

CONVENIENCIA DE UNA GUÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL LA INTERNACIONAL ISO 26000 RS

Alicia Durán Heras
Universidad Carlos III de Madrid

Recibido: 16/1/06

Aceptado: 27/02/06

Resumen

La importancia de la Responsabilidad Social (RS) está estrechamente relacionada con el papel que desempeña en el Desarrollo sostenible. Para homogeneizar conceptos y promover su implantación en mayor número de organizaciones, su gestión se está estandarizando bajo la metodología ISO. En la elaboración de la Guía ISO 26000 RS, expertos de todos los grupos de interés y de gran cantidad de países avanzan en la superación de las dificultades que un reto de esta naturaleza entraña.

Palabras clave: Responsabilidad Social, Desarrollo Sostenible, Estandarización, Guía.

Abstract

The importance of the Social Responsibility (SR) is closely linked with the role that it plays in the sustainable development. In order to homogenize concepts and promote its implementation in the highest possible number of organizations, its management is being standardized by means of the ISO methodology. In the development of the ISO 26000 RS Guide, experts from all the interested groups and from many countries are working and progressing in overcoming the difficulties that a challenge like this involves.

Key words: Social Responsibility, Sustainable Development, Standardization, Guide

1. La Responsabilidad Social y el Desarrollo sostenible

La Responsabilidad Social (RS) de las organizaciones implica el equilibrio entre los tres ejes económico,

social y medioambiental. Para alcanzar un Desarrollo sostenible, las empresas y otras organizaciones, deben realizar sus actividades productivas y comerciales con un enfoque de RS. En el campo de la Responsabilidad Social se están desarrollando numerosas iniciativas y estándares a escala nacional o incluso regional, con variedad de criterios y terminología, lo que ha originado a menudo confusión y, lo que es peor, ha impedido resultados constructivos. Esta situación provocó que se hicieran propuestas a la **Organización Internacional de Normalización (ISO)** para que clarificase la situación mediante la realización de un estándar internacional. La confianza en que la metodología de ISO pueda ser una solución conveniente para el campo de la RS se basa en el éxito con el que se resolvieron las dificultades para la implantación mundial de los sistemas de gestión de la calidad y del medio ambiente basados en las normas ISO.

Tras un proceso de análisis, la Secretaría de ISO propuso la creación de un nuevo estándar, de aplicación internacional: una Guía ISO de Responsabilidad Social (RS). Los Organismos Nacionales de Normalización de cada país, que constituyen el Órgano para la toma de decisiones dentro de ISO, valoraron positivamente la propuesta y decidieron, tras votación individualizada, la elaboración de una Guía ISO no certificable de Responsabilidad Social (RS). En la denominación RS se prescinde del término "Corporativa" (C), que solía utilizarse, indicando así que el campo de aplicación se refiere a todo tipo de Organizaciones, sean grandes Corporaciones, pequeñas empresas u Organizaciones de naturaleza diversa, entre las que podrían citarse las Organizaciones públicas o gubernamentales.

Este trabajo se refiere a la primera fase del proceso de elaboración de la Guía ISO internacional de RS, en el

que estamos participando directamente.

2. Razones y conveniencia para la elaboración por ISO de un estándar internacional de RS

Del análisis efectuado se concluye que hay dos tipos de factores que influyen en ISO para llevarle a comenzar la elaboración de una guía de Responsabilidad Social: el primer tipo está relacionado con su posición de liderazgo en la actividad de estandarización, y el segundo con la valoración positiva que las Instituciones están haciendo de la Responsabilidad Social. A continuación se desarrollan los factores impulsores de los dos tipos mencionados.

2.1 Factores relacionados con la posición de liderazgo de ISO en la estandarización

ISO ha sido requerida por varios de los entes nacionales de normalización y por Organismos Internacionales para que realizase un estándar internacional de RS, en función de las siguientes razones:

- La situación actual de estandarización de la RS es de proliferación de estándares, por tanto de desconcierto entre empresas y grupos de interés: se necesita clarificación. La amplia implantación de los estándares ISO les confiere elevado poder de influencia y aceptación.

- Un estándar internacional emitido por ISO, dada su proyección, facilita la homogenización de los procedimientos a escala mundial, lo que disminuye los costes de información en las transacciones y facilita los intercambios, tanto nacionales como internacionales. Este elemento tiene mucha repercusión en la economía globalizada.

