operación.....	53
6.7 Asuntos de consumidores .....	56
6.8 Participación activa y desarrollo de la comunidad.....	66
<b>7 Orientación sobre la integración de la responsabilidad social en toda la organización.....</b>	<b>76</b>
7.1 Generalidades .....	76
7.2 Relación de las características de una organización con la responsabilidad social.....	77
7.3 Comprender la responsabilidad social de una organización .....	77
7.4 Prácticas para integrar la responsabilidad social en toda la organización .....	81
7.5 Comunicación sobre responsabilidad social .....	84
7.6 Aumentar la credibilidad en materia de responsabilidad social .....	87
7.7 Revisión y mejora de las acciones y prácticas de una organización en materia de responsabilidad social.....	88
7.8 Iniciativas voluntarias para la responsabilidad social .....	91
<b>Anexo A (informativo) Ejemplos de iniciativas voluntarias y herramientas para la responsabilidad social.....</b>	<b>94</b>
<b>Anexo B (informativo) Abreviaturas .....</b>	<b>109</b>
<b>Bibliografía .....</b>	<b>110</b>

## Figuras

Figura 1 — Visión esquemática de la Norma ISO 26000.....	x
Figura 2 — Relación entre una organización, sus partes interesadas y la sociedad.....	16
Figura 3 — Las siete materias fundamentales .....	22
Figura 4 — Integración de la responsabilidad social en toda la organización .....	76

## Recuadros

Recuadro 1 — Resumen informativo para ayudar a los usuarios de esta Norma Internacional .....	xi
Recuadro 2 — Igualdad de género y responsabilidad social .....	8
Recuadro 3 — La Norma ISO 26000 y las pequeñas y medianas organizaciones (PyMOs).....	9
Recuadro 4 — Comprender la complicidad .....	15
Recuadro 5 — Beneficios de la responsabilidad social para una organización.....	22
Recuadro 6 — La Carta Internacional de Derechos Humanos y los instrumentos fundamentales sobre derechos humanos .....	25
Recuadro 7 — Trabajo infantil.....	36
Recuadro 8 — La Organización Internacional del Trabajo.....	37
Recuadro 9 — Comités paritarios de salud y seguridad.....	44
Recuadro 10 — Ejemplos de acciones para la adaptación al cambio climático.....	51
Recuadro 11 — Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor.....	57
Recuadro 12 — Resolución de controversias del consumidor .....	64
Recuadro 13 — Objetivos de Desarrollo del Milenio .....	68
Recuadro 14 — Contribución al desarrollo de la comunidad a través de las actividades fundamentales de una organización .....	69
Recuadro 15 — Informes sobre responsabilidad social.....	86
Recuadro 16 — Iniciativas certificables e iniciativas vinculadas a intereses económicos o comerciales .....	93
Recuadro 17 — Iniciativas no respaldadas por ISO.....	95

## 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).

**iTeh Standards**  
**(<https://standards.iteh.ai>)**  
**Document Preview**

[ISO 26000:2010](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/3b961c39-fd40-41bd-bd95-dda0b44308a9/iso-26000-2010)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/3b961c39-fd40-41bd-bd95-dda0b44308a9/iso-26000-2010>

## 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 integrar la 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.

## ISO 26000:2010(traducción oficial)

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.

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

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 medio ambiente	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 medio ambiente, la biodiversidad y restauración de hábitats naturales	6.5.6
Materia fundamental: Prácticas justas de operación	6.6
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
Materia fundamental: Asuntos de consumidores	6.7
Asunto 1: Prácticas justas de <i>marketing</i> , 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
Materia fundamental: Participación activa y desarrollo de la comunidad	6.8
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

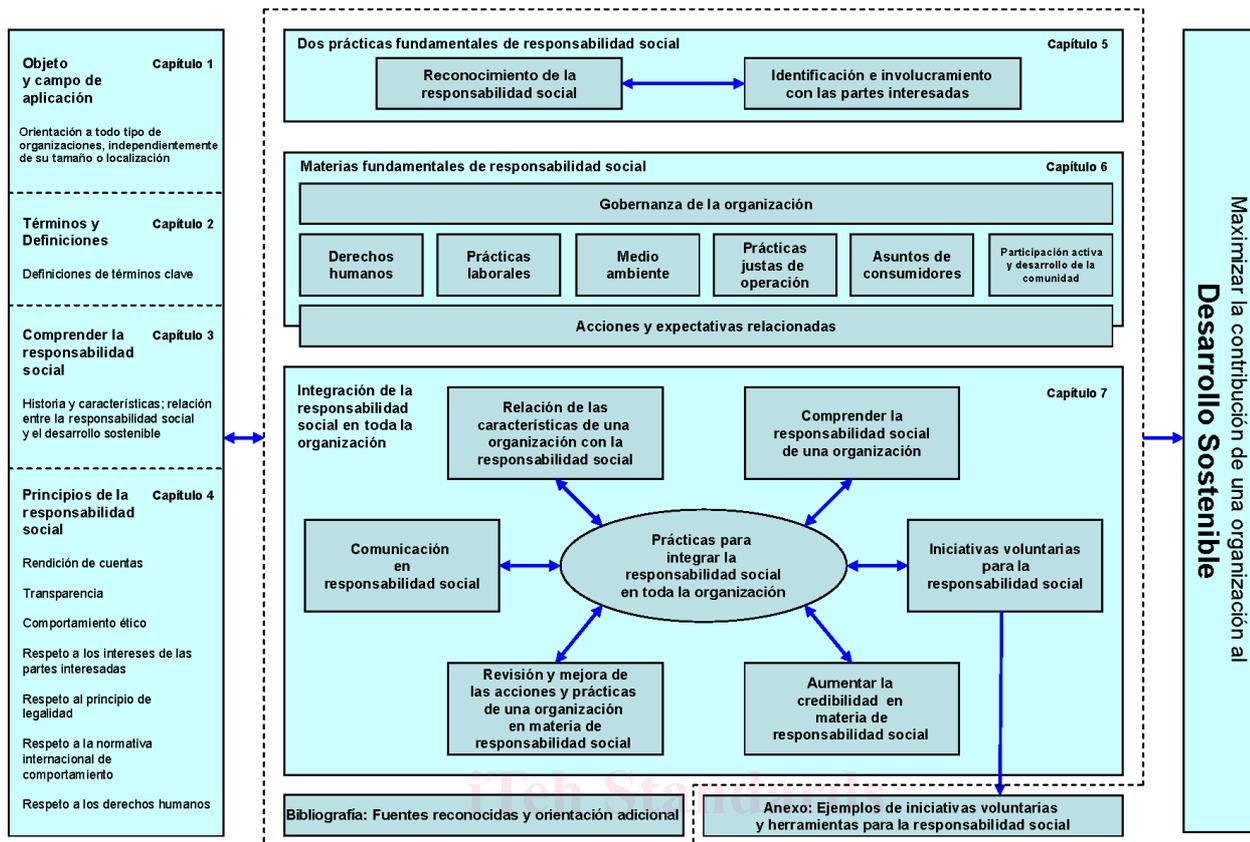


Figura 1 — Visión esquemática de la Norma ISO 26000

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