

**Avances en la discusión sobre la ISO 26000 en
América Latina: antecedentes para apoyar el
proceso ISO en la Región**

Victoria Alonso



Este documento fue preparado por Victoria Alonso, consultora de la División de Desarrollo Sostenible y Asentamientos Humanos de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), en el marco de las actividades del proyecto GER/05/001 "Modernización del Estado, desarrollo productivo y el uso sustentable de los recursos naturales", ejecutado por CEPAL en conjunto con la Deutsche Gesellschaft für Technische Zusammenarbeit (GTZ).

El presente documento de trabajo, se reproduce para uso exclusivo de los participantes en el *Distance Dialogue Series "Measuring corporate environmental responsibility"*, 11, 18 y 25 de mayo 2006.

Las opiniones expresadas en este documento, que no ha sido sometido a revisión editorial, son de exclusiva responsabilidad de la autora y pueden no coincidir con las de la Organización.

Publicación de las Naciones Unidas

LC/W.87

Copyright © Naciones Unidas, abril de 2006. Todos los derechos reservados
Impreso en Naciones Unidas, Santiago de Chile

La autorización para reproducir total o parcialmente esta obra debe solicitarse al Secretario de la Junta de Publicaciones, Sede de las Naciones Unidas, Nueva York, N. Y. 10017, Estados Unidos. Los Estados miembros y sus instituciones gubernamentales pueden reproducir esta obra sin autorización previa. Sólo se les solicita que mencionen la fuente e informen a las Naciones Unidas de tal reproducción.

Índice

Resumen	5
I. Introducción	7
II. Aspectos metodológicos	9
III. La estructura el proceso de elaboración de la Norma ISO 26000	11
IV. El proceso ISO después de Bangkok	13
V. La participación de países latinoamericanos	16
1. El caso de Brasil.....	16
1.1 Estado de la RS en Brasil.....	16
1.2 Participación en el proceso ISO.....	17
1.3 Posición nacional en el proceso ISO	17
1.4 Posición de los distintos grupos de interés	17
1.5 Desafíos para una participación más activa	18
2. El caso de Chile	19
2.1 Estado de la RS en Chile	19
2.2 Participación en el proceso ISO.....	20
2.3 Posición nacional en el proceso ISO.....	20
2.4 Posición de los distintos grupos de interés	21
2.5 Desafíos para una participación más activa	22
3. El caso de Colombia	23
3.1 Estado de la RS en Colombia.....	23
3.2 Participación en el proceso ISO.....	23
3.3 Posición nacional en el proceso ISO	23
3.4 Posición de los distintos grupos de interés	24
3.5 Desafíos para una participación más activa	24
4. El caso de Costa Rica.....	25
4.1 Estado de la RS en Costa Rica	25
4.2 Participación en el proceso ISO.....	25
4.3 Posición nacional en el proceso ISO y de los distintos grupos de interés.....	26
4.4 Desafíos para una participación más activa	26
5. El caso de México	26
5.1 Estado de la RS en México	26
5.2 Participación en el proceso ISO.....	27
5.3 Posición nacional en el proceso ISO	27
5.4 Posición de los distintos grupos de interés	27

5.5 Desafíos para una participación más activa	28
VI. La participación de los organismos internacionales	29
6.1 El caso de GRI.....	30
6.2 El caso de CEPAL.....	30
VII. Evaluación de la situación latinoamericana a partir de los casos de estudio.....	33
7.1 Estado de la RS en América Latina	33
7.2 Posiciones en América Latina	34
7.3 La importancia de los comités espejo.....	36
VIII. Oportunidades y desafíos para la Región	39
IX. Conclusiones finales	41
Bibliografía.....	43
Anexos	45

Índice de Tablas

Tabla 1 Estado de la participación de los distintos grupos de <i>stakeholders</i> en Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica y México.....	34
---	----

Resumen

El presente estudio tiene por propósito dar un panorama de lo que acontece, en América Latina, durante el proceso de discusión de la nueva norma ISO 26000 sobre Responsabilidad Social que se lleva a cabo en el marco de los organismos normativos a nivel mundial.

Elementos conceptuales y operativos del proceso de construcción de la ISO 26000 son resumidos en el estudio, al tiempo que se analizan algunos de los temas de mayor controversia. El rol de los organismos internacionales es también descrito, con excepción del Pacto Global de las Naciones Unidas, que es un tema tratado en una importante cantidad de documentos disponibles.

Por tratarse de un levantamiento de información que está sufriendo grandes cambios, tiene un carácter de visión a marzo del 2006 de los principales avances en cinco países seleccionados: Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica y México. Se plantean en este campo los desafíos pendientes.

I. Introducción

ISO - el organismo de normalización más importante y reconocido a nivel internacional - hace ya tres años que comenzó a analizar la posibilidad de tomar algún camino de acción en materia de Responsabilidad Social (RS). La RS¹ es, cada vez más, un aspecto relevante en las relaciones comerciales y en las relaciones político-económicas entre países. Por un lado, su importancia en las relaciones comerciales puede observarse en los diversos códigos de conducta y normas existentes y que hoy constituyen un requisito en el área del comercio internacional, tales como el Global Compact de Naciones Unidas, el *Global Reporting Initiative*² (GRI) e iniciativas sectoriales tales como el *Forestry Stewardship Council* (FSC) en el sector forestal. Por otro lado, las cláusulas laborales y ambientales incluidas en los textos de acuerdos de integración económica entregan evidencia de la relevancia de la RS en las relaciones entre países.³

Aunque la RS no tiene aún una única definición internacionalmente aceptada, existen elementos comúnmente aceptados. Estos se refieren a que la RS debiera ser incorporada en las prácticas cotidianas de cada organización y que ella considera los tres pilares del desarrollo sustentable, esto es, los aspectos sociales, económicos y ambientales. Se acepta comúnmente que a estos tres pilares de la sustentabilidad, toda organización debiera también incorporar los aspectos laborales de su quehacer. Así, hay consenso de que la RS no se debe sólo aplicar en empresas, sino que en todo tipo de organizaciones y que su éxito depende también de la interacción con el Estado y la sociedad civil. Existe también la visión compartida de que la RS debe ser voluntaria y complementaria a otras medidas. Este último punto se refiere a que al RS debe ir más allá de la legislación vigente.

La ISO tomó entonces la decisión de iniciar el camino de la normalización de la RS. Para ello creó un Grupo Asesor Estratégico (SAG, por su sigla en inglés) compuesto por representantes de diversos países y sectores.⁴ En julio de 2004, el SAG presentó los resultados de

¹ El concepto de Responsabilidad Social se ha utiliza diversas maneras. Por ejemplo en Chile, el término Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es el que se aplica generalmente. En este documento se usa la expresión “responsabilidad social” para evitar que el concepto se limite sólo al sector empresarial.

² Ver sección 6.1 más adelante.

³ Tratado de Libre Comercio entre Chile y Estados Unidos: Capítulo 18 en Trabajo y Capítulo 19 en Medio Ambiente.

⁴ Mayor información en: <http://www.iso.org/iso/en/info/Conferences/SRConference/home.htm>

sus análisis y deliberaciones en una conferencia internacional organizada por ISO en Estocolmo, Suecia. En la conferencia participaron más de trescientos representantes de diversos países y sectores (privado, público y sociedad civil). Fruto de los resultados del trabajo del SAG y de las opiniones recogidas en la conferencia, ISO decidió en esa oportunidad seguir adelante con la elaboración de un documento guía (*guidance document*) para orientar a los interesados en la implementación de prácticas de RS. Si bien se trata de un documento no certificable,⁵ este es un primer paso hacia la normalización internacional en la materia.⁶ Es decir, se tratará de un documento para guiar la implementación de prácticas específicas de responsabilidad social y el cumplimiento por parte de una empresa u organización de las recomendaciones del documento guía, y no será verificado ni dará derecho a un certificado de cumplimiento.

La mayor parte de la Región Latinoamericana, en su enfoque abierto a los mercados internacionales, no se ha restado de este tipo de debates internacionales. Aún así, y como suele ocurrir en el nivel internacional –y es el caso del accionar de ISO–, son los países industrializados los que por lo general lideran las discusiones y los que, por lo tanto, terminan liderando el debate.

Por otra parte, en la Región existen capacidades y liderazgos notables en los foros internacionales en temas relacionados con la normalización, el medio ambiente y la RS. En este sentido, existe una oportunidad que no se debe dejar pasar para transmitir posiciones e intereses e influir así en los resultados finales. Hay opiniones encontradas sobre el tema y es importante identificar a los actores del proceso y sus respectivas posiciones.

Hasta el momento, y a pesar de que la RS entre empresas es un fenómeno extremadamente dinámico en varios países de América Latina, el debate no ha aportado muchos resultados en términos de la implementación concreta de normas internacionales. Salvo algunas excepciones, la discusión pública, expresada en publicaciones y conferencias, se ha enfocado más bien en iniciativas locales e iniciativas relacionadas mayoritariamente con la filantropía. De alguna manera, ello puede explicar por qué los debates internacionales, tales como el proceso de la ISO, son poco conocidos y seguidos por los actores públicos y privados de la Región.

Por otro lado, en el ámbito internacional existe coincidencia de opinión en cuanto a que el ejercicio de elaboración de esta norma constituye el único foro internacional donde se estén discutiendo temas relacionados con la RS. Además, se ha valorado la posibilidad de ampliar la participación en esta discusión a través de la inclusión de distintos grupos de interés que se representan a sí mismos, con derecho a voz y voto.

En cuanto al debate que se ha empezado a generar en las dos reuniones internacionales que se han sucedido para la elaboración de la norma (Salvador de Bahía en marzo del 2005 y Bangkok en septiembre del 2005), queda la sensación de que se han evitado los conflictos y se han postergado los temas en los que hay diferencias de opinión.

En síntesis, existen aún desafíos y barreras que se deben superar para asegurar que la norma resultante de este proceso sea aplicable y validada por los distintos grupos de interés. Se ha detectado la necesidad de generar mayores antecedentes para que los actores involucrados en el proceso puedan mejorar su participación y nivel de influencia. Por ejemplo, existe la clara oportunidad de aprovechar la coordinación regional de manera de informar y colaborar entre países y, a la vez, coordinar posiciones comunes cuando esto sea posible.⁷

⁵ Es decir se tratará de un documento para guiar la implementación de prácticas específicas de responsabilidad social y el cumplimiento por parte de una empresa u organización de las recomendaciones del documento guía, y no será verificado ni dará derecho a un certificado de cumplimiento.

⁶ Muchas normas internacionales han visto su origen en la elaboración de un documento guía.

⁷ Actualmente se discute incluso la posibilidad de realizar la próxima reunión del segundo semestre del 2006 de la ISO 26000 en Chile.

II. Aspectos metodológicos

El presente estudio ha sido solicitado por CEPAL a RIDES para evaluar los avances en la discusión de la norma ISO 26000 en al menos cinco países de Latinoamérica, de manera de contribuir a un adecuado proceso de elaboración de ésta a nivel regional. Así, a través de recopilación de información y entrevistas a expertos en cada uno de los países seleccionados, el presente estudio entrega antecedentes para informar a los actores relevantes de la evolución, estado de avance y perspectivas del proceso de elaboración de la norma ISO 26000 en Latinoamérica. De la misma manera, el estudio espera contribuir a reforzar el acercamiento de los países de la Región al proceso de elaboración de la norma ISO 26000 y así anticipar desafíos y oportunidades para reforzar la participación de los países de la Región en el proceso de elaboración de la futura norma.

Esta consultoría se ha abordado como un estudio exploratorio ya que el tema o problema de investigación ha sido poco estudiado y de momento no presenta literatura suficiente. De esta manera, la información que se presenta determina, en general, tendencias, identifica relaciones potenciales entre variables y establece la oportunidad de investigaciones posteriores más profundas. Tal como se explica más adelante, este proceso liderado por ISO está en sus etapas iniciales por lo tanto la recolección de información se ha realizado principalmente a través de entrevistas tanto personales como telefónicas con expertos seleccionados en cada uno de los casos de estudio. En el Anexo 1 se encuentra un listado de las personas que han sido contactadas para este estudio así como la pauta utilizada como guía para las entrevistas.

