

LA NORMA ISO 26000 Responsabilidad Social

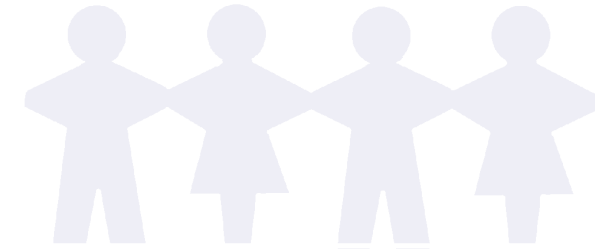


Un desafío para
la RED PUENTES

Gilberto Ortíz • mayo 2007
con la colaboración de Regina Massai

Capítulo 1 se basa en la presentación de la Norma del Instituto Nacional de Normalización de Chile (INN). Los Cuadros son extraídos de los Reportes del Secretariado del Working Group en Reunión de Sydney.





Introducción

Este documento tiene como objetivo entregar antecedentes que permitan a las organizaciones sociales y laborales, de consumidores y ONGs, introducirse en el proceso de elaboración de la norma ISO en Responsabilidad Social y en la importancia que ha adquirido para muchas organizaciones y grupos de interés.

Queremos motivar una mayor participación de estas organizaciones en los países en los que trabaja Red Puentes, apoyando y fortaleciendo los planteamientos y propuestas que representan más la visión y los derechos e inquietudes de la sociedad civil.

Organización del documento

En una primera parte queremos explicar qué es la ISO y qué son las Normas en general. En una segunda parte, detallamos el origen y características de la norma ISO de Responsabilidad Social en elaboración. En tercer lugar, se describen los avances hasta el momento y se indican cuáles son los puntos que han sido de mayor discusión. Finalmente, se expone la visión y propuestas básicas que ha desarrollado Red Puentes y que han guiado su participación.

I. ¿Qué es la ISO, qué es una Norma?

La International Standards Organization, ISO, es una Organización No Gubernamental compuesta de una red de institutos nacionales de normalización de 146 países, que funcionan sobre la base de un miembro por país, con una Secretaría Central en Ginebra, Suiza que coordina este sistema. ISO actúa sobre la base de alcanzar consenso entre sus diferentes miembros.

Una **Norma** es un documento de conocimiento y uso público establecido por consenso y aprobado por un organismo reconocido. Puede ser consultada, referenciada y usada por quienes lo deseen. Establece, para usos comunes y repetidos, reglas, criterios o características para las actividades o sus resultados y procura la obtención de un nivel óptimo de ordenamiento en un contexto determinado. Su aplicación es voluntaria pero, en algunos casos, las autoridades pueden dictar reglamentos obligatorios que hacen referencia a las normas. Sin embargo, también hay normas nacionales o internacionales que constituyen exigencias legales y son obligatorias.

2. Origen y características de la Norma ISO 26000 RS

La Organización Internacional de Estandarización, en reunión en Estocolmo, en junio del 2004 decidió enfocarse en la **elaboración** de una norma en Responsabilidad Social Empresarial (RSE), cuyo concepto de trabajo final fue Responsabilidad Social (ISO 26000 RS).

Se definió como una norma en RS y no solamente de RSE por el objetivo de que sea aplicable a todo tipo de organizaciones (empresas gubernamentales, sindicatos y organizaciones sociales). Pero, se originó en el tema de Responsabilidad Social Empresarial dado el increíble desarrollo conceptual y de instrumentos que éste ha generado en la última década y obviamente, por la innegable demanda de comportamiento responsable (social/laboral, ambiental, de productos y servicios) hacia las empresas en muchos países desarrollados y en vías de desarrollo.

Para la ISO, la norma ISO 26000 RS es considerada como el paso siguiente a la certificación de las normas ISO orientadas a la calidad de productos y servicios (Grupo ISO 9000) y de Gestión Ambiental (Grupo ISO 14000).

Esta decisión de la ISO se basó: "...en el reconocimiento de que la ISO no solamente debe proporcionar una lista cada vez mayor de estándares técnicos, sino que puede también "...proveer soluciones en asuntos sociales y ambientales en la economía global".

