

Tentaciones de la ISO 26000

Guía de Responsabilidad Social

Tentaciones, y por qué la certificación es contraproducente para la Responsabilidad Social Sustancial

Guido Gürtler, guido.guertler@t-online.de

Agradeciendo mucho a Mónica Merino Espinoza, merinoespinoza@googlemail.com
por la traducción

Junio y Julio 2012

El autor:

Guido Gürtler se ha dedicado a proyectos de la norma ISO 26000 desde sus inicios, e.g. representando a la industria europea en el Grupo Asesor Especial ISO / TMB / SAG; posteriormente, trabajando en el grupo de Trabajo de Responsabilidad Social ISO / TMB / WG SR. Inicialmente en función de observador de la CCI (Cámara Internacional de Comercio de París) y, luego como experto de NORMAPME (Oficina Europea de artesanado y de las Empresas pequeñas y Medianas de Normalización, Bruselas).

Palabras clave:

Responsabilidad social, comportamiento social, comportamiento responsable, ISO 26000, creatividad, ingresos de la normalización, orientación, estándar de orientación, estándar de gestión, estándar de sistema de gestión, estándar de liderazgo, RS sustancial, RS formal, certificación, la ausencia de responsabilidad, no-responsabilidad, contra-productividad.

Contenido

Prefacio.....	3
1 ¿Que es la Responsabilidad Social?.....	3
2 Las buenas intenciones de la ISO	4
3 Las tentaciones principales	5
3.1 Tentaciones de los Organismos Nacionales de Normalización	5
3.2 Tentaciones de la ISO	6
3.2.1 Creando un nuevo éxito de ventas.....	6
3.2.2 Ampliando el conjunto de normas de gestión	6
3.3 Tentaciones de los Certificadores	8
3.3.1 Primeras Certificaciones de la ISO 26000.....	8
3.3.2 Creando Imitaciones de la Guía ISO 26000	8
3.3.3 Inclusión de la ISO 26000 en otros paquetes certificables.....	8
3.3.4 Evaluación.....	9
3.3.5 Una cuestión de ética	9
3.4 Tentaciones de las ONG	10
3.5 Tentaciones de la Industria	10
3.5.1 Evitando el diálogo con las Partes Interesadas	10
3.5.2 Brindando demasiada confianza	11
3.5.3 “Delegar” la propia responsabilidad	11
3.5.4 Reduciendo la creatividad.....	11
3.6 Tentaciones de las organizaciones de Consumidores.....	11
3.7 Tentaciones de los Consultores y Entrenadores	12
3.8 Tentaciones de los Gobiernos	12
3.9 Agendas Ocultas.....	13
4 Exoneración de responsabilidad de los organismos de certificación.....	13
5 La contra-productividad de la Certificación	14
6 El camino a seguir.....	15

Prefacio

"La Guía sobre Responsabilidad Social ISO 26000 " es una norma internacional que ofrece una orientación sobre responsabilidad social (RS) a las organizaciones. ISO es la Organización Internacional de Normalización, en Ginebra / Suiza.

El presente artículo une partes y piezas del cómo las cosas se han desarrollado y se pudieran desarrollarse aún más. Las tentaciones que se describen son reales. Algunos ya se han rendido a ellas, mientras que otros pudieran seguirlas. Con esto en mente, se vuelve necesario crear una mayor conciencia de manera que se esperaría reducir al mínimo las futuras tentaciones. El presente artículo introduce una distinción entre la creatividad impulsada por la *RS Sustancial* y la *RS formal*, esta última representada por la certificación de la RS. El artículo, explica por qué la certificación es contraproducente para la RS.

A manera de conclusión se propone un fácil "camino a seguir".

1 ¿Que es la Responsabilidad Social?

Responsabilidad Social (SR) es todo lo referente a comportamiento social responsable, para con todos los sectores de la sociedad. Es más que la guía ISO 26000 en gobernabilidad organizacional, derechos humanos, prácticas laborales, gestión ambiental, prácticas operativas justas, temas de consumidor, y desarrollo e involucramiento comunitario. RS es el comportamiento responsable contribuyendo al desarrollo de la sociedad.

La RS es compleja por que las sociedades son diferentes y mantienen estas diferencias primordiales. Las necesidades de las sociedades varían de manera dinámica a través del tiempo.



La RS se materializa a través de acciones o proyectos concretos (e.g. contribuciones a la sociedad), por proyectos individuales, proyectos específicos, personal de voluntariado etc., mediante el cumplimiento de necesidades locales que son específicos en tiempo y fondo.

La RS se desarrolla cuando los gobiernos tienen asegurado el marco legislativo mínimo necesario para la protección de la vida, propiedad y medio ambiente. La RS no puede cubrir los fracasos del gobierno. No es tarea de la industria o de partes interesadas el sustituir las acciones del gobierno: Nadie puede remplazar el Gobierno, particularmente los organismos de Estandarización y / o Certificación.