ISO ha elaborado sistemas de gestión de la Calidad y del medio ambiente; con la RS se presenta la posibilidad de una ampliación del campo a

estandarizar, una nueva generación de estándares con sinergia con los anteriores. Además, la RS incluye elementos de los dos sistemas de gestión indicados y comparte con ellos recursos y capacidades de la organización. Por tanto, el que ISO acometa la estandarización del campo de la RS es:

- Una vía de desarrollo natural de su campo de actuación.
- Un medio para evitar incompatibilidades y problemas de la implantación de un sistema de RS bajo otra nueva metodología con los ya implantados bajo Normas ISO 9000 y 14000.

Hay otro elemento que favorece el que ISO no mantenga una postura inmovilista y acepte nuevos retos en estándares relacionados con la gestión de las empresas. Nos referimos a la presión competitiva que sobre los sistemas de gestión ISO ejercen los sistemas de excelencia en la gestión, adoptados por las empresas más punteras.

2.2 Factores relacionados con la valoración institucional positiva de la RS

Hay una valoración positiva institucional (ONU, OCDE, UE, Gobiernos) de la RS, apoyada por acciones de promoción directa, que está expandiendo el enfoque RS entre empresas y otras organizaciones. La razón para esta valoración positiva de la RS es que se estima como uno de los factores necesarios para el logro del Desarrollo sostenible. La RS se considera un medio eficiente de semi-mercado para cubrir ciertos fallos de mercado (como las externalidades) y las imperfecciones de la regulación pública. Uno de los datos de los que se parte es el de los desniveles regulatorios existentes entre países, que se han evidenciado con la globalización económica.

La expansión mencionada del enfoque de RS afecta a casi todos los sectores de actividad, aunque hay razones que motivan que ciertas Organizaciones y sectores sean más sensibles y receptivos que otros. Una organización como ISO del sector de la estandarización y con fuertes conexiones con las instituciones es sensible y receptiva al enfoque RS.

Cuando una organización decide asumir un enfoque RS, debe comenzar por realizar una diagnosis de la situación en que se encuentra para conocer en qué elementos el fallo es mayor y señala las fortalezas de la Organización (empresa, institución...). De esta forma podrá establecerse un orden de prioridades en la planificación de las acciones de RS. Las organizaciones tienen ventaja comparativa en la realización de las acciones de RS relacionadas con su propia actividad, ya que en su propio campo son más eficientes que el resto. Por tanto, si una Organización cuyo cometido es la estandarización desea realizar acciones de RS, la mayor repercusión en el Desarrollo sostenible la obtendría si destina sus esfuerzos a estandarizar la RS. La asunción por ISO de la elaboración de un estándar de RS es la decisión que mayor repercusión puede tener en la promoción mundial de la RS.

Sin embargo, la asunción de la elaboración de un estándar internacional de RS de amplia aceptación es un objetivo lleno de dificultades. En los apartados siguientes analizamos los requisitos más importantes y los medios que se están desarrollando para cumplirlos.

3. Proceso de elaboración Guía ISO Internacional: requisitos

El *Advisory Group* en RS de ISO finalizaba en abril de 2004 el informe que se le había solicitado para analizar la situación de la RS para tener una base sobre la que apoyar la decisión de si comenzar o no el estándar internacional. En el informe (*ISO Advisory Group on Social Responsibility, 2004, p.60*) se indicaba:

Desde una perspectiva de política pública, un estándar internacional será deseable si puede ayudar las acciones de RS en cuanto a promoción del desarrollo sostenible:

- *Liderando el desarrollo de mejores regulaciones en RS.*
- *Ayudando a las organizaciones a implantar la RS más fácilmente.*
- *Ayudando a crear incentivos económicos para tomar acciones responsables socialmente.*

De los tres grandes requisitos señalados, el primero está relacionado con el proceso de elaboración del estándar; el segundo, con el resultado de la elaboración y el proceso de implantación en las organizaciones, y el tercero (al indicar la eficacia del incentivo económico) resalta el beneficio como el objetivo de la Organización con actividad económica.

