

UNIVERSIDAD DEL CEMA
Buenos Aires
Argentina

Serie
DOCUMENTOS DE TRABAJO

Área: Negocios y Responsabilidad Social

**¿CONTRIBUYE LA ISO 26000 A LA CONSOLIDACIÓN
DE LAS ACCIONES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL
EN LA OPERATORIA DE LAS ORGANIZACIONES?**

Luisa Montuschi

Diciembre 2012
Nro. 505

ISBN 978-987-1062-83-6
Queda hecho el depósito que marca la Ley 11.723
Copyright – UNIVERSIDAD DEL CEMA

www.cema.edu.ar/publicaciones/doc_trabajo.html
UCEMA: Av. Córdoba 374, C1054AAP Buenos Aires, Argentina,
ISSN 1668-4575 (impreso), ISSN 1668-4583 (en línea)
Editor: Jorge M. Streb; asistente editorial: Valeria Dowding <jae@cema.edu.ar>

Montuschi, Luisa

¿Contribuye la ISO 26000 a la consolidación de las acciones de responsabilidad social en la operatoria de las organizaciones?. - 1a ed. - Buenos Aires : Universidad del CEMA, 2012.

33 p. ; 22x15 cm.

ISBN 978-987-1062-83-6

1. Negocios. 2. Responsabilidad Social Empresaria. I. Título
CDD 650

Fecha de catalogación: 13/12/2012

¿Contribuye la ISO 26000 a la consolidación de las acciones de Responsabilidad Social en la operatoria de las organizaciones?

por

Luisa Montuschi*

RESUMEN

La ISO 26000, elaborada a lo largo de un proceso que duró nueve años y que incluyó cinco años de consultas y negociaciones realizadas a nivel mundial, fue pensada como la guía global para la responsabilidad social en todos los ámbitos, sin estar limitada al mundo de los negocios y de la actividad corporativa. La idea que la fundamenta sería la de orientar todas las organizaciones, públicas, privadas y sin fines de lucro, radicadas en países desarrollados o en vías de desarrollo, pequeñas o grandes, hacia comportamientos socialmente responsables. Para lograr una mayor comprensión de esa problemática procura señalar a dichas organizaciones la mejor forma de compatibilizar dichos comportamientos con sus actividades habituales. Y su objetivo final sería contribuir a un desarrollo sustentable, sin constituirse en algún tipo de estándar utilizable con propósitos de certificación.

* Las opiniones expresadas en este artículo son del autor y no necesariamente reflejan las de la Universidad del CEMA.

¿Contribuye la ISO 26000 a la consolidación de las acciones de Responsabilidad Social en la operatoria de las organizaciones?

por

Luisa Montuschi

Social responsibility objectives need to be built into the strategy of a business, rather than merely be statements of good intentions.

Peter F. Drucker

The disappearance of a sense of responsibility is the most far-reaching consequence of submission to authority.

Stanley Milgram

Tal como se analizara en un trabajo anterior¹ existen propuestas que tendrían como objetivo presentar instrumentos para integrar la RSE a los negocios o para identificar el cumplimiento de directivas tendientes al logro de tal integración. Allí fueron analizadas las principales propuestas, pero, como se señalara en dicho trabajo, de modo alguno quedaría agotada con ella una lista que es creciente en el tiempo ni tampoco se profundizó demasiado en una evaluación crítica de las mismas.

Muchas de esas propuestas han sido presentadas por distintas organizaciones y, de algún modo, detallan los aspectos o pautas que deberían ser contemplados en la operatoria de las empresas para tener un comportamiento acorde con las mismas. Todas ellas, que en muchos casos son reconocidas por los gobiernos, son de adhesión voluntaria por parte de las empresas y debe señalarse que, para que puedan constituir testigos de un real cumplimiento de las pautas de comportamientos en los aspectos básicos y esenciales de la RSE, deberían ser sometidas a un riguroso escrutinio por parte de algún organismo independiente. Y no debe olvidarse que, en muchos casos, la supuesta adhesión a un comportamiento acorde con la RSE ha sido denunciada como un invento de los

¹ Cf. Montuschi, L., "Desarrollos recientes en los instrumentos para integrar la RSE a las operatorias de las empresas", **Documentos de Trabajo de la UCEMA**, N° 439, noviembre 2010.

departamentos de RRPP de las empresas, en una suerte de industria para mejorar la imagen pública de las grandes corporaciones².

Como ya se señalara en el trabajo ya citado distintas organizaciones han ido presentando propuestas en el campo de la RSE que, de algún modo, detallan los aspectos que deberían ser contemplados en la operatoria de las empresas para tener un comportamiento acorde con las mismas. Como ya se dijo en muchos casos son reconocidas por los gobiernos, pero para las empresas esa decisión es voluntaria

1. Las Guidelines for Multinational Enterprises de la OECD

Probablemente la propuesta más antigua sea la que corresponde a las **Guidelines for Multinational Enterprises** que fueron originariamente elaboradas por la OECD en 1976 durante un período en el cual se comenzaron a discutir las actividades de las corporaciones multinacionales y, en particular, el impacto, frecuentemente negativo, que las mismas tenían en los países en desarrollo. En su momento fueron adoptadas por todos los países miembros de la OECD, con la excepción de Turquía, y formaban parte de un paquete que incluía la **Declaration on International Investment and Multinational Enterprises** que procuraban facilitar la inversión directa en los países integrantes de la OECD.

Su finalidad declarada era “lograr la armonización entre las actividades desarrolladas por las multinacionales y las políticas públicas, así como reforzar la confianza entre estas empresas y el país anfitrión”. Se caracterizaban en ese momento, y también en el presente, por ser de adhesión voluntaria por parte de las empresas, ya que eran los gobiernos los que se adherían a las mismas. Sin embargo, los gobiernos adheridos establecían un Punto Nacional de Contacto (National Contact Point – NCP) al cual sería reportada cualquier violación a las normas de las Guidelines. A partir de ese momento el NCP procedía a poner en funcionamiento los procedimientos para un arbitraje informal.

² Cf. Frankental, P., “Corporate Social Responsibility – a PR Invention?”, **Corporate Communications: An Internacional Journal**, Vol. 6, N° 1, 2001.

Las Guidelines originales sufrieron modificaciones en 1979, 1982, 1984, 1991 y 2000. El objetivo era producir una actualización que adecuara las normas a las nuevas problemáticas vinculadas con las multinacionales y la globalización y una de las actualizaciones producidas tendía a ampliar el margen de aplicación para que no se limitara a los gobiernos y empresas que operaban dentro de los países miembros de la OECD.

Debe señalarse que fueron elaboradas por los estados miembros de la OECD con la colaboración de organizaciones empresarias, sindicatos y organizaciones de la sociedad civil. Con ello se pretendía uniformar los requerimientos en todos los estados miembros, evitando que se produjeran distorsiones en la competitividad y en los negocios. Y también que actuaran como un marco de referencia equitativo para la responsabilidad social empresaria.