Finalmente, el comportamiento socialmente responsable es un bien precioso que debe ser vivido sobre la base de la voluntad personal, no es algo que debe ser formalmente “gerencial” o “administrado”; es demasiado valioso como para que sea devaluado por la creencia de que se puede estar contento si todas las preguntas de un esquema formal han sido verificadas.

2 Las buenas intenciones de la ISO

Una contribución del 16 Febrero 2012 en el fórum de ISO 2600 LinkedIn dice lo siguiente:

“A miles de trabajadores de fábricas chinas se les da la oportunidad de detallar las condiciones castigadoras del trabajo en las líneas de ensamblaje de Apple iPads and iPhones, luego de que la empresa en Los Estados Unidos hizo un reverencia a la crítica y accedió a permitir inspecciones independientes en su cadena de suministro. Frente a un creciente escándalo de las condiciones de trabajo en sus fábricas, Apple ha convocado a los evaluadores de la misma organización que se creó, para acabar con la línea de explotación en la industria del vestido que se creó hace más de una década. The Independent.”

Esto es muy similar al caso de Nike a principios del siglo, donde los trabajadores trabajaban en condiciones de explotación, o el caso de Enron o Worldcom, donde las empresas acabaron con los fondos de pensión de sus empleados. Estos fueron los antecedentes para que el **comité de política del consumidor**, llamado ISO COPOLCO, organizara en el año 2002 la conferencia de Trinidad y Tobago y revisara si la ISO debería de poner en marcha protocolos de estandarización del trabajo en la área de Responsabilidad Social.

Actualmente, la discusión sobre la Responsabilidad Social (RS) está en boga, y las organizaciones conocen mejor que antes, los beneficios de una conducta con RS. En muchos casos se visualiza como parte de la Sostenibilidad. Una serie de estándares, esquemas de reporte y otros tipos de guías se han desarrollado; ISO 26000 es sólo una de estas guías. Un gran logro de la ISO 26000 es su contribución Internacional cada vez mayor en este debate.

Como se mencionó, las sociedades son diferentes, a través de sus hábitos, lengua, cultura, historia etc., y las sociedades están interesadas en mantener estas diferencias. De manera que no se debería intentar de estandarizar las sociedades. Con esto en mente, la ISO ha tomado un enfoque prudente en desarrollar una guía, no certificable que ofrece recomendaciones, consejos, propuestas y orientación en vez de desarrollar un estándar de cumplimiento de requisitos.

La ISO 26000:2010 es un buen logro actualmente. Se ocupa de los principios de rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto por: partes interesadas, estado de la legislación, comportamiento ante normativas internacionales, derechos humanos, se enfoca en materias fundamentales de la organización tales como gobernabilidad, derechos humanos, prácticas laborales, gestión ambiental, prácticas justas de operación, asuntos del consumidor, desarrollo e involucramiento comunitario. Cada materia fundamental se subdivide en un número determinado de temas de los que la organización debe seleccionar acorde se considere pertinente. Esta guía-estándar es aplicable a todos los tipos y tamaños de organizaciones independiente del lugar donde estén. Proporciona recomendaciones en el cómo integrar el comportamiento socialmente responsable en la organización. Bajo este enfoque, se puede leer que debe ser considerada complementaria a otros estándares de RS y que

“...no es un estándar de sistema de gestión, no tiene la intención y no es apropiada para la certificación o de uso reglamentario contractual. Cualquier propuesta de certificación, de la ISO 26000 sería una tergiversación de la intención y el propósito y un mal uso de esta Norma Internacional. Ya que este estándar internacional no tiene requisitos, cualquier intento de certificación, no demostraría la conformidad con la misma.”

Sin embargo a pesar de las buenas intenciones y el claro contexto, este tipo de norma de orientación es a menudo mal interpretada (aún no existen muchos estándares de orientación); y la responsabilidad social es una “área nueva” en el mundo de la normalización. De manera que la ISO 26000 genera un alto potencial del mal interpretación y uso.

La estandarización es un negocio y el negocio incluye las tentaciones. Mediante el análisis de las principales tentaciones, este artículo intenta promover la concientización, con el objetivo de minimizar las tentaciones, tratando así de contribuir en el uso correcto y el éxito a largo plazo de la guía ISO 26000 donde sea que esta sea aplicada.

3 Las tentaciones principales

3.1 Tentaciones de los Organismos Nacionales de Normalización

Los organismos de normalización ofrecen la infraestructura necesaria para el trabajo de los comités donde las personas se reúnen para negociar el contenido de la norma. La mayor parte de los ingresos de los organismos miembros de la ISO (los organismos nacionales de normalización son miembros de la ISO) proviene de la venta de las normas o estándares. Este es un modelo probado y aceptado. Los organismos miembros de la ISO tienen el derecho de publicar las normas ISO bajo ediciones Nacionales.