Al decidir la ISO, elaborar una norma en RS, tuvo en cuenta lo siguiente:

- Que el tema RS (y RSE) tiene aspectos cualitativos muy distintos a otras normas.
- Que en el proceso de elaboración no será posible armonizar todos los compromisos sustantivos de RS/RSE dado las diferentes concepciones y múltiples grupos de interés que están implicados en el tema.
- Que una norma en RS no podría sustituir el rol de los Gobiernos y otras entidades calificadas en el establecimiento de obligaciones sociales, laborales, ambientales.
- Que una norma en RS debería reconocer la naturaleza de los distintos instrumentos existentes en el tema y/o en las dimensiones que implica la RS.

La norma está destinada a ser empleada por organizaciones **de todo tipo independientemente de su tamaño o ubicación**, tanto del **sector público como del privado** y de **países desarrollados y en desarrollo**. También se pretende que la norma sea aplicable a ONGs, organizaciones de consumidores, y sindicatos.

La ISO 26000 **contiene directrices, no requisitos**, razón por la cual **no será certificable** como por ejemplo las normas ISO9001:2000 e ISO 14001:2004. No será una norma de sistema de gestión como la ISO 14001 que implica una estructura organizacional y procedimientos de planificación específicos para su implementación. Pero, brindará una guía práctica específica sobre cómo integrar y aplicar la RS en la organización con un enfoque de "stakeholder". Se subentiende además, que la Norma requiere ser aplicada con un enfoque de gradualidad (paso a paso).

La Guía de ISO 26000 se fundará en las mejores prácticas desarrolladas por iniciativas de RS del sector público y privado, aunque la parte principal del texto contendrá orientaciones generales y normativas, utilizando ejemplos y cuadros de ayuda para facilitar su comprensión. **Será consistente con las declaraciones y los tratados relevantes de las Naciones Unidas** y sus organizaciones, en especial de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), con la cual ISO estableció un Memorando de entendimiento a fin de asegurar la conformidad del estándar con los estándares internacionales del trabajo de dicha organización. ISO también firmó un Memorando de entendimiento con el Pacto Global (Global Compact) de la ONU, según el cual la ISO 26000 debe "ser compatible con y complementar los diez principios del Global Compact de la ONU".



Será una Guía sobre:

- Principios y cuestiones relativas a la responsabilidad social; la integración, implementación y promoción de prácticas socialmente responsables.
- La identificación y el involucramiento de los stakeholders.
- La comunicación de los compromisos y el desempeño relativos a responsabilidad social.
- La contribución al desarrollo sostenible a través de la responsabilidad social.

Que significa "un enfoque de stakeholder"

El enfoque de stakeholder propone que una organización para alcanzar exitosamente sus objetivos debería establecer relaciones basadas en el respeto y la confianza con todos sus stakeholder (léase grupos de interés tales como trabajadores, inversionistas, comunidad, ONGs, organismos gubernamentales, consumidores, etc.) y que esto depende de su habilidad para identificarlos, tomarlos en consideración y sistemáticamente gestionar los intereses de estos en las operaciones de la organización.

En este marco y con el propósito de mejorar su RS, la organización debería :

- a. identificar todos sus stakeholder y entender cuáles de sus intereses son relevantes al desarrollo sostenible y al bienestar de la sociedad y;
- b. involucrarse con esos stakeholders: escuchar, entender y responder a sus expectativas e inquietudes.

Forma y proceso de Trabajo con ISO RS

ISO estudia las normas técnicas a través de Comités Técnicos (TC), conformados por países interesados en participar de un proyecto de norma en particular. A su vez, estos TC crean Sub Comités (SC) y grupos de trabajo (Working Group) conformados por “expertos”.

Pero en este caso se decidió trabajar mediante un Working Group para permitir la mayor participación de especialistas de los distintos grupos de interés (“stakeholders”).

Cada país crea un Comité Espejo que debe reflejar a nivel nacional la estructura que ISO ha concordado a nivel internacional. El Comité Espejo se integra por miembros observadores y participantes de todas las instituciones que lo deseen de los Grupos de Interés que lo deseen: gobierno, industria, trabajadores, consumidores, ONGs y otros (universidades, organismos de normalización, consultoras). Los 6 grupos de interés en cada Comité Espejo eligen un experto con derecho a voto que los representa, que recibe los documentos oficiales y que puede participar en las reuniones internacionales.