A continuación se analizan los retos planteados por esta triple condición, junto con las soluciones que se han observado en el desarrollo actual del estándar. Para lograr un estándar que pueda ser líder en la regulación de la RS, es necesario que en su proceso de elaboración se tengan en cuenta los requisitos siguientes:

3.1 Representatividad del equipo elaborador

Todos los grupos de interés deben estar representados en el equipo elaborador si se pretende la incorporación de todas las perspectivas y obtener mayores garantías en la aceptación posterior del estándar. El enfoque *multi-stake-holder* forma parte de la propia naturaleza de la RS. La amplitud de los grupos interesados y sus diferentes visiones sobre la RS es quizás la característica de la RS que plantea mayores dificultades.

Por ello, el *ISO Technical Management Board* (TMB) acordó, para la elaboración del estándar de RS, los siguientes puntos diferenciadores respecto al procedimiento habitual de ISO:

- Presidencias gemelas del Grupo de Trabajo ISO/TMB/WG/SR *Social Responsibility* compartidas por un país en desarrollo y otro desarrollado, que están siendo desempeñadas por Brasil y Suecia.

- Los países miembros nombran a los expertos que se ocuparán de la elaboración, en representación de las categorías de stakeholders: empresas, gobierno, consumidores, trabajadores, ONG y otros, con un número límite de seis por país.

Además,

- Las Instituciones y grandes Organizaciones internacionales que más se han ocupado del campo de la RS pueden nombrar expertos.

- Se admiten a las reuniones observadores acreditados.

En las decisiones anteriores se hace patente un importante esfuerzo para promover la participación de los países en vías de desarrollo, acorde con el objetivo general de la RS de contribuir al Desarrollo sostenible. Para hacer esto posible, no solamente se ha forzado el que ocupen la mi-

el papel de coordinación que pudiera ejercer el ente nacional de normalización en el funcionamiento de los equipos a lo largo del proceso de elaboración del estándar. Sin embargo, se expresa claramente la independencia de criterio que cada experto posee respecto a sus grupos nacionales. Estas características suponen una cierta tensión de funcionamiento, típi-

vés de asociaciones empresariales. Los representantes de los entes nacionales de normalización se han clasificado dentro del grupo de interés de "otros" y suponen el equipo más numeroso dentro de este grupo, seguido por el formado por los expertos de 16 universidades.

La **Organización Internacional de Trabajo (OIT)** se oponía a la elaboración de la Guía ISO RS debido a que parte de las materias a estandarizar coinciden con su propio campo de actuación. Las dificultades fueron superadas mediante la formalización de un acuerdo de entendimiento. En este acuerdo, y entre otras condiciones, se estipula que representantes de la OIT supervisarán los trabajos de la Guía ISO RS relativos a asuntos laborales para que no se produzcan contradicciones con lo ya estipulado en las directrices de la OIT.

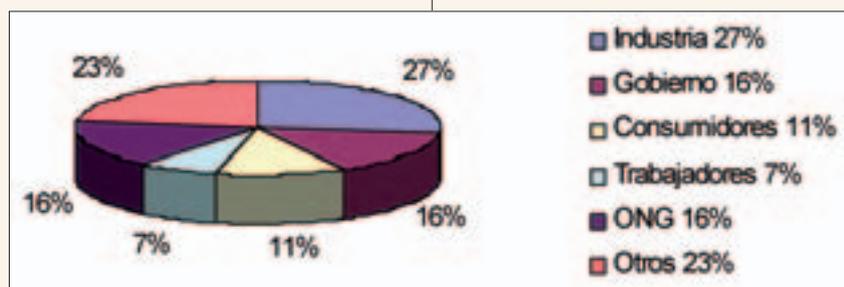


Figura 1. Representación de cada grupo de interés

tad de los puestos de la estructura directiva, sino que se está intentando solucionar el tema de la financiación.

La participación en la elaboración de una guía internacional requiere unos recursos económicos, que, para los países y organizaciones que no tienen un presupuesto operativo, es difícil de afrontar. Por ello, de no disponer de ayudas o subvenciones que les permitan realizar este trabajo, la voluntad de ISO de que la Guía tenga una elaboración con participación abierta no será una realidad. Uno de los Grupos de Trabajo creados tiene este cometido.

Otro tema organizativo de gran repercusión es la sistemática del nombramiento de los representantes. Se mantiene el método habitual en ISO del nombramiento de los representantes por países, lo que produce la descentralización de la decisión de selección de estos expertos, que recae sobre los entes nacionales de estandarización. No se emiten desde ISO instrucciones sobre el proceso de selección, salvo el aviso de que debe intentarse que todos los grupos de interés estén representados. Esta sistemática produjo un abanico variado en los métodos utilizados por los países para el nombramiento de los expertos.