Cada organismo nacional miembro de la ISO calcula el precio de “sus normas”. Algunos son tentados a poner precios lo más alto posibles. Es interesante ver que el precio de las ediciones nacionales de la ISO 26000 varían significativamente de 30 € en Sud África, 31 € en Costa Rica hasta 169 € en

Finlandia y 171€ en E.E. U.U. Los precios para otros países puede encontrar en: http://www.26k-estimation.com/html/best_prices_for_iso_26000.html#26kBestPrices (2012-05).

3.2 Tentaciones de la ISO

Nota del autor: Hace el principio de julio 2012 la ISO ha cambiado el diseño de su página web, con la consecuencia que los enlaces mencionados en esta sección han apagado a funcionar. Aseguré que la información citada fue destacable de estos enlaces. Ahora la guía ISO 26000 aparece en la página <http://www.iso.org/iso/home/standards/iso26000.htm> (2012-07-13) sin clasificarlo en un grupo como *estándares de gestión* o *estándares de sistemas de gestión*.

3.2.1 Creando un nuevo éxito de ventas

En el mundo el éxito de venta más conocido es ISO 9000 Sistema de gestión de la calidad. El WG RS (grupo de trabajo de responsabilidad social) consideró que la ISO 26000 podría ser un buen ejemplo en donde la ISO y sus organismos miembros podrían demostrar su responsabilidad social, facilitando el documento de cientos páginas en versión electrónica gratis, y en papel a costo de impresión y envió. Considerando en que no se afectaría significativamente el presupuesto, pero que ayudaría a la proliferación y uso de la guía, el grupo de trabajo RS por dos ocasiones realizó la petición al comité ISO. La petición fue negada las dos veces. Podemos concluir que: la tentación de generar ingresos adicionales prevalece a la política de venta existente en el momento.

La oportunidad de demostrar un comportamiento social relevante, fue desperdiciada, sería interesante ver en que otra manera la ISO y los organismos nacionales miembros van a demostrar su responsabilidad social. Satisfacen la definición de "Organización" que explica la guía ISO 26000 y como se mencionó anteriormente aplica a todo tipo y tamaño de organización.

3.2.2 Ampliando el conjunto de normas de gestión

¡Disculpa, por que esta clausula amerita mas detalles! El taller ISO COPOLCO (comité de política del consumidor) ver <http://www.iso.org/iso/conferences.htm?IINodeId=22288&IIVolId=-2000> (2012-05) tuvo lugar en junio 2002, asistieron cerca de 100 representantes de los consumidores y dos de la industria. En el reporte final se puede leer lo siguiente:

"viii. La posición tomada en el reporte es la siguiente... ISO como organización está bien posicionada para tomar el liderazgo en lo que respecta al desarrollo del sistema de gestión voluntario ISO de responsabilidad social (RS MSS)... Desde el punto de vista del consumidor, el grupo de trabajo llega a la conclusión de que la ISO RS MSS es factible y deseable"...

"...Los elementos claves de la ISO RS MSS incluyen el compromiso de mejora continua (como los sistemas de gestión de la ISO 9000 e ISO 14000) compromiso al concepto de involucramiento de partes interesadas, transparencia, rendición de cuentas de iniciativas de RS a las partes interesadas y al público".

Fuente: cop2002summary.pdf del “Resumen Ejecutivo...” a <http://www.iso.org/iso/conferences.htm?lNodeId=22288&lVolId=-2000> (2012-03)

En resumen, la comunidad del consumidor de la ISO quería ver desarrollado un estándar de sistema de gestión clásico. Sin embargo el SAG posteriormente instalado (Grupo asesor especial reporta ISO / TMB junta de gestión técnica) llegó a una conclusión diferente:

“ISO debería proceder solo si:

....

6. ISO reconoce que, debido a la complejidad y rápida evolución del tema, no es factible el armonizar los compromisos de fondo de la responsabilidad social...”

Y más adelante:

“Cual debería ser el alcance del trabajo y los resultados?”

“Un documento de orientación y por lo tanto no es un documento de requisitos contra el cual se puede evaluar la conformidad.”

Fuente: ISO/TMB AG CSR N32, Recomendaciones al ISO/TMB, Abril 2004

En resumen: Las recomendaciones del SAG fueron las de desarrollar un documento de orientación, pero como los documentos ISO son normas, la percepción y creencia de muchos expertos fue que se había desarrollado una guía. En Junio del 2004 se llevó a cabo una conferencia de la ISO en Estocolmo y siguió estas recomendaciones. La secretaría central de la ISO generó la “nueva propuesta de trabajo” que es la descripción del proyecto. Clarifica lo siguiente:

“4 Tipo de Norma

El documento debe ser una norma ISO que provee orientación y no tiene la intención de ser certificable por terceros.”