Si bien es cierto que las Guidelines fueron sometidas a un proceso amplio y profundo de reforma en el año 2000, los cambios continuos asociados con los procesos de globalización requirieron ulteriores modificaciones que posibilitaran una rápida adaptación en el comportamiento de las corporaciones para asegurar nuevos avances en el campo de la responsabilidad social empresaria, en particular en contextos donde la recurrencia de crisis económicas y financieras estuvieran señalando debilidades en la gestión corporativa. De esta manera se decidió emprender un nuevo y profundo cambio que tuviera en cuenta los cambios operados en el medio en el que se llevan a cabo las inversiones internacionales y donde operan las empresas multinacionales.

Para proceder a una ulterior adaptación a los cambiantes contextos económicos y sociales (y también políticos) en mayo de 2011 se produjo un nuevo ajuste que contó con la aprobación de los 34 países miembros de la OECD y también de un conjunto de países no miembros³. El nuevo texto incluye disposiciones referidas a los derechos humanos, los trabajadores y los salarios y el cambio climático⁴ y

³ Esos países fueron Argentina, Brasil, Colombia, Egipto, Latvia, Lituania, Marruecos, Perú y Rumania.

⁴ Cf. OECD, **Guidelines for Multinational Enterprises**, mayo 2011.

fueron elaboradas con consultas que tomaron en cuenta los puntos de vista de las empresas, los trabajadores, las ONG, los países no adheridos y las organizaciones internacionales cuyas actividades se desarrollaban en áreas consideradas prioritarias para el proceso de actualización. Es un punto destacable el referido a las consultas realizadas, pues de ese modo han sido tomados en consideración los potenciales *stakeholders* que se consideran como un componente esencial de los criterios actuales de la RSE. Es interesante señalar que, en particular, el 4 de octubre de 2010 fue consultado al respecto el profesor John Ruggie, representante especial del Secretario General de Naciones Unidas sobre derechos humanos, corporaciones transnacionales y otro tipo de empresas, para discutir el papel que podrían llegar a jugar las Guidelines a fin de volver operativo el marco definido por la UN como “Proteger, respetar y remediar”⁵. En todas las recomendaciones juega un rol destacado lo referido a derechos humanos. Las mismas se refieren a los comportamientos de las empresas, que se podrían definir como responsables en un contexto global, y se desarrollan en 11 capítulos con los siguientes temas:

1. Conceptos y principios
2. Políticas generales
3. Divulgación
4. Derechos humanos
5. Empleo y relaciones industriales
6. Medio ambiente
7. Lucha contra el soborno, el pedido de sobornos y la extorsión
8. Intereses de los consumidores
9. Ciencia y tecnología
10. Competencia
11. Tributación

⁵ Este marco se asienta en tres pilares: el deber del estado de proteger contra abusos de derechos humanos, la responsabilidad corporativa de respetar los derechos humanos y un mayor acceso de las eventuales víctimas a remedios efectivos, judiciales y no judiciales.

En esos 11 capítulos se consideran las cuestiones básicas que hacen al concepto de responsabilidad social empresarial para las corporaciones multinacionales, en particular en operatorias llevadas a cabo en países con contextos socioculturales distintos de los del país de origen. Entre estas cuestiones podemos mencionar las que contribuyen de manera más destacada a implementar una noción de RSE de acuerdo con las características señaladas. Así se encuentra todo lo referido al desarrollo sostenible y al respeto por el medio ambiente, al respeto por los derechos humanos y las normas que deberían regir el empleo y las relaciones laborales, a los temas relacionados con la corrupción y el soborno⁶ y a la protección adecuada para quienes denuncien actividades contrarias a la ética y a la RSE⁷. Como se puede apreciar de esta resumida enumeración se trata de una variedad de temas que supera bastante todo lo que se relaciona con las normas laborales o ambientales que muchos piensan son las cuestiones relevantes que hacen a la RSE. Y es función de los gobiernos que han adherido a las Guidelines transmitirlas con firmeza y responsabilidad a sus empresas, dado que para éstas tales normas no son de cumplimiento obligatorio.

El propósito, explícitamente enunciado en estas directivas, es proveer un estímulo importante para las contribuciones positivas que las multinacionales podrían hacer al progreso económico ambiental y social, creando el contexto adecuado para el logro de tal propósito. Obviamente el comportamiento de las empresas es fundamental para el logro de los objetivos planteados. Pero, por su parte, los gobiernos tienen una función esencial en pos de tales objetivos creando los marcos adecuados para tales fines: políticas macroeconómicas estables, tratamiento no discriminatorio de las empresas, regulaciones

⁶ Bastante comunes en actividades llevadas a cabo en países con un menor nivel de desarrollo.

⁷ Los llamados “whistleblowers”.

apropiadas, un sistema judicial imparcial y una administración pública eficiente y honesta⁸.

Sin embargo, en la aplicación de las Guidelines no han estado ausentes críticas bastante duras respecto de la ideología subyacente a la implementación de las políticas pertinentes. En particular, se señala que los medios para conseguir los supuestos fines se han convertido en fines ellos mismos⁹. También se ha sostenido, de manera bastante consistente, que para el logro de una buena reputación con los *stakeholders* no sirve imprimir lujosos panfletos llenos de palabras y expresiones valorativas que nadie lee. La buena reputación hay que ganarla con la aplicación diaria y sostenida de todos los valores en la operatoria habitual de las empresas¹⁰.

2. El Pacto Global de las Naciones Unidas¹¹

El Pacto Global (Global Compact) anunciado en enero de 1999 por el entonces Secretario General de Naciones Unidas Kofi Annan, se concretó en la sede de las Naciones Unidas el 26 de septiembre del 2000. Pero este instrumento tiene una serie de características que hacen dudar seriamente de su eventual utilidad y objetivos. Y ello a pesar de las enunciadas aspiraciones a convertirse en un elemento de importancia para alentar a las empresas a adoptar políticas sostenibles y socialmente responsables basadas en diez principios básicos aplicables dentro de la esfera de influencia de cada empresa.

Vale la pena analizar este caso pues el mismo ha recibido ciertamente más críticas, algunas muy severas, que elogios. Y ello lleva a que muchos se planteen seriamente si resulta de alguna utilidad. Pero, aparte de los detractores,

⁸ Lamentablemente se observa en muchos de los países que han adherido a las Guidelines un comportamiento que aleja bastante el logro de los propósitos enunciados.

⁹ Cf. "The OECD Crocodile Tears", **Corporate Watch**, N° 12, Autumn 2000.

¹⁰ Cf. Peters, Glen, "Reputation; the search engine of the future", en **Vision of Ethical Business**, N° 1, London, octubre 1998.

¹¹ Cf. <www.unglobalcompact.org/AboutTheCG/; Rashe, A. y Kell, G. (Eds.) **The United Nations Global Compact: Achievement, Trends and Challenges**, Cambridge University Press, Cambridge/New York, 2010.

también aparecen quienes defienden en forma entusiasta la iniciativa. Habrá que analizar ambos puntos de vista para poder sacar algunas conclusiones respecto de este tema.

Los principios básicos que deberían orientar sus acciones fueron nueve en el comienzo. Pero en junio de 2004 se le añadió un décimo referido a la lucha contra la corrupción. Estos principios se refieren a la forma en que las empresas deberían comportarse en cuestiones que se detallan:

Derechos humanos

1. Apoyo y respeto de la protección de los derechos humanos internacionalmente reconocidos;
2. Asegurarse de no ser cómplices de abusos de derechos humanos.