La estructura de este informe aborda, en primer lugar, una caracterización del proceso de elaboración de la norma ISO 26000, agregando una sección especial para describir el estado de la discusión después de la última sesión plenaria de octubre del 2005 realizada en Bangkok, Tailandia. Luego, el estudio analiza la participación de cinco países en Latinoamérica: Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica y México. Para cada uno de estos casos de estudio se revisa el estado de la RS en el país, la participación en el proceso ISO, la posición nacional y de los grupos de interés y los principales desafíos que enfrenta el país frente al proceso de normalización internacional de la RS. Luego, el estudio se refiere a la participación de los organismos internacionales en este debate, siguiendo con una evaluación general de la situación latinoamericana. Finalmente, el informe se refiere a las oportunidades y desafíos que el proceso ISO 26000 plantea para la Región y presenta sus conclusiones finales.

III. La estructura del proceso de elaboración de la norma ISO

En la actualidad, el proceso de elaboración de la norma ISO 26000 ya tiene un buen camino recorrido. Lo que hace tres años parecía un fenómeno que no justificaba el involucramiento de una institución de prestigio en la normalización como es ISO, es hoy el escenario para el único foro internacional dedicado al debate sobre la RS.

Tal como se enuncia anteriormente, en el año 2003, ISO creó para el estudio del tema, un Grupo Asesor Estratégico (SAG) para que estudiara el avance del tema de RS en el mundo: iniciativas existentes, expectativas de los diferentes actores (uniones sindicales, organizaciones sin fines de lucro, industria, organismos de normalización, entre otros), con el objetivo de guiar a la organización en la toma de decisiones alrededor de la normalización en el tema de RS.

El Grupo Asesor Estratégico recomendó realizar una conferencia a nivel mundial para discutir el tema y tomar una decisión sobre si la ISO debería trabajar en el tema o no. La conferencia se llevó a cabo en Estocolmo (Suecia) los días 21 y 22 de Junio de 2004.

Durante esta conferencia se presenció un hecho inesperado para los asistentes ya que los países en desarrollo presentaron una posición común de 24 países con la propuesta de que la ISO debe trabajar en actividades relacionadas con RS, pues es reconocido como el organismo de normalización internacional. Asimismo, los países en desarrollo recalcaron que ello sólo puede desarrollarse con comités espejo locales.⁸ A su vez, el trabajo debe estar alineado con otras normas existentes. La posición de este bloque reforzó además la idea de que la ISO debe trabajar en una guía, sin cerrar la posibilidad de que se transforme en una norma certificable cuando se estime conveniente.

Así, la primera reunión plenaria del Grupo de Trabajo para la elaboración de la norma ISO 26000 (*Working Group on Social Responsibility*, WGSR, de acuerdo a nomenclatura ISO) se realizó en Salvador de Bahía, Brasil, entre el 7 y el 11 de marzo del 2005. En este primer

⁸ Un comité espejo local es una instancia que surge del establecimiento de un grupo de trabajo nacional en el que se replica la estructura propuesta por ISO en su grupo de trabajo internacional, de manera de que cada país puede seguir y participar efectivamente del proceso de elaboración de la norma. La coordinación de estos comités espejo está en manos de los organismos normalizadores locales.

encuentro quedó en evidencia que el proceso de elaboración de esta norma es nuevo para ISO y que no se ha dimensionado claramente lo que significa ampliar la participación en los grupos de trabajo, tradicionalmente ocupados por normalistas representantes de los países. En este proceso se definió que, de manera de asegurar la legitimidad de la futura guía, se debería tener en cuenta a los distintos actores claves en la RS. Así, se definieron 6 categorías por grupos de interés (en adelante *stakeholders*)⁹ que debieran asegurar que los conceptos, el contexto y alcance de la norma representen a un amplio espectro de actores claves en la aplicación de la RS. Cabe señalar también que la guía en elaboración espera poder ser aplicada en cualquier organización, no sólo empresas, que es como generalmente se entiende el concepto. De esta manera, los grupos de stakeholders son: trabajadores, consumidores, industria, gobierno, ONG y otros.

En Brasil, 40 Países votaron la nueva propuesta de trabajo (*New Work Item Proposal*, NWIP, de acuerdo a ISO). Fue aprobada por la mayoría de los países votantes, y se logró el compromiso de trabajo de al menos cinco países. Adicionalmente se nominaron 131 expertos de 31 países participantes. Finalmente participaron más de 260 expertos de 43 países y se contó con la presencia de al menos 24 asociaciones vinculadas al proceso.¹⁰

En septiembre del 2005 se realizó la segunda reunión plenaria del grupo de trabajo en Bangkok, Tailandia. A pesar de la sensación de que la primera reunión plenaria había sido desorganizada y sus resultados insuficientes, a esta reunión asistieron más países, expertos e instituciones de *liaison* que en Brasil. Aunque el ambiente comenzó siendo bastante pesimista en cuanto a las posibilidades de conseguir acuerdos para dar inicio al trabajo concreto de la norma, los resultados finales superaron ampliamente las expectativas.

⁹ La palabra en inglés “*stakeholder*” no ha sido oficialmente traducida al español en el marco de este proceso por lo que se usará en este texto de manera de mantener la coherencia con los documentos que ISO ha publicado a la fecha.

¹⁰ Entre las asociaciones participantes se encuentra: *Centre for Corporate Social Responsibility (CCSR)*, *Global Reporting Initiative (GRI)*, *International Chamber of Commerce (ICC)*, *International Council of Mining and Metals (ICMM)*, *International Federation of Standards Users (IFAN)*, *International Organisation of Employers (IOE)*, *Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD)*, *Social Accountability International (SAI)*, *United Nations - Division for Sustainable Development*, *United Nations Industrial Development Organization (UNIDO)*, *The World Business Council for Sustainable Development (WBCSD)*.

IV. El proceso ISO después de Bangkok

Tal como se menciona anteriormente, para la mayoría de los asistentes a la segunda reunión plenaria de Bangkok, la reciente reunión del WGSR fue un éxito. El resultado clave fue el acuerdo sobre las especificaciones del diseño de la norma¹¹ (*design specification*). De la misma manera, se produjeron otros dos resultados importantes: el establecimiento de los grupos de trabajo (*Task Groups*, TG, de acuerdo a la nomenclatura ISO) y el procedimiento para establecer los líderes de estos TG.

Aún así, la reunión terminó con la sensación para muchos de que se evitaron los conflictos y se postergaron los temas en los que hay diferencias de opinión, por ejemplo: ¿Cómo se van a referenciar los otros instrumentos internacionales de RS?, ¿Cómo se elaborarán los principios de la RS?, ¿Cómo se abordarán los aspectos voluntarios versus los legales?

Otro aspecto importante que quedó postergado fue la definición de la participación de los medios de comunicación en el WGSR. Algunos grupos de interés quieren que ISO dé un paso más allá de sus habituales procedimientos para dar ejemplo de transparencia en un trabajo que tiene mucha relación con potenciar el acceso a la información para todo público. Sin embargo, existe resistencia en otros grupos que prefieren proteger a los participantes del trabajo de manera de poder darles entera libertad de expresión sin temor a publicaciones.

El desafío pendiente más importante para el trabajo que se debe desarrollar de aquí en adelante es el mejorar el balance en la participación de los grupos de interés en el desarrollo de la norma. Por un lado, se debe asegurar que estos grupos están adecuadamente constituidos para lo que se acordaron definiciones específicas para cada grupo. La intención detrás de esto es que cada experto pueda ubicarse en el grupo que mejor lo representa y, adicionalmente, otorgar una guía a los comités espejo nacionales para que también puedan ser constituidos de forma representativa. Otro aspecto vital para asegurar una adecuada participación es el financiamiento necesario para sustentar tanto la participación en las delegaciones como todo el trabajo previo que este proceso requiere. Obviamente son los grupos menos representados los que generalmente cuentan con menos recursos para poder participar efectivamente.

¹¹ El Anexo 2 contiene el diseño de la norma que se acordó en la reunión de Bangkok.

La siguiente reunión plenaria se realizará en Lisboa, Portugal, en mayo del 2006. Se espera que en esta reunión se entre ya en el trabajo concreto de la norma, incluyendo el contexto, definiciones y alcance de la ISO 26000.¹²

El seguimiento del avance de estas reuniones se puede realizar a través del sitio web especialmente diseñado por ISO para este proceso en www.iso.org/sr.

¹² Para mayor detalle sobre el estado actual de proceso ISO 26000 ver Anexo 3.

V. La participación de países latinoamericanos

Tal como se ha descrito en la sección anterior, el trabajo que ISO está impulsando para normalizar la RS ha requerido de un enfoque distinto al tradicionalmente utilizado por este organismo para la elaboración de normas técnicas. Por un lado, los expertos están agrupados en distintos grupos de *stakeholders* y cada uno de ellos tiene un voto. Ello difiere del concepto de un voto por país tradicionalmente utilizado en ISO. Así también, los comités espejo nacionales deben trabajar bajo esta nueva estructura, transformándose en piezas claves para asegurar una efectiva participación en la elaboración de la norma. Como veremos a continuación, en Latinoamérica existen distintos grados de avance y de relevancia de este proceso. Se han escogido 5 casos de estudios en Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica y México para analizar la situación actual, detectar desafíos y relevar oportunidades para la Región.

Históricamente, los procesos de normalización en ISO han sido llevados por los organismos normalizadores nacionales. Éstos congregan a los comités espejo a nivel local en donde se construye la posición que el país defenderá en los debates internacionales. Estas posiciones pueden encontrar eco en otros países en similares situaciones de desarrollo. El proceso ISO 26000 en cambio, se ha definido de manera que cada país debe ser representado por 6 grupos de *stakeholders* distintos, cada uno de ellos liderado por un experto con derecho a voz y voto. De esta manera, las posiciones nacionales frente a la ISO 26000 no tienen tanta relevancia como en procesos anteriores pero sí pueden ser esenciales en las etapas de discusión de los temas de fondo de la RS. En este marco, puede ser necesario crear grupos de opinión con posturas similares para enfrentar grupos de países o *stakeholders* con posiciones diferentes o incluso contrarias.

Hoy el proceso ISO 26000 está en marcha. Cada país enfrenta entonces la oportunidad de participar activamente o, al menos, poder dar seguimiento al proceso de manera de informar localmente y permitir ir anticipando la adaptación de las organizaciones y empresas principalmente para poder implementar la norma hacia el año 2008. Cada uno de los países que se mencionan enfrenta este proceso de distinta manera. Por un lado, el fenómeno de la RS tiene distintos grados de avance y desarrollo influenciando de manera fundamental el nivel del debate interno. Por otro lado, y de acuerdo al nuevo proceso que ISO está implementando, existen posiciones nacionales que se contrastan o están en consenso con posiciones de los distintos grupos de interés. Así también, para cada uno de estos países existen oportunidades y desafíos que claramente pueden compartirse y potenciarse con las realidades de otros países en la Región.

Por último, a nivel Latinoamericano existen coincidencias y fuerzas comunes que pueden ser coordinadas de manera de potenciar la participación de todos los países en general.

1. El caso de Brasil

1.1 Estado de la RS en Brasil¹³

La RS en Brasil se caracteriza hoy, tal como en otros países de Latinoamérica, por surgir gracias a la movilización de grupos de empresarios y de la sociedad civil que buscan tanto la expansión de los mercados como la contribución del sector privado al desarrollo sustentable. Así, la RS no surge por influencia del gobierno como es el caso de países desarrollados. Asimismo, existen en Brasil numerosas iniciativas empresariales que muestran que la RS está teniendo crecientes impactos tales como el alto número de empresas certificadas SA 8000,¹⁴ la creciente adopción de las directrices del *Global Reporting Initiative* (GRI) y la activa promoción de las Metas del Milenio de la ONU. Adicionalmente, Brasil cuenta con una norma nacional de RS, una de las pocas normas nacionales que existen en el mundo.