Fuente: Nuevas propuestas de trabajo – Responsabilidad Social, ISO/TMB documento del 2004-10-07.

Por lo anterior, es claro para la mayoría de los expertos que se ha desarrollado una norma guía. De manera sorprendente podemos encontrar en Enero 2012 este nuevo grupo dentro de las páginas ISO <http://www.iso.org/iso/home.html> (2012-05):

Normas de Gestión y Liderazgo
ISO 26000 – Responsabilidad Social
ISO 31000 – Gestión de Riesgos
Sistemas Básicos de Gestión | Auditoria
ISO 50001 –Gestión de Energía
ISO 9000 –Gestión de la calidad
ISO 14000 - Certificación de la gestión ambiental | Reclamos

De repente a finales del 2011 la guía ISO 26000 fue incluida en este nuevo grupo de *normas de Gestión y Liderazgo*. Sin embargo su contenido no ha cambiado: continúa proporcionando orientación.

Dado que los otros ejemplos en este grupo llevan el término de gestión en sus títulos, y no la ISO 26000, es lógico que esta última sea ahora una “norma de liderazgo”. Siguiendo esta lógica es consistente que luego en la página web de la ISO se haga hincapié de que la ISO 26000 no es certificable en contraste con las normas de sistemas de gestión.

3.3 Tentaciones de los Certificadores

Los organismos certificadores son empresas y necesitan ingresos como cualquier otra empresa. Su negocio es entre otros, vender auditorías y certificaciones.

3.3.1 Primeras Certificaciones de la ISO 26000

Dado que la certificación es un buen negocio, existe la tendencia a ignorar la clara definición del alcance de la norma de orientación que explica que no es certificable.

Algunas Certificadoras fueron tentadas en este punto, y dieron la bienvenida a la norma de orientación, como un nuevo negocio. De manera particular en la re-certificación que es práctica usual en los Sistemas de Gestión, como es la ISO 9001.

Una Certificadora, con sede en Hong Kong, emitió un certificado en base a la versión borrador de la norma, aun cuando en el mismo expresa claramente que no era certificable, y la calidad del documento de trabajo todavía estaba en discusión. Una Certificadora Suiza, emitió certificado ISO 26000 meses antes de que la norma de orientación fuera publicada.

Tantas concepciones erróneas de la norma de orientación alarmaron a la ISO de manera que: a fines del 2010 sale un comunicado de prensa que dice “Es más claro que el cristal... La norma de orientación en Responsabilidad Social ISO 26000 no es certificable.” Vea <http://www.iso.org/iso/pressrelease.htm?refid=Ref1378> (2012-05).

3.3.2 Creando Imitaciones de la Guía ISO 26000

Sin embargo la tentación de crear un mercado de certificación ISO 26000 es todavía grande. Algunos organismos miembros de la ISO, emitieron sus propias normas de responsabilidad social, por supuesto certificables.

Ejemplos prominentes son la norma RS 10 de España, la ONR 192500 de Austria, y la DS 49001 de Dinamarca. La publicación más reciente es la del estándar “IQNet SR 10”. IQNet es una organización del área de certificación de la gestión de la calidad y vela por el reconocimiento mutuo de certificados emitidos de los organismos miembros. Es más que interesante conocer el cómo se desarrolló este estándar, porque la inclusión de las partes interesadas en un proceso de consenso no se llevó a cabo. *Primero*, debemos comprender que al menos 16 de los 36 miembros IQNet son también miembros de la ISO. *Segundo*, uno de estos 16 miembros desarrollo a nivel nacional un estándar certificable de responsabilidad social, fuera del proceso nacional de consenso, y ofreció este documento como un borrador al IQNet. *Tercero*, IQNet traspasó este documento nacional a su estándar “SR 10” y afirma que es basado en la norma ISO 26000.

Bien podría llamarse a todos estos estándares, imitaciones de la guía ISO 26000, porque de una u otra manera copian el contenido de la ISO 26000, con la intención de cambiar las guías voluntarias por requisitos certificables.

3.3.3 Inclusión de la ISO 26000 en otros paquetes certificables

Otra tentación es la de mezclar la guía ISO 26000 dentro de otros paquetes certificables y venderla como un adicional a bajo costo, en el ya existente estándar de sistemas de gestión, normas de auditoría y certificaciones.

A primera vista parecería atractivo, sin embargo esto es el mismo abuso como el de pretender certificar directamente la ISO 26000.