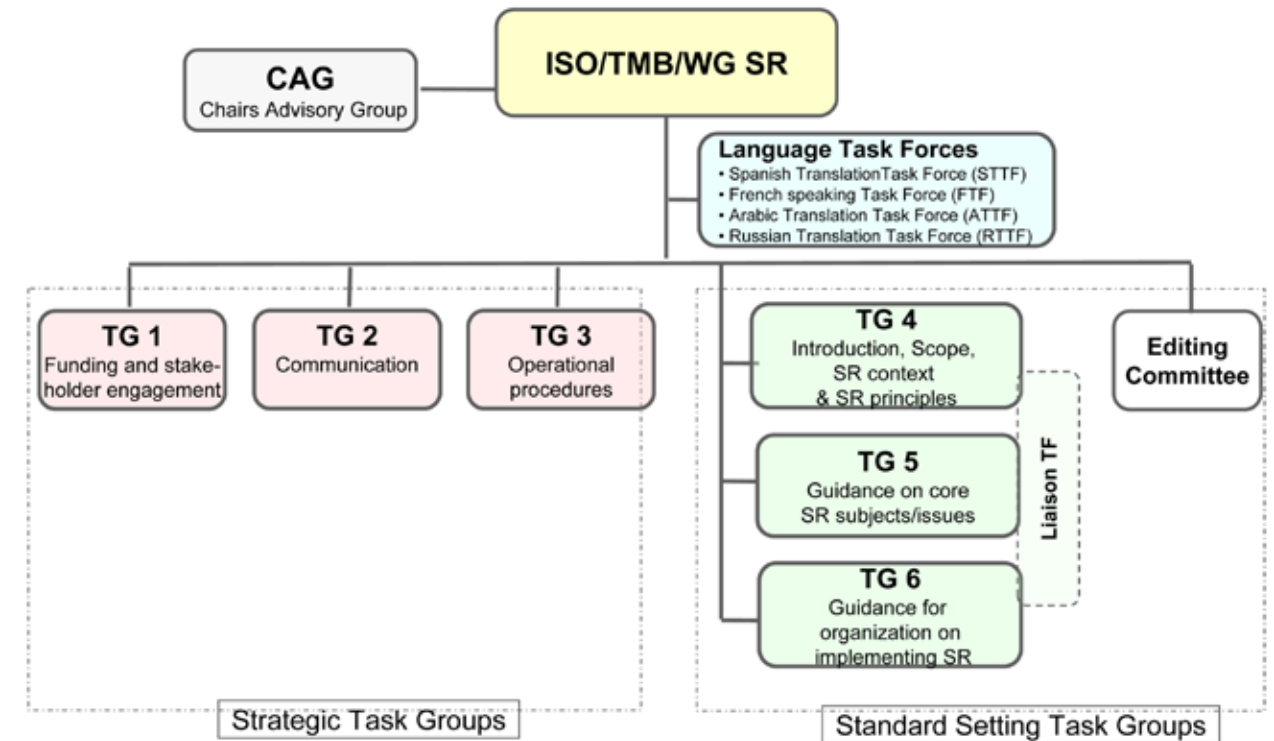
Esta forma de organización conlleva una característica novedosa y fundamental: **un proceso de trabajo y negociación multistakeholder.**

Todos los miembros de los grupos de interés inscritos en cada país y no solamente los expertos, pueden incorporarse a los Grupos de Tarea o Task Groups en los que mediante documentos de trabajo elaborados por los encargados de cada TG en el Working Group, se avanza en la elaboración de la Norma. Se conformaron seis Task Groups. Los tres primeros abordan tareas relacionadas con el proceso organizativo: TG 1/Gestión de fondos; TG2/ Comunicaciones y TG3/ Procedimientos, organización y directrices internas de trabajo en el Working Group. Los TG 4, 5 y 6 abordan los contenidos propiamente tal de la Norma: TG4/ Definiciones y Principios de la RS; TG5/ Dimensiones de la RS y TG6/Implementación de la Norma.

Además, son parte de la estructura del Working Group las organizaciones denominadas D-Liason u organizaciones internacionales reconocidas como expertas y relevantes para participar en la elaboración de la Norma RS. Organizaciones como la OIT, ONGs, Pacto Mundial, UNCTAD son organizaciones D-Liason. Red Puentes fue confirmada como organización D-Liason en septiembre del 2005 con derecho a dos expertos como todas las organizaciones D-Liason.

