



Identificación del Trabajo	
Área:	Tecnologías de las organizaciones
Categoría:	Alumno
Regional:	Santa Fe

## **Responsabilidad social de las organizaciones: aplicación de la norma ISO 26000 a un laboratorio universitario de ensayos y calibraciones.**

**María Milagros Galiano**

Laboratorio de Ensayos y Mediciones “LAMyEN” (Lavaisse 610, Santa Fe), Facultad Regional Santa Fe, UTN

E-mail de autor: [maria.milagros.galiano@gmail.com](mailto:maria.milagros.galiano@gmail.com)

Este trabajo ha sido realizado bajo la dirección del Mg. Ing. Edgardo Cámara, en el marco del proyecto “Responsabilidad Social: Desarrollo de un modelo para un laboratorio universitario de ensayos y calibraciones, conforme a la norma IRAM-ISO 26.000”. (2018 – 2019)

### **Resumen**

La norma ISO 26.000 “Guía de responsabilidad social” aborda la necesidad de que las organizaciones asuman la responsabilidad que les compete frente a la sociedad. Desde el punto de vista de la responsabilidad social, el objetivo más importante debe ser maximizar su contribución al desarrollo sostenible.

LAMyEN es un laboratorio universitario que realiza ensayos de seguridad de aparatos eléctricos, compatibilidad electromagnética y eficiencia energética, como parte de una gestión de contralor ejercida por la Secretaría de Comercio Interior. En particular, los ensayos se realizan en productos eléctricos de uso masivo: electrodomésticos, herramientas eléctricas, luminarias, etc.

Por ser un laboratorio universitario y por su influencia en la seguridad de la población, la dirección sintió la necesidad de involucrarse en transmitir conocimientos y experiencias a la sociedad. Así se recayó en la norma internacional ISO 26.000, se gestó el proyecto mencionado y se realizaron las acciones que se describen.

**Palabras Claves:** Responsabilidad social; vinculación universidad-sociedad; organizaciones

### **1. Introducción**

La Norma ISO 26.000 “Guía de responsabilidad social” es una norma internacional que tiene como objetivo que las organizaciones contribuyan al desarrollo sostenible, es decir, al desarrollo que satisface las necesidades del presente sin poner en riesgo que las generaciones futuras puedan satisfacer sus propias necesidades. Dicha norma no se certifica y simplemente busca impulsar que las organizaciones vayan más allá del cumplimiento legal, haciendo especial énfasis en cuán importante son los resultados y mejoras en cuanto al desempeño de la responsabilidad social.

La responsabilidad social (R.S.) es la responsabilidad que tiene una organización en cuanto a los impactos de sus decisiones y actividades sobre la sociedad y el medio ambiente. Al decir sociedad se incluye a los trabajadores de la misma organización, por ser parte de ella; la norma dedica especial atención a los derechos humanos y al trato interpersonal. El término R.S. comenzó a utilizarse a comienzos de la década del 70 de manera generalizada y se ha concluido que puede aplicarse a cualquier tipo de organización: privada, pública, ONG, empresas chicas o grandes, en países desarrollados o no.

Para que una organización lleve a cabo la R.S. es necesario, entre otras cosas, tener en cuenta los intereses de lo que se da en llamar “partes interesadas” o también “stakeholders”. Así se denomina a los grupos de personas u organizaciones públicas o privadas que pueden verse afectadas por las decisiones o actividades de la propia organización y que, a su vez, impactan en la misma con su conducta: clientes, proveedores, etc.