Estándares Laborales

3. Libertad de asociación y reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva;
4. Eliminación de toda forma de trabajo forzado o compulsivo;
5. Abolición efectiva del trabajo infantil;
6. Eliminación de toda discriminación en el empleo y la ocupación.

Medio ambiente

7. Apoyar un enfoque preventivo respecto de los desafíos ambientales;
8. Empezar iniciativas para promover la responsabilidad ambiental;
9. Alentar el desarrollo y difusión de tecnologías amigables al medio ambiente.

Anticorrupción

10. Las empresas deberán accionar contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo el soborno y la extorsión.

Leyendo lo anterior no se puede menos que plantearse el significado real de dichos principios. Desde el comienzo se manifestó que el mismo no constituía un instrumento regulador sino que se trataría de un foro de discusión para todos los *stakeholders* relativo a las cuestiones planteadas por los principios. Las empresas indicarían su adhesión a los principios pero de modo alguno ello habría de implicar que el Pacto Global reconoce o certifica su cumplimiento.

Estas características del Pacto Global han dado lugar a muchas críticas, tanto externas a las Naciones Unidas como también por parte de funcionarios de esa institución. En cuanto a los primeros en forma espontánea se han agrupado en una red (www.globalcompactcritics.net) que señala las principales limitaciones de esta propuesta:

1. No contempla mecanismos para sancionar a las empresas que no cumplen con los Principios.
2. La participación continuada de una empresa no depende del progreso que haya demostrado en esta área.
3. El Pacto Global ha aceptado empresas con dudosos antecedentes en materia ambiental y de derechos humanos.

En marzo de 2011 otro organismo de la UN, el Joint Inspection Unit (JIU), criticó el Pacto de una manera que puede ser considerada muy fuerte y señaló que las limitaciones del mismo ponía en serio riesgo toda la reputación de Naciones Unidas. Se señalaba que las compañías participantes (alrededor de 6200), de las que se esperaba una contribución positiva en los procesos de globalización por su adhesión al conjunto de principios arriba descritos, estuvieron muy lejos de lograr el objetivo propuesto¹².

En febrero de 2012 el Pacto Global informó que se habían expulsado 3000 empresas participantes. Y en ese momento aún permanecían integradas alrededor de 7000, de la cuales una parte utilizaba el Pacto Global como fuente de diálogo y aprendizaje, pero sin que se pudiera detectar seguimiento alguno efectivo. En definitiva, parecería que el ser miembro no habría de significar más que cierta declaración de intenciones. Y, de acuerdo con la opinión de muchos,

¹² Esto fue atribuido por la JIU a la “ausencia de criterios de entrada adecuados y sistemas de monitoreos efectivos”. Por otra parte, se ha también señalado que el Pacto Global no cuenta con auditorías independientes y que su gobernancia es “costosa, pesada y falta de efectividad”, Cf. Gardner, S., “Global Compact – UN wants Global Compact reform”, **Ethical Corporation’s Magazine and Business Intelligence Resources**, Mayo 5, 2011.

no parece haber intenciones de modificar esa situación¹³. De hecho dicha institución no ha tomado en cuenta muchas de las denuncias recibidas respecto de inaceptables violaciones de los Principios Básicos, por parte de empresas afiliadas¹⁴.

Una conclusión que podría derivarse de la breve síntesis realizado respecto del Pacto Global es que el hecho de pertenecer (o haberse afiliado al mismo) no tiene ningún valor probatorio respecto de la real adhesión a un comportamiento socialmente responsable por parte de una empresa adherida. Se ha dicho que muchas de esas empresas utilizan tal pertenencia como a un instrumento de relaciones públicas. Y, dado que no existen mecanismos para controlar el efectivo cumplimiento de los diez principios ni tampoco para obligar a las empresas a seguirlos, se ha llegado a la conclusión que, en muchos casos, el Pacto Global ha sido utilizado como instrumento para “*bluewash*”¹⁵, una excusa para convencer a un auditorio que la empresa forma parte y comparte los principios de la RSE que el mismo sostiene. Realmente esto arroja un cono de sombras para la eventual utilidad de este instrumento.

¹³ Un casi paradigmático es el referido a PetroChina el brazo doméstico de la petrolera estatal china CNPC (una de las mayores y más controvertidas empresas petroleras del mundo). PetroChina fue fundada en 1999 como una subsidiaria que apareciera como independiente de las acusaciones de derechos humanos realizados a la empresa madre. De hecho PetroChina ingresó en 2007 al Pacto Global mientras CNPC nunca solicitó el ingreso. Y las flagrantes violaciones de derechos humanos en la operatoria de Darfur siempre fueron atribuidas a la empresa madre. Y, aún más, PetroChina recibió las alabanzas de UNGC por ser una de las pocas empresas ubicadas en zonas de conflicto que habían decidido unirse al Pacto Global. Cf. Entine, J., “UN Global Compact: ten years of greenwashing?”, **Ethical Corporation’s Magazine and Business Intelligence Resources**, Noviembre 1, 2010.

¹⁴ Un caso muy destacado es el de “Nestlé y la leche en polvo para niños”, ya un clásico en los cursos de Business Ethics. Esta empresa utiliza su afiliación para desorientar a los críticos de su comportamiento.

¹⁵ Este es un término que no tiene traducción directa y se ha utilizado (o creado) para este caso específico para describir en forma despectiva el comportamiento de las empresas en su relación con el UNGC.

3. La Global Reporting Initiative

Este instrumento fue iniciado en 1999 sobre la base de una iniciativa concebida en 1997 por CERES¹⁶, organización que está constituida por una red de inversores, organizaciones ambientalistas y otros grupos de interés público que colaboran con empresas e inversores para enfrentar los desafíos vinculados con la sostenibilidad, tales como el cambio climático global. Su origen puede ubicarse en una toma de conciencia traumática respecto de los costos ambientales que algunas actividades empresarias podrían producir. El hecho disparador fue el desastre del Exxon-Valdez, el derrame de petróleo producido en 1989 en las aguas de Alaska que devastó uno de los hábitats más prístinos del mundo. Y tan solo seis meses luego del incidente un grupo de inversores se unió y organizó CERES cuya misión declarada sería *“integrating sustainability into capital markets for the health of the planet and its people”*¹⁷.

En el otoño (boreal) de 1989 CERES anunció la creación de los llamados CERES Principles un código de comportamiento ambiental corporativo integrado por diez puntos que deberían ser adoptados por las empresas a fin de formalizar su dedicación a la toma de conciencia y *accountability* ambiental. Los principios considerados son:

1. Protección de la biosfera
2. Uso sostenible de los recursos naturales
3. Reducción y disposición de residuos y desperdicios
4. Conservación de la energía
5. Reducción de riesgos ambientales, de saludos y seguridad para empleados y comunidades.
6. Productos y servicios seguros
7. Restauración ambiental de condiciones afectadas por actividades empresarias
8. Información al público

¹⁶ Antes Coalition for Environmentally Responsible Economies.