Tampoco está definida la cohesión entre estos grupos nacionales ni

cas de la organización matricial, en este caso definida por los dos vectores: país y grupo de interés, con efectos sobre el proceso de elaboración.

Los resultados de esta sistemática para la acreditación de representantes fueron la nominación de 239 expertos, realizada a comienzos de 2005. Destaca que, a pesar del planteamiento, no se haya logrado la presencia paritaria de las representaciones de los distintos grupos de interés, según se resume en la Figura 1.

Como indicábamos, los porcentajes de cada grupo muestran bastante variación alrededor de la media paritaria del 17%. Se observa que el grupo menos representado ha sido el de los trabajadores (7%), seguido del de los consumidores (11%). El más representado ha sido el de la industria (27%), seguido del grupo de "otros" (23%).

Una de las razones para que los trabajadores –sindicatos– estén menos representados podría ser la posición que respecto a la Guía ISO RS había mantenido la **Organización Internacional de Trabajo** y que se comentará más adelante. Respecto a los consumidores, el asociacionismo en este campo concreto sólo está desarrollado en algunos países, lo que origina su baja participación. La representación de la industria en la mayor parte de los casos se realiza a tra-

3.2 Definir una metodología de trabajo eficiente, adaptada a las particularidades de la materia a regular

Las particularidades de la naturaleza de la RS son:

- Un campo de aplicación muy amplio, puesto que el triple eje (social, económico y medioambiental) abarca la generalidad de la actividad de la empresa así como sus repercusiones inmediatas y de futuro.

- Su vinculación con valoraciones normativas y, por tanto, difícilmente objetivables.

- Hay imprecisión en las definiciones de los conceptos básicos de la RS.

- Existen objetivos diversos de los grupos de interés interesados en la RS a menudo opuestos entre sí.

- El desarrollo de la RS debe incluir soluciones para encauzar la relación entre la empresa y sus grupos de interés, que es muy diversa y varía según la organización.

Se hace necesario definir una metodología de trabajo que sea eficaz para la superación de estas dificultades. En la Figura 2. *Proceso de elaboración de la Guía ISO 26000 RS* se representa un diagrama de procesos con las sucesivas fases previstas para el proceso de elaboración. En la

misma figura se indica una selección de los principales requisitos y decisiones en cada una de las fases y la solución adoptada.

A la primera fase corresponde al proceso de decisión sobre la conveniencia de emprender la elaboración de la *Guía ISO Internacional*, y las actividades de planificación. Esta fase ha tenido una duración de unos tres años, con realización de estudios en distintos niveles, recabando la opinión de otras organizaciones y valorando las ventajas e inconvenientes. Vinculada a la decisión afirmativa estaba la decisión de la naturaleza del estándar. Es posible que la alternativa de guía no certificable haya sido la única posibilidad real de iniciar la estandarización.

sen regulados inicialmente mediante guías. Estas Guías pueden evolucionar en las fases de maduración a auténticas normas.

Paralelamente, se tomó la decisión expresa de que el estándar no fuera certificable. Esto viene a reafirmar que el objetivo perseguido es el de apoyo y consejo a las organizaciones (empresas, instituciones...) sobre cómo asumir y mejorar su RS, pero no se desea certificar que se ha alcanzado determinada posición en RS. Otra cuestión será cómo pueda facilitarse la transparencia de la información y la validación de los datos, que se supone se contemplará en la Guía.

El *Project Plan* aprobado de la Guía RS, estima un periodo total de

electrónico y utilización de *website*. En la segunda sesión plenaria, ha sido necesaria la creación de grupos *ad-hoc* en las partes de desarrollo más conflictivo donde los grupos de trabajo iniciales eran excesivamente numerosos.

Conclusiones

Para el éxito en la futura implantación de la Guía ISO 26000 RS es determinante un buen diseño en la etapa de elaboración y su aceptación dependerá de una amplia participación de los distintos grupos de interés. Asimismo, y en un entorno caracterizado por rápidos cambios, el éxito de este estándar está sujeto a la evolución del propio enfoque de la RS y a la competencia de otros instrumentos. La aplicación de la metodología y experiencia de ISO en la normalización y el apoyo institucional están permitiendo superar las dificultades del objetivo planteado.