En la actualidad, la norma de RS, llamada ABNT 16001, está en marcha aunque aún no existe una evaluación del grado de implementación de ésta ya que fue recién publicada en diciembre del 2004. Por un lado, el Sistema de Calificación de Auditores de la norma está funcionando hace un mes por lo que se espera que las empresas con intenciones de adaptarse van a empezar a hacerlo este año que comienza. Sin embargo, la norma que ISO está elaborando es distinta de la brasileña ya que ha sido explícita en desechar los sistemas de gestión como mecanismo de aplicación y espera no ser certificable. En este contexto, las empresas brasileras pueden sentirse un poco inseguras de emprender el camino de la certificación en Brasil cuando en paralelo se está diseñando una norma internacional que tendrá distintas características en su aplicación. Lo que sí es una ventaja en el contexto brasilero es que el proceso de elaboración de la norma nacional ha significado que gran parte del debate ya se haya enfrentado a nivel local. De esta manera es esperable pensar que el proceso ISO 26000 en Brasil va a ser llevado con mayor fluidez y alcanzando un mayor grado de consenso en comparación con otros países en los cuales temas como las relaciones con la comunidad, el involucramiento de los *stakeholders* y la inclusión del concepto de desarrollo sustentable en la RS no se han abordado.

En este contexto, Brasil reúne, por un lado, casos empresariales de éxito en la incorporación de la RS en la gestión y gran parte de los actores claves tiene algún tipo de relación con la implementación de la RS. Sin embargo, este ejemplo ha sido seguido principalmente en los grandes centros urbanos sin tener aún mucho eco en otras regiones del país. Por otro lado la RS es marginal en los procesos decisorios de las empresas y en las relaciones comerciales así como también la RS y el desarrollo sustentable todavía no figuran con importancia en las agendas gubernamentales.

1.2 Participación en el proceso ISO

Brasil ha sido el país latinoamericano de más fuerte posición frente al proceso lanzado por ISO. Por un lado, la Asociación Brasileña de Normas Técnicas (ABNT) fue elegida, en conjunto con la entidad normalizadora de Suecia (*Swedish Standards Institute*, SIS), para presidir de forma

¹³ Cabe señalar que en esta sección se reflejará principalmente el avance de la aplicación de la Responsabilidad Social en cada país refiriéndose principalmente a la responsabilidad de las empresas, que es donde el concepto se aplica mayoritariamente.

¹⁴ Norma de Social Accountability International (SAI) que integra numerosos aspectos incluidos en la RS.

compartida el Grupo de Trabajo de ISO en RS 15, siendo responsable de coordinar el proceso de desarrollo de la futura norma internacional. Esta es la primera vez en la historia de ISO que la coordinación mundial de los trabajos queda a cargo de un país desarrollado junto a uno en vías de desarrollo. Por otro lado, la primera sesión plenaria del WGSR se realizó en Brasil permitiendo la concurrencia de una fuerte delegación brasilera. Al mismo tiempo, el evento tuvo una muy buena difusión en medios de comunicación locales lo que reforzó la difusión de la iniciativa a nivel nacional.

1.3 Posición nacional en el proceso ISO

En Brasil no es posible afirmar que exista una posición nacional con respecto a la ISO 26000 pero sí existe el convencimiento generalizado de que la normalización de la RS es necesaria. Tal como se describe anteriormente, ello ya ha dado un resultado concreto a través de la norma ABNT 16001 de Brasil. Teniendo este antecedente, el organismo normalizador brasilero, ABNT, ha sido pionero en intentar posicionarse de antemano a la normalización liderada por ISO. En el año 2002 se constituyó un comité con amplia participación de distintos *stakeholders* dentro del cual se definió que Brasil debía tener su propia norma, certificable e implementable a través de un sistema de gestión. De esta manera, ABNT consiguió anticipar al país a la normalización de la RS e influenciar a ISO en sus decisiones posteriores. Ello ha tenido repercusiones concretas en respaldar el liderazgo que el país ha tenido en representación de los países en desarrollo ante ISO.

Desde la primera reunión en el 2004, en Estocolmo, Suecia, la delegación brasilera estaba preparada incluyendo acuerdos en puntos estratégicos tales como: la importancia de la normalización de la RS para el comercio, la contribución potencial de esta norma al desarrollo sustentable y las posibles oportunidades y desafíos.

1.4 Posición de los distintos grupos de interés

Entendiendo que en Brasil el debate de RS está bastante desarrollado en comparación con otros países de Latinoamérica, la industria brasilera ha tenido una participación activa en la discusión, tal como se ha podido apreciar en las dos sesiones plenarias del WGSR. La industria brasilera comenzó a participar de la discusión sobre la normalización de la RS mucho antes de que ISO decidiera iniciar el proceso para la ISO 26000. En la actualidad, la posición de la industria brasilera está siendo liderada por NATURA. Esta representación ha realizado fuertes intentos por ser representativa de la industria brasilera aunque se reconoce que aún requiere de una mayor articulación con el sector.

En el caso de las ONG, la participación ha sido débil hasta el momento. Por un lado se han visto dificultades para integrar a las ONG más representativas dentro de las actividades del comité espejo de Brasil y por otro lado han ocurrido cambios en las personas designadas como expertas en el grupo creando dificultades en la continuidad de la discusión. Hoy que el debate en ISO está por entrar en los temas más de fondo, se ha coordinado mejor la representación de las ONG a través de la incorporación del instituto AKATU que ha establecido una red de ONG en Brasil que quieren participar del proceso ISO.

Los representantes de los consumidores en Brasil han tenido una participación muy activa en el debate a nivel local. La representación está liderada por IDEC, asociación de consumidores de mucha reputación en Brasil. Ellos han participado de las reuniones y a la vez han liderado un proceso de difusión e investigación en el tema. Están además asociados a *Consumers International* a nivel internacional.

15 Esta coordinación compartida entre país desarrollado y país en desarrollo se llama “*twining*” dentro del proceso ISO.

Los representantes de los trabajadores están bien articulados e involucrados en un debate que creen es una buena oportunidad para destacar los temas laborales incluidos en la RS. El experto designado cuenta con amplio apoyo sindical y político. Al mismo tiempo, mantienen reuniones periódicas, producen debates y difunden sus posiciones a través de informes y reuniones de difusión. Este año en que el debate en ISO entrará en los temas de fondo de la RS, los trabajadores esperan crecer tanto en participación como en fortalecimiento de sus posiciones, incluyendo la ampliación a un mayor número de regiones en el país. Cabe señalar que el aporte de este grupo no ha sido sólo por medio del enfrentamiento contra posturas históricamente contrarias, sino que ha sido guiado más bien por la preocupación de que los derechos de los trabajadores estén incluidos en la futura norma ISO 26000, entiendo que este debate internacional es una buena oportunidad para defender derechos laborales. Lamentablemente, y como ocurre en otros grupos de *stakeholders*, la discusión es aún incipiente y marcada por una falta de experiencia de los trabajadores en la elaboración de normas técnicas (cultura que sólo manejan los normalizadores). Ello se agrava por la falta de recursos financieros para sustentar el trabajo de investigación, coordinación y asistencia a reuniones internacionales.

El Gobierno brasilero ha sido también activo en el debate. La coordinación está en manos del Ministerio de Ciencia y Tecnología, incluyendo observadores como el Ministerio de Desarrollo, Industria y Comercio Exterior, el Instituto de Pesquisa y Economía Aplicada (IPEA, dependiente del Ministerio de Ciencia y Tecnología). También se han involucrado empresas estatales aunque su rol dentro de este grupo de *stakeholders* se cuestiona dada su mayor cercanía al sector industria. El Gobierno entiende la importancia de esta oportunidad que ISO ha creado, incluyendo la posibilidad de aprovechar esta instancia para crear una alianza entre tres sectores de la sociedad para enfrentar los desafíos del desarrollo para el país. Aunque aún se espera un mayor involucramiento del Gobierno, por el momento ha presentado prioridades concretas tales como la oportunidad de que la futura norma sea un requisito para licitaciones estatales, asegurar que esta norma alcance el nivel deseado y asegurar que incluya conceptos básicos como el monitoreo, el mejoramiento continuo y oportunidades efectivas para las PYMES.

Finalmente el grupo de Otros en Brasil está principalmente constituido por académicos. Cabe señalar que, en general, este grupo es el que enfrenta mayores dificultades para generar posiciones comunes dada la diversidad de actores que lo pueden componer. Adicionalmente, Brasil tiene la posibilidad de generar un gran impacto a través del liderazgo que han ido consolidando dentro del WGSR, particularmente en la posibilidad de que la ISO 26000 constituya una buena herramienta para el fortalecimiento del Desarrollo Sustentable, congregando en un solo instrumento conceptos de interés común para los países en desarrollo.

1.5 Desafíos para una participación más activa

Para los expertos, existen al menos dos aspectos que debilitan la participación del país en el debate. Uno de ellos es la necesidad de difundir más ampliamente tanto el proceso como la RS en Brasil. Ello es requisito indispensable para asegurar una participación amplia y activa. De momento ha habido una insuficiente participación de los medios de comunicación y de la comunidad en general.

La segunda barrera que se enfrenta es la de los recursos financieros disponibles para asegurar la real participación. Casi siempre son los grupos menos representados los que enfrentan situaciones más serias de falta de financiamiento y el proceso en su totalidad requiere de la participación activa de los seis grupos para asegurar su legitimidad y representatividad. Esta falta de recursos es particularmente importante a la hora de constituir la delegación brasilera que participará de las futuras sesiones plenarias.

Tal como se menciona anteriormente, este año 2006 da inicio a un proceso en que se profundizará en los contenidos de la futura norma por lo que los esfuerzos comunes con necesarios para participar activamente. Asimismo, es importante asegurar la transparencia del proceso en Brasil.

2. El caso de Chile

2.1 Estado de la RS en Chile

A pesar del uso generalizado del concepto, existen en Chile importantes diferencias en las definiciones y enfoques que circulan en el ámbito de la RS. Las grandes empresas más activas en temáticas sociales y ambientales asumen la necesidad de hacer un cambio de enfoque desde la filantropía tradicional y paternalista hacia instrumentos programáticos y estratégicos basados en la RS. Hay quienes incluso se refieren a este fenómeno como a un cambio de paradigma en las prácticas empresariales y en la forma de hacer negocio.

Adicionalmente, la ACHS ha detectado que, para el caso de Chile, los aspectos laborales parecen tener especial relevancia a la hora de definir la RS. De hecho, de acuerdo a lo detectado en el marco del proyecto FONDEF¹⁶ liderado por VINCULAR, las investigaciones permitieron inferir que el concepto de RS en Chile está principalmente asociado a la calidad de vida laboral, seguido por el compromiso con la comunidad y el cuidado del medio ambiente.

Los elementos comunes en las definiciones que circulan se refieren a la necesidad de que la RS se incorpore a la práctica habitual de las empresas y que abarque los tres pilares de la sustentabilidad, es decir, aspectos económicos, sociales y ambientales.¹⁷ También existe coincidencia en que la RS no es materia exclusiva de las empresas, sino que su éxito depende además del accionar del Estado y la sociedad civil en su conjunto.

En la práctica, el avance de la RS en Chile se ha debido principalmente a requerimientos de los mercados internacionales y de inversionistas y consumidores extranjeros.¹⁸ Por otra parte, existe en el sector empresarial del país una tradición de filantropía y de prácticas de caridad, así como una creciente –aunque todavía incipiente– presión interna por parte de los consumidores locales.¹⁹ Es así como las empresas líderes en RS en la actualidad generalmente corresponden a transnacionales con actividades en el país²⁰ y ligadas a la extracción de recursos naturales. Un claro ejemplo de ello es la experiencia de los programas de RS que aplican las grandes compañías mineras y recientemente los productores de salmones y las grandes empresas forestales.

Por otro lado, parece existir un aire de escepticismo sobre todo entre los consumidores y los medios de comunicación respecto del grado de implementación de la RS y sus reales beneficios sobre la comunidad en general. Es más, parece ser que la sociedad civil no tuviera

¹⁶ Fondo de Fomento al Desarrollo Científico y Tecnológico.

¹⁷ PNUD observa la necesidad de incluir también otros aspectos de la sustentabilidad como por ejemplo los aspectos laborales.

