



www.twqo.org

**NORMA: Compromiso con la Responsabilidad Social Organizacional.**

Versión en español

**WQO:  
2100:08**

Elaborado por:  
Comité Técnico TWQO 55/06

**Página  
- 1 - de 16**

## **PRESENTACION**

### **DOCUMENTO ABREVIADO DE REFERENCIA**

**POR MÁS INFORMACIÓN DIRIGIRSE A: [secret.rsocial@twqo.org](mailto:secret.rsocial@twqo.org)**



Editada por TWQO  
Reproducción prohibida  
C: TWQO 2008.- Todos los derechos reservados.  
Edición: español e inglés.  
Secretaría para España e Hispanoamérica  
Vía Augusta 48, 1º. 08006 Barcelona, España  
Mail: [secre.rsocial@twqo.org](mailto:secre.rsocial@twqo.org)

The World Quality Organization  
Organización no gubernamental  
Registro 168493 Sec. 1ª  
Fundada en 1999  
Identificación fiscal G62081344-E.  
Unión Europea



www.twqo.org

**NORMA: Compromiso con la Responsabilidad Social Organizacional.**

**Versión en español**

**WQO:  
2100:08**

**Elaborado por:  
Comité Técnico TWQO 55/06**

**Página  
- 2 - de 16**

## **INDICE**

### **NORMA WQO 2100:08.-**

<b>1.- COMENTARIOS PREVIOS.</b>	<b>3</b>
1.1 El proyecto.	3
1.2 Distintas definiciones	5
1.3 Responsabilidad social dentro del movimiento mundial	6
1.4 Responsabilidad social y su contexto.	7
1.5 Influencias y beneficios.	8
<b>2.- INTRODUCCION.</b>	<b>9</b>
2.1 Enfoque	9
2.2 Procesos	10
2.3 Alcance	13
2.4 Interacción	14
<b>3.- OBJETIVOS.</b>	<b>16</b>
(Material no incluido en este documento)	
<b>4.- PRINCIPIOS.</b>	<b>17</b>
4.1 Conducta ética, justa y cumplimiento legal	18
4.2 Prácticas laborales	19
4.3 Derechos humanos y derechos de los trabajadores	20
4.4 Tratamiento de los Recursos Humanos	21
4.5 Seguridad y salud laboral	22
4.6 Medio ambiente	23
4.7 Calidad en productos, servicios y relaciones con las partes interesadas.	24
4.8 Cooperación social	25
<b>5.-REQUISITOS.</b>	<b>26</b>
5.1 Requisitos generales	26
5.2 Requisitos de la alta dirección	32
5.3 Requisitos de la documentación.	34
<b>6.- ANEXOS.</b>	<b>36</b>
6.1 Terminología.	36
6.2 Guía de elementos a abordar.	39
6.3 Integración de sistemas	41



www.twqo.org

**NORMA: Compromiso con la Responsabilidad Social Organizacional.**

Versión en español

**WQO:  
2100:08**

Elaborado por:  
Comité Técnico TWQO 55/06

**Página  
- 3 - de 16**

## **1.- COMENTARIOS PREVIOS**

### **1.1.- EL PROYECTO**

En el mes de febrero del año 2006 se formó el Comité Técnico Internacional WQO 55/06, con el cometido de elaborar una norma de responsabilidad social dirigida al tratamiento de los recursos humanos.

Teniendo en cuenta el Proceso de Bologna, referido a la Educación y el Compromiso de la UE con la Convergencia Educativa para el año 2010, los integrantes del Comité WQO 55/06 trabajaron también en los requerimientos propios de las áreas educación-formación, diseñándose un proyecto de norma que abarca también estos aspectos.

El primer borrador se publicó en noviembre del año 2006 y a partir de ello se comenzaron a recibir aportes y sugerencias de diferentes partes del mundo.

En marzo del año 2007 quedó pronto el segundo borrador que una vez difundido generó nuevos comentarios.


Nuestras partes interesadas felicitaron la iniciativa de tener una Norma de Compromiso con la Responsabilidad Social auditable y certificable, pero a la vez reclamaban algo más amplio que diera respuesta a inquietudes, necesidades y expectativas de contar con una norma general de RS que permitiera la certificación.

