



## **GRUPO ACMS Consultores**

ISO 26000. Una década de Responsabilidad Social



**(ER-0772/2013)**

**Alcance ISO 9001**

Diseño, desarrollo, implantación, formación y mantenimiento de sistemas de gestión de la calidad, medioambiental, de la prevención de riesgos laborales, protección de datos, seguridad alimentaria y de la calidad y competencia técnica en laboratorios clínicos.

**Alcance ISO 27001**

Los sistemas de información que dan soporte a las actividades de diseño, desarrollo, implantación, formación y mantenimiento de sistemas de gestión y el diseño, desarrollo y comercialización de software de sistemas de gestión de acuerdo con la declaración de aplicabilidad vigente.



**(SI-0021/2020)**

Publicada el 21/07/2017

El movimiento de responsabilidad social comenzó con debates sobre las corporaciones que tienen una responsabilidad con la sociedad - ahora se reconoce que la gente, el planeta y el beneficio son mutuamente inclusivos. Desde estas primeras discusiones, el concepto ha visto muchos momentos transformadores, incluyendo el lanzamiento de la ISO 26000, una norma que ha ganado tracción y credibilidad en menos de una década.

NEC Corporation fue de las primeras en adaptarse a ISO 26000, el primer estándar voluntario de responsabilidad social del mundo, que ha ayudado a miles de organizaciones a operar de manera ambientalmente, social y económicamente responsable. Desde su publicación hace siete años, ISO 26000 ha sido adoptada como una norma nacional en más de 80 países y su texto está disponible en unos 22 idiomas. También se hace referencia en más de 3.000 documentos académicos, 50 libros y numerosos doctorados, y es utilizado por organizaciones de todas las formas y tamaños, incluyendo a Petrobras, Air France, British Telecom, NEC, NovoNordisk y Marks & Spencer.

Para algunas organizaciones, entre ellas NEC, este no fue el primer paso en las aguas de la responsabilidad social; Pero para otros, el estándar ha contribuido a catapultar el concepto en el futuro, en la medida en que ahora la Comisión Europea lo reconoce como un instrumento clave para promover el progreso en todos los ámbitos de la responsabilidad social y que está en la raíz de Su estrategia de responsabilidad social.

El surgimiento de "ser sociales"

En los primeros años de fundación de la ISO en 1947, los fabricantes fueron los principales usuarios de las normas ISO. ¡Tuercas y pernos, eso es lo que hicimos! Pero en la década de 1970, la organización empezó a prestar atención a las necesidades de los consumidores, principalmente porque los consumidores hacían oír su voz y exigían que sus requisitos fueran tenidos en cuenta. Atendiendo la llamada, ISO creó en 1978 el Comité ISO de Política de Consumidores (COPOLCO) para alentar y facilitar la participación de los consumidores en el proceso de normalización.

A partir de ese momento, la experiencia del consumidor se convirtió en un factor clave en la estandarización, y aunque las primeras prioridades de COPOLCO todavía estaban basadas principalmente en productos de consumo como bicicletas y lavavajillas, en los años noventa el enfoque se había extendido a temas más socialmente orientados como servicios, accesibilidad y seguridad. Fue entonces cuando empezaron a surgir normas y directrices sobre aspectos como el envejecimiento de las sociedades, con documentos como la declaración de política de ISO / IEC "Abordando las necesidades de las personas mayores y las personas con discapacidad en el trabajo de normalización", publicado en 2001.

"COPOLCO siempre tiene su oído al suelo para canalizar lo que los consumidores quieren y necesitan en el trabajo de estándares", dice Dana Kissinger-Matray, Secretaria de COPOLCO. "La evolución de ISO hacia estándares más sociales orientados, teniendo en cuenta las expectativas más amplias de la sociedad, se extiende más allá de las especificaciones de productos o componentes y coincide con la creciente influencia de los consumidores en las necesidades del mercado".