Cuando se aborda y practica la R.S., el objetivo más importante para una organización es maximizar su contribución al desarrollo sostenible. Para esto, la norma analiza exhaustivamente cuál debe ser el accionar de las instituciones en relación al medio en que están inmersas, desde distintos aspectos y que conlleva a la aplicación de 7 principios. Estos son:

- Rendición de cuentas: implica responder ante las autoridades competentes, en relación con las leyes y regulaciones sobre ciertas situaciones.
- Transparencia: implica ser transparente en sus decisiones y actividades que impactan en la sociedad y el medio ambiente, y brindar información suficiente sobre las políticas, decisiones y actividades de las que es responsable. Esto se aplica tanto hacia “fuera”, como dentro de la organización, vale decir hacia todos los empleados.
- Comportamiento ético: la honestidad, equidad e integridad deberían ser los valores base por los cuales se rige una organización.
- Respeto a los intereses de las partes interesadas: implica identificar, respetar, tener en cuenta y responder a los intereses de sus partes interesadas.
- Respeto al principio de legalidad: implica cumplir con las leyes y regulaciones aplicables.
- Respeto a la normativa internacional de comportamiento: implica respetar la normativa internacional de comportamiento, aún en situaciones en las que las leyes locales no brinden las salvaguardas ambientales o sociales adecuadas. En caso de conflicto entre las leyes locales y la normativa internacional, respetar la normativa local, pero tratar de influir para mejorarla. No hacerse cómplice de quienes no cumplen.
- Respeto a los derechos humanos: implica respetar los derechos humanos y reconocer su importancia y universalidad. En situaciones donde estos derechos no se protegen, dar pasos para respetarlos y evitar beneficiarse de esas situaciones.

Estos principios enunciados deben entonces motivar a la realización de dos prácticas fundamentales:

- El reconocimiento por parte de la organización de su R.S.
- La identificación de sus partes interesadas y el involucramiento con las mismas.

Una forma efectiva de hacerlo es familiarizarse con todos los asuntos concernientes a la R.S.; para ello la norma realiza un análisis a través del cual se clasifican estos asuntos dentro de lo que se denominan “materias fundamentales”. Las mismas cubren los impactos más probables, tanto de tipo económico como ambiental y social. Asimismo, se brindan ejemplos de aplicación a distintas situaciones.

La norma ISO 26.000 clasifica las materias fundamentales en:

- Gobernanza de la organización;
- Derechos humanos;
- Prácticas laborales;
- Medio ambiente;
- Prácticas justas de operación;
- Asuntos de consumidores, y
- Participación activa y desarrollo de la comunidad.

En la figura 1 se reproduce la figura 3 de la norma, en la que se resumen las 7 materias fundamentales, asignándole un rol central a la gobernanza de la organización.



**Figura 1:** Las 7 materias fundamentales

Dentro de estas materias fundamentales, en la norma se consideran tanto los aspectos económicos como aquellos relacionados con la salud, la seguridad y la cadena de valor. También se tienen en cuenta las diversas formas en que las personas pueden verse afectadas por cada una de estas.

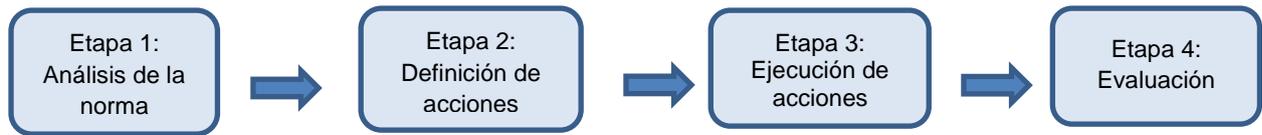
Algo destacable es que en la bibliografía de la norma se citan 175 referencias de trabajos previos, de antecedentes que fueron tenidos en cuenta para su confección, inherentes muchos de ellos a la Carta Internacional sobre Derechos Humanos y a la OIT.