A partir de ello el Comité trabajó en dos normas:

- **WQO 2100:08 Compromiso con la Responsabilidad Social Organizacional.**
- **WQO 2200:08 Compromiso con la Responsabilidad Social Organizacional. Áreas: Recursos Humanos, Educación-Formación.**

**Compromiso**, porque quién se compromete, está dispuesto a celebrar un contrato o pacto, pasar una auditoría y demostrar en la práctica el cumplimiento del compromiso que será avalado por la certificación.

**Organizacional**, porque es una Norma que no solo aplica a empresas sino a todo tipo de organización privada, pública, gobierno, organizaciones gubernamentales, pequeñas, medianas y grandes empresas, asociaciones empresariales, culturales, sociales, en su sentido más amplio y cualquiera que sea su forma jurídica.


 www.twqo.org	<b>NORMA: Compromiso con la Responsabilidad Social Organizacional.</b> <b>Versión en español</b>	<b>WQO:</b> <b>2100:08</b>
	<b>Elaborado por:</b> <b>Comité Técnico TWQO 55/06</b>	<b>Página</b> <b>- 4 - de 16</b>

Aplicar los principios que pregonamos a nuestra organización, permitió dar cabida a las inquietudes de las partes interesadas dando lugar al nacimiento de esta nueva Norma.

El Comité WQO 55/06 queda abierto permanentemente a las personas y organizaciones que quieran participar o aportar nuevas sugerencias, en base a lo cual se preparará la primera revisión para el año 2012.


Agosto de 2008.



 www.twqo.org	<b>NORMA: Compromiso con la Responsabilidad Social Organizacional.</b>	<b>WQO: 2100:08</b>
	<b>Versión en español</b>	<b>Página - 5 - de 16</b>
<b>Elaborado por: Comité Técnico TWQO 55/06</b>		

## 1.2.- DISTINTAS DEFINICIONES


- “La Responsabilidad Social Corporativa o Empresarial (RSC o RSE) es la contribución activa y voluntaria de las empresas al mejoramiento social, económico y ambiental con el objetivo de mejorar su situación competitiva y su valor añadido”. Enciclopedia Wikipendia.
- “Es la responsabilidad de las organizaciones por el impacto de sus decisiones y actividades en el entorno social, a través de conductas éticas y transparentes”. Definición de ISO.
- “La Responsabilidad Social Empresarial, es una visión de negocio que integra armónicamente a la gestión de la empresa y el respeto por: los valores, principios éticos, las personas, la comunidad, y el medio ambiente”. Definición de DERES.
- “La Responsabilidad Social Corporativa, RSC, no constituye una opción adicional, ni un acto de filantropía. Una empresa socialmente responsable es aquella que lleva adelante un negocio rentable, teniendo en cuenta todos los efectos ambientales, sociales, y económicos, positivos y negativos que genera en la sociedad”. Definición de CSR.
- “La Responsabilidad Social es un concepto a través del cual la empresa integra, de forma voluntaria, las dimensiones sociales y ambientales en sus operaciones de negocio y en sus relaciones con los grupos de interés.” Definición de la Comisión Europea.
- **“Compromiso con la Responsabilidad Social Organizacional (CRSO)**  
Sistema de gestión, honesto, ético, justo y solidario que integra a sus metas aspectos sociales, medioambientales, necesidades de las partes interesadas, apoyo a la preservación de los ecosistemas y la biodiversidad; demostrando, mediante una auditoria externa, el cumplimiento con las responsabilidades voluntariamente aceptadas en la gestión.” Definición de WQO.

 www.twqo.org	<b>NORMA: Compromiso con la Responsabilidad Social Organizacional.</b> Versión en español	<b>WQO:</b> <b>2100:08</b>
	Elaborado por: Comité Técnico TWQO 55/06	<b>Página</b> <b>- 6 - de 16</b>

### 1.3.- RESPONSABILIDAD SOCIAL DENTRO del MOVIMIENTO MUNDIAL

Mundialmente nos encontramos con países que están implantando la responsabilidad social mediante leyes apropiadas. Distintos organismos internacionales trabajan desde hace años en el aporte de declaraciones, directrices, guías y orientación para facilitar a gobiernos y organizaciones la aplicación de diferentes planes y acciones, en relación con la responsabilidad social. Existe amplia documentación, ejemplos y referencia de ello en:


- Naciones Unidas-“Global Compact”
- Directrices para empresas multinacionales de la OECD.
- Declaración de Johannesburgo sobre Desarrollo Sostenible.
- Declaración de Derechos Humanos de la ONU.
- Declaración de la OIT sobre Principios Fundamentales y Derechos en el Trabajo.
- Declaración tripartita de la OIT. Principios concernientes a empresas multinacionales y política social.
- Comunidad Económica Europea- “Libro Verde sobre RSC”
- Organización Internacional de Trabajo – “Recomendación 195”
- International Organization for Standardization (ISO)- “Norma ISO 26000” en preparación.
- Norma ISO 14001: “Sistemas de Gestión Medioambiental”
- Concil on Economic Priorities- “Norma SA 8000”
- Centro Interamericano de Investigación sobre formación profesional CINTERFOR- “Impulsa y promueve el desarrollo de las instituciones formadoras de recursos humanos.
- Proceso de Reforma Educativa de Bologna.
- Reuniones de los Ministros de Educación en Europa para el Compromiso de Convergencia del año 2010.
- “The Ecuador Principles”.-Declaración de los principales bancos mundiales.
- También podemos ver en Internet la larga lista de fundaciones y asociaciones que trabajan en el tema.

 www.twqo.org	<b>NORMA: Compromiso con la Responsabilidad Social Organizacional.</b> Versión en español	<b>WQO:</b> <b>2100:08</b>
	Elaborado por: Comité Técnico TWQO 55/06	<b>Página</b> <b>- 7 - de 16</b>

#### 1.4.- RESPONSABILIDAD SOCIAL Y SU CONTEXTO

Este movimiento mundial está orientado a:

1. Desarrollar a las personas, la sociedad y las organizaciones
2. Potenciar los esfuerzos de las organizaciones para que la sociedad y los países, crezcan y progresen
3. Mejorar las condiciones culturales y profesionales de los trabajadores a todo nivel.
4. Cuidar del medio ambiente
5. Crear valor añadido mediante la aplicación de una nueva política organizacional, basada en el ejercicio de la responsabilidad social y medioambiental.
6. Unificar criterios sobre educación. Desarrollar los procesos educativos-formativos.
7. Garantizar el cumplimiento de la Declaración Universal de Derechos Humanos.
8. Erradicar la pobreza y el hambre.
9. Solucionar el cambio climático.
10. Mejorar la salud y protección de la población necesitada.
11. Reducir la mortalidad infantil.
12. Proteger flora y fauna del Planeta.
13. Proponer y tomar medidas concretas para asegurar la subsistencia de la vida y mejorar la convivencia mundial.

 <a href="http://www.twqo.org">www.twqo.org</a>	<b>NORMA: Compromiso con la Responsabilidad Social Organizacional.</b> <b>Versión en español</b>	<b>WQO:</b> <b>2100:08</b>
	<b>Elaborado por:</b> <b>Comité Técnico TWQO 55/06</b>	<b>Página</b> <b>- 8 - de 16</b>


## 1.5.- INFLUENCIAS Y BENEFICIOS

Encontramos que el Compromiso con la Responsabilidad Social beneficia a la sociedad por que influye en:

- La relación de las organizaciones con trabajadores y sindicatos.
- El desarrollo profesional y social de los trabajadores.
- La relación con las partes interesadas.
- La relación directa con clientes y proveedores.
- La imagen que proyecta la organización.
- El cuidado del medio ambiente.
- La mejora de la salud laboral y la disminución de accidentes de trabajo.
- El cuidado de la población desfavorecida de la comunidad.
- El desarrollo de la región o país.
- El frente común contra el hambre, la injusticia y la guerra.
- El desarrollo sostenible.
- El cumplimiento de leyes, normas, declaraciones universales y resoluciones que afectan a la sociedad, organizaciones y países.