No fue de sorprender que COPOLCO recomendara en 2002 la elaboración de un estándar de responsabilidad social antes de que el Consejo de Administración Técnica de la ISO (TMB) asumiera la materia. El mandato establecido en la Propuesta original de nuevo punto de trabajo era claro: "La norma debería ayudar a las organizaciones a abordar sus responsabilidades sociales respetando las diferencias culturales, sociales, ambientales y legales y las condiciones de desarrollo económico".

"En ese momento, la responsabilidad social corporativa (RSE) era la nueva palabra de moda", recuerda Staffan Söderberg, vicepresidente del grupo de trabajo sobre responsabilidad social que desarrolló la norma ISO 26000. El movimiento creció rápidamente, particularmente en los Estados Unidos, Y los incentivos compensaron a las empresas que cumplían con ciertos criterios de sostenibilidad o ambientales.

Sin embargo, cuando la propuesta de la norma fue presentada a los miembros de la ISO, el sentimiento general era: "¿Por qué debería tratarse sólo de empresas?". Y la responsabilidad social corporativa se convirtió en simplemente "responsabilidad social"

### Un modelo de cooperación

En 2005, el grupo de trabajo de la ISO empezó a trabajar bajo el liderazgo hermanado de los miembros de ISO para Brasil (ABNT) y Suecia (SIS). Fue un esfuerzo de maratón, y uno que todavía se conoce como la mayor consulta de las partes interesadas sobre responsabilidad social jamás realizada. Se necesitaron cinco años y ocho reuniones internacionales en los rincones más lejanos del mundo, desde Australia a Chile hasta Tailandia, para manejar los 25.000 comentarios escritos recibidos de los 450 expertos que representan a 99 países y 40 organizaciones internacionales. Otras partes interesadas incluyeron representantes de Global Reporting Initiative, Consumers International y el Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

La fabricación de la ISO 26000 es uno de los ejemplos más impresionantes de la ISO de la construcción de consenso hasta la fecha, con expertos dando voluntariamente de su tiempo y energía para negociar, considerar, discutir y desarrollar el estándar que es tan ampliamente utilizado hoy en día. Todas las decisiones se adoptaron por consentimiento general y se hizo hincapié en la participación equilibrada de los países desarrollados y en desarrollo mediante arreglos de hermanamiento, categorías de partes interesadas, idioma y género.

Un representante de la Comisión Europea estuvo presente en cada reunión, tomando notas, recuerda Söderberg. En 2011, un año después de la publicación de la norma ISO 26000, la Comisión Europea lanzó su nueva Comunicación sobre la RSE, en la que se afirma que la RSE es "la responsabilidad de todas las empresas por su impacto en la sociedad", muy similar a la definición dada en ISO 26000. Se refiere a él como uno de los conjuntos de directrices y principios sobre los que se construyó su estrategia

### Dulce olor a éxito

Siete años después, ISO 26000 ha ayudado a miles de organizaciones a mejorar su estrategia de responsabilidad social, incluyendo aquellas que, como NEC, habían establecido previamente políticas en vigor. Hitoshi Suzuki, anteriormente gerente general de RSE en NEC y ahora presidente de Think Tank de NEC, IISE, que lleva a cabo investigaciones sobre temas de sostenibilidad, afirma que cuando se trata de gestionar la cadena de suministro y comprometerse con las partes interesadas, ISO 26000 llevó a la empresa mucho más.

"Conocemos mejor a nuestros proveedores, para ver cómo funcionan y así podremos identificar áreas de mejora, particularmente en torno a las condiciones de trabajo y la gestión de la salud y la seguridad en el trabajo", dice Suzuki. "Luego recomendamos medidas correctivas y trabajamos juntos para ver cómo se podrían implementar".