El objetivo general del proyecto que se ha encarado es que LAMyEN, como laboratorio universitario cuya actividad principal es la realización de ensayos de seguridad en aparatos eléctricos, tenga en cuenta los principios enunciados, y una conducción que realice acciones, en forma integral y estructurada, que conlleven a efectivizar su R.S, entre otras cosas, generando la voluntad de incorporar consideraciones sociales y ambientales que se manifiesten al momento de tomar decisiones y rendir cuentas por los impactos de ellas. Este es el aporte que recibiría el laboratorio. Sin embargo, la norma no se “cierra” en la organización que la pone en práctica, sino que la motiva a interactuar con las partes interesadas y la sociedad en general, esto conlleva a que LAMyEN difunda y transmita estos principios a su entorno (en particular, por ejemplo, la facultad de la que es parte) y a la sociedad.

Esta norma se comenzó a gestar en los años 70, tuvo relación con la filantropía de algunas empresas y luego se fue transformando hasta adquirir la estructura y características con que se hizo pública su primera edición en 2010. Representa una verdadera innovación o avance en cuanto a cambiar formas y actitudes de las organizaciones públicas y privadas, que puede redundar, además de contribuir al desarrollo sostenible, en evitar la contaminación ambiental, la corrupción, poner en práctica los derechos humanos en forma integral y lo que aconseja la OIT.

## 2. Metodología

En el proyecto se han planificado las etapas de la Figura 2 que definen su alcance y desarrollo.



**Figura 2.** Etapas del proyecto

### 2.1 Etapa 1: Análisis de la norma

Enfocado a determinar la pertinencia y aplicabilidad de los distintos aspectos enumerados en la misma teniendo en cuenta las leyes, resoluciones y disposiciones legales ad hoc. Adicionalmente, involucra las siguientes acciones:

- Determinar cuáles son los sectores de la sociedad que guardan relación con el laboratorio, es decir, las “partes interesadas”.
- Para estas partes interesadas evaluar qué intereses corresponde reconocerles, en función de la legitimidad de los mismos, con un criterio holístico que tenga en cuenta los 7 principios mencionados y su coherencia con la normativa nacional e internacional de comportamiento.
- Reconocer y comprender las más amplias expectativas de la sociedad. Un principio fundamental de la R.S. es el respeto al principio de legalidad y el cumplimiento de las obligaciones legalmente vinculantes.

### 2.2 Etapa 2: Definición de acciones.

En función de la etapa anterior evaluar qué acciones concretas se deben y pueden realizar ya sea hacia el interior de la organización o relacionadas con las “partes interesadas” u organizaciones “pares”. Elaboración de planes de trabajo. Comprende las siguientes partes:

- Evaluar los principales impactos en la sociedad, prestando especial atención a la eliminación de residuos. Las actividades en curso y habituales que realiza una organización a diario constituyen el comportamiento más importante a abordar.
- Evaluar las interrelaciones con otras organizaciones para poder abordar las responsabilidades en forma coordinada.
- En función de la información relevada y las determinaciones realizadas, elaborar planes de acción que permitan responder a las expectativas de las partes interesadas, atender a los impactos de nuestra actividad, y mejorar la relación con otras organizaciones.

### 2.3 Etapa 3: Ejecución de acciones.

Ejecutar las acciones planificadas. Realizar campañas de difusión.

### 2.4 Etapa 4: Evaluación

Evaluar lo actuado y extraer conclusiones en función de continuar realizándolo a futuro, más allá del período estipulado para el proyecto.

Las tareas serán realizadas predominantemente en el ámbito del laboratorio, dada la implicancia de las mismas y que los integrantes del proyecto son parte de la organización. No

obstante, y eventualmente en lo que hace a las relaciones con otras organizaciones (pares o partes interesadas) o eventos relacionados con la capacitación, es de esperar actividades externas.

### 3. Resultados

En función de las etapas definidas, en una primera instancia se realizó el estudio y análisis de la norma, y siguiendo los lineamientos de la misma se pudo comprender y detectar cuáles son los sectores de la sociedad que guardan relación con el laboratorio, es decir, las “partes interesadas”, sus intereses y expectativas.