¹⁸ Tal es el caso, por ejemplo, de la implementación de la certificación FSC en la actividad forestal en Chile.

¹⁹ La encuesta MORI/Acción RSE aplicada en el mes de diciembre del 2001 por primera vez en Chile y en forma paralela en otros 24 países obtuvo como principal resultado que los consumidores privilegian las prácticas socialmente responsables como principal factor por el cual se forman la imagen de una empresa (48%). El principal resultado que se desprende del estudio es que la conducta socialmente responsable de las empresas es un tema en la mente de los consumidores chilenos. La opinión pública está observando a las empresas respecto de este tema.

²⁰ Un caso relevante de empresa nacional lo constituye CODELCO, siendo ésta la primera empresa chilena en reportar bajo el concepto de GRI.

mayor ingerencia ni participación en la toma de decisiones en cuanto a la aplicación de la RS por parte de las empresas; tampoco contaría con los mecanismos para evaluar el comportamiento de éstas. Según el estudio PROhumana–SOFOFA, de 2004, el 93% de los ejecutivos entrevistados está bastante y totalmente de acuerdo en que las empresas son más competitivas si son valoradas por la comunidad. Sin embargo, este mismo estudio detecta que una debilidad importante para avanzar en el tema radica en la carencia de instrumentos formales para comunicar y evaluar el desempeño responsable así como la insuficiencia en el uso de códigos de ética. En definitiva, desde el ámbito de la sociedad civil existe hoy una presión creciente para ver que se pase del discurso a la práctica.

En síntesis, en Chile todavía es posible encontrar sectores que estiman que la única responsabilidad social de las empresas es la de crear riqueza y empleo, y que todos los otros objetivos sociales debieran ser abordados por el Estado u otros mecanismos. Un segundo sector, representado en mayor medida por organizaciones de la sociedad civil, afirma que toda organización tiene un rol social intrínseco, incluyendo las que tienen fines de lucro. Un tercer sector, quizás el mayoritario, favorece la incorporación de la RS como instrumento que permite la creación de riqueza, o al menos, permite la sustentabilidad de la empresa. Esta visión se basa en que el desarrollo de la RS permite ganar competitividad en los mercados internacionales y por tanto es común en grandes empresas, generalmente de capitales extranjeros.

2.2 Participación en el proceso ISO

En Chile existe una visión común de que es necesario tomar una posición proactiva respecto de la RS. Se reconoce que Chile tiene una trayectoria en el tema con una buena posición en el nivel regional y que si Chile y los demás países en desarrollo no toman una posición activa en la materia serán los países desarrollados quienes finalmente pueden terminar imponiendo sus líneas de acción. Por otra parte, el Instituto Nacional de Normalización INN, ha coordinado oportunamente la conformación de un “comité espejo”, a nivel nacional, que cuenta con una amplia participación de los distintos grupos de interés.

Tal como se ha señalado, existe un acuerdo amplio en cuanto a que la normalización internacional de la RS es necesaria y deseable, así como también que es importante que Chile participe activamente en los procesos de diseño de estas normas.

2.3 Posición nacional en el proceso ISO

Ante el hecho de la futura normalización internacional de la RS, la experiencia chilena hasta la fecha puede ser evaluada desde al menos los dos siguientes puntos de vista. El primero se refiere a los desafíos pendientes para crear las capacidades de la sociedad en su conjunto de manera de generar un entorno favorable para la aplicación de la RS. El segundo tiene relación con las características particulares que tiene el concepto de RS de acuerdo a la realidad nacional. Desde estos dos frentes se pueden extraer algunos insumos para la construcción de una posición nacional.

La expansión de la RS a nivel nacional requiere de un entorno receptivo e informado. Diversos estudios y fuentes de información ratifican la necesidad de crear las condiciones para potenciar la RS. En este sentido resultan de crucial importancia la educación y el acceso a la información de los consumidores, ciudadanos y trabajadores, de manera poder desarrollar cualquier normalización o certificación en el área de la RS.

Adicionalmente, es fundamental considerar los desafíos que se imponen en aquellos sectores en los cuales la RS tiene mayores dificultades para ser incorporada. Es el caso de las PYME, donde generalmente las estrategias de supervivencia en el corto y mediano plazo resultan más importantes que objetivos que van más allá de compromisos legales. Aunque se argumenta

que la RS puede ser también un elemento generador de oportunidades y competitividad para este sector en el actual contexto comercial, también es cierto que este sector requiere de apoyo tanto del Estado como del sector privado para acceder a estas oportunidades. De momento, las PYMES desean evitar un nuevo sistema de certificación costoso y estricto, tanto a nivel nacional como internacional.

2.4 Posición de los distintos grupos de interés

Aunque la RS está consolidándose en el ambiente nacional, no existen aún posturas fuertes en relación a la normalización que ISO está realizando. Todos los sectores han tenido una activa participación en la discusión liderada por el INN²¹ pero aún no se definen claramente las distintas posiciones. En el caso de Chile, la explicación más probable es que en el debate internacional de ISO aún no se han llegado a los temas más profundos relacionados con la futura norma.

La industria nacional ha sido activamente representada por gremios tales como SOFOFA y CMPC. De hecho, el experto nacional de la industria fue elegido para representar a los países en vías de desarrollo en el CAG (*Chairman's Advisory Group*).²² Adicionalmente y conforme la discusión va avanzando, empresas particulares se han sumado a la discusión, correspondiendo principalmente a grandes empresas mineras. Cabe señalar además que el hecho de que ISO se haya involucrado en el proceso de normalización de la RS ha producido un fuerte impacto entre las empresas. Aquellas empresas que manejan esta información tienen claridad de la conveniencia de involucrarse en el proceso lo antes posible de manera de anticiparse a los futuros resultados. En cambio aquellas empresas que no han accedido a esta información, la reciben con bastante sorpresa y con la impresión de que ISO da, de esta manera, un “sello de seriedad” al proceso.

Las ONG también han tenido un rol importante en la discusión. Su participación ha estado constituida por RED PUENTES, RIDES y CASA DE LA PAZ, contribuyendo cada una desde su área de mayor experiencia. De hecho, hasta la fecha, representantes de las dos primeras organizaciones mencionadas han podido participar de las sesiones plenarias de ISO. De momento, el rol de las ONG en el debate a nivel nacional ha sido el asegurar que temas relevantes desde su punto de vista tales como la relación con los *stakeholders*, la inclusión del desarrollo sustentable y la transparencia del proceso sean incluidos en el diseño de la futura norma. Cabe señalar que RED PUENTES es una asociación de ONG de América Latina para la promoción de la Responsabilidad Social Empresarial en la Región.

La participación de consumidores tanto en el comité espejo como en las reuniones internacionales no ha tenido tanta fortaleza como el grupo de ONG. En Chile existe una gran organización de consumidores, ODECU, y existe también una sede local de *Consumers International*. Ambos representantes se han mantenido al tanto del avance de las discusiones pero en general han actuado más haciendo referencia a lo que el grupo de consumidores decide a nivel internacional dando muestra de una importante coordinación a nivel global.

Los trabajadores están siendo representados por la CUT²³ en el comité espejo. Limitaciones de presupuesto y la barrera del idioma han sido importantes desafíos que los expertos en este grupo han debido enfrentar. Aún así, se ha observado que se suman cada día más

²¹ Instituto Nacional de Normalización.

²² El *Chairman's Advisory Group* es un grupo de expertos elegidos desde las categorías de *stakeholders* para asesorar a la Directiva del WGSR. Estos expertos son dos por grupo, uno de país desarrollado y otro de país en vías de desarrollo, más algunos expertos específicos elegidos por el mismo Chairman. Cabe señalar que este grupo de expertos tiene un rol estratégico y de bastante influencia en las decisiones que se toman en el proceso ISO 26000.

²³ Central Unitaria de Trabajadores.

agrupaciones sindicales al debate. Cabe recordar que el tema laboral en Chile es considerado como el componente más importante de la RS por lo que se espera que gran parte de debate se centre en los puntos que los trabajadores vayan relevando. Asimismo, los trabajadores ven en la ISO 26000 una oportunidad de manifestar sus inquietudes y, a la vez, esperan que este instrumento sea de utilidad para monitorear los temas que les preocupan.

Se podría decir que, en el caso de Chile, el Gobierno es el grupo que presenta una posición más débil y particularmente dispar. Existe, en primer lugar, una falta de definición a nivel de Gobierno, de que institución debe ser la responsable de los temas de la RS. De momento se ha observado la participación irregular del Ministerio de Economía y de la CONAMA.²⁴ A ello se han sumado órganos tales como CHILE CALIDAD, dependiente de CORFO,²⁵ realizando valiosos aportes. Después de Bangkok el tema parece estar alojado en la Superintendencia de Seguridad Social, sin un liderazgo ni aportes claros a la fecha. A esto se suma que a nivel parlamentario parece existir bastante ignorancia sobre temas de RS y de la ISO 26000 en particular por lo que no se espera que puedan contribuir en el corto plazo. Finalmente, las empresas estatales que están participando se han sumado al sector industria con el que se sienten más identificados.

Finalmente, el grupo Otros en Chile está constituido por variados expertos provenientes de distintas áreas tales como la academia, instituciones especializadas en RS y organismos internacionales con sede en Chile (CEPAL y PNUD). Aunque este grupo enfrenta quizás mayores dificultades para encontrar posiciones comunes, han realizado hasta la fecha contribuciones muy importantes desde el ámbito de sus propias experiencias por ejemplo en la colaboración para la definición de conceptos, experiencias internacionales de relevancia y estado del arte de la RS a nivel nacional e internacional.

2.5 Desafíos para una participación más activa

Un punto considerado de particular relevancia para lograr una mejor participación es la difusión y transmisión del conocimiento entre todos los grupos que participan. Hasta ahora sucede que grupos que están preparados para participar activamente no cuentan con los conocimientos necesarios para fundamentar adecuadamente sus aportes. Ello es pieza clave para mejorar y ampliar la participación de los expertos y observadores en el trabajo de la norma. Adicionalmente, se considera importante el poder contar con fuentes de información en temas más específicos de la norma y que frecuentemente traspasan el área de conocimientos de cada grupo de *stakeholders*. Hasta ahora se han anticipado necesidades de contar con investigación en temas tales como el contexto de la norma, la gradualidad y las posibles barreras parancelarias entre otros.

Adicionalmente a la necesidad de investigación y difusión, se considera importante el poder contar con delegaciones fuertes en las sesiones plenarias y la opción de crear alianzas con otros países que tengan posiciones comunes. El fortalecer las delegaciones depende en gran parte de la posibilidad de financiar la asistencia de expertos para cada una de las categorías, además de la asistencia de al menos un coordinador de INN.

²⁴ Comisión Nacional del Medio Ambiente.

²⁵ Corporación de Fomento de la Producción.

3. El caso de Colombia

3.1 Estado de la RS en Colombia²⁶

Colombia está viviendo un momento en que la RS está dejando de ser algo abstracto y se comienza a integrar en la gestión de la empresa. Como muestra de ello, ya existe una guía nacional de RS. Su origen sin embargo, no proviene de la presión de grupos de la sociedad civil, como puede ser el caso de otros países de Latinoamérica, ya que las condiciones de vida en Colombia no han llevado a crear consumidores exigentes sino más bien ciudadanos que presionan por conseguir los servicios y productos básicos. Más bien, la RS se ha ido posicionando en la agenda del gobierno, fenómeno acentuado por los procesos de privatización en marcha en los cuales muchos de los bienes sociales, tradicionalmente en manos del Estado, pasan a entidades privadas.

Por otro lado, el empresariado colombiano tiene una larga tradición filantrópica que desde hace varias décadas lo ha conectado con la ayuda comunitaria. Adicionalmente, la apertura a mercados internacionales ha posibilitado que la RS se sitúe como una herramienta interesante de ventaja competitiva. Sin embargo y al igual que en otros países de Latinoamérica, un gran sector sigue considerando la filantropía como la única vía de expresión de la RS en vez de la construcción de un verdadero compromiso de involucramiento con la comunidad y el medio ambiente. Al mismo tiempo y como también ocurre en otros países de Latinoamérica, un desafío importante consiste en incorporar a la PYME a los avances de la RS. Este es un sector tremendamente importante en la generación de empleo y crecimiento económico, pero que enfrenta serias desventajas al proponerse mejoramientos tanto en la calidad de su gestión.