¹⁷ Cf. <<http://www.ceres.org/>>

9. Compromiso del management y de la dirección con los principios

10. Auditorias y reportes

Algunos aspectos distinguen los principios de CERES de otras iniciativas. Probablemente uno de los más destacados está dado por el hecho de que CERES se involucra con las empresas en una suerte de diálogo continuo. Por otra parte, a diferencia con lo que sucede con los otros instrumentos de RSE la decisión de adherirse a los mismos no puede ser una decisión unilateral de una empresa. En efecto, además de requerirse el explícito compromiso de la misma con los diez principios debe contar además con la aceptación del directorio de CERES.

Entre sus acciones CERES le otorga un lugar relevante a su iniciativa de propuesta del GRI que, desde la fecha de su lanzamiento en el 2002, se ha convertido en el estándar internacional, utilizado por más de 1300 empresas¹⁸ para informar respecto de su desempeño en cuestiones ambientales, sociales y económicas. Entre las cuestiones incluidas podemos referirnos a los derechos humanos, el trabajo, el medio ambiente, la lucha contra la corrupción y otras cuestiones de ciudadanía corporativa.

El GRI ya fue analizado en detalle en un trabajo anterior ya citado¹⁹. En el mismo se informó acerca de su amplia difusión entre las empresas, en particular las grandes corporaciones que lo utilizan para informar respecto de su desempeño en cuestiones ambientales, sociales y económicas.

Debe señalarse que, por otra parte, las Guidelines de la GRI que establecen la forma de elaborar el informe y las normas que deben ser respetadas en dicha elaboración, no han permanecido estáticas en el tiempo y que de manera continua se procura ir perfeccionándolas. A partir de la primera versión de esas directrices iniciales presentadas en el año 2000, una versión posterior conocida como G2 fue elaborada en el 2002 y en la actualidad está vigente la conocida

¹⁸ Cifra que aparece en continuo crecimiento.

¹⁹ Cf. Montuschi, L., **Op. Cit.**, 2010.

como G3. Esta versión fue oficialmente presentada en octubre de 2006 en una conferencia internacional en la cual participaron miles de *stakeholders*.

Los informes realizados de conformidad con la GRI incluyen **Indicadores de desempeño** que suministran información comparable referida justamente al desempeño económico, ambiental y social de la organización. Y los mismos resultarían cruciales para evaluar el curso seguido en materia de sostenibilidad.

Pero, si bien se ha sostenido que tales informes de sostenibilidad serían indicadores del compromiso, la responsabilidad y de un enfoque dirigido a la mejora de la sociedad, las economías y el medio ambiente, para lo cual estarían midiendo e informando respecto del desempeño de la organización comparado con estándares globales, así como con los objetivos que oportunamente se hubieran fijado, no puede ignorarse que la GRI es fundamentalmente informativa y no conduce a una evaluación de lo declarado con lo efectivamente realizado por las empresas que lo utilizan.

Estos aspectos negativos se destacaban en una revisión realizada respecto de las primeras versiones de la GRI. Tales críticas se centraban en tres puntos²⁰:

1. No describía de manera adecuada los factores pertinentes para juzgar la “salud” del negocio y sus relaciones con los *stakeholders*.
2. No cubría todos los diferentes aspectos que indicarían la forma en que el negocio habría de influir de forma significativa sobre la sociedad.
3. Debería incluir medidas de desempeño y no sólo de los procesos del management.

De todas maneras el autor de estas críticas no dejaba de reconocer que en la versión G3 se habían mejorado los indicadores en el sentido señalado, sobre todo en lo referido a derechos humanos. Aunque, al parecer tal mejora no se encontraba en lo referido a responsabilidad en los productos. Por esa razón y otras se demandaba una versión G4 que superara esas limitaciones.

²⁰ Cf. M. Baker, “The Global Reporting Initiative – Leap forward or last gasp?”, **Ethical Corporation**, Issue N° 0, marzo 9, 2006.

A pesar de las limitaciones señaladas en forma creciente las empresas han utilizado la GRI y, en menor medida, el ISO 14031 como pautas para sus informes ambientales y de sostenibilidad. Un nuevo enfoque en la materia estaría dado por la adopción del ISO 26000, que se analizará en lo que sigue.

4. La norma ISO 26000

ISO (International Organization for Standardization)²¹ es el mayor desarrollador mundial de estándares que procuran proveer soluciones y generar beneficios para casi todos los sectores de una economía, facilitando el comercio, diseminando conocimientos y avances innovadores en tecnología, y también compartiendo prácticas de buena gestión. Los estándares están ya tan difundidos y aceptados en nuestra vida diaria y en nuestras actividades que su presencia ya casi no se nota. Pero, cuando están ausentes, la ausencia rápidamente se hace notar. Y cuando existen puede afirmarse que, de alguna manera, representan el consenso global respecto de lo que puede considerarse como el “estado del arte” de la materia bajo análisis²². De todas maneras debe señalarse que la adopción de los estándares ISO es voluntaria. ISO no regula ni legisla.

Existe todo un procedimiento para llegar a establecer un estándar ISO. Este se inicia con un planteo acerca de la necesidad de desarrollo de un nuevo estándar. Este planteo surge en sectores o *stakeholders* que de algún modo han detectado la necesidad del mismo. El tema es considerado por un comité técnico integrado por expertos provenientes de los sectores que hubiesen requerido los nuevos estándares. También se integrarían representantes de otros sectores gubernamentales, académicos o de negocios. Estos comités discutirían hasta

²¹ Dado que el nombre tendría diferentes acrónimos en diferentes lenguas (“IOS” en inglés, “OIN” en francés, “OIE” en español) sus creadores decidieron darle un nombre corto y significativo, que resultara válido para todo país y lenguaje, y eligieron ISO como derivado del griego *isos* que significa “igual”.

²² En la actualidad existen más de 19000 estándares ISO, ya sea para actividades tradicionales como la agricultura y la construcción, como para otras que implican técnicas de avanzada.

encontrar un consenso en la propuesta que debería superar cualquier objeción razonable²³.

La ISO 26000 tiene sin duda objetivos diferentes. Fue elaborada a lo largo de un proceso que duró nueve años y que incluyó cinco años de consultas y negociaciones realizadas a nivel mundial. Pero la pregunta que muchos especialistas se plantean es que puede aportar de nuevo este estándar en una materia donde, durante el período en el cual la ISO 26000 estaba siendo negociada, proliferaron profusamente otros estándares²⁴.

Respecto de este punto se han dado algunas respuestas. Así Paul Hohnen, consultor en esta materia y experto participante en el grupo de trabajo de la nueva norma desde el año 2004, sostiene que no hay ningún estándar internacional referido a la RSE que sea suficientemente detallado y expresa que en el caso de ser aprobada *“ISO 26000 will be the broadest and deepest articulation of a shared view of the meaning of social responsibility ever developed”*. De acuerdo con el planteo de Hohnen ISO 26000 deberá constituirse en la guía global para la responsabilidad social en todos los ámbitos y no estar limitada al mundo de los negocios y la actividad corporativa²⁵.