#### 3.1 Identificación de las partes interesadas en relación a LAMyEN

LAMyEN ensaya aparatos eléctricos a los fines de evaluar la seguridad, la eficiencia y/o la compatibilidad electromagnética de los mismos. La legislación vigente a nivel nacional determina la obligatoriedad de la realización de ensayos para evaluar estos aspectos, a los fines de permitir o no su comercialización. Así, se han implementado procedimientos, según los cuales el fabricante o importador del aparato debe solicitar a un organismo certificador (reconocido legalmente), su intervención para realizar gestiones como el tomar muestras y determinar la norma a aplicar, que luego el primero envía a ensayar a algún laboratorio autorizado (como LAMyEN), y en función de dichos ensayos el organismo certificador autoriza o no su comercialización.

La relación más directa se establece entonces entre el LAMyEN y los dos actores mencionados: los entes certificadores y los clientes. No obstante, partes interesadas son el personal del laboratorio, la Facultad Regional Santa Fe y su Fundación, el grupo CIESE (al cual pertenece LAMyEN), la Secretaría de comercio que tiene injerencia en cuanto a permitir el funcionamiento del laboratorio, el Organismo Argentino de Acreditación (OAA). Por las incumbencias de las tareas realizadas también el Estado y la sociedad que recibe los aparatos ensayados. Por otra parte, el funcionamiento del laboratorio conlleva a relacionarse con proveedores (quienes le venden los equipos, a veces críticos), con laboratorios subcontratados para la realización de algunos ensayos, con otros laboratorios para realizar ensayos interlaboratorios, actuando en competencia con otros laboratorios similares (competidores).

Todas estas “partes interesadas” se han representado en la figura 3 y en la tabla I se detallan con mayor precisión.

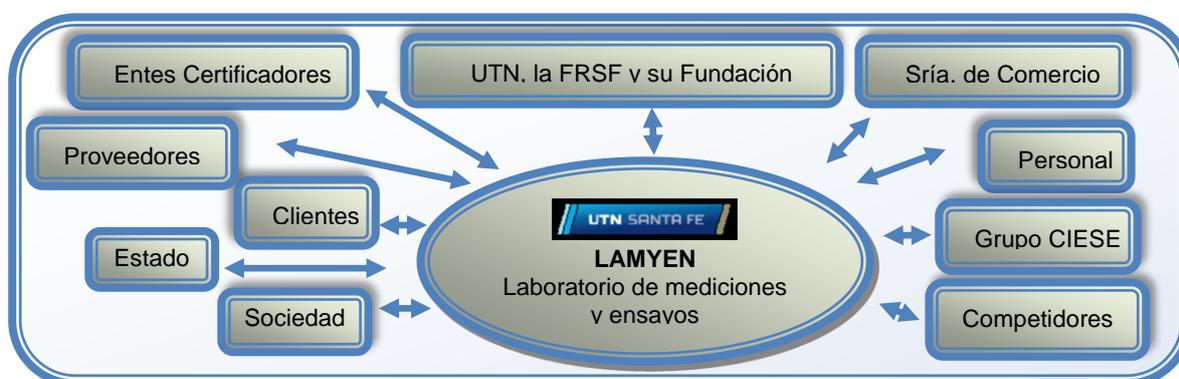


Figura 3. Partes interesadas.

### 3.2 Identificación de las materias fundamentales en relación a LAMyEN

Por otro lado, con respecto a las materias fundamentales, cada una incluye una serie de asuntos de R.S. que fueron analizados en relación al LAMyEN, en la medida que se consideraron pertinentes o significativos para la toma de decisiones y actividades del laboratorio. Ellos fueron la guía para realizar una autoevaluación y constituyen el desafío que tiene el laboratorio en cuanto a cumplir con su R.S. Por ello, se describen en el siguiente apartado, junto con las acciones implementadas y propuestas.