3.2 Participación en el proceso ISO

Tal como se ha visto en el caso de Brasil y Chile, en Colombia existe el consenso de que la normalización de la RS es necesaria y relevante. En Colombia existe ya una iniciativa nacional de crear una guía de RS, liderada por el organismo normalizador ICONTEC. Dado que la industria colombiana es reacia a la creación de una norma certificable, la guía en elaboración no tiene como objetivo la certificación, al igual que la ISO 26000. Esta guía comenzó a ser elaborada en el año 2003 y contiene 4 diferentes capítulos que reflejan bien las condiciones particulares de la RS que enfrenta Colombia tales como la existencia de la guerrilla. Esta guía además está siendo elaborada en tres de las principales ciudades del país en forma simultánea de manera de asegurar una buena representación nacional. El comité que está trabajando en la guía ha definido trabajar con las siguientes normas de referencia: guía francesa (*Sustainable Development – Corporate Social Responsibility – SD 21000*), la norma brasilera (ABNT 16001 – Responsabilidad Social-Sistema de Gestión Requisitos) y la norma australiana (AS 8000 – *Australian Standard: Corporate Social Responsibility*).

3.3 Posición nacional en el proceso ISO

No es posible decir que en Colombia exista una posición nacional sobre la ISO 26000 y su alcance. Si es posible asegurar que Colombia presenta un terreno fértil para aceptar el concepto de la normalización de la RS dado que ya ha iniciado un proceso similar a nivel nacional. Así, las delegaciones colombianas en las sesiones plenarias han realizado un trabajo fuerte y activo. Es más, la experta representante de ICONTEC ha sido elegida como secretaria del TG3, grupo de trabajo a cargo de los procedimientos que este proceso deberá seguir.

²⁶ Basado en Red Interamericana de RSE, Responsabilidad Social Empresarial: Hacia un Desarrollo Sustentable (2006).

De la misma manera y dados los antecedentes que se ha revisado, Colombia ha producido avances notables en la difusión e implementación de la RS en el país. Ello contribuye favorablemente a lograr respaldo para apoyar el trabajo en el marco de ISO.

3.4 Posición de los distintos grupos de interés

Aunque, como se ha dicho, Colombia presenta un ambiente favorable al desarrollo de una norma internacional de RS, no es posible aún detectar posiciones específicas entre los distintos grupos de *stakeholders*. Definitivamente el grupo más fuerte a la fecha es la industria, liderada por la ANDI.²⁷ Esta agrupación de empresarios ha liderado el interés colombiano de comprometer a las empresas con la RS. Aunque muchas de ellas vienen realizando acciones bien importantes localmente e inclusive a nivel nacional, otras se muestran satisfechas con el sólo cumplimiento de lo exigido legalmente. Tal como se menciona, la industria apoya el proceso de normalización internacional, reforzando el concepto de que ésta será más bien una guía que no requerirá de certificación.

Las ONG en Colombia están participando activamente del proceso. Aún queda por definir que tan representativas son de la realidad de las ONG en Colombia pero sí se han mostrado muy interesadas en la oportunidad que la ISO ha creado de elaborar un instrumento que tenga claras opciones de apoyar el desarrollo sustentable de los países.

En cambio los consumidores y los trabajadores en Colombia tienen posiciones muy débiles. Por un lado, los consumidores en Colombia no están representados de forma organizada. La realidad colombiana no ha dado el espacio para que los consumidores puedan agruparse en torno a demandas de consumo conciente o respeto de sus derechos. Por otro lado, los sindicatos de trabajadores no están aún interiorizados suficientemente del proceso ISO como para detectar las oportunidades que se les presentan. Adicionalmente, enfrentan serias deficiencias de financiamiento como para poder participar activamente tanto del trabajo en Colombia como la oportunidad de asistir a las reuniones plenarias.

El Gobierno colombiano, dado el avance que el tema de la RS ha tenido en el país, ha detectado la oportunidad de participar en la elaboración de una guía que puede tener un fuerte impacto en las instituciones nacionales. La activa búsqueda de instrumentos que permitan hacer más eficiente el tránsito hacia un desarrollo sustentable del país ha llevado a que el trabajo de la ISO 26000 tenga una fuerte contraparte de Ministerio de Comercio Exterior colombiano.

Paralelamente en el grupo Otros se ha dado también una participación activa tanto de la academia como del organismo normalizador, a cargo de la coordinación del trabajo y de las delegaciones.

3.5 Desafíos para una participación más activa

Luego de la activa participación de Colombia en la conferencia de Estocolmo y en las dos sesiones plenarias del WGSR, se tomó la decisión de reorganizar internamente la participación en la elaboración de la ISO 26000. Se hizo un amplio llamado para poder consolidar una línea de trabajo que permita dar seguimiento a la totalidad del proceso, es decir, hasta el 2008. Al llamado se vinculó la Fundación Social, organización sin fines de lucro en la que participan numerosas empresas para contribuir a superar la pobreza en Colombia, se comprometió a asistir y participar activamente de todo el proceso. Así, al menos los grupos de ONG, Academia, ANDI y Gobierno se ha comprometido, incluyendo recursos financieros, a acompañar todo el proceso hasta el 2008.

²⁷ Asociación Nacional de Empresarios de Colombia.

Así, para Colombia, un desafío básico es el de fortalecer las delegaciones que asistan a las sesiones plenarias de trabajo, de manera de rescatar sus visiones, crear alianzas y fortalecer el conocimiento del proceso al interior del país. A su vez, INCOTEC está conciente de que es importante cerrar el proceso de elaboración de la guía colombiana de manera de poder usar ese recurso como guía la participación del país en el debate internacional.

4. El caso de Costa Rica

4.1 Estado de la RS en Costa Rica

A nivel empresarial, en Costa Rica la RS está en un nivel incipiente de desarrollo. Por un lado, en Costa Rica es frecuente el incumplimiento de la ley por parte de las empresas indicando que un número no despreciable de empresas en el país no cumple con la legislación laboral. Asimismo, no se vislumbran iniciativas para modificar o mejorar la actual legislación o perfeccionar la fiscalización. Este vacío produce un cierto escepticismo en la sociedad civil con respecto a la validez de la RS. Por otro lado, las empresas en Costa Rica aún no parecen percibir que la RS puede a la vez constituir una importante herramienta de aumento de la competitividad en mercados internacionales.

No obstante, algunas experiencias asociadas principalmente al turismo o ligadas a empresas multinacionales han tenido alta repercusión en el medio empresarial esperando que tengan un efecto ejemplificador para que el sector empiece a ver la importancia de controlar sus impactos para asegurar su sustentabilidad tanto económica como social y ambiental.

A su vez, el Estado ha mostrado un escaso interés en involucrarse en la aplicación y fomento de la RS ni tampoco se ha incluido en alguna agenda de desarrollo gubernamental. Aún así, existen iniciativas aisladas como las que ha promovido el Ministerio del Trabajo en la que se considera a la RS como una herramienta que va más allá del comando y control y que permite prevenir, concientizar y difundir la importancia de implementar prácticas socialmente responsables.

En un futuro cercano se percibe que el principal motor para la adopción de prácticas de RS provendrá de la inserción de las empresas costarricenses en los mercados internacionales a través de los tratados de libre comercio que se están negociando. En este contexto, y tal como ha sucedido en países de Latinoamérica en donde la apertura comercial ya es una realidad que enfrenta el mundo empresarial, las grandes empresas se sienten relativamente confiadas en poder adoptar sistemas de gestión en los cuales la RS es un componente de competitividad muy importante. El problema vendrá para las PYMES, esenciales en su rol de generadoras de empleo y desarrollo local, pero que enfrentarán un serio desafío para modificar su forma de hacer negocios. Lo anterior se ve agravado por el hecho de que la ciudadanía no se atribuye ningún rol en materia de RS, es más, la gran mayoría desconoce la existencia de esta tendencia.

4.2 Participación en el proceso ISO

Costa Rica ha asumido la importancia de hacer un seguimiento de este proceso en ISO. Lamentablemente, dado el poco avance que el tema de RS tiene en el país, el trabajo de apoyo a la elaboración de la norma ISO no es suficiente como participar de todas las áreas de interés. De momento, el organismo normalizador de Costa Rica, INTECO, ha tenido un rol importante, dada la experiencia de sus representantes en los foros internacionales de ISO, en catalizar posiciones comunes entre países de la Región. Es más, la delegación costarricense ha asumido la

representación de los países de América Central que no tienen las capacidades para asistir o participar del proceso ISO.

4.3 Posición nacional en el proceso ISO y de los distintos grupos de interés

Dada la corta historia que tiene la RS en Costa Rica, no existen antecedentes de una posición nacional constituida como tal pero sí existe consenso acerca de la importancia de la normalización internacional. A pesar de ello, Costa Rica ha tenido presencia en los debates internacionales, particularmente en las áreas que tienen que ver con desarrollar posiciones comunes que puedan hacer frente a posiciones fuertes provenientes de los países desarrollados.

De la misma manera, no se han detectado posiciones de los distintos grupos de *stakeholders*. Aunque el comité espejo para la ISO 26000 ya se ha conformado, las actividades a la fecha se han centrado más bien en sensibilizar a las audiencias y difundir los conceptos relevantes que permitan una activa participación. Se espera que la constitución del comité espejo sea un fuerte estímulo para comprometer una participación más amplia. Asimismo, aunque aún no es posible distinguir posiciones divergentes entre los distintos *stakeholders*, sí existe de momento un acuerdo tácito entre los miembros del comité espejo de construir posiciones de consenso entre los participantes. Adicionalmente, el sector Gobierno parece tener una participación particularmente débil dado el período electoral que están viviendo.

4.4 Desafíos para una participación más activa

En el caso de Costa Rica, el mayor de los desafíos es la instalación de la RS a nivel nacional. Sin este espacio de diálogo y experiencias comunes, resulta difícil construir posiciones propias frente al debate internacional. Un segundo requerimiento, asociado al anterior, es fortalecer la difusión tanto de las oportunidades como de los beneficios que traen esta futura norma.

Adicionalmente, los recursos financieros asociados a la participación en el proceso 26000 son también una gran barrera para asegurar una verdadera eficiencia. Sin la posibilidad de seguir el debate de manera participativa, es muy difícil poder influir en las decisiones que se irán tomando y, por lo tanto, en las posibilidades de que la realidad de los países de Centroamérica pueda ser considerada.

5. El caso de México

5.1 Estado de la RS en México

Como en la mayoría de los países en desarrollo, la RS se ha originado desde la filantropía empresarial, es decir, con un espíritu paternalista, con escaso enfoque estratégico y control de los recursos que se donan. Luego, con la globalización de los mercados, se han experimentado mayores demandas de diferentes grupos de interés y se enfrentan mayores exigencias de competitividad. Nuevamente en el caso de México ocurre lo que se aprecia en la mayoría de los casos de estudio, la RS comienza a ser adoptada principalmente por empresas multinacionales, por demanda de sus casas matrices, y en las grandes empresas mexicanas. Las Pyme se encuentran rezagadas en la implementación de este tipo de iniciativas.

México, al igual que Brasil y Colombia, y han iniciado el proceso de normalización de la RS a nivel nacional. Al igual que en Colombia, la norma mexicana no será certificable. A la fecha ya están acordados los contenidos y el alcance de esta nueva guía. Para el 2006 se espera abordar el cómo implementar la RS dentro de la empresa, lo que se espera esté en condiciones de aplicarse a mediados de año. El coordinador de esta labor es el Instituto Mexicano de

Normalización y Certificación A. C., organismo dependiente de la Dirección General de Normas. La implementación de las fases disponibles de la norma comenzó en mayo del 2005 y, aunque la industria se ha mostrado reacia a la aparición de más normas ya se han sumado a la iniciativa algunas empresas importantes.