Marks & Spencer (M & S) demostró ser otro gran pionero de la sostenibilidad con el lanzamiento de su "Plan A" en 2007 para ayudar a proteger el planeta mediante la compra responsable, la reducción de residuos y la ayuda a las comunidades. Pero no pudo alcanzar estos objetivos sin el apoyo de sus proveedores. Así que en 2013, la empresa recurrió a ISO 26000 para obtener orientación sobre cómo promover el respeto y las prácticas justas en toda su cadena de suministro.

M & S trabaja con proveedores en 70 países, empleando alrededor de dos millones de trabajadores en 20 000 fábricas y 20 000 granjas, por lo que no fue una tarea pequeña. Sin embargo, la iniciativa tuvo un tremendo impacto, sobre todo en el sector minorista de la compañía, donde se invitó a algunos de sus mayores fabricantes de ropa en la India, Sri Lanka y Bangladesh a integrar los principios de sostenibilidad social y ambiental de ISO 26000 en su estrategia comercial.

Pero ISO 26000 no se limita en absoluto a grandes empresas privadas globales y es utilizada por organizaciones de todos los tamaños en todo el mundo. Ejemplos abundan como la Asociación de Alto Egipto para la Educación y el Desarrollo (AUEED), una ONG que trabaja para potenciar las comunidades locales que han convertido sus políticas medioambientales y sociales en torno a gracias a la norma.

### Semillas de sostenibilidad

El 25 de septiembre de 2015, la Asamblea General de las Naciones Unidas adoptó los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (SDG) del Programa 2030 para el Desarrollo Sostenible, un conjunto de metas aspirativas para acabar con la pobreza, proteger el planeta y garantizar la prosperidad para todos. Estas aspiraciones se reflejan en la ISO 26000 cuyos principios de responsabilidad social contribuyen directamente a estos objetivos.

La norma ISO se desarrolla en torno a cláusulas y temas centrales que establecen cómo las organizaciones deben abordar temas sociales, económicos y ambientales. Estas ayudan a las organizaciones a entender, analizar y abordar las cuestiones de responsabilidad social, definiendo las prioridades de acción e integrando un comportamiento responsable a través de la organización y sus relaciones.

En sus siete años de existencia, la ISO 26000 ha demostrado que es una fuerza a tener en cuenta y se ha convertido en la inspiración detrás de una serie de otras normas. Estos incluyen ISO 37001 sobre sistemas de gestión anti-soborno diseñados para inculcar una cultura de honestidad, transparencia e integridad en las organizaciones, o la ISO 20400 recientemente publicada, cuyas directrices de adquisiciones sostenibles están totalmente basadas en la ISO 26000.

También están en marcha nuevos proyectos, Un Acuerdo Internacional de Talleres (IWA 26) cuyo objetivo es ayudar a las organizaciones a integrar los principios de responsabilidad social de ISO 26000 con otros estándares de sistemas de gestión ISO.





Nos definimos como una compañía consultora independiente cuyo objetivo fundamental es suministrar servicios de consultoría en las áreas de Gestión empresarial, que representen para el cliente una solución excelente, que satisfaga sus necesidades explícitas o implícitas, tenga en cuenta las regulaciones y normas aplicables, y cumpla los objetivos de plazo y coste establecidos.

## **Madrid**

C/ Campezo 3, nave 5 28022 Madrid

Tfno.: (+34) 91 375 06 80

## **Burgos**

Centro de Empresas, 73 09007 Burgos

Tfno.: (+34) 947 041 645

## **Barcelona**

C/ Plaça Universitat 3 08007 Barcelona

Tfno.: (+34) 93 013 19 49

## **Málaga**

C/ Alejandro Dumas 17 29004 Málaga

Tfno.: (+34) 95 113 69 04

## **México**

José González Varela 15 14700 Tlalpan

Tfno.: (+52) 5513 39 96 22

[www.grupoacms.com](http://www.grupoacms.com)  
[informacion@grupoacms.com](mailto:informacion@grupoacms.com)