Bibliografía

- Argandoña, Antonio. *Recuperar la confianza*. DYNA, junio 2004, volumen 79-5, p.21-26.
- Durán, Alicia; Gómez, Luis; Tejera, Jose Luis. "Informe de la 1ª Reunión plenaria ISO/TMB/WG SR Responsabilidad Social 7-11 marzo 2005 Salvador (Brasil)" AEN/CTN 165. 2005.
- Durán, Alicia; Durán, Alfonso; Giraldo, Esmeralda. "Proceso de elaboración de la Guía ISO Internacional de Responsabilidad Social". IX Congreso de Ingeniería de Organización. Gijón, 8 y 9 de septiembre de 2005.
- ILO-ISO. *M.o.Understanding 4* March 2005.
- ISO Advisory Group on Social Responsibility. *Working Report on Social Responsibility*. April 30. For submission to de ISO Technical Management Board. 2004.
- ISO/TMB/WG SR. *N5 Draft Project Plan*. 2005.
- ISO/TMB/WG SR. *N 15 Resolutions from the first meeting*. Salvador. Brasil.2005.
- ISO/TMB/WG SR. *N 50 Resolutions from the second meeting*. Bangkok. Thailand. 2005. ■

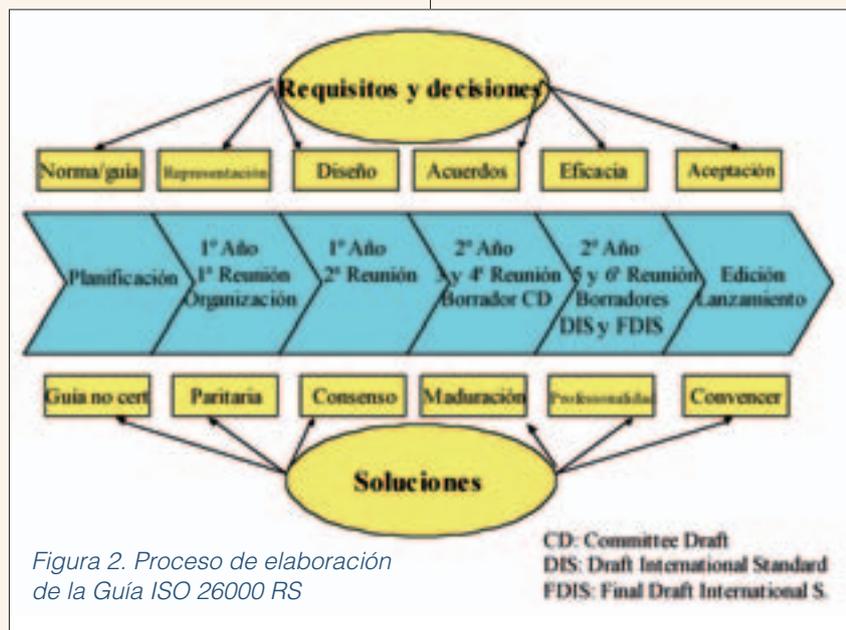


Figura 2. Proceso de elaboración de la Guía ISO 26000 RS

La metodología a aplicar a un proceso de estandarización está condicionada por el tipo de producto a elaborar. Las imprecisiones todavía existentes en las definiciones y la dificultad añadida de las valoraciones normativas aconsejaron la utilización de un tipo de estándar más de orientación que normativo. Por ello se decidió la elaboración de un estándar bajo la forma de guía y no de norma. Ha sido práctica general dentro de los procesos de estandarización, que aquellos productos o sistemas de gestión que correspondieran a una fase incipiente del ciclo de maduración del sector o de la materia, fue-

tres años para su realización a contar desde la decisión. Se prevé la elaboración sucesiva de tres borradores antes de la decisión final de los entes nacionales de estandarización, que en un principio se previó para enero de 2008, pero que las dificultades iniciales han retrasado unos meses, previéndose el lanzamiento para octubre de 2008. La metodología de trabajo que se ha diseñado es la de realización de dos reuniones plenarias al año, con todos los expertos y todos los grupos de trabajo y, entre reuniones, ejecución del trabajo por grupos, mediante utilización de herramientas telemáticas, intercambios de correo