**Tabla I.** Partes interesadas e intereses.

<b>Partes Interesadas</b>	<b>Interés</b>
Clientes	Utilizan los servicios del laboratorio, para poder comercializar sus productos.
Personal	Interés laboral y de capacitación
Certificadores	Cumplimiento de las normas de ensayo y/o disposiciones legales vigentes.
Estado	Impone normas y resoluciones legales. Exige su cumplimiento.
Sociedad	Utilización segura y eficiente de los productos
UTN	Mantener el prestigio y cuidar el buen desempeño. Es la Persona Jurídica (Ley 14.855) que asume las responsabilidades legales del Laboratorio.
FRSF	Representante ante el OAA, firmando el Decano el Convenio correspondiente (Estatuto UTN 2011, art. 88).
Departamento Ing. Eléctrica	Propone las designaciones de personal, y supervisa la actividad de los laboratorios (Estatuto UTN 2011, art. 93 y 96; Ord. 328/1979, art. 4.1)
Fundación FRSF	Apoyo, referido a la percepción, administración, y disposición de los recursos provenientes de los servicios. (Resolución CA 126/2001).
Secretaría de comercio	Cumplimiento de las normativas legales vigentes para la comercialización de productos
OAA	Auditar la realización de los ensayos, para asegurarse que se cumple fielmente con los estándares.
Proveedores	Suministrar equipamiento al laboratorio
Competidores	Como su nombre lo indica, todo lo que implica el competir por los clientes.
Grupo CIESE	Coordinar actividades conjuntas y establecer políticas generales.

Al evaluar la relevancia de un asunto en el LAMyEN, se consideraron los objetivos a corto y largo plazo y se complementó con una evaluación de los impactos del laboratorio. Lo significativo de cada impacto se consideró, tanto en relación con las partes interesadas afectadas, como con la forma en que el impacto afecta al desarrollo sostenible.

Aunque todas las materias fundamentales están interrelacionadas y son complementarias, la naturaleza de la gobernanza es un tanto diferente del resto de materias fundamentales.

Se analizaron las materias fundamentales de una manera holística, es decir, se consideraron todas las materias y asuntos pertinentes al laboratorio y su interdependencia, en lugar de concentrarse en un solo asunto.

Abordaremos a continuación la materia fundamental “gobernanza de la organización”, sobre la que ya se ha avanzado.

La gobernanza de la organización es el sistema por el cual una organización toma e implementa decisiones para lograr sus objetivos. Es una función fundamental de las organizaciones de todo tipo, dado que constituye el marco para la toma de decisiones dentro de la organización.

El sistema de gobernanza tiene la característica de ser no solamente una materia fundamental, sino que además es quien puede influir decisivamente en el resto de la organización, en particular en lo que hace a poner en vigencia los siete principios de la R.S., considerando las prácticas relacionadas con las otras materias fundamentales y los distintos asuntos.

En el proceso de análisis de la norma se evaluaron cada uno de los principios de R.S. y de las materias fundamentales en relación a las actividades del laboratorio. En la norma se especifican distintas acciones y expectativas que analizamos en función de aquellas ya implementadas, por un lado, y las que se considera pueden proponerse.

A continuación, se cita algunas de las acciones y expectativas propuestas por la norma en cuanto a esta materia fundamental (la gobernanza, la más importante) seguido del resultado obtenido en el análisis con respecto al laboratorio.

➤ *“Desarrollar estrategias, objetivos y metas que reflejen su compromiso hacia la R.S..”*

Aunque anteriormente no se había realizado en forma sistemática y/o metódica, se han concretado acciones en este sentido; a título de ejemplos: en oportunidad de una inundación que afectó seriamente a la ciudad de Santa Fe, el laboratorio ensayó en forma gratuita interruptores de corriente diferencial que quedaron temporariamente bajo el agua. También se han realizado exposiciones en distintos eventos y publicaciones en la revista del Colegio de Ingenieros Especialistas de la Provincia de Santa Fe.