Entre los beneficios directos, para las organizaciones que cuentan con un sistema de gestión para el tratamiento de la responsabilidad social, encontramos:

- Aumentar y fidelizar a la clientela.
- Generar adhesión a partidos políticos que promuevan estas prácticas.
- Mejorar y potenciar la relación con las partes interesadas.
- Obtener información de sus impactos sociales, para tomar medidas de mejora.
- Disminuir el absentismo y las bajas por enfermedad.
- Disminuir los accidentes laborales.
- Desarrollar y favorecer el crecimiento de la organización.
- Aumentar la productividad y la rentabilidad.
- Evitar conflictos y mal clima.
- Potenciar sus sistemas de gestión integrando la responsabilidad social con: la calidad, el medio ambiente, la seguridad y la salud en el trabajo.
- Mejorar la competitividad y valor añadido.
- Mantener y potenciar el liderazgo en el mercado.
- Gozar de una imagen con la cual todos simpaticen y confían, haciendo que las personas quieran pertenecer o relacionarse, de una u otra forma, con la organización.

 <a href="http://www.twqo.org">www.twqo.org</a>	<b>NORMA: Compromiso con la Responsabilidad Social Organizacional.</b> <b>Versión en español</b>	<b>WQO:</b> <b>2100:08</b>
	<b>Elaborado por:</b> <b>Comité Técnico TWQO 55/06</b>	<b>Página</b> <b>- 9 - de 16</b>

## 2.- INTRODUCCION

### 2.1.- ENFOQUE

Esta **Norma Internacional WQO 2100:08** es de aplicación voluntaria por parte de gobiernos u organizaciones de toda índole. Es auditable y certificable. El punto de partida es la decisión de la alta dirección y su compromiso asumido con la responsabilidad social.

Será necesario diseñar un proyecto e implantar un sistema de acuerdo a los requerimientos de esta Norma, a las necesidades de la organización y su interacción social, teniendo en cuenta las expectativas de las partes interesadas y las formas de preservar la salud y la vida en nuestro Planeta.


Cambios climáticos, crisis de alimentos, falta de agua, eliminación de zonas verdes, contaminación, accidentes, salud laboral, dependencia de hidrocarburos, hambre, mortalidad infantil, marginación social, corrientes migratorias.

Es absolutamente necesario tomar medidas urgentes frente a la falta de respeto por los derechos humanos, de los niños, de los trabajadores; aspectos, estos, que generan graves problemas y ponen en peligro la continuidad de la vida y la sana convivencia.

Esta Norma tiene en cuenta las necesidades y expectativas de las personas, el logro de metas de las organizaciones, la seguridad y salud en el trabajo, el desarrollo de los recursos humanos y las declaraciones universales de las Naciones Unidas, OIT y organismos internacionales.

Esta Norma es un aporte sistemático para el tratamiento de la problemática social integrable y complementaria de otros sistemas de gestión existentes. Es una guía para las personas y organizaciones responsables que están trabajando en estos temas.

Si bien el objetivo de las organizaciones, en un principio, es lograr metas y resultados a la vez que asegurar el futuro, deben necesariamente contemplar las necesidades de las personas, especialmente de sus trabajadores, clientes, proveedores y partes directamente relacionadas con la marcha de la organización y aquellas que pertenecen a su entorno social.

 www.twqo.org	<b>NORMA: Compromiso con la Responsabilidad Social Organizacional.</b>	<b>WQO: 2100:08</b>
	<b>Versión en español</b>	<b>Página - 10 - de 16</b>
<b>Elaborado por: Comité Técnico TWQO 55/06</b>		

## 2.2.- PROCESOS

Esta Norma Internacional se basa en la gestión de procesos relacionados con la responsabilidad social. Para ello será necesario identificar los procesos, determinar secuencias e interacciones, contar con un mapa de procesos y con otro que identifique las relaciones con las partes interesadas. La recomendación es integrar el sistema con otros de gestión basados en procesos.

El macro proceso tiene como entrada las decisiones estratégico políticas de las organizaciones. La planificación operacional determinará los recursos y procedimientos necesarios, fijando su forma de documentar.

La salida del proceso debe ser evaluada para asegurarse que cumple los objetivos, generando una retroalimentación a la entrada como forma de control del proceso, que también incluirá la retroalimentación de las partes intervinientes y beneficiarias del proceso. A partir de la documentación y los registros se decidirán las mejoras o medidas preventivas a tomar.

Las partes interesadas son todas aquellas personas, organizaciones o parte de la sociedad que operan en la órbita de influencia de la organización, así podemos encontrar entre otras: dependencias de gobierno, accionistas, directivos, mandos, trabajadores, proveedores, clientes, sindicatos y asociaciones.