3.3.4 Evaluación

Si bien se reconoce que la ISO 26000 no tiene requerimientos y por lo tanto no es certificable, muchos organismos certificadores creen que es importante el ofrecer en ese caso una asesoría de *evaluación*. De manera particular las pequeñas y medianas empresas podrían no reconocer la diferencia entre una evaluación y una certificación. Por consiguiente, NORMAPME (Organización europea encargada de emitir normas y estándares para pequeñas y medianas empresas) publicó en Julio 2011 “ la guía de usuario de la ISO 26000 para Pymes Europeas”, que enfoca la evaluación del a siguiente manera:

“Una evaluación tendría que puntuar la ISO 26000 en sus diferente temas (e.g. hasta qué grado de orientación se hace el seguimiento de un tema en particular), y debería transformar la guía a requisitos medibles. De manera particular las PYMES deberían tenerlo presente, ya que los organismos de certificación podrían ofrecer evaluaciones...”

Fuente: ver <http://www.normapme.eu/en/page/45/corporate-social-responsibility> (2012-05) y luego la NORMAPME ISO 26000 guía del usuario en diferentes idiomas.

¡Por supuesto que la evaluación es un servicio que tiene que ser pagado!

3.3.5 Una cuestión de ética

Aquí, se ve una pregunta importante: ¿Es esto un comportamiento ético y responsable, y por lo tanto un comportamiento socialmente responsable? La ISO 26000 intencionalmente es una guía no certificable, sin requisitos, que ofrece recomendaciones, consejos, propuestas y orientación. Los usuarios deben seleccionar los temas a trabajar, los ellos consideren importante para su organización y cómo será su contribución en la sociedad. Es acaso un comportamiento ético el cambiar esta libertad establecida a un estándar certificable en donde los temas de la ISO 26000 se transforman en requisitos? Parece obvio de que la respuesta no necesita mayor explicación. El negocio de las certificaciones parece prevalecer; los romanos en la antigüedad decían: “pecunia non olet” (el dinero no apesta).

Esto nos lleva a otra pregunta: y que pasa con la calificación de las Certificadoras en referencia a su propia responsabilidad social? No sería este el momento apropiado de pedirle a los Certificadores evidencia de que califican, demostrando su responsabilidad social? *I.e.*, aplicando la ISO 26000 en sus propias organizaciones, incluida la publicación adecuada de uso que recomienda la ISO.

3.4 Tentaciones de las ONG

Las organizaciones no gubernamentales podrían también estar tentadas. Por ejemplo la ONG de los Derechos Humanos, así como las ONG de medio ambiente, podría tentarse a vender sus propias “evaluaciones” a empresas y a otro tipo de organismos. En ausencia de un esquema formal de certificación para la ISO 26000, e.g. Amnistía Internacional podría pensar en ofrecer sus servicios, que prueben que su organización no está explotando a los trabajadores. Este potencial negocio para las ONG podría alcanzar un volumen considerable; sin embargo como cualquier otro servicio estaría orientado a las ganancias y tergiversaría el espíritu e intención de la ISO 26000 que, como se mencionó antes, es de fácil y libre uso responsable, sin que tenga que ocuparse de ello partes externas a la organización.

Como cualquier certificadora formal, la evaluación de la ONG no estaría exonerada de cualquier caso de litigio legal.

3.5 Tentaciones de la Industria

La industria es el grupo de usuario más grande de la ISO 26000. Revisando la historia, se creyó que la certificación al sistema de gestión de la calidad ISO 9000 generaría una diferencia competitiva. Las empresas certificadas con ISO 9000 se pensaban que podrían obtener una mejor posición. Ahora que todos tienen el certificado eso no va más. Es que la industria seguirá los mismos pasos con la certificación de RS? De la ISO 26000 o de cualquiera otra de sus imitaciones? Vale la pena destacar algunos puntos clave.

3.5.1 Evitando el diálogo con las Partes Interesadas

Actualmente la prensa hace énfasis en que las empresas deben estar cocientes de “su licencia social para operar” y que la certificación en RS pudiera minimizar los riesgos sociales. Hay mucho de verdad en ello, y la industria debe sentirse alentada a intensificar el dialogo con las partes interesadas de la sociedad. “El dialogo con las partes interesadas” es un elemento clave e incluye acciones relacionadas a la RS internas y externas, discusiones de las sociedades, necesidades y problemas actuales, acciones posibles etc. La **RS sustancial**, aborda temas práctico y reales mientras que la certificación sólo puede ser considerada como **RS formal**, como ha sido mencionado: una instantánea en un particular punto del tiempo. La gran tentación de la industria es el ignorar la diferencia entre RS Sustancial y RS formal y quedarse solamente con la RS formal.