Hay dos procesos de trabajo complementarios en la elaboración de la Norma. Uno realizado en los Comités Espejos en los cuales, en los diferentes Grupos de Tarea (TG) se estudian los documentos borradores oficiales y se realizan observaciones y comentarios que se envían a los responsables de los distintos Task Group. Este a su vez, los ordena y clasifica según las secciones a que se refieren y los reenvía a los Comités Espejos nacionales y a sus respectivos expertos.

Organización de WG SR



Questo lavoro si sviluppa in funzione delle riunioni internazionali, due all'anno. A questo ritmo si cerca di avanzare rispetto ai contenuti e prendere accordi e risoluzioni generali con relazione ai contenuti, aspetti organizzativi e compiti del gruppo di lavoro.

Si lavora solo in inglese, il che è una difficoltà e uno svantaggio per molte delegazioni, specialmente di paesi in via di sviluppo che non hanno questo idioma come seconda lingua.

3. Avanzando a volte come tartaruga e altre volte come conio

Si pianificò il processo di elaborazione della Norma per il periodo 2004-2009, iniziandosi in questo il quarto trimestre del 2004.

En el año 2005 se realizaron dos reuniones internacionales (Salvador de Bahía en Brasil y Bangkok en Thailandia); el 2006 una reunión en Lisboa y a fines de enero del 2007 una cuarta reunión en Sydney, Australia. Está prevista para noviembre del 2007 la quinta reunión, en Viena, Austria y la sexta se realizará en Santiago de Chile en el primer semestre de año 2008.

La primera reunión, en Salvador de Bahía fue **organizativa**, de aclaración y definiciones de las reglas, estructura y formas de implementación del trabajo y de discusión/confir-mación de los contenidos generales de la norma consignados en el documento base (“New Work Item Proposal”)

En la reunión de Thailandia se concordó en un **Diseño de la Norma**, (qué secciones y contenidos debe tener) a partir del cual se acuerda elaborar un documento borrador general que contiene en sus secciones los aspectos que deben trabajar los TG4 TG5 y TG6 en cada Comité Espejo Nacional.



Salon de Plenaria en Reunion en Salvador de Bahía, Brasil. 300 participantes.



En Lisboa, en mayo del 2006, se trabaja el **primer borrador** (WD1) general, en el que, por su cantidad, fue imposible sintetizar la totalidad de las indicaciones recibidas. Sin embargo, se confirma el diseño de la Norma, los temas de RS que deben ser aplicados y se acuerda que la guía de aplicación debe ser operativa sin ser o proponer un sistema de gestión. La incorporación de más países en Lisboa, especialmente africanos, reintrodujo el tema de la filantropía en la Norma, tema aún en discusión.

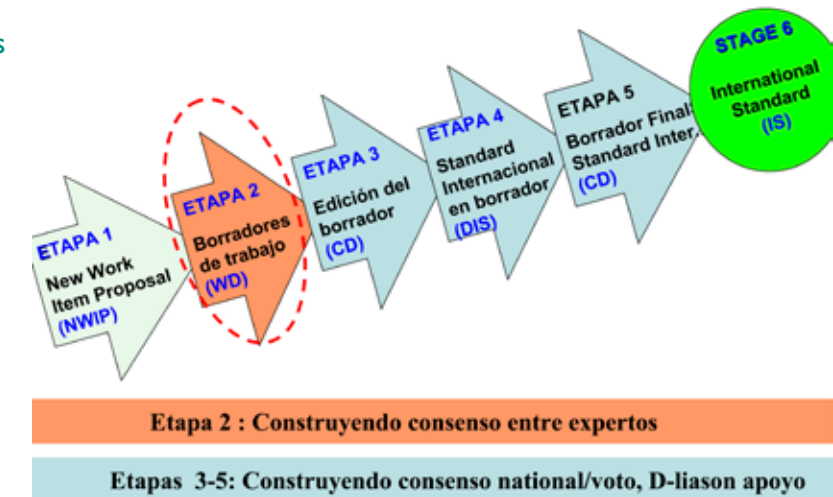
En Sydney, entre el 29 de enero y 2 de febrero del 2007, se trabajó sobre el borrador número dos (WD2) que circuló en octubre del 2006 entre los países, recibiendo un total de 5.176 comentarios. Esto hizo necesario que antes de la reunión se creara un grupo especial de trabajo que distinguiera aquellos puntos clave en los cuales había visiones discrepantes y que debían ser resueltos para poder continuar. Este Grupo se llamó Liason Task Force (LTF) e identificó 10 puntos claves que resolver en Sydney.



