

6.3.3 Asunto 1 sobre derechos humanos: debida diligencia

6.3.3.1 Descripción del asunto

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

6.3.3.2 Acciones y expectativas relacionadas

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

- una política de derechos humanos para la organización, que ofrezca una orientación significativa a quienes están dentro de la organización y a quienes están estrechamente ligados a ella;
- medios para evaluar la manera en que las actividades existentes y propuestas podrían afectar a los derechos humanos;
- medios para integrar la política de derechos humanos en toda la organización;
- medios para registrar el desempeño a lo largo del tiempo, para poder hacer los ajustes necesarios en las prioridades y el enfoque, y
- acciones para tratar los impactos negativos de sus decisiones y actividades.

7.8 Iniciativas voluntarias para la responsabilidad social

7.8.1 Generalidades

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

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

7.8.2 Naturaleza voluntaria de la participación

No es necesario, para una organización, participar en alguna de esas iniciativas para la responsabilidad social, o usar alguna de esas herramientas, para ser socialmente responsable. Además la participación en una iniciativa o el uso de las herramientas de una iniciativa no es, en sí, un indicador fiable de la responsabilidad social de una organización. En el momento de evaluar iniciativas para la responsabilidad social, una organización debería tener en cuenta que no todas las iniciativas son bien consideradas o creíbles a los ojos de las partes interesadas. Una organización también debería determinar objetivamente si una iniciativa particular le ayudará a abordar su responsabilidad social y si la iniciativa es principalmente una forma de relaciones públicas, o es un medio de proteger la reputación de los miembros u organizaciones participantes. La responsabilidad social no se debería considerar sólo como una manera de gestionar riesgos. Una consideración particularmente importante al evaluar una iniciativa para la responsabilidad social es establecer si reinterpreta de manera unilateral expectativas ya establecidas y reconocidas de comportamiento socialmente responsable.

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

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

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

7.8.3 Consideraciones

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

- si la iniciativa es coherente con los principios mencionados en el capítulo 4;
- si la iniciativa proporciona orientación valiosa y práctica para ayudar a la organización a abordar alguna materia fundamental o asunto, en particular, y a integrar la responsabilidad social en todas sus actividades;
- si la iniciativa está diseñada para ese tipo particular de organización o para sus áreas de interés;
- si la iniciativa es de aplicación local o regional, o bien, si tiene un alcance global y es de aplicación a todo tipo de organizaciones;
- si la iniciativa ayudará a la organización llegar a grupos específicos de partes interesadas;
- el tipo de organización u organizaciones que desarrollaron y gobiernan la iniciativa, como organizaciones gubernamentales, ONG, sindicales, académicas o del sector privado;

- la reputación de la organización u organizaciones que desarrollaron y gobiernan la iniciativa, considerando su credibilidad e integridad;
- la naturaleza del proceso para desarrollar y gobernar la iniciativa, por ejemplo, si ha sido desarrollada o gobernada a través de un proceso transparente, abierto y accesible de múltiples partes interesadas, con participantes de países desarrollados y de países en desarrollo, y
- la accesibilidad de la iniciativa, por ejemplo, si una organización debe firmar un contrato para participar o si unirse a la iniciativa tiene algún costo.

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

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

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

7.8.4 Notas al Anexo A

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

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

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

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

Anexo A **(informativo)**

Ejemplos de iniciativas voluntarias y herramientas para la responsabilidad social

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

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

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

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

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

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

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

Para cada iniciativa o herramienta mencionada, se identifican la o las organizaciones que la crearon y se proporciona información sobre las materias fundamentales o las prácticas para integrar la responsabilidad social de la Norma ISO 26000 con las que se relaciona. Además, se incluye un sitio *web* con una breve descripción de los propósitos y posibles usuarios de la iniciativa o herramienta y detalles sobre si la condición de miembro es un requisito para el uso de la iniciativa o herramienta. También se proporciona información relativa al involucramiento intergubernamental y con las partes interesadas, en el desarrollo o administración de la iniciativa o herramienta, así como si la iniciativa o herramienta es para certificación.

La información de este anexo fue proporcionada por expertos que participaron en la redacción de esta Norma Internacional. La información refleja la situación en el momento en que se completó el desarrollo de esta Norma Internacional y se revisará por ISO siempre y cuando se revise la Norma Internacional. Después de reconocer que la información de este anexo no es exhaustiva y que la responsabilidad social es un campo en constante evolución, se recomienda a las organizaciones que consideren el posible uso de las iniciativas o herramientas, que busquen información actualizada de otras fuentes sobre las iniciativas aplicables a su país, región o sector.

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

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

Recuadro 17 — Iniciativas no respaldadas por ISO

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

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

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