Cabe destacar que la resolución 92/98 que le dio origen al laboratorio, es en sí misma promotora de una acción concreta para acrecentar la seguridad con que se manipulan los aparatos eléctricos, y de la cual LAMyEN se transformó en parte, pasando a ser un referente de la región. Su desarrollo aportó al crecimiento de la facultad, y al ser uno de los pocos laboratorios públicos en el tema, le aporta un marco de compromiso social.

Asimismo, al disponer de operadores que son alumnos de la universidad, su formación y capacitación constituye una acción hacia la sociedad.

Más allá de los operadores, se han desarrollado (y se siguen realizando periódicamente) numerosas capacitaciones desde el LAMyEN con el fin de formar a personal técnico de la facultad: Incertidumbre de la medición, Introducción a los sistemas de gestión basados en ISO/IEC 17025, Buenas prácticas en seguridad eléctrica para actividades en laboratorios de ensayo; de la misma manera se han transmitido experiencias relativas a estos conocimientos específicos en forma de seminarios dentro y fuera del ambiente universitario.

➤ *“Demostrar compromiso y rendición de cuentas por parte de los líderes”.*

Como parte de la institución a la que pertenece (Universidad Tecnológica Nacional), la Dirección del LAMyEN se encuentra comprometida y rinde cuentas a la misma, por un lado, e internamente a los integrantes, a través de la realización de Revisiones por la dirección (RD) y reuniones periódicas con los mismos.

A la vez, se presentan memorias anuales del Centro de I+D (CIESE) al que pertenece el LAMyEN donde se detallan todas los logros y avances en materia de investigación, extensión y transferencia al medio.

En este caso se propone también publicar información estadística sobre las actividades del laboratorio a través de diferentes medios de comunicación como ser redes sociales, periódicos universitarios, etc.

- *“Crear y nutrir un ambiente y cultura en los que se practiquen los principios de la R.S.”.*

Al personal se lo instruye en la responsabilidad que su buen desempeño implica para con la sociedad, y se lo incentiva a que participen en eventos (como las jornadas para jóvenes investigadores) donde pueden volcar su experiencia a la comunidad.

Al ingresar nuevo personal al LAMyEN se les hace una charla de introducción en la que se explican las actividades específicas que debe realizar, pero también el rol que desempeñará dentro del organigrama del laboratorio, la importancia que tendrá su accionar en el sistema comercial y para los usuarios del medio social de productos que serán ensayados por él, y la importancia de desarrollar su tarea con ética.

También se busca la participación y compromiso del personal en la propuesta de nuevas actividades tendientes a desarrollar difusión y conciencia en los diferentes actores que componen el mapa de “partes interesadas” para el laboratorio. Además, se favorece que quien demuestre interés en una temática específica relacionada a las necesidades del laboratorio y desee tomar una capacitación al respecto, la proponga a la dirección, y de ser posible se instrumente los recursos necesarios.

En este aspecto, se propuso desarrollar un seminario-taller interno en el que se enfaticen los principios de la R.S. y cuyo objetivo fue difundir y analizar las posibilidades de aplicación de la norma ISO 26.000 a cada uno de los laboratorios, grupos o centros que participen.

Dicho seminario se pudo concretar, logrando la participación de los departamentos de Ingeniería en Sistemas, de Materias Básicas, de Ingeniería Industrial, de Ingeniería Mecánica y de Ingeniería Eléctrica. En el mismo se desarrollaron los contenidos de la norma ISO 26.000 enriqueciendo los conocimientos que los grupos tenían sobre la R.S. Además, en su modalidad de “taller” implicó actividades tales que cada uno de los participantes pudo detectar sus partes interesadas, sus intereses, como así también identificar la materia fundamental y asuntos que se relacionen de mejor forma a su laboratorio, generando la posibilidad de que puedan aplicar la norma de manera exhaustiva en un futuro tal como se realiza en LAMyEN.