5.2 Participación en el proceso ISO

A partir de la propia experiencia de normalización mexicana, la participación en ISO ha sido, desde los inicios del debate, bastante preactiva y aglutinadora de posiciones comunes a nivel regional. Las delegaciones mexicanas a las reuniones y sesiones plenarias han sido numerosas y activas, proponiendo incluso a sus miembros para tomar roles activos en la dirección del proceso. Es más, el documento de la guía mexicana que ya cuenta con la correspondiente validación nacional ha servido tanto de insumos para la discusión internacional como para alinear las posiciones al interior de los propios representantes de México.

5.3 Posición nacional en el proceso ISO

Al igual que en situaciones revisadas anteriormente, el hecho de que México ya cuente con su propia guía nacional de RS significa que gran parte del debate de fondo ya se ha realizado, consensuado y validado a nivel nacional. Esto es claramente una ventaja visible en el debate al interior de ISO. Mientras muchos países enfrentan el desafío de que la RS se posicione en sus propias realidades, México ya ha realizado este ejercicio, encontrándose preparados para participar proactivamente del debate más global. En el hecho, México adhirió el año 2005 al Pacto Global de la ONU.

Sin embargo y, al igual que en otros países, este trabajo previo no garantiza la existencia de una posición nacional concreta. Aunque existe la guía que constituye la principal referencia para los mexicanos, la construcción de una posición nacional frente a las propuestas de otros países y de organismos internacionales produce la aparición de posturas guiadas más bien por los distintos grupos de *stakeholders*. Aunque ello no es tan visible en el estado actual del debate, sí se espera que vaya ocurriendo a medida que el debate en ISO llegue a los temas de fondo de la RS.

5.4 Posición de los distintos grupos de interés

En el caso mexicano, la industria y la academia son particularmente fuertes. La industria ya tiene la experiencia de la guía mexicana, en la cual tuvo una participación activa y es el principal cliente. La oportunidad que brinda ISO de una guía internacional, aplicable a todo tipo de organizaciones, constituye una importante oportunidad para el mejoramiento de la competitividad de la industria mexicana, a la vez de dar una validez global a sus esfuerzos de normalizar la RS. Por su parte la academia, liderada por la Universidad Autónoma Metropolitana y el Instituto Tecnológico de Monterrey, realizan aportes activos tanto desde sus propias experiencias en la educación de la RS como en el interés real de aportar al proceso ISO global.

Las ONG en el debate de RS en ISO están siendo representadas principalmente por RED PUENTES, red de ONG cuyo objetivo es promover la RS como instrumento para el desarrollo sustentable. Quizás debido a la falta de difusión o de actividades específicas de motivación en otros sectores de la sociedad civil, no se han sumado más ONG al debate. Así, la posición de ONG está siendo conducido por una red de representantes con alto interés en el tema pero quizás con una falta de representatividad a nivel nacional.

Los consumidores, como en otras partes, tienen una débil posición en este debate. Quizás porque la conexión entre RS y consumo está más clara en países desarrollados que en las realidades de países de la Región, sumado a que no existen agrupaciones de consumidores

locales, la posición de este grupo está en manos del Gobierno a través de la Procuraduría Federal de Protección al Consumidor. Aunque ello no recoge el espíritu detrás de este grupo en el marco del proyecto de ISO, al menos asegura que haya un seguimiento de los intereses de los consumidores en el debate. De la misma manera, los trabajadores, hasta el momento, tampoco participan activamente ni han tenido muestras de poder integrarse en un futuro cercano.

5.5 Desafíos para una participación más activa

Un primer desafío identificado por los expertos en México es la necesidad de mejorar la comunicación entre los distintos *stakeholders*. No todos manejan el mismo nivel de conocimientos ni capacidades para participar activamente en las reuniones y de las sesiones de trabajo. Esta comunicación más fluida podría facilitar la construcción de posiciones comunes de manera de poder integrar ideas y necesidades

Dada la experiencia mexicana en la materia, los expertos concluyen que esta mayor comunicación es también un desafío para América Latina, a la vez que una oportunidad de defender intereses que seguramente serán comunes en países con realidades relativamente similares.

Otro obstáculo que ha dificultado la participación mexicana es la definición de país desarrollado que le otorga la ISO. Bajo esta clasificación, México no tiene acceso a recursos financieros de la cooperación internacional, a la vez que dificulta la posibilidad de hacer alianzas en la conducción del proceso ISO, en el que se exige el *twining*, o coordinación compartida entre un país desarrollado y uno en vías de desarrollo.

VI. La participación de los organismos internacionales

El caso de la participación de los organismos internacionales relacionados con la RS ha sido un tema tanto de interés como de conflicto al interior del WGSR. Por un lado, estos organismos tales como la OIT, PNUD y PNUD, cuyas áreas de especialización están directamente asociadas a los conceptos incluidos en la RS, han mostrado su interés de participar y colaborar activamente en el proceso pero, por otro lado, su participación en las sesiones plenarias ha sido fluctuante, pasando de plantear enérgicamente sus posiciones a parecer simples observadores.

Entre los expertos de los países se entiende perfectamente que el aporte de estos organismos es de suma importancia para velar por el cumplimiento de normas y principios globales que ya han sido ratificados por los países. Al mismo tiempo, estos organismos tienen la experiencia y un alto nivel de conocimiento, incluyendo instrumentos específicos, en las áreas de su competencia, aporte que se considera sustantivo en la discusión. Finalmente, los organismos internacionalmente reconocidos no representan intereses específicos ni a países en particular por lo que se espera que su actuar vaya más allá de las posiciones locales.

Pero en la práctica, la participación de estas instituciones ha creado cierta confusión, como es el caso de la OIT por ejemplo. La OIT ha firmado un Memorandum de Entendimiento con ISO para velar por modalidad de participación de la OIT en el trabajo de la ISO 26000 así como también para asegurar la correcta incorporación de los principios de la OIT en la futura norma. Una pregunta que surge es porqué es sólo la OIT la que parece tener un rol más activo en comparación con otros organismos de la Naciones Unidas que también tienen mucho que aportar en los ámbitos ambientales, sociales y económicos.

Parece ser que la participación de los organismos internacionales ha tenido una expresión de cautela en estas primeras etapas de desarrollo de la discusión. Desde el inicio del proceso han surgido inquietudes en relación al éxito de esta iniciativa liderada por ISO. Tal como se describe anteriormente, la normalización de la RS es un tema que parece aceptado por la mayor parte de los participantes pero que aún levanta muchas dudas acerca de su elaboración en la práctica. Quizás es posible decir que los organismos internacionales, así como otras instituciones como ONG internacionales, quieren tener mayor claridad de la efectividad y transparencia del proceso antes de involucrarse definitivamente.

Un aspecto relevante que vale la pena destacar es el rol que están cumpliendo las instituciones de *liaison*. Estos organismos, que por definición representan a más de un país, han sido incorporados en el proceso ISO 26000 por su rol coordinador y de aporte en áreas específicas del conocimiento en RS. La revisión de su participación en este proceso escapa del análisis previsto en este estudio pero se señala aquí para relevar en caso de que futuras investigaciones se hagan en esta materia.²⁸

6.1 El caso de GRI

Un caso de especial relevancia es el del *Global Reporting Initiative* (GRI).²⁹ Este instrumento, fue creado por CERES³⁰ en 1997, se hizo independiente en el 2002, y es ahora un centro de colaboración oficial del Programa para el Medio Ambiente de Naciones Unidas (PNUMA), trabajando en cooperación con el Global Compact. Su función es promover el uso de guías para reportes de sustentabilidad en organizaciones de todo tipo. Su estructura de trabajo así como sus propuestas están muy cercanas a lo que ISO espera lograr con la norma ISO 26000 por lo que su rol de guía y referente es muy relevante. De esta manera, el GRI ha estado a la vez muy presente y cuidadoso en la reuniones de trabajo para asegurar, por un lado, que se integren sus conceptos, que ya tienen validez global, y al mismo tiempo, asegurar que el producto ISO tenga al menos la misma fuerza y profundidad que su iniciativa. En este punto cabe señalar que una de las ventajas generalmente aceptadas de que ISO esté liderando este proceso de RS es que tiene un prestigio y una validez globalmente aceptados. Ello significa que un gran número de empresas a nivel internacional reconocen su valor. Los instrumentos con GRI u otros no tienen este mismo grado de alcance en el sector privado por lo que se entiende que ISO puede ser una puerta de entrada a una mayor cantidad de empresas a la adhesión de normas de RS.

Entendiendo que este proceso ISO es dinámico y por tanto las situaciones descritas se pueden ir modificando con el tiempo, el GRI ha ido demostrando mayor confianza en el proceso dado que ISO ha asegurado que se respetarán siempre las normas internacionales, intención que ha quedado demostrada a través de la firma del Memorándum de Entendimiento con OIT. Hoy, sobre todo después de la reunión de Bangkok, el GRI ha demostrado confiar en ISO, teniendo además un lugar en el CAG y, por tanto, influencia directa en el proceso.

6.2 El caso de CEPAL

Para el caso de América Latina, la participación de organismos internacionales tales como CEPAL adquiere especial relevancia en varios ámbitos. El primero de ellos, de acuerdo a la opinión de los expertos entrevistados en este estudio, es la necesidad de contar con apoyo para

²⁸ Para información acerca de las instituciones de *liaison* actualmente inscritas en el proceso ISO 26000 ver www.iso.or/sr

²⁹ El GRI es un proceso independiente y multidisciplinario cuya misión es desarrollar y diseminar globalmente guías para reportes de sustentabilidad. Estas guías son par el uso voluntario por parte de organizaciones que quieran reportar sobre las dimensiones económicas, sociales y ambientales de sus iniciativas, productos y servicios. El GRI incorpora activamente a representantes del sector privado, financiero, ambiental, de derechos humanos, investigación y organizaciones laborales de todo el mundo. Esta iniciativa se inició en 1997, independizándose en el 2002 y es hoy un centro de colaboración oficial del PNUMA, trabajando en estrecha relación con el *Global Compact* de Naciones Unidas. Mayor información en www.globalreporting.org

³⁰ CERES fue fundada en 1989 por fondos de inversión de Estados Unidos y otros grupos de interés público para promover el desarrollo sustentable. CERES trabaja principalmente en el área de cambio climático y responsabilidad social corporativa. Sus miembros son mayoritariamente compañías y organizaciones basadas en Estados Unidos. Mayor información en www.ceres.org

fortalecer el diálogo entre países participantes en el debate. En el actual estado de desarrollo de la discusión, se aprecia una falta de coordinación y desconocimiento por parte de las delegaciones de posición de otros países que pueden ser fundamentales para fortalecer propuestas conjuntas. Tal como se desarrolla la discusión en sesiones plenarias y trabajo intermedio por medios electrónicos, el poder contar con el apoyo de países o grupos de expertos con similares intereses puede ser crucial para lograr que alguna posición sea considerada. Por lo tanto, alguna instancia de coordinación regional tal como la que puede facilitar CEPAL sería muy valorada por expertos en la Región, expresada en encuentros regionales, promoción de redes de contacto e intercambio de información

Un segundo ámbito es la necesidad de contar con insumos relevantes al proceso. Tal como se menciona en secciones anteriores, la participación de los países en el debate se caracteriza por conocimiento específicos en áreas parciales de la RS. Organismos como CEPAL pueden contribuir enormemente con investigación en aspectos claves en las discusiones tales como la relación entre normas y barreras parancelarias, comercio y desarrollo sustentable, origen y desarrollo de la RS, estudios sobre particularidades de los países de Latinoamérica, etc. Estos insumos pueden contribuir a construir posiciones más fuertes de los países en desarrollo, particularmente en los países de la Región. Cabe señalar además que los países en desarrollo han establecido un grupo de contacto en el WGSR de manera de poder potenciar el intercambio de información y posiciones comunes. Nuevamente, insumos con fundamentos teóricos fuertes pueden jugar un rol esencial en la presencia de las posiciones de países generalmente menos escuchados además de acompañar los debates y conflictos que van surgiendo en el proceso.