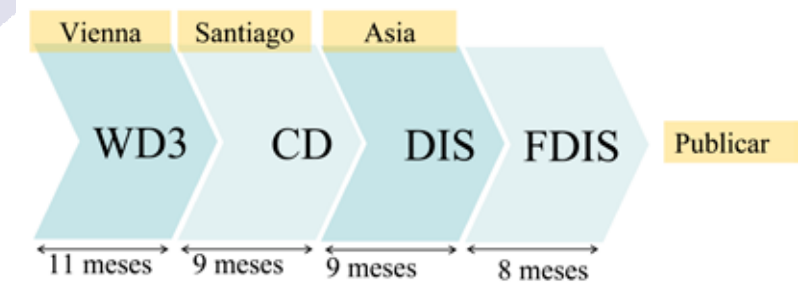
Reunion Plenaria final en Sydney. 300 participantes

El trabajo actualmente se concentra en producir el tercer borrador, para su circulación y comentarios antes de la quinta reunión internacional a realizarse en noviembre del 2007 en Viena.

Etapas



Pasos



Puntos críticos en la historia del proceso

En Thailandia y en Lisboa, las reuniones estuvieron tensionadas por temas que se venían discutiendo desde la primera reunión en Salvador de Bahía. Entre los aspectos más importantes se encuentran:

- Si la Norma debía ser o no un sistema de gestión.
- La aplicación o no a todo tipo de organizaciones.
- Elaborar o no orientaciones específicas por tipos de organización.
- La incorporación de la cadena de suministro y de proveedores.
- La transversalidad o no del enfoque stakeholder; entre los aspectos mas importantes.

Se resuelve y se establece que la Norma no debe ser un sistema de gestión, que se aplica a todas las organizaciones, que deben elaborarse directrices generales y no específicas por organización, que el tema de involucramiento con los grupos de interés debe tratarse transversalmente. El tema de cadena de suministro quedó pendiente.

En **Lisboa**, la incorporación de más países, especialmente africanos, reintrodujo el tema de la filantropía, que para algunos países muy pobres y con empresas muy deficientes en RS, es el punto de partida. En contraposición, para la gran mayoría de los participantes, especialmente países desarrollados, no es un tema que debería contener la Norma pues es una característica secundaria de una organización responsable.

Es importante destacar que los temas consensuados que se definieron como los centrales de una Norma RS (a los cuales se aplican los principios y que deben ser aplicados en forma práctica) son los siguientes:

- Gobierno organizacional.
- Medioambiente.
- Derechos Humanos.
- Prácticas Laborales.
- Prácticas Operacionales Justas.
- Temas de Consumidores.
- Involucramiento de la Comunidad/ Desarrollo de la Sociedad.

En **Sydney** la mayoría de los expertos estuvo de acuerdo en que el capítulo sobre los temas centrales de RS requería mejoras importantes. Por esta razón, se decidió crear cuatro equipos de redacción que desarrollaran contenidos para los temas centrales antes citados. También se avanzó y se obtuvo bastante acuerdo sobre la definición y los principios de RS.

4. Red Puentes y la participación de las ONGS

Teniendo presente que la importancia de la elaboración de la Norma ISO radica en que es el proceso más amplio, más político y relevante internacionalmente respecto de un instrumento de RSE/RS, es imprescindible que participen las ONGs, las organizaciones de consumidores y de los Trabajadores en la elaboración de la Norma.

Las Normas ISO son las de mayor aplicación y prestigio en el mundo y tienen el potencial de ser aplicadas en todos los países miembros (146). Una Norma ISO exitosa en RS contribuiría a tener un marco de referencia instrumental y conceptual para el desarrollo del tema RSE/RS y ofrece la posibilidad de avanzar sustantivamente respecto de muchos instrumentos y conceptos que generan confusión y que no integran normativas y los avances internacionales en el tema.