En la actualidad hay un debate en curso sobre otro estándar o norma guía ISO en la gestión de quejas de clientes, ISO 10002, la que hasta ahora no es certificable. Lo pro y contra de la certificación se discuten en el documento “CWO CCV 12-16b antecedentes ISO 10002.pdf”. Cómo una de las desventajas en el cambiar la ISO 10002 a una norma de sistema de gestión certificable es el siguiente:

“Cambio de enfoque: Si la alta dirección toma la visión de que certificarse por los requerimientos ISO es todo lo que necesita, entonces el enfoque debería cambiar de tratar de resolver los problemas del consumidor a un paradigma basado en el seguimiento de procedimientos en el estándar. La certificación se convierte en un fin ella misma en vez de un punto de referencia de desempeño; lo que no necesariamente guiará a un mejor servicio.”

Aplicando esta lógica al diálogo de partes interesadas, se puede concluir que en la certificación esta la tentación de dar menos importancia a un dialogo activo entre partes interesadas; un punto esencial de la RS Sustancial.

3.5.2 Brindando demasiada confianza

La industria podría tener la tentación de confiar demasiado en los certificados. Cuantas falsificaciones no hemos visto? Por supuesto no hay estadísticas confiables. Sin embargo es conocido de que no hay problema en emitir papeles falsos. Algunos organismos de certificación tienen mucha experiencia al respecto, como por ejemplo en los países asiáticos. Como un ejemplo extremo: Se reportó que niños de la India desaparecieron instantáneamente de una cantera, tan pronto llego el inspector.

¿Luego, podemos creer en los organismos de certificación? No, se debe enfatizar que los certificados no exoneran de una demanda legal. Ver más detalles adelante.

3.5.3 “Delegar” la propia responsabilidad

Las empresas podrían estar tentadas a delegar su responsabilidad, e.g. al solicitar un certificado de RS o un certificado particular ISO 26000 a un socio de negocio en su cadena de suministro. Dichos certificados no exoneran, tendrán más bien el efecto de atraer a la gestión a una falsa sensación de seguridad ya que su propia responsabilidad se mantiene inalterable.

3.5.4 Reduciendo la creatividad

Es un tema muy problemático con un alto nivel de apalancamiento, los gerentes tienden a creer que han hecho todo con respecto a la contribución del desarrollo social. La prensa los muestra como caídos en gracia: Con el certificado en mano. La mayor tentación del certificado es el de reducir el pensamiento creativo. Lo peor que he escuchado a este respecto es: “ No, no, seguro, nosotros estamos orgullosos de este certificado porque de esta manera nos liberamos de todas las discusiones externas!”

Si a lo largo del camino la Industria toma la vía de la *RS sustancial*, el desarrollo de las sociedades sería enriquecido de manera significativa, no es el mismo caso, si la RS se reduciría a observaciones puntuales, i.e. *Certificaciones y RS Formal*.

3.6 Tentaciones de las organizaciones de Consumidores

Como se mencionó, le proyecto de ISO 26000 fue una iniciativa de los consumidores. Las organizaciones de los consumidores son reconocidas por su vigilancia y hacen muchas cosas buenas a favor de los ciudadanos.

Cual fue la posición de los Consumidores? El grupo de trabajo de ISO 26000 fue precedido por “grupo de consulta especial” en donde las partes interesadas de la industria, trabajo, gobiernos, ONG, consumidores y servicios/investigación, se cuestionaron la pregunta de que si la ISO debería o no de desarrollar una norma o estándar de responsabilidad social. Mientras que los ONG y los consumidores postularon claramente por un estándar de sistema de gestión como la ISO 9001, la industria, los trabajadores, y el gobierno claramente expresaron que ellos preferirían un documento

guía y que no están de acuerdo con que sea un estándar certificable. Las negociaciones al respecto terminaron en que por consenso (no por unanimidad) fue posible en el desarrollo de una norma de orientación o una guía.

Sigue siendo para las organizaciones de consumidores la orientación de etiquetar todos los productos posibles. La aplicación de este pensamiento en el tema de responsabilidad social sigue siendo una tentación grande. Sin embargo, ser víctima de esta manera de pensar causaría un gran inconveniente para la promoción de la ISO 26000, ya que los certificados y etiquetas necesitan basarse en cumplimientos medibles de los requisitos, lo que la ISO 26000 no ofrece.

3.7 Tentaciones de los Consultores y Entrenadores

Parece ser útil hacer una diferencia entre las ofertas de clases del contenido de la ISO 26000 y la elaboración de ejemplo prácticos:

- Las lecciones sobre el contenido de la ISO 26000 parecen ser superficial, ya que el documento tal como fue requerido por el NWIP (nueva propuesta de elementos, especificaciones del proyecto) debería ser fácil de leer y de interpretar.
- El aprender de ejemplos prácticos puede ser muy útil; sin embargo lo mejor es visitar esa buena práctica directamente en vez de usar una información de segunda mano de los consultores o entrenadores.