Sentirse responsable es un primer paso, pero demostrar el compromiso efectuando una auditoria es la representación de estar en el verdadero camino de la mejora continua, para el desarrollo de la organización y la creación de una sociedad y un mundo mejor.



www.twqo.org

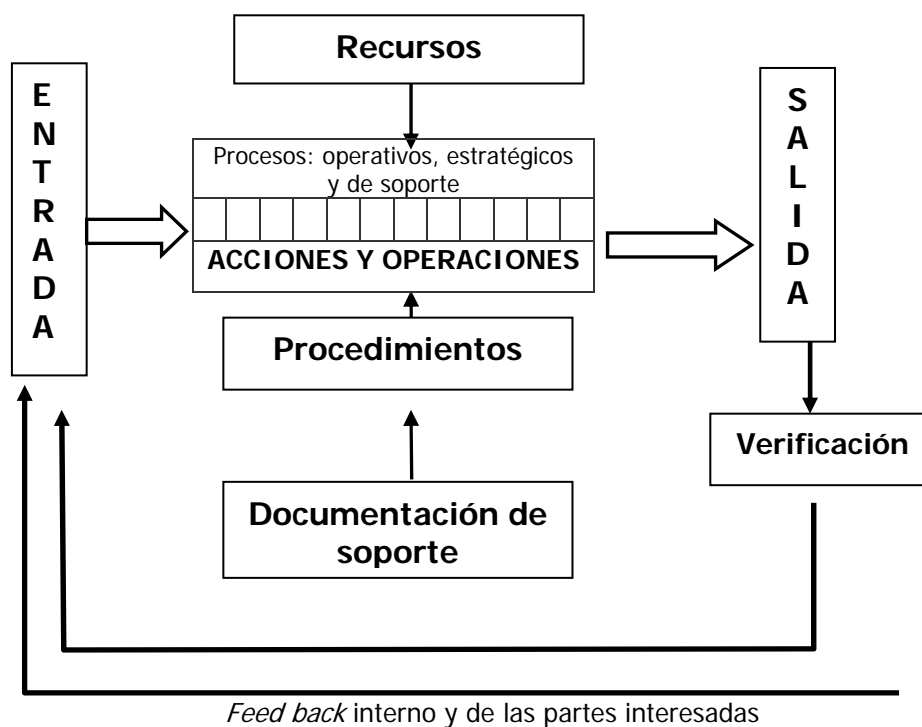
**NORMA: Compromiso con la Responsabilidad Social Organizacional.**