El modelo de trabajo multistakeholder, posibilita que los grupos de interés como las ONGs, los trabajadores y consumidores negocien y dialoguen sus propuestas con los otros grupos de interés como industria y gobierno, a pesar del desbalance de recursos humanos y económicos entre los grupos, particularmente con el grupo Industria. Pero, ha sido y es factible participar y hacer lobby tanto en los Comités Espejos, en los Task Group, en los encuentros internacionales y en otras instancias formales de trabajo.

Existe el riesgo de que prevalezcan orientaciones de la industria y aunque ésta no necesariamente es homogénea, una parte importante busca reducir y minimizar el nivel de profundidad de la norma y su rigurosidad. La norma podría entonces perder credibilidad y operatividad. Esto último es lo que plantean algunas ONGs internacionales que decidieron no participar.

Sin embargo, la elaboración de la ISO RS, se ha transformado en el esfuerzo mundial más importante respecto de RS/RSE al involucrar a 72 países, 35 organizaciones internacionales y el trabajo de decenas de personas /organizaciones en cada país dentro de los Comités Espejo. Sólo en Chile el Comité Espejo ha logrado convocar a 60 organizaciones distintas. En cada reunión internacional han participado alrededor de 300 personas.

La Red Puentes al ser organización D-Liason tiene derecho a dos expertos que en este momento son Bart Slob de Holanda y Gilberto Ortiz de Chile. También organizaciones de Red Puentes están participando en los Comités Espejos de sus países habiendo obtenido algunos de ellos la calidad de expertos. Específicamente son Héctor Villaverde de CEADU Uruguay; Lisa Gunn de IDEC-Brasil, Regina Queiroz de Observatorio Social de Brasil, Regina Massai de Casa de la Paz-Chile, Margot Aguilar de México y Ersilio Moura de CEDAL Perú.

Algunas orientaciones generales del trabajo de Red Puentes:

Para la Red Puentes, la RS, especialmente de las empresas, es un tema crecientemente relevante a nivel internacional. Prueba de esto son los Códigos de Conducta de empresas y los instrumentos internacionales como el Pacto Global de Naciones Unidas, el Global Report Initiative (GRI), las Directrices de la OECD, las cláusulas ambientales y sociales que algunos acuerdos de integración económica y Tratados de Libre Comercio incluyen en sus textos e iniciativas sectoriales como el Forest StewardShip Council en el sector forestal y las Normas ISO 9.000 y 14.000.

En este sentido, una ISO RS podría llegar a constituirse en el instrumento clave para la RS/RSE si logra el consenso político y técnico entre los distintos grupos de interés.

Las orientaciones generales de trabajo que la Red Puentes se ha propuesto son:

Que la norma sea aplicable a todas las organizaciones pero con foco y énfasis en las organizaciones empresariales

○ sea, la aplicación a todo tipo de organizaciones no debe ser un recurso para que se disminuyan los aspectos y exigencias que se aplican a las organizaciones empresariales.

Integración de derechos y visiones de grupos de interés

En la norma ISO RS se deben integrar los derechos humanos, los derechos de los trabajadores (los convenios de la OIT, el concepto de trabajo decente), los derechos y visión de los consumidores (las propuestas de Consumers Internacional), los derechos del medio ambiente y el concepto de desarrollo sustentable (haciendo referencia a los con-

venios internacionales de Biodiversidad, de Kyoto, la Carta de la Tierra entre otros), los derechos de las minorías y mayorías étnicas (los principios de equidad y no discriminación), la gobernabilidad organizacional (principios de “accountability” y anticorrupción).

En este sentido, es importante la búsqueda de congruencia y el trabajo conjunto entre ONGs, trabajadores y consumidores al interior de los Comités Espejos en cada país y en las reuniones internacionales.

El Concepto y los principios de RSE

El concepto de RS que ha obtenido mayor consenso hasta la fecha es :

“RS es la responsabilidad de una organización por los impactos de sus decisiones y actividades en la sociedad y en el medioambiente, a través de un comportamiento transparente y ético que:

- es consistente con el desarrollo sustentable y el bienestar de la sociedad,
- toma en cuenta las expectativas de los Stakeholders;
- cumple con las leyes aplicables y es consistente con las normas internacionales de comportamiento y
- está integrado a través de toda la organización.”