Un aspecto que se destaca es la amplitud del proceso de consulta que derivó finalmente en el informe final. Este se entiende que debería tener una amplia llegada a todos los sectores interesados en los procesos de RSE y que no podían entender en forma adecuada el significado de los estándares vigentes. Otro punto que debe tenerse presente es que la ISO 26000 no constituye un

²³ Ese consenso es necesario dado que los estándares ISO son de aplicación voluntaria. Oficialmente se define al consenso como *“general agreement, characterized by the absence of sustained opposition to substantial issues by any important part of the concerned interests and by a process that involves seeking to take into account views of all parties concerned and to reconcile any conflicting arguments”* y se añade que el consenso no necesita implicar unanimidad. Cf. ISO/IEC Guide 2.

²⁴ Cf. Chhabara, Rajesh, “ISO 26000 – Responsibility’s new guiding light”, **Ethical Corporation**, febrero 1, 2010, (<http://www.ethicalcorp.com>)

²⁵ Cf. Hohnen, P. “ISO 26000’s long and winding road”, **Ethical Corporation**, enero 12, 2010, (<http://www.ethicalcorp.com>)

estándar para la certificación, aunque participantes en el proceso pertenecientes a estas actividades presionaron en su momento para que lo fuera.

Por otra parte, algunos de los participantes en el proceso de consulta señalaron que algunos países, como por ejemplo China, la India y Rusia, han manifestado su oposición a la norma temerosos de las eventuales interpretaciones que se podrían derivar de la misma en materia de derechos humanos o cuestiones ambientales. Sin duda, es probable que a partir de su puesta en vigencia se generen presiones para que las economías se ajusten a los estándares más elevados que ella fija. A pesar, de que la misma constituye una guía voluntaria y no presta certificación alguna²⁶.

Las expectativas son que la ISO 26000 se convierta en la guía más abarcadora en materia de responsabilidad social, superadora de todos los estándares existentes y que resulte inclusiva de todos los posibles *stakeholders*. De todos modos, habrá que esperar para ver la ISO 26000 en funcionamiento y corroborar si responde a las muy optimistas expectativas generadas. Por otro lado, debe tenerse en cuenta que, contrariando los propósitos y objetivos de sus autores, ya hay empresas que están ofreciendo certificaciones. Y, como contrapartida, hay empresas que buscan atraer potenciales clientes aduciendo que cumplen con los requerimientos de la ISO 26000. Estos comportamientos están expresamente prohibidos en el documento base de la norma que invocan. Ello no ha sido obstáculo para que ciertas empresas certificadoras, sin esperar siquiera la aparición del documento final de la ISO 26000, comenzaran a ofrecer sus servicios de certificación basados en el borrador del documento. Estos comportamientos fueron condenados desde el secretariado de ISO en Ginebra. Finalmente, estas acciones han sido expresamente prohibidas en la versión final y definitiva del pertinente documento.

²⁶ Cf. Chhabara, Rajesh, "Guidelines Briefing Part 5: ISO 26000 – Can one size fit all?" **Ethical Corporation**, abril 30, 2010, (<http://www.ethicalcorp.com>). Votaron en contra de la ISO 26000 18 países, entre ellos, China, India, Rusia, Vietnam, Malasia y Turquía. Se abstuvieron, entre otros, Reino Unido, Nueva Zelanda, Alemania, Israel e Islandia. Estados Unidos que al comienzo hizo lobby en contra, al final votó a favor.

En el período de consulta la cuestión de la certificación fue planteada entre los participantes y la mayoría de los grupos de *stakeholders* integrantes del grupo de trabajo apoyaron el criterio de que la ISO 26000 no fuera certificable. El único grupo que se manifestó en favor de apoyar la certificación fueron quienes representaban a los consultores. Un claro ejemplo de intereses creados.

Pero las reglas de las ISO establecen que las agencias nacionales que se ocupan de los estándares a nivel de cada país son libres de desarrollar variantes locales de la ISO 26000 con el único objetivo de ofrecer una certificación. Y esto ha creado una gran confusión en el mercado al inducir la gente a una errónea creencia de que se trata de certificaciones de la misma ISO 26000. Además ha torcido por completo el propósito y racionalidad de las ISO que pretenden unificar y homogeneizar los estándares entre los distintos países. Con esto se logra el resultado opuesto²⁷.

Al margen de estas críticas y limitaciones es del mayor interés proceder al análisis del documento final de la ISO 26000 que se considera como la más importante y profunda síntesis de lo referido a la responsabilidad social y que debería ser tomada como la guía orientadora de todas las acciones que se realicen en ese campo.

Es interesante, y digno de destacarse, el hecho de que ya en la Introducción el Informe puntualiza que el interés por la responsabilidad social se origina en la toma de conciencia por parte de las organizaciones y de sus *stakeholders* respecto de los beneficios que puede aportarles un comportamiento socialmente responsable. Y añade que el objetivo de tal comportamiento es contribuir a un desarrollo sostenible²⁸.

La idea que fundamenta este informe sería la de orientar todas las organizaciones, públicas, privadas y sin fines de lucro, radicadas en países

²⁷ Esto ha sido enfatizado por Adam Greene (Vice-president, labour affairs and corporate responsibility, United States Council for International Business) al sostener que con tales comportamientos las organizaciones miembros de ISO han creado nuevas confusiones alrededor del estándar 26000.

²⁸ Cf. ISO 26000, **Guidance on social responsibility**, First edition, 2010-11-01.

desarrollados o en vías de desarrollo, pequeñas o grandes, hacia comportamientos socialmente responsables. Para ello también deberá colaborar en una mayor comprensión respecto de este tema señalando a dichas organizaciones la mejor forma de compatibilizar dichos comportamientos con sus actividades habituales.

En definitiva, el estudio del Informe debe poder orientar a todas las partes interesadas en la cuestión de la responsabilidad social respecto de la mejor y más eficiente manera de alcanzar los objetivos que la misma conlleva. Y, de acuerdo con lo que puede inferirse de las manifestaciones realizadas por sus autores, debería abarcar todo lo desarrollado en los anteriores documentos que fueron analizados, avanzando en tópicos que en los mismos no fueron considerados.

Un aspecto fundamental de este análisis debe ser referido a la comparación de este instrumento con los otros, anteriormente considerados. También realizar una comparación de los principios de responsabilidad social que sustenta con los de otros estudios y evaluar de qué manera, en todos los casos, los mismos se integran para determinar comportamientos socialmente responsables. Y, finalmente poder determinar si la ISO 26000 constituye realmente un avance respecto de los otros instrumentos.

Debe enfatizarse que el propósito de la ISO 26000 es constituirse en una guía (**la guía**) en materia de responsabilidad social para todo tipo de organizaciones, al margen de su tamaño relativo o de su localización. Su objetivo final sería contribuir a un desarrollo sustentable. Pero, como también se enfatiza, no debe ser interpretada como algún tipo de estándar, recomendación o línea directriz que pudiera ser utilizada con propósito de certificación. En tal sentido podría plantearse la duda respecto de la eventual diferencia que podría existir entre la ISO 26000 y las otras ISO. Es claro que no se trata de una certificación. Pero, eventualmente, podría dar el fundamento para la necesidad de una certificación.

En realidad, desde una perspectiva superficial inicial la ISO 26000 podría ser vista como una suerte de síntesis abarcadora de todos los anteriores

instrumentos presentados en el campo de la responsabilidad social. A los efectos de proceder a dicha comparación se presentarán los principios guía que el documento presenta.