Un tercer ámbito, quizás un poco más específico, es la colaboración que organismos como CEPAL podrían dar a nivel de la organización de las sesiones plenarias. Hasta ahora, todas las sesiones han sido precedidas por talleres dirigidos a países en desarrollo. Estas instancias son, en teoría, un espacio muy importante para la nivelación de conocimientos y para la construcción de posiciones comunes. Sin embargo, los dos talleres organizados hasta hoy no han resultado lo suficientemente estratégicos ni han contribuido mayormente a aunar criterios. Ello puede deberse al estado incipiente de la discusión pero definitivamente es una instancia que requiere ser reforzada y ello puede contar con el apoyo de organismos internacionales de reconocido prestigio como los dependientes de Naciones Unidas.

Un cuarto ámbito detectado ha sido la necesidad de fortalecer la difusión tanto del proceso ISO como del concepto de RS entre los países de la Región. Como puede verse en secciones anteriores, el nivel de adopción del concepto así como el conocimiento del proceso que está siendo liderado por ISO es muy dispar entre los distintos países creando claras desventajas en las discusiones y negociaciones en el marco de la discusión de la ISO 26000. Nuevamente organismos como CEPAL pueden colaborar sustancialmente en este aspecto.

En síntesis, los organismos internacionales expertos en RS, tales como el GRI y Global Compact, tienen un reconocido y fundamental rol de focalizar el debate. Otros organismos tales como la OIT tienen quizás un rol más táctico de dar legitimidad al proceso y organismos especializados como CEPAL y PNUMA tienen un rol esencial en coordinar posiciones y alimentar el debate. Asimismo, pueden facilitar la participación y el diálogo (por ejemplo ayudando a que los sindicatos tengan una mejor voz) y colaborar a través de sus redes de apoyos y contactos. Sin embargo, una adaptación que parece necesaria en esta interacción es el hecho de que ISO y esta norma ISO 26000 obedece primariamente a la lógica de mercado más que a los tradicionales estándares tipo Naciones Unidas.

VII. Evaluación de la situación latinoamericana a partir de los casos de estudio

Los casos de estudio seleccionados representan países de la Región con distintos grados de desarrollo de la RS y, a su vez, con distintos grados de involucramiento en el proceso ISO. Aunque puede que estos países no representen la totalidad de la situación actual en América Latina, sí son representativos de distintas realidades latinoamericanas. Hay que tener presente también que estas realidades irán probablemente evolucionando a medida que el proceso ISO va avanzando.

7.1 Estado de la RS en América Latina

La RS surge en la Región principalmente por oportunidades de mercado, apoyada en algunos casos por una sociedad civil que presiona para que el sector privado tenga una mayor participación en el desarrollo sustentable de los países. Existen excepciones como el caso de Colombia en que la RS aparece impulsada por acciones de Gobierno que ven en este instrumento una oportunidad de involucrar a las empresas en las iniciativas por el desarrollo sustentable del país.

El grado de profundidad con el que la RS se ha establecido en los distintos países es más variable. Por un lado, la RS parece tener más arraigo en aquellos países en los que existe una larga data de filantropía empresarial, como en el caso de Brasil y Chile y, a su vez, una clara orientación hacia el comercio exterior. En otros lugares, la RS está recién apareciendo, con pocas iniciativas relevantes pero en contextos en los que el desarrollo se puede ver acelerado por el avance a nivel regional del tema. En cualquier caso, los expertos coinciden que no es posible hacer un verdadero seguimiento de las discusiones de RS a nivel global si la RS ha nivel local no tiene una correcta difusión y grado de aceptación. Aquellos países en donde la RS es más débil enfrentan mayores dificultades para convocar a los distintos grupos de *stakeholders* y para construir una posición propia. En contraste, en los países en donde la RS ha adquirido una presencia fuerte, llegando incluso a la normalización a nivel local, las posiciones y participaciones en los debates pueden ser validados por una amplia gama de grupos de interés y contar con la participación adecuada. Aún más, la efectiva difusión de la RS a nivel de cada país puede ayudar a la mejor participación en el marco de la ISO, asegurando la opción de hacer valer

las condiciones locales al momento de definir conceptos y contextos para la futura norma. Este mismo ambiente favorable es el que posteriormente podrá recibir y exigir la incorporación de la ISO 26000 en el país.

De esta manera existen incluso en la Región iniciativas nacionales de normalización de la RS como es el caso de Brasil, Colombia y México. Estas iniciativas han colocado a los países en una posición aventajada en la discusión de la estandarización ya que sus propios procesos han involucrado la necesidad de consensuar opiniones al interior de cada país. El caso de Brasil es el único que ha propuesto establecer una norma nacional certificable. A su vez, este es el único caso en el que este acuerdo se ha logrado ya que tanto en México como en Colombia, la industria local ha presionado para que el futuro instrumento no pueda ser certificado. Esto sucede también con la guía que ISO ha comenzado a elaborar.

Sin embargo, a pesar de que no todos los países han avanzado tanto como para desarrollar normas locales de RS, sí existe consenso en todos los casos estudiados de que la normalización de la RS es necesaria y deseable. Este consenso viene, en la mayoría de los casos, de un acuerdo local que involucra al menos a la industria, ONG y gobierno. Es decir, el panorama para apoyar el proceso ISO es favorable en la Región.

7.2 Posiciones en América Latina

La situación de los países estudiados confirma la percepción de que en la Región no existe una posición de país consolidada. Lo que sí es posible afirmar que en la mayoría de los casos existe consenso en que la normalización de la RS debe llevarse a cabo. Sin embargo, y dada la estructura del trabajo que está liderando ISO, resulta relevante revisar las posturas de cada uno de los grupos de interés al interior de los países. Tal como se ha mencionado en secciones anteriores, estas posiciones aún parecen estar en armonía unas con otras. Es más, en la mayoría de los casos las decisiones y opiniones vertidas hasta la fecha han surgido desde el consenso al interior de los grupos de interés. Es de esperar que, en la medida que el proceso se adentra en los temas más de fondo, las diferencias empiecen a surgir.

En la siguiente tabla se resume el nivel de participación de los *stakeholders* en los países estudiados.

TABLA 1
ESTADO DE LA PARTICIPACIÓN DE LOS DISTINTOS GRUPOS DE STAKEHOLDERS EN BRASIL, CHILE, COLOMBIA, COSTA RICA Y MÉXICO

País	Industria	ONG	Consumidores	Trabajadores	Gobierno	Otros
Brasil	+	-	+	+	+	+
Chile	+	+	-	-	-	+
Colombia	+	+	0	0	+	+
Costa Rica	-	-	-	-	0	-
México	+	+	-	0	0	+

Fuente: elaboración propia a partir de resultados de entrevistas personales con expertos.

(+): participación activa, posición fuerte;

(-): participación escasa, posición débil;

(0): participación nula, posición inexistente.

De la tabla anterior es posible concluir que aún no existe en la Región un país que tenga una representación fuerte de todos sus grupos de *stakeholders*. Incluso en aquellos países en que existe un proceso de normalización local en desarrollo, siempre aparece algún grupo cuya participación es débil o incluso inexistente.

De la misma manera, es posible afirmar que, en general, el grupo de la industria es el que tiende a ser más fuerte en todos los países. Ello puede explicarse por la directa relación que la

industria tiene con este proceso que producirá una guía que tendrá un impacto mayor en este sector que en otro tipo de organizaciones. También, dado que la RS tiende a tener su origen en incentivos de mercado en los países de Latinoamérica, es lógico pensar que es el sector empresarial e industrial el que está más al día con los avances en esta materia y por lo tanto está más a la vanguardia en el proceso de ISO. Un tercer aspecto de importancia es que, en general, la industria es el sector que tiende a tener mayores aprehensiones con respecto al resultado final de la ISO 26000. Ellos temen la aparición de una nueva norma que sea demasiado exigente e inflexible y, por sobre todo, que se torne en una barrera para el comercio. Su interés es entonces poder seguir de cerca el proceso para poder influir efectivamente.

En el caso de las ONG, es importante señalar que la participación de este grupo ha recibido orientación desde grupos de ONG internacionales, sobre todo al interior de WGSR. A nivel internacional, no todas las ONG más relevantes en temas relacionados con la RS están presentes en el debate. Existen numerosas explicaciones para ello, entre otras, la desconfianza de que este proceso esté siendo liderado por una institución sin experiencia en la materia como es ISO. Ello implica que se está llevando a cabo diferentes iniciativas con el fin de convocar a un mayor número de ONG a este proceso. A nivel Regional también existe esta preocupación de verificar el nivel de representatividad de intereses distintos a los de la industria que se pueden encontrar en las ONG presentes en el debate. De momento, el ejemplo de Chile es interesante ya que cuenta con la participación de ONG relevantes para el proceso, especialmente el caso de RED PUENTES que congrega a numerosas ONG tanto del ámbito ambiental como social. Quizás el hecho de que el comité espejo chileno esté siendo coordinado con agilidad y eficiencia esté contribuyendo a que *stakeholders* tradicionalmente más difíciles de convocar se sientan acogidos en un espacio de diálogo abierto y con perspectivas de generar acuerdos y avances en la materia.

Los grupos de consumidores y trabajadores suelen ser los más débiles en todos los casos estudiados. Claramente estos grupos tienden a ser los que tienen organizaciones más débiles o con recursos escasos en cada uno de los países. Existe además un contexto internacional que no se aplica necesariamente a la realidad latinoamericana. Por un lado, los países desarrollados, particularmente los europeos, consideran que la exigencia e importancia de la RS afecta principalmente a los consumidores. Son éstos los que pueden contribuir efectivamente a un cambio en las conductas de las empresas a través de su poder de compra y las elecciones que efectúan al consumir. A nivel del WGSR, *Consumers Internacional* ha tenido una presencia muy fuerte y coordinada con todas sus representaciones a nivel mundial. Sin embargo, en realidades de países con menores niveles de desarrollo, las organizaciones de consumidores parecen tener otras prioridades. Generalmente éstas se encuentran concentradas en asegurar que sus consumidores tengan acceso a productos y servicios básicos como medio de superar la pobreza más que a defensa de los derechos de los consumidores.

Para el caso de trabajadores, este grupo enfrenta principalmente un problema de recursos que permitan solventar la participación en este proceso. Cabe señalar que, a diferencia de los países desarrollados, especialmente los europeos, el área de las condiciones de los trabajadores al interior de una organización ha sido relevada como uno de los centrales para los países de la Región. Parece ser que esta área de las condiciones laborales está relativamente resuelta en los países desarrollados pero tienen mucho que avanzar en países en vías de desarrollo. Es más, grupos de trabajadores en distintos países han hecho ver que la normalización internacional de la RS representa una oportunidad muy interesante para avanzar en esta área.

En el caso de la participación de los gobiernos, salvo en el caso de Colombia y Brasil, que parecen ser excepcionales a nivel de países en desarrollo, el Gobierno no parece demostrar mayor interés en participar de este proceso. De acuerdo a lo expresado por los expertos, una traba importante a la hora de involucrar a los Gobiernos está en el hecho de que la temática de la RS parece no caer en ninguna de las atribuciones tradicionales de las reparticiones gubernamentales. Generalmente, a nivel de Gobierno, se atribuye a la RS un énfasis principalmente empresarial por

lo que la atribución se relaciona con organismos de fomento del desarrollo o netamente económicos. Otro enfoque puede ser más de relaciones internacionales o comercio exterior por lo que las instituciones asignadas son de esta área. Lo que generalmente no se ha presentado es que el tema sea abarcado de manera transversal al interior del Gobierno, tal como la temática lo exige. Ello es señal también de que el área del desarrollo sustentable en general parece no tener atribuciones asignadas al interior de los gobiernos de la Región. Los expertos han manifestado preocupación al respecto ya que se reconoce la importancia del Gobierno a la hora de apoyar y fomentar la aplicación de la RS a nivel nacional y, adicionalmente, más específicamente, la posibilidad de generar recursos para fortalecer la participación del país en el proceso ISO.