- *“Usar eficientemente los recursos financieros, humanos y naturales”.*

El entorno en que se lleva a cabo la actividad del laboratorio conlleva a esto. No se hace uso del erario público, se autosustenta e incluso aporta recursos a la Facultad. Dada la necesidad de contar con instrumentos calibrados, surgió la creación del LABMET, un laboratorio de metrología que realiza calibraciones y actúa como proveedor interno, por un lado, y como referente para la realización de calibraciones en la región. Con el transcurrir del tiempo se realizó la fusión del LAMyEN con otros laboratorios que realizan tareas similares y ello dio lugar al surgimiento del CIESE, un centro que permitió la acreditación de normas en base a su similitud, y la optimización del equipamiento.

El LAMyEN utiliza entonces para su desarrollo y para la gestión de sus actividades, recursos financieros generados de su propio accionar, sin embargo, es parte y utiliza instalaciones y servicios de la facultad y la universidad. Su gestión financiera es realizada desde una fundación de la misma institución madre a la que pertenece, la cual organiza y controla balances económicos-contables de forma transparente. Por medio de ella se otorgan permisos de gastos en nuevas inversiones, promoviendo un esquema de gastos y costos sumamente eficiente por parte del LAMyEN, aunque a veces esto implique un enorme esfuerzo además de llevar a cabo las actividades eminentemente técnicas.

Por otra parte, otra área del Centro CIESE desarrolló un sistema de medición de energía eléctrica para el control y gestión de la misma en todo el edificio y dependencias de la facultad,

con lo cual se genera una nueva herramienta para el uso eficiente de dicho recurso, que implica también la gestión de la energía consumida por el LAMyEN.

- *“Promover oportunidades justas para que los grupos minoritarios (incluyendo mujeres y grupos raciales y étnicos) puedan ocupar cargos directivos de la organización”.*

Es de destacar que pese a estar inmerso en un departamento que gestiona una carrera de ingeniería (ingeniería eléctrica) donde la población femenina es muy minoritaria, el LAMyEN ha logrado incluir en su personal más mujeres que cualquier otro laboratorio de la facultad, inclusive tiene en su planta más mujeres que las alumnas de la carrera (incorporó en los últimos años a 6 alumnas de ingeniería industrial), como becarias de investigación, servicios y otros puestos estratégicos: sub jefe de laboratorio, asistente de administración.

- *“Equilibrar el nivel de autoridad, responsabilidad y capacidad de las personas que toman decisiones en representación de la organización”.*

Se considera que se ha cumplido con este ítem.

- *“Equilibrar las necesidades de la organización y sus partes interesadas, incluidas las necesidades inmediatas y aquellas de las generaciones futuras”.*

Esto se ha realizado parcialmente, especialmente en lo que hace al volcarse a la sociedad en general. Se ha volcado sí a la UTN, que es una organización pública.

En los inicios se ha enfatizado la preocupación por equilibrar las necesidades con algunos sectores de las partes interesadas: clientes y gestión de la facultad (FRSF). Pero con el tiempo y el crecimiento del laboratorio y la conformación de grupos y centros de investigación se ha puesto el foco en otros actores importantes: la comunidad universitaria en general (alumnos, docentes y no docentes), medio socioeconómico local y regional, organizaciones profesionales y públicas (colegio de ingenieros, municipalidad, concejo deliberante, etc.).

Cabe destacar que en el mes de abril de 2019 el Concejo Municipal de la Ciudad de Santa Fe ha realizado un proyecto de declaración de Interés Municipal al “Proyecto de Investigación y Desarrollo” a cargo del LAMyEN. Esto se concretó en función de gestiones realizadas con concejales que comprendieron la gran importancia que tiene el trabajo que se realiza en el laboratorio y representa la responsabilidad para con sus partes interesadas, principalmente, con la sociedad toda que utiliza los aparatos eléctricos.