Cualquier elección de oferta de servicios debe ser pagada, y la tentación es por supuesto el diseñar estos servicios o complicarlos al máximo a manera de poder obtener mejores ganancias. Buscando en la Internet, los cursos duran dos días, y aparece que cursos rápidos tienen un valor de €600, y que el participante debe pagarse el viaje y estadía, incluido las horas de trabajo. Un total de €1000 por participante es realidad.

Por otro lado, la realidad es que la ISO 26000 puede fácilmente interpretarse sin el soporte externo.

3.8 Tentaciones de los Gobiernos

La principal responsabilidad de los Gobiernos es la protección a la vida, la propiedad y al medio ambiente. Esta es la esencia de la responsabilidad social de los gobiernos. Los buenos gobiernos emiten leyes y regulaciones apropiadas a través de procesos legislativos democráticos, e instalan mecanismos eficientes de implementación. No usan los estándares o normas como leyes ya que las normas se desarrollan de acuerdo al progreso de la tecnología y los tiempos de ejecución son diferentes a los de la legislación.

Sin embargo, en los últimos años de los 90 se conoce que un país del Sur Este Asiático declaró el estándar OHSAS 18001 de Seguridad y Salud Ocupacional como ley nacional. Este estándar fue desarrollado en Reino Unido, independiente del Instituto Británico de Estándares. De manera que, existe una tentación real de los gobiernos en convertir ISO 26000 o algunas de sus imitaciones en legislación nacional o el de referir estos estándares como requisito de compras. El alcance de la ISO 26000 excluye esta opción, pero sus imitaciones podrían no excluirla.

Esta tentación es más fuerte, cuando menos desarrollado es el sistema legislativo nacional de un país.

3.9 Agendas Ocultas

Es posible observar una serie de eventos en los que no está claro quién está detrás de ellos. Obviamente algunos grupos de interés parecen compartir un objetivo único: el cambiar la percepción de la ISO 26000 de una guía a una norma de especificaciones o requerimientos.

Como se mencionó anteriormente, la ISO ha tratado de cambiar el uso de su lenguaje para evitar el término “estándar de orientación” o “guía”; la guía ISO 26000 actualmente está en el grupo de normas de gestión.

Otro acontecimiento es que la organización sucesora a WG RS, la PPO SAG (Grupo asesor de la organización de partes interesadas, post publicación); ha establecido criterios para los “buenos ejemplos” del uso de la ISO 26000 así como el uso de “buenas herramientas”. El establecer los criterios para “lo bueno” hace poner en riesgo de que se especifique requisitos en el uso de la ISO 26000. Tal restricción de “libertad en el uso” cambia por completo el carácter de orientación de la guía, lo que es injustificado.

Además, hay un uso impreciso del idioma inglés en el contexto de la ISO 26000, lo que podría llevar a la guía, en cercana vecindad a un sistema de gestión certificable:

- ISO 26000 no es una “directriz” (guideline) que uno debe seguir, es un documento de “orientación” (guidance), en donde debemos seleccionar los temas relevantes.
- “Implementación de la guía” (implementation of guidance): no podemos *implementar* una guía, podemos seguirla.
- “Gestionar la Responsabilidad Social” (manage social responsibility): se puede cumplir la responsabilidad pero no se puede gestionar la responsabilidad.
- "aplicación de la guía" (application of guidance): no se puede aplicar la guía, se puede usarla.

Es lógico que el uso impreciso del idioma inglés favorezca a los interesados en hacer negocio de la ISO 26000.

4 Exoneración de responsabilidad de los organismos de certificación

“La ISO 26000 no es certificable, lo que me parece una buena decisión del comité de la ISO. La certificación es una fotografía del estado actual, mañana las cosas pudieran ir por mal camino. La orientación demuestra una guía consistente de mejora de la RS, sin incentivo para mentir, falsificar o hacer cambios cosméticos para lograr la certificación”.

Fuente: <http://www.ineval.com/index.php/blog/viewpost/72> (2012-05)

A pesar de esto, la certificación por terceros es ampliamente percibida de diferente manera por los gerentes y público: Es vista como proveedora de seguridad, incrementación de la confianza, proveedor de transparencia, “potenciador de credibilidad” (palabras típicamente usadas en la área de certificaciones de sistemas de gestión) etc.

Es un error creer esto, ya que la no responsabilidad de los certificadores es fácil de observar: generalmente los certificadores excluyen sus responsabilidades en las condiciones del contrato. Uno de los ejemplos más prominentes es el de SGS Suiza que lo puede encontrar en: <http://www.sgs.com/en/Terms-and-Conditions/General-Conditions-of-Services-English.aspx> (2012-05) particularmente en la cláusula 6 (a) "Responsabilidad limitada".

Tales términos y condiciones ponen todo el peso de la responsabilidad en los hombros del cliente, el mismo que debe protegerse por algún tipo de seguro contra errores causados por los certificadores.