El grupo Otros, que a partir de la reunión de Bangkok se llama ‘Servicios, apoyo, investigación y otros’, todavía incluye un grupo más bien diverso de intereses y posiciones. De momento han contribuido mayoritariamente en las áreas de definición de conceptos y experiencias previas ya que la mayoría de sus miembros corresponden al sector académico y consultores de RS. Aún así es un grupo particularmente activo en los países de la Región.

Finalmente, este proceso ISO ha introducido una nueva forma de enfrentar la normalización internacional en la que las posiciones específicas de países ya no tienen su expresión en un voto dentro del trabajo. Es más, en este procedimiento cada país se verá representado por 6 votos provenientes de cada uno de los expertos de cada grupo de *stakeholders*. Obviamente aquellos países que presenten 6 votos de consenso tienen opciones de aparecer con una mayor fortaleza frente a discusiones en donde los países presentan visiones encontradas o no hayan podido congregarse a expertos de cada uno de los 6 grupos.

De momento en la Región se han presentado visiones y posiciones de consenso desde cada uno de los casos revisados. En el caso de los países que ya han iniciado sus propios procesos de normalización de la RS, ello se debe principalmente a que los procesos de construir consensos localmente ya han sido realizados. En el resto de los casos, probablemente gran parte de los acuerdos provengan del hecho que los temas de fondo aún no han aparecido en el debate y, si han aparecido, se han ido postergando deliberadamente. En todo caso, existe la conciencia a nivel de delegaciones de los países con intereses similares que presentarse en el WGSR con posiciones afines y apoyarse mutuamente durante los debates puede constituir una enorme fortaleza.

7.3 La importancia de los comités espejo

La ISO ha dado señales claras, y la experiencia lo ha ido demostrando, que los comités espejo nacionales son la principal instancia de discusión, definición y trabajo en este proceso. Estos comités son el lugar de diálogo, difusión y encuentro a nivel nacional. Su organización está en manos de los organismos normalizadores nacionales que se han visto enfrentados a un proceso distinto al que tradicionalmente enfrentan dentro del marco de trabajo de la ISO. Hay que agregar además que estos organismos tienen distintas estructuras y se manejan de manera distinta en cada uno de los países. Algunos son dependientes del Gobierno y otros son instituciones independientes. Algunos han adoptado este nuevo proceso ISO como una oportunidad de llegar a más actores a nivel local en cambio otros no han podido congregarse ni trabajar adecuadamente en estas nuevas condiciones. En cualquiera de los casos, la efectiva y balanceada participación en el proceso de la ISO 26000 depende en gran medida de que estos comités funcionen adecuadamente al interior de cada uno de los países que participan del debate.

Tanto ISO como las instituciones de *liaison* tienen especial interés en reforzar el trabajo de los comités espejo nacionales de manera de asegurar que el resultado final tenga validez y aceptación en todos los países.

Asimismo, para el caso de Latinoamérica, la participación de los organismos normalizadores y de las delegaciones en general, cuenta con el apoyo de la Comisión

Panamericana de Normas Técnicas (COPANT)³¹ que aglutina a los organismos normalizadores miembros, facilitando el encuentro y el intercambio de experiencias. Este organismo busca además promover el desarrollo de normas técnicas en los países de la Región. En el caso del proceso de la ISO 26000, COPANT ha promovido el intercambio de posiciones y comentarios a los documentos generados hasta el momento. De la misma manera, a través de las gestiones coordinadas se conformó el grupo de trabajo para la traducción de los documentos oficiales al español (STTF),³² promoviendo así el acceso más efectivo a los documentos en español para los países hispanoparlantes.

³¹ Para mayor información ver: www.copant.org

³² STTF: Spanish Translation Task Force

VIII. Oportunidades y desafíos para la Región

A partir de la revisión anterior, se pueden distinguir oportunidades del proceso ISO tanto desde la perspectiva de los países, de la Región como en general del proceso. En general, es posible afirmar que, desarrollada por ISO, esta norma tiene el potencial de hacer que significativamente más organizaciones tomen conciencia de la RS. Asimismo, esta norma podría ayudar a superar las dificultades con las certificaciones existentes de RS y, al mismo tiempo, al cumplir los requerimientos de la norma, las empresas se harán más competitivas y por lo tanto podrán mejorar su habilidad para competir globalmente. Finalmente, uno de los resultados más valiosos del proceso ISO en RS serán las relaciones que se construirán entre personas y organizaciones que no suelen sentarse en una misma mesa.

Estas oportunidades son válidas probablemente desde el punto de vista de todos los grupos de interés y han sido mencionadas por los expertos como puntos relevantes a la hora de motivar a sus participantes.

Desde el punto de vista de la Región, y dado que existe consenso en que la normalización de la RS es deseable, se puede afirmar que existe un panorama favorable para apoyar el proceso ISO en la Latinoamérica. En este contexto, la Región tiene la oportunidad de poder participar activamente en el debate y, de la misma manera, asegurar la inclusión de sus propias realidades en el contexto de la ISO 26000. Ello tiene particular relevancia desde el punto de vista de apoyar la generación de un instrumento que entregará un aporte al desarrollo sustentable de los países y de las posibles ventajas comerciales que la adopción de una norma como esta puede traer.

En el caso de Latinoamérica se da, además, el caso de al menos tres países en vías de desarrollo que han iniciado su propio proceso de normalización de la RS. Ello presenta una valiosa oportunidad de influir en los resultados finales de la norma internacional al poseer experiencia y consensos fuertes al interior de sus propias realidades. Estos países, como es el caso de Brasil, Colombia y México, pueden constituir importantes puntales para liderar posiciones comunes y visiones afines en la Región.

En cuanto a los países en particular, los expertos concuerdan en que este debate presenta la oportunidad de fortalecer la difusión e implementación de la RS a nivel local y, a la vez, permite establecer un diálogo entre sectores de la sociedad que tradicionalmente no encuentran

espacios comunes. En aquellos casos en que los países han fortalecido el comercio exterior, la oportunidad de insertarse en el debate y, de esta forma, permitir a sus empresas anticiparse a las futuras exigencias de mercado también constituye una importante oportunidad.

Por otro lado, este proceso que aún está en sus inicios, ya presenta grandes desafíos tales como la necesidad de que esta nueva norma sea flexible, promueva la creatividad y permita la adaptación a circunstancias locales. Así, la incorporación de los sectores más débiles en el debate, tales como las PYMES sigue siendo el mayor desafío. De la misma manera, la expectativa de crear una norma que vaya más allá del cumplimiento de la legislación puede ser muy difícil en lugares donde existen marcos legales e instituciones estatales débiles. Existe también la necesidad de crear capacidades dentro de la sociedad en general para crear un entorno favorable para la RS y, a la vez, preparar a las audiencias para demandar el cumplimiento de una futura norma ISO 26000. Finalmente, y a pesar de los avances que se han dado en el proceso ISO, persiste la preocupación de que el proceso ISO RS no sea lo suficientemente representativo ni balanceado ni lo suficientemente transparente asegurando el necesario acceso a la información así como la preocupación por la escasez de recursos y conocimiento para tener una real influencia en la norma

A nivel de la Región existen desafíos comunes tales como la incorporación y fortalecimiento de la participación de los grupos más distantes tales como los trabajadores, los consumidores y las PYMES, que no se sienten totalmente identificadas con la activa participación del sector industria en general. Igualmente, la falta de recursos financieros y las delegaciones reducidas no permiten asegurar que las visiones comunes puedan ser realmente expuestas y defendidas en el debate internacional. Así también, se debe avanzar en la generación de conocimiento de manera de integrar conocimientos dispersos sobre RS y crear espacios de diálogo para fortalecer posiciones comunes.

En cada país existe el desafío de integrar la RS a la realidad nacional y promover su difusión. Sólo a través de una experiencia local fuerte será posible construir posiciones nacionales que puedan ser transmitidas en el contexto del debate internacional. Una herramienta esencial en este sentido es el fortalecimiento de los comités espejo nacionales que constituyen la principal instancia de diálogo y seguimiento del proceso ISO 26000.

IX. Conclusiones finales

La ISO ha dado inicio a un proceso que, en la actualidad, no tiene paralelo en el debate internacional: la normalización de la RS. Este proceso ha implicado enormes desafíos tanto para la propia ISO como para sus miembros. Estos desafíos provienen tanto de la decisión de enfrentar un debate que por definición requiere de una participación multidisciplinaria y transversal que supera, en muchos casos, las posiciones tradicionalmente expuestas por los organismos normalizadores. Estos desafíos siguen vigentes a pesar de que el proceso ya está en marcha. Aún así, es posible detectar que los países, los distintos grupos de interés, las instituciones de *liaison* y los organismos internacionales han ido reforzando su compromiso con el proceso.

En Latinoamérica, la RS tiene orígenes similares pero distintos grados de aceptación e implementación a nivel local. A su vez, existe consenso de que la normalización internacional, liderada por un organismo internacional de reconocida trayectoria, es necesaria y deseable. Sin embargo, no es posible encontrar posiciones a nivel de países ni a nivel de grupos de interés ya sea por lo reciente del debate o por la ausencia de conflictos de intereses evidentes en esta etapa. Asimismo, es interesante constatar que se empiezan a perfilar elementos comunes en torno a la importancia de este futuro instrumento para colaborar con el desarrollo sustentable de los países y la posibilidad de que éste constituya una barrera al comercio.

Adicionalmente, cada país ha empezado a detectar cuáles son sus situaciones particulares que deben ser recogidas en una futura norma pero, en general, es posible afirmar que existen cuatro grupos particularmente débiles en este debate hasta el momento: trabajadores, consumidores, PYMES y gobiernos. En general, la industria lidera el debate local con poca resistencia en algunos casos y con mayor apoyo en los países en donde el ejercicio de elaboración de una norma propia de RS ya se ha realizado. En todo caso, el adecuado seguimiento del debate de la ISO 26000 depende en gran forma de que los comités espejo nacionales funcionen efectivamente y de manera representativa.

Así, es importante destacar que las experiencias de los países de la Región que han desarrollado sus propias normas de RS son muy relevantes y deben ser aprovechadas a la hora de agrupar posiciones comunes y generar mayor fuerza en el debate internacional. De la misma manera, se hace indispensable mejorar y nivelar el nivel de conocimiento y participación entre los distintos grupos de *stakeholders* y también de los países, incluyendo la promoción de la RS al

interior de cada uno de ellos. En todo caso, el panorama para apoyar el proceso de la ISO 26000 en la Región se ve favorable.

De las oportunidades y desafíos que presenta este proceso para los países de la Región se vislumbra espacio de colaboración y participación de los organismos internacionales tales como CEPAL. Este aporte se puede ver al menos en las siguientes áreas: i) asegurar el cumplimiento de normas y principios globales ya ratificados; ii) entregar conocimiento y experiencia con instrumentos específicos relacionados con la RS; iii) coordinar posiciones comunes; iv) alimentar el debate y v) dar legitimidad al proceso.

Estas mismas oportunidades y desafíos a nivel de cada uno de los países aseguran que el proceso ISO creará un espacio de diálogo inédito entre sectores y actores que no han tenido antes esta oportunidad.

Bibliografía

- ACHS, observación recogida en sesión de trabajo del proyecto RIDES, “Aportes de los países en desarrollo a la discusión sobre normalización ISO en Responsabilidad Social Empresarial – Fase II”.
- Fundación PROhumana, Informe sobre gestión ética de las empresas de SOFOFA (Sociedad de Fomento Fabril), junio 2004.
- Hohnen, Paul and Rotherham Tom, *ISO Takes incremental–yet esssential- step forward on Social Responsibility*, October 2005, <http://inni.pacinst.org/inni/CSR.htm#ISOTakes>
- Proyecto FONDEF “Desarrollo de un modelo de gestión de la RSE” (2004). Realizado por el Centro Vincular de la P. Universidad Católica de Valparaíso, la Asociación Chilena de Seguridad, la Unión Social de Empresarios y Ejecutivos Cristianos y el Centro para el Ciudadano Corporativo del Boston Collage.
- Red Interamericana de RSE, Responsabilidad Social Empresarial: Hacia un Desarrollo Sustentable (2006).
- Universidad de Chile, Departamento de Ingeniería Industrial, observación recogida en sesión de trabajo del proyecto RIDES, “Aportes