La Red Puentes trabaja con un concepto de RSE diferente pero no sustancialmente diferente al consensado hasta ahora¹ por lo que, en cierta medida, es un punto resuelto.

Los principios

Para la Red Puentes esto abarca valores generales como: Transparencia, Equidad, Respeto a los Derechos Humanos, No discriminación, Protección de la naturaleza y desarrollo sustentable y principios más operativos que facilitan la aplicación de los principios generales. Por ejemplo:

- Cumplir con estándares internacionales en el ámbito de los derechos humanos, sociales y ambientales, diversidad étnico-racial y género.
- Incorporar comportamientos éticos en su relación con el Estado y el propio sector; respetando la ley y normas internacionales, a fin de contribuir a la lucha contra la corrupción.
- Criterios operativos para que las grandes empresas/multinacionales protejan y respeten las cadenas productivas y coexistan con la empresa local y el desarrollo y existencia de las pequeñas y medianas empresas (PYMES).



¹La RSE/RS es un modo de gestión empresarial/organizacional validado ética, social y legalmente, por el cual las empresas/organizaciones asumen que entre ellas y sus grupos de interés, como trabajadores, proveedores, distribuidores y consumidores, se da una relación permanente de interdependencia, en beneficio tanto de las empresas como de esos grupos.

Se debe equilibrar y armonizar en las actividades las dimensiones de rentabilidad económica, derechos humanos, derechos laborales y de organización sindical, bienestar social y protección ambiental, desempeñando un papel fundamental, junto con la sociedad civil y el Estado, en el proceso destinado al logro de una sociedad más equitativa, justa y sustentable.

Los principios de la Norma acordados hasta la fecha son los siguientes:

- Cumplimiento de la ley.
- Respeto de los instrumentos reconocidos internacionalmente.
- Reconocimiento de los derechos de los stakeholders.
- Accountability (rendición de cuentas).
- Transparencia.
- Desarrollo sustentable.
- Conducta ética.
- Principio precautorio.
- Supremacía por el respeto a los derechos humanos fundamentales.
- Respeto por la diversidad.

Incorporar la cadena de proveedores

Es fundamental que la Red Puentes, trabajadores y consumidores logren incorporar que las empresas y organizaciones que apliquen las directrices de RS las apliquen en toda su cadena de suministro o productiva generando condiciones para ello.

El involucramiento de los Stakeholders

En la norma la Red Puentes tiene como un objetivo fundamental que las organizaciones, conceptual y en forma práctica, incorporen en su gestión y políticas, acciones permanentes de información, comunicación y participación continua de los grupos de interés en función de sus derechos y de la sostenibilidad de sus operaciones. Este diálogo y participación debe incidir realmente en las decisiones de las empresas y organizaciones que asuman esta Norma.

Integrar instrumentos y acuerdos internacionales

Que la ISO 26000 integre y operacionalice los instrumentos y acuerdos internacionales ya validados ofreciendo un estándar mayor que las legislaciones locales y muchos instrumentos RSE. En esto ya hay acuerdo

Lo que viene

La rigurosidad de la Norma en sus contenidos (Gobierno organizacional, Medioambiente, Derechos Humanos, Prácticas Laborales, Prácticas Operacionales Justas, Temas de Consumidores, Involucramiento de la Comunidad/ Desarrollo de la Sociedad) es el principal desafío del año 2007 y el debate crucial con la participación de los grupos de interés.

Es fundamental la integración coherente entre los principios, ámbitos de la RS y la aplicación de la Norma.

Posteriormente en los años 2008 y 2009, se entrará en otra etapa en que el debate y negociación se trasladará a los Comités de Edición de los textos borradores consensuados.

Por consiguiente, toda organización de la sociedad civil que pueda sumarse al proceso de elaboración de la Norma participando en los Comités Espejo nacionales fortalecerá la capacidad de inclusión de los aspectos, principios y contenidos que nos interesan.

Esta es una publicación
de la **RED PUENTES CHILE**
en el marco del proyecto RED PUENTES

rsehile@mi.cl
www.redpuentes.org