5 La contra-productividad de la Certificación

Lo dicho, el comportamiento social responsable es un bien precioso, debe vivirse basado en la convicción personal; no es algo que deba ser formalmente "gestionado" o "administrado", no es algo que deba ser devaluado a una lista de verificación. El punto está en identificar la diferencia real entre la *RS sustancial* y la *RS formal*:



Ilustración 2 RS Sustancial vs. RS Formal

Las auditorías y sus resultados, los certificados, forman la RS formal, como en una foto instantánea: estática, y refiere el momento especial de la auditoría. La RS formal no es complementaria con la RS dinámica. Sicológicamente hablando, los certificados crean un error de juicio en el que ya todo está hecho. Los certificados de RS dan esta impresión y proveen a la gerencia un falso sentido de seguridad. Crean la tentación de escapar del esencial dialogo con las partes interesadas en donde las deliberaciones, detalles prácticos, y prioridades deben discutirse con las partes interesadas de la organización.

¿Y que hay con los colores? El medio ambiente es publicidad combinada con el color verde. "Verde lavado" en terminología moderna expresa la impresión de que el papel de la organización en la gestión ambiental está bien cuando la realidad es diferente. Si la responsabilidad social sería una

publicidad combinada con el color naranja, "Naranja lavado" será el término para expresar que el parte formal de la RS está bien, entendiéndose por el tener un certificado, cuando la realidad es otra.

Con esto en mente, la *RS sustancial* va mucho más allá que la *RS formal* o certificación. Es flexible y su contribución se centra sobre la base de una observación precisa de las necesidades actuales de la sociedad, y da prioridad a las demandas más urgentes. La RS sustancial traspasa las necesidades actuales en contribuciones a la sociedad a través del tiempo, organización interna propia, y organización externa. La RS sustancial es guiada por la creatividad y su variedad de contribuciones no tiene fin. Ejemplos pueden incluir:

- El carpintero en los Alpes de Suabia, que bajo su costo ofrece la posición de aprendiz a un muchacho cuyo padre acaba de morir y su familia no puede cubrir con los gastos de educación,
- La empresa multinacional de electricidad que instala, bajo su costo, equipo de energía solar para proveer de electricidad a un poblado de difícil acceso en Colombia, o
- La microempresa como Conceptos Efectivos SRL de CV, establecida en Mérida, México que provee servicios de agua purificada para negocios, escuelas y otras organizaciones y demuestra su compromiso social en la siguiente página web:

<http://www.conceptosefectivos.com/responsabilidadsocial.html> (2012-05).

La RS sustancial se lleva a cabo por que las personas sienten que son parte de la sociedad y están convencidas de hacer las cosas bien. La RS sustancial es visible localmente y no necesita entrenamiento especial o cumplir requerimientos de estándares o esquemas de reporte. La RS sustancial promueve el desarrollo de sociedades.

Y que hace la certificación? La certificación tiende a bloquear de manera riesgosa el pensamiento creativo y los procesos.

6 El camino a seguir

En primer lugar, el comportamiento social responsable de una organización está determinado por la actitud de la gerencia, en especial de la alta dirección, las políticas, convicciones, voluntad, compromiso y la demostración de ser auto-responsable.

Segundo, la motivación de los empelados es importante, particularmente su disposición en participar en proyectos sociales.

Tercero, es esencial el analizar la situación de la sociedad, identificar las necesidades de la sociedad y las prioridades actuales (no hay estándar o esquema de reporte que mencionó que el perder la pasta de dientes sería un serio problema in Malawi...), y luego especificar las posibles acciones y proyectos junto con las partes afectadas de la sociedad. Ese dialogo esencial debe incluir los beneficiarios y todas las otras partes interesadas. Los Organismos de Certificación no son parte interesada en este aspecto.

Finalmente, es importante demostrar el compromiso social de la forma en que se estime apropiada, expresándose de esta manera la organización con su propio ejemplo y animando a otros a seguirla.

¡Empresarios, gerentes *socialmente responsables*, particularmente de pequeñas y medianas empresas, deben estar orgullosos de lo que han realizado! Usted conoce que hacer, no necesita la asesoría externa; usted no necesita esconderse atrás de un certificado. Use la ISO 26000 como una buena orientación y recomendación, practique la auto-responsabilidad social, comprométase y hágalo sobre la base del diálogo con sus partes interesadas. Demuestre su auto-responsabilidad, mientras más pequeña es su organización, más proyectos de cooperación puede usted ejecutar, comunicar sus análisis y compromiso al público, a su cámara de comercio, a su asociación de negocio, o por internet; confiando que hoy en día la internet y otros medios de comunicación proveen más transparencia que nunca y mucho más que lo que un certificado pudiera ofrecer. Y:

No se deje tentar por los esquemas formales!