La ISO 26000 encuentra su fundamento en siete principios de responsabilidad social respecto de los cuales las organizaciones deben fundar su comportamiento:

1. Responsabilidad en el sentido de rendir cuentas (*Accountability*)
2. Transparencia
3. Comportamiento ético
4. Respeto por los intereses de los *stakeholders*
5. Respeto por las reglas de la ley
6. Respeto por las normas internacionales respecto al comportamiento de la organización
7. Respeto por los derechos humanos

Como resulta obvio, dado que la ISO 26000 es un estándar internacional que suministra una guía para el comportamiento de las organizaciones en materia de responsabilidad social, el mismo no contiene requerimientos sino tan solo recomendaciones. Se trataría de una suerte de manual referido a la responsabilidad social. En este aspecto podemos identificar una diferencia con el criterio habitualmente adoptado en los otros instrumentos. El informe destaca esa diferencia señalando que existe una mayor familiaridad con el término RSE (responsabilidad social empresaria) porque en el pasado este tema estaba referido con exclusividad al mundo de los negocios. Hoy habría adquirido una mayor amplitud ya que al referirse a la responsabilidad social se considera su aplicabilidad a todo tipo de organizaciones y no sólo a las empresarias. El informe sostiene que las cuestiones centrales identificadas reflejan en el presente las que se consideran buenas prácticas. Por supuesto, también se reconoce que esos puntos de vista pueden cambiar y ampliarse en el futuro con nuevos desarrollos que pueden afectar la responsabilidad social.

Puede dar una buena idea del propósito y orientación de la ISO 26000 un detalle de los tópicos que el informe cubre, lo que puede fácilmente derivarse de su índice. Así, el mismo se inicia con una Introducción que justamente contiene un análisis sintético de los contenidos de sus diversos capítulos con los temas centrales que en los mismos se desarrollan. Y en esa introducción y en el primer capítulo se enfatiza el objetivo de la ISO como el instrumento que debería apoyar a las organizaciones y contribuir al logro de un desarrollo sustentable. Y con tal propósito debería animarlas a ir más allá del mero cumplimiento de las normas legales que bien se sabe que integran el concepto de responsabilidad social²⁹. Pero existen aspectos éticos, no contemplados en la legislación, que también integran el concepto de responsabilidad social. En tal sentido se considera que resulta aconsejable que las organizaciones tomen en cuenta consideraciones de tipo social, ambiental, legal, cultural, político y organizacional, así como los diferentes contextos definidos por las respectivas condiciones de la economía³⁰. Y se espera que este instrumento pueda ser utilizado tanto por las organizaciones que recién inician acciones de responsabilidad social así como por quienes ya tienen una trayectoria en ese campo. En este caso debería ser útil para mejorar las prácticas que ya se están utilizando.

En el capítulo 2 se presentan definiciones de los términos que son considerados claves para una adecuada comprensión de la responsabilidad social. Al respecto resulta ilustrativo reproducir algunos términos que se consideran relevantes en la materia.

1. *Accountability: "state of being answerable for decisions and activities to the organization's governing bodies, legal authorities and, more broadly, its stakeholders".*

²⁹ De acuerdo con el criterio propuesto por Archie Carroll. Cf. Carroll, A., "Corporate Social Responsibility", **Business and Society**, Vol. 38, 1999.

³⁰ Cf. ISO 26000, First edition, 2010-11-01.

2. Ethical Behaviour: *“behaviour that is in accordance with accepted principles of right or good conduct in the context of a particular situation and is consistent with international norms of behavior”*³¹.
3. Social Responsibility: *responsibility of an organization for the impacts or its decisions and activities on society and the environment, through transparent and ethical behaviour.*
4. Stakeholder: *individual or group that has an interest in any decision or activity of an organization.*
5. Sustainable Development: *development that meets the needs of the present without compromising the ability of future generations to meet their own needs.*

El capítulo 3 debería constituirse en una guía esencial puesto que, aparte de proceder a una descripción de los principales factores y condiciones que habrían afectado el desarrollo de la responsabilidad social y que lo siguen haciendo, podría suponerse que contiene una guía importante para la utilización del ISO 26000 en las organizaciones pequeñas y medianas. Sin embargo, un somero análisis del contenido nos lleva a la conclusión que no parecería haber aportes significativos a lo ya conocido en la materia. A título de ejemplo puede mencionarse que en el punto 3.3.2 referido a las expectativas de la sociedad, se reproduce, de algún modo, lo planteado por Archie Carroll en su pirámide de la responsabilidad social. En efecto aparecen referencia al respeto y cumplimiento de las leyes y normas legales y de las obligaciones que surgen de los valores éticos compartidos³². Igualmente se plantea el tema del rol de los *stakeholders*, que luego se desarrolla con mayor detalle y profundidad en los capítulos 4 y 5.

³¹ **International norms of behaviour:** expectations of socially responsible organizational behavior derived from customary international law, generally accepted principles of international law, or intergovernmental agreements that are universally or nearly universally recognized. They usually evolve over time.

³² Y también de otros valores igualmente compartidos.

En este capítulo también se plantea la distinción que debe existir entre los conceptos de responsabilidad social y de desarrollo sustentable. Se señala que no deben ser confundidos, a pesar de la estrecha relación que indudablemente existe entre ambos. Un objetivo importante de la responsabilidad social de una organización debe ser contribuir a un desarrollo sustentable, aunque ello no necesariamente se extiende o resulta compatible con la sustentabilidad de la sociedad como un todo³³.

Finalmente se destaca el hecho de considerarse fundamental el rol del estado en la búsqueda de un desarrollo sostenible. Ese rol se manifiesta en asegurar la aplicación efectiva de las leyes y regulaciones, así como orientar su acción a lograr una ampliación y profundización de una cultura de observancia de la ley. Y, parece obvio señalar que, un funcionamiento apropiado del estado es una condición necesaria para que el desarrollo sustentable sea una realidad.

De todas maneras las expectativas generadas por este capítulo no parecen haberse traducido en algo concreto. Y, tal como se señalara más arriba, la guía para el comportamiento socialmente responsable de las organizaciones medianas y pequeñas no aparece. Todo lo manifestado es una reiteración de otros documentos y no surgen aportes claramente originales.

En el capítulo 4 se explican brevemente los que se podrían definir como los principios básicos de la responsabilidad social. Por supuesto, tales principios son totalmente conocidos y han sido analizados en muchos otros documentos referidos a este tema³⁴. En este capítulo se analizan siete principios que se consideran centrales para un comportamiento socialmente responsable tendiente a contribuir a un proceso de desarrollo sustentable. Está claro que

³³ Que implica ciertamente un criterio mucho más amplio al integrar los aspectos sociales, económicos y ambientales.