Versión en español

**WQO:  
2100:08**

Elaborado por:  
Comité Técnico TWQO 55/06

**Página  
- 11 - de 16**



**Esquema de macroproceso**



www.twqo.org

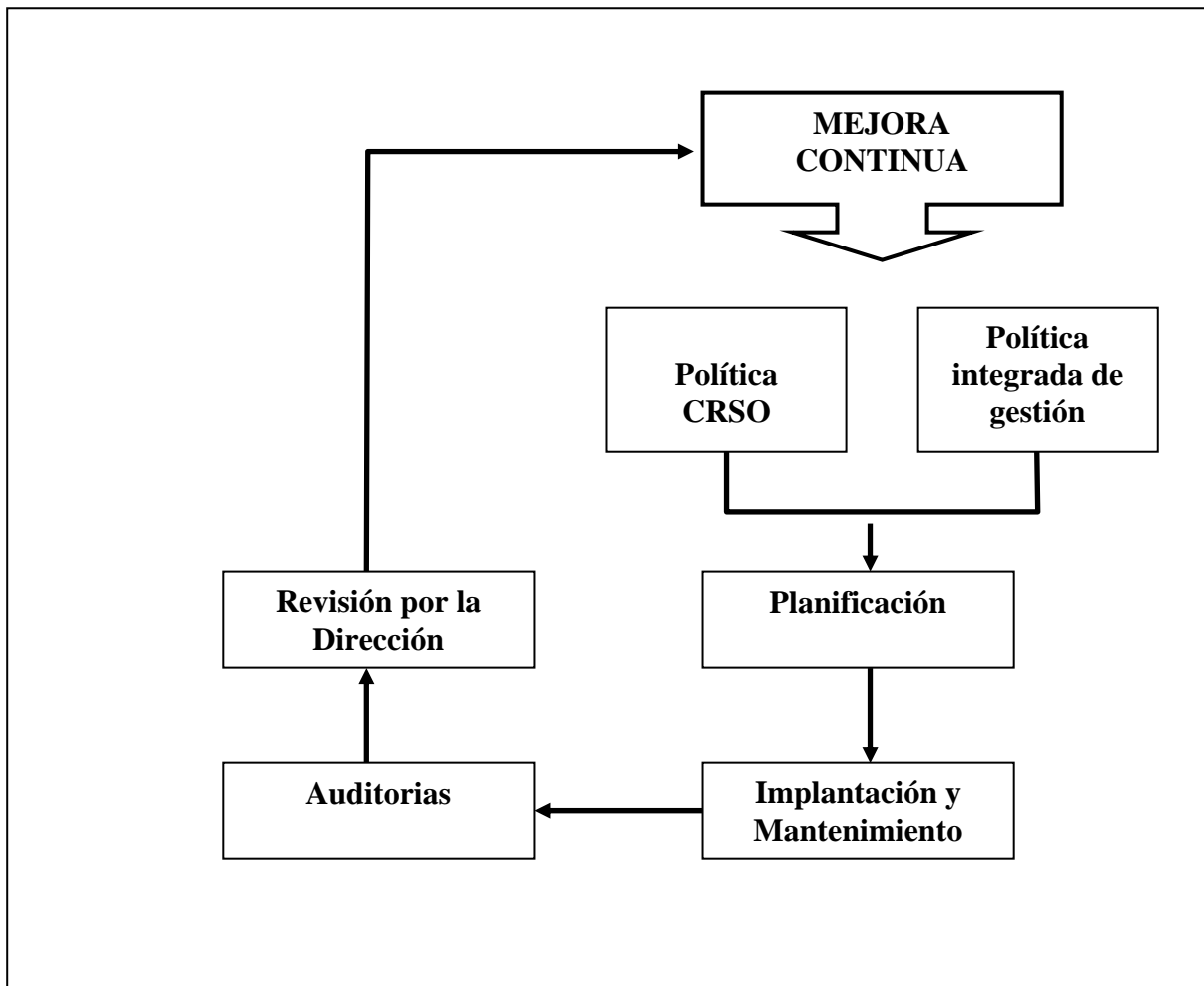
**NORMA: Compromiso con la Responsabilidad Social Organizacional.**

Versión en español


**WQO:  
2100:08**

Elaborado por:  
Comité Técnico TWQO 55/06

**Página  
- 12 - de 16**



**Proceso cíclico de mejora**

 <a href="http://www.twqo.org">www.twqo.org</a>	<b>NORMA: Compromiso con la Responsabilidad Social Organizacional.</b> <b>Versión en español</b>	<b>WQO:</b> <b>2100:08</b>
	<b>Elaborado por:</b> <b>Comité Técnico TWQO 55/06</b>	<b>Página</b> <b>- 13 - de 16</b>


### 2.3.- ALCANCE

El alcance del sistema se determinará en un mapa de interrelación con las partes interesadas a partir del cual se identificarán los impactos reales o posibles que generen o puedan hacerlo las organizaciones o partes involucradas en la interrelación. Es decir, las organizaciones están inmersas en un campo de fuerzas que es necesario determinar, analizar y limitar. Los impactos se generan, pero también se reciben.

A partir del chequeo inicial, la información sobre expectativas de las partes interesadas y de los impactos de la organización sobre ellas, se analizará los **puntos fuertes y débiles, las amenazas, y oportunidades**. El análisis permitirá diseñar un proyecto de acciones a emprender.

Las partes interesadas abarcan un grupo muy amplio de organizaciones y personas, por lo que se debe determinar el alcance del sistema a implantar, así como las áreas de trabajo que posteriormente podrá ampliarse considerando los objetivos alcanzados y propuestos en la revisión por la dirección.



	<b>NORMA: Compromiso con la Responsabilidad Social Organizacional.</b>	<b>WQO: 2100:08</b>
	<b>Versión en español</b>	<b>Página - 14 - de 16</b>
<b>Elaborado por: Comité Técnico TWQO 55/06</b>		

## 2.4.- INTERACCION

Como complemento la organización debe determinar, analizar y tomar medidas en relación a los impactos que las partes interesadas proyectan sobre ella.