Además, LAMyEN colabora con la Dirección Nacional de Comercio Interior asesorando y difundiendo temas relacionados con la seguridad eléctrica, tal como hemos comentado anteriormente. Esto lo hace por medio de publicaciones y charlas orientadas a usuarios, consumidores, fabricantes, importadores y público en general.

- *“Promover la participación eficaz de los empleados de todos los niveles, en las actividades de la organización relacionadas con la R.S.”.*

Como ya se mencionó, al personal se lo instruye en la responsabilidad que su buen desempeño implica para con la sociedad (la seguridad y eficiencia) y motivando a volcar sus experiencias en la comunidad.

También, se promueve la participación proactiva en el desarrollo de nuevas actividades y eventos en los que el LAMyEN pueda exponer su experiencia hacia actores del medio (congresos, reuniones, redes sociales, ámbitos públicos y privados, escuelas, etc.), del mismo modo que se fomenta la formación de su personal por medio de cursos y capacitaciones que se traduzcan en una mejora continua de las actividades del laboratorio.

#### **4. Discusión**

El proyecto se está cumpliendo de acuerdo a la norma ISO 26.000, para un laboratorio que actúe conforme a la misma. Su aplicación tiene la ventaja de adaptarse a cualquier tipo de organización y no se certifica. Se analiza pormenorizadamente la posibilidad de aplicación de cada uno de los asuntos.

Cabe destacar que la norma ISO 26000 define una manera estructurada, metódica, planificada y minuciosa de encarar la R.S. de las organizaciones, como resultado del análisis efectuado por prestigiosos especialistas, y representa ella per se una innovación.

Aunque sabemos perfectamente que, respondiendo a distintas motivaciones, se han realizado y realizan experiencias relacionadas con la temática, no se conocen antecedentes en la región de que ello haya sido como resultado de haber aplicado esta norma, y en ello radica la innovación del presente trabajo.

Respecto al hecho de “proyectarnos” a la UTN, se aclara que ello no debe interpretarse como una injerencia de LAMyEN sobre otros sectores de la UTN, sino que forma parte de lo que la normativa establece que debe hacerse, como iniciativa del LAMyEN en este caso, y como parte de la interrelación que debe tener con la universidad que lo contiene. Obviamente que el resultado redundará en una mayor integración y coordinación con todos los grupos o sectores de UTN que tengan iniciativas al respecto, sea o no como respuesta a un esfuerzo por aplicar esta normativa.

## **5. Conclusiones**

Formar parte de este proyecto fue de gran ayuda para ampliar mis conocimientos sobre R.S. adquiridos en la carrera de Ingeniería Industrial; generando también un desafío a la hora de aplicar la norma al caso concreto del laboratorio, particularmente cuando se quieren llevar a cabo acciones ya que hay que buscar que éstas sean las óptimas. Puede afirmarse que se alcanzaron los objetivos fijados y se procura continuar haciéndolo.

## **Reconocimientos**

Agradezco al Laboratorio de Ensayos y Mediciones por permitirme ser parte de este proyecto y poder contribuir a desarrollarlo.

## **Bibliografía**

Norma ISO 26000. (2010). Guía de responsabilidad social.

Norma IRAM-ISO/IEC 17025 (Versión corregida 2018). Requisitos generales para los laboratorios de ensayo y calibración.

Norma ISO 9000. (2015). Sistemas de gestión de calidad – Fundamentos y vocabulario.

MC (01) - Manual de calidad del Laboratorio de Mediciones y Ensayos.

Disposición SCTyP N° 335. (2016).

Disposición SCTyP N° 336. (2016).

Resolución N° 2508. (2016).

Declaración Universal de los Derechos Humanos.

Estatuto Universidad Tecnológica Nacional. (2011).

Resolución CA 126. (2001).

Ley N° 14.855. (1959).

Ordenanza 328. (1979). Régimen de organización de los departamentos de enseñanza.