³⁴ Cf. Montuschi, L., 2010.

tales principios ya han sido enunciados y/o analizado en muchos otros trabajos sobre el tema. Los mismos, de tan conocidos parecen obvios:

1. **Accountability:** responsabilidad en el sentido de rendir cuentas.
2. **Transparencia:** en todas las acciones y decisiones que puedan incidir en la sociedad y el medio ambiente, desde la naturaleza y localización de sus actividades hasta las fuentes, montos y aplicación de sus fondos, pasando por sus acciones hacia los *stakeholders*, entendidos en su sentido más amplio.
3. **Comportamiento ético:** este principio constituye la esencia misma de la responsabilidad social. Sin comportamientos éticos difícilmente una organización podría ser calificada como socialmente responsable.
4. **Respeto por los intereses de los *stakeholders*:** nuevamente podemos señalar que este punto ha sido ampliamente analizado en casi todos los trabajos referidos al tópico de la responsabilidad social y que, en alguna medida, tal vez más restringida, también se los consideraba incluidos en el principio dos.
5. **Respeto por la ley:** esta cuestión también forma parte de los análisis más básicos de la responsabilidad social (ver la pirámide de Carroll).
6. **Respeto por las normas internacionales de comportamiento:** en este punto pueden encontrarse algunos aportes novedosos a los cuales nos referiremos más adelante.
7. **Respeto por los derechos humanos:** esta es una de las cuestiones básicas que se destacan en todos los análisis referidos al tema.

En el capítulo 5 se plantea la necesidad de que las organizaciones reconozcan su propia responsabilidad social y que procedan a organizar e involucrar a todos sus *stakeholders*. Aquí se produciría una triple relación e interrelación entre la organización, los *stakeholders* y la sociedad. Sin embargo, los documentos más fundamentales y avanzados respecto de la responsabilidad social, ubican entre los *stakeholders* a las comunidades y a la sociedad como un todo. Ello, de algún

modo también está implícito en la definición que se presenta en el informe. *“Stakeholders are organizations or individuals that have one or more interests in any decision or activity of an organization. Because these interests can be affected by an organization, a relationship with the organization is created”*³⁵.

Un aspecto interesante en este capítulo es el referido a la necesidad de un involucramiento de la organización con sus *stakeholders*. El diálogo entre los mismos es el aspecto principal de tal involucramiento pero el mismo puede asumir varias modalidades. Por un lado el mismo puede ser iniciado por la organización misma o por uno o más de los *stakeholders*. Un punto esencial que no debe ser perdido de vista está dado por el hecho de que la comunicación entre ellos debe darse en por lo menos dos sentidos. Esto ayudará a la organización a conocer las reales expectativas que tienen los *stakeholders* respecto de las acciones de la organización³⁶, aunque debe señalarse que, sin duda, las mismas deben haber sido ya exteriorizadas en leyes, regulaciones y normas que hacen al comportamientos de los distintos actores en la sociedad.

Es claro que, como lo señala el informe, el tal involucramiento tendrá sentido y mostrará su utilidad sólo en el caso de que su propósito específico haya sido bien clarificado y entendido por las partes y que las mismas reconozcan y acepten su importancia. De no ser así todo no pasaría de ser una mera retórica sin sentido ni finalidad.

En el capítulo 6 se consideran los temas centrales y cuestiones asociadas con la responsabilidad social. Esos temas centrales, que a continuación se detallan, deben dar origen a acciones basadas en los principios y prácticas desarrolladas en los capítulos 4 y 5 ya analizados.

1. Gobernanza organizacional
2. Derechos humanos

³⁵ Cf. ISO 26000, First edition, 2010.

³⁶ Este tema se desarrolla luego en mayor detalle en el capítulo 6.

3. Prácticas laborales
4. El medio ambiente
5. Prácticas operativas justas/equitativas
6. Cuestiones vinculadas con los consumidores
7. Participación y desarrollo de las comunidades

Puede apreciarse que no hay nada demasiado novedoso en este listado, que no haya sido considerado en trabajos anteriores. Tampoco aparecen como novedosos las cuestiones que están luego incluidas en cada uno de los temas detallados (ver Anexo A). Tal vez puede apreciarse el hecho de que aparezcan ordenados y sintetizados en un solo documento. Pero ciertamente no puede atribuirse originalidad al mismo.

Tal vez podría aceptarse como novedosa la propuesta referida al hecho de que las organizaciones deberían enfocar estos temas de una manera holística. Es decir, no concentrarse en cada tema individualmente, de acuerdo con las circunstancias, sino considerarlos en forma conjunta identificando sus posibles (y probables) interrelaciones. De esa manera, se supone que las organizaciones habrán de derivar importantes beneficios de un comportamiento socialmente responsable.

El objetivo planteado en el capítulo 7 aparece como bastante ambicioso pues se pretende presentar una guía respecto de como poner en práctica los principios de la responsabilidad social dentro de una organización determinada. Al respecto se hace notar que tales acciones pueden desarrollarse dentro de los marcos ya existentes en materia de sistemas, políticas, estructuras y redes que la organización pudiera tener. Aunque no puede descartarse que se planteen nuevas maneras de llevarlas a cabo. La idea sería que la guía presentada constituya una ayuda efectiva para todas las organizaciones, sea cual fuere su punto de partida en materia de responsabilidad social. En este punto la organización deberá identificar, de la manera más completa y abarcadora posible, los impactos que sus decisiones y acciones tendrán sobre la sociedad, los *stakeholders* y el ambiente (ver gráfico en Anexo B). El objetivo sería

claramente intentar implementar las acciones que eviten eventuales impactos negativos.

La guía propuesta supone que la organización y sus dirigentes cuentan con un amplio conocimiento respecto de sus responsabilidades hacia sus *stakeholders* de modo tal que pueda tomar decisiones e implementar acciones que tiendan al logro de un desarrollo sostenible en la sociedad. El conocimiento deberá generarse dentro de un contexto definido por sus particulares características. De este modo será posible encontrar las relaciones pertinentes con los temas centrales considerados en el capítulo 6.

Tal como se señaló más arriba todos los temas centrales deberán ser abordados en una forma integral. Y no deben olvidarse las posibles interrelaciones existentes entre los mismos. Ello para evitar que, si se toman decisiones o emprenden acciones relacionadas con alguna de las cuestiones que se consideran prioritarias para la organización, no se dejen de lado otras cuestiones, vistas en ese momento como no relevantes o pertinentes en la operatoria normal de la institución. Y podría suceder que por dichas decisiones esas cuestiones pudieran verse afectadas negativamente por las acciones emprendidas y, en algún momento, ello podría traducirse en un deterioro en materia de responsabilidad social de la organización. Y tener un efecto negativo para la sociedad.

La ISO 26000 puede servir como una guía muy completa respecto de las acciones de responsabilidad social emprendidas por una organización. De hecho ese factor puede ser su principal mérito, ya que incorpora prácticamente todos los avances operados en la materia. Y todo informe de responsabilidad social debería partir de los principios básicos de la responsabilidad social que se enuncian en el capítulo 6 hasta los temas centrales de esa misma responsabilidad, que deben ser siempre considerados en forma holística, y que se analizan en el capítulo 7. Pero debe enfatizarse el hecho, ya señalado, de que no debe ser usada como un instrumento para fines de certificación. Y no

resulta contradictoria, sino más bien complementaria, de las otras propuestas que fueron analizadas en este mismo trabajo.