Los proveedores pueden no cumplir lo pactado, los accionistas no proporcionar los recursos necesarios para operar. Los trabajadores pueden no responsabilizarse, no cooperar, no colaborar o no comprometerse con los resultados o descuidar el uso de elementos de seguridad.

El sindicato puede declarar una huelga injusta o arbitraria que perjudique a la población. El gobierno puede presionar con nuevos impuestos, normas o decretos.


Estos son impactos de la interacción social frente a lo cual la organización debe tomar medidas.

Ello implicaría:

- Informar a los proveedores de las propias expectativas y necesidades.
- Clasificar a los proveedores según cumplan con la calidad, medioambiente, seguridad, salud laboral o responsabilidad social.
- Auditar a los proveedores para determinar su capacidad de respuesta.
- Informar, sensibilizar y motivar a los trabajadores por el desarrollo de su responsabilidad social individual y colectiva.
- Sensibilizar y formar para el trabajo en equipo, la colaboración, cooperación y logro de resultados.
- Negociar con el sindicato de forma que no se perjudique la organización, los trabajadores, los clientes, los directivos o la sociedad.
- Informar a las autoridades competentes de la repercusión de determinadas leyes o medidas sobre las partes interesadas y solicitar el cambio de medidas oportunas.

Toda esta información debe ser documentada en el proceso de gestión y analizada para poder negociar o tomar nuevas decisiones bajo un "yo-gano/tú-ganas".

La Responsabilidad Social es un compromiso de todos.


 www.twqo.org	<b>NORMA: Compromiso con la Responsabilidad Social Organizacional.</b>	<b>WQO: 2100:08</b>
	<b>Versión en español</b>	<b>Página - 15 - de 16</b>
<b>Elaborado por: Comité Técnico TWQO 55/06</b>		

Las empresas deben comprometerse, pero también es lógico y necesario para su buen funcionamiento, que las personas y organizaciones estatales o privadas que interactúan también se comprometan.

Las organizaciones tienen sus compromisos pero también sus necesidades, expectativas y derechos.

El compromiso con la responsabilidad social no atañe solamente a las empresas ni mucho menos. Para defender sus necesidades y derechos las organizaciones pueden agruparse, asociarse o cooperar con fines comunes, teniendo en cuenta siempre las expectativas de las partes interesadas, los derechos humanos y de los trabajadores, así como las leyes vigentes.



 <a href="http://www.twqo.org">www.twqo.org</a>	<b>NORMA: Compromiso con la Responsabilidad Social Organizacional.</b> <b>Versión en español</b>	<b>WQO:</b> <b>2100:08</b>
	<b>Elaborado por:</b> <b>Comité Técnico TWQO 55/06</b>	<b>Página</b> <b>- 16 - de 16</b>

### 3.- OBJETIVOS

- Facilitar a las organizaciones un sistema y metodología para demostrar en la práctica el Compromiso con la Responsabilidad Social.
- Presentar un modelo de gestión de la Responsabilidad Social integrable a otros existentes reconocidos internacionalmente.
- Presentar sistemas, herramientas y una guía, para que las organizaciones elaboren un proyecto de CRSO de acuerdo a sus posibilidades y a las expectativas de las partes interesadas.
- Integrar en la Norma los esfuerzos y trabajos realizados por distintas organizaciones mundiales referidos a los derechos humanos, derechos de los trabajadores, desarrollo humano, preservación de fauna y flora, mejora de la salud, erradicación del hambre y la pobreza.
- Facilitar y clarificar los métodos para implantar un sistema de CRSO.
- Proporcionar a directivos, gerentes y responsables de organizaciones, una guía práctica sobre CRSO y sus procesos de implantación.
- Contar con un sistema auditable y certificable para el tratamiento de la responsabilidad social.
- Especificar requisitos para aquellas organizaciones que esperen demostrar, en sus prácticas laborales, el compromiso con la mejora constante de los procesos que afectan: a la calidad, medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo, el desarrollo de la comunidad, así como a las necesidades de las personas relacionadas, directa o indirectamente, con la organización.
- Demostrar que con el compromiso asumido en la práctica sistemática de la responsabilidad social, todos ganan.