El GRI, analizado con anterioridad, es posiblemente el instrumento más utilizado en los informes de responsabilidad social y existen bastantes coincidencias entre los principios y temas considerados por ambas propuestas. En consecuencia, los informes de responsabilidad social pueden fundarse en cualquiera de ellas. O en ambas. Sin embargo, el ISO 26000 parecería ser mucho más completo. Además, un aspecto que no puede ignorarse y que debe destacarse, es el hecho de que siempre se refiere a “responsabilidad social” y no a “responsabilidad social empresaria”. Es claro que el ISO 26000 entiende que esa responsabilidad debe ser entendida y extendida a todo tipo de organizaciones, privadas y públicas, y no sólo a las que tienen un objetivo pecuniario. Y ese criterio constituye un claro y significativo aporte a esta temática. En cuanto a los temas tratados en general son cuestiones que total o parcialmente aparecen mencionadas en otras propuestas. Hay que destacar el ordenamiento de los mismos en ISO 26000 que contribuye, sin duda, a una mejor comprensión de los mismos. Y también a la clara orientación que da a las organizaciones sobre las prácticas para integrar la responsabilidad social en sus operatorias.

Pero un aspecto de gran importancia, ya mencionado y que aparece reiterado en varias publicaciones, es el referido a la certificación. En la Introducción del documento se afirma: *“This International Standard provides guidance to users and is neither intended nor appropriate for certification purposes. Any offer to certify to ISO 26000 or any claim to be certified to ISO 26000 would be a misrepresentation of the intent and purpose of this International Standard”*³⁷.

Esta cuestión ha dado lugar a controversias. Sobre todo si se tiene presente que todas las ISO constituyen instrumentos de certificación. Se han presentado argumentos de peso en ambos sentidos. Por un lado se argumenta que la certificación puede contribuir a mejorar la información respecto del real

³⁷ Cf. ISO 26000, 2010-11-01.

involucramiento de las organizaciones en los distintos aspectos de la responsabilidad social. Pero, por el otro, podría dar lugar a incentivos negativos para las organizaciones que podrían buscar generar buenos indicadores de responsabilidad social sin ocuparse del real desempeño en la materia³⁸.

Por otra parte, también se ha argumentado que diferentes organizaciones, incluso en distintos países, podrían desarrollar normas de responsabilidad social parcialmente basadas en la ISO 26000 con énfasis en aspectos diferentes. Y ello podría originar criterios desiguales que dificultarían la posibilidad de evaluar el real comportamiento de tales organizaciones. Y efectuar comparaciones. Aunque todas alegarían su vinculación con las guías presentadas en la ISO 26000.

Pero, en definitiva, todo es aún muy reciente. Y habrá que esperar para poder evaluar de manera fundada todos los desarrollos que aleguen un origen o vinculación con la ISO 26000. Y determinar luego sus beneficios o dificultades.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

“The OECD Crocodile Tears”, **Corporate Watch**, N° 12, Autumn 2000.

<www.unglobalcompact.org/AboutTheCG/>

Argandoña, A. y Isea Silva, R., **ISO 26000, Una guía para la Responsabilidad Social de las Organizaciones, Cuadernos de la Cátedra “la Caixa” de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo**, N° 11, junio de 2011.

Baker, M., “The Global Reporting Initiative – Leap forward or last gasp?”, **Ethical Corporation**, Issue N° 0, marzo 9, 2006.

Carroll, A., “Corporate Social Responsibility”, **Business and Society**, Vol. 38, 1999.

Chhabara, Rajesh, “Guidelines Briefing Part 5: ISO 26000 – Can one size fit all?” **Ethical Corporation**, abril 30, 2010, (<http://www.ethicalcorp.com>).

³⁸ Argandoña, A. y Isea Silva, R., **ISO 26000, Una guía para la Responsabilidad Social de las Organizaciones, Cuadernos de la Cátedra “la Caixa” de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo**, N° 11, junio de 2011.

Chhabara, Rajesh, "ISO 26000 – Responsibility's new guiding light", **Ethical Corporation**, febrero 1, 2010, (<http://www.ethicalcorp.com>)

Entine, J., "UN Global Compact: ten years of greenwashing?" **Ethical Corporation's Magazine and Business Intelligence Resources**, Noviembre 1, 2010.

Frankental, P., "Corporate Social Responsibility – a PR Invention?", **Corporate Communications: An International Journal**, Vol. 6, Nº 1, 2001.

Gardner, S., "Global Compact – UN wants Global Compact reform", **Ethical Corporation's Magazine and Business Intelligence Resources**, Mayo 5, 2011.

Hohnen, P. "ISO 26000's long and winding road", **Ethical Corporation**, enero 12, 2010, (<http://www.ethicalcorp.com>)

ISO 26000, **Guidance on social responsibility**, First edition, 2010-11-01.

Montuschi, L., "Desarrollos recientes en los instrumentos para integrar la RSE a las operativas de las empresas", **Documentos de Trabajo de la UCEMA**, Nº 439, noviembre 2010.

OECD, **Guidelines for Multinational Enterprises**, mayo 2011.

Peters, Glen, "Reputation; the search engine of the future", en **Vision of Ethical Business**, Nº 1, London, octubre 1998.

Rashe, A. y Kell, G. (Eds.) **The United Nations Global Compact: Achievement, Trends and Challenges**, Cambridge University Press, Cambridge/New York, 2010.

Anexo A

Temas centrales y cuestiones de Responsabilidad Social considerados en ISO 26000

Fuente:

1. Gobernanza organizacional

2. Derechos humanos

- 2.1 Debida diligencia
- 2.2 Situaciones de riesgo para los derechos humanos
- 2.3 Evitar la complicidad
- 2.4 Resolución de reclamos
- 2.5 Discriminación y grupos vulnerables
- 2.6 Derechos civiles y políticos
- 2.7 Derechos económicos sociales y culturales
- 2.8 Principios y derechos fundamentales en el trabajo

3. Prácticas laborales

- 3.1 Trabajo y relaciones laborales
- 3.2 Condiciones de trabajo y protección social
- 3.3 Diálogo social
- 3.4 Salud y seguridad en el trabajo
- 3.5 Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo

4. Medio ambiente

- 4.1 Prevención de la contaminación
- 4.2 Uso sostenible de los recursos
- 4.3 Mitigación y adaptación al cambio climático
- 4.4 Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración de hábitats naturales

5. Prácticas operativas justas

- 5.1 Anti-corrupción
- 5.2 Participación política responsable
- 5.3 Competencia justa
- 5.4 Promoción de la responsabilidad social en la cadena de valor
- 5.5 Respeto por los derechos de propiedad

6. Cuestiones vinculadas con los consumidores

- 6.1 Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación
- 6.2 Protección de la salud y seguridad de los consumidores
- 6.3 Consumo sostenible
- 6.4 Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias

- 6.5 Protección y privacidad de los datos de los consumidores
- 6.6 Acceso a servicios esenciales
- 6.7 Educación y toma de conciencia

7. Participación y desarrollo de las comunidades

- 7.1 Participación activa de la comunidad
- 7.2 Educación y cultura
- 7.3 Creación de empleo y desarrollo de comunidades
- 7.4 Desarrollo y acceso a la tecnología
- 7.5 Generación de riqueza e ingresos
- 7.6 Salud
- 7.7 Inversión social

Fuente: ISO 26000, **Guidance on social responsibility**, First edition, 2010-11-01.

ANEXO B



Figure 4 — Integrating social responsibility throughout the organization

Fuente: ISO 26000, **Guidance on social responsibility**, First edition, 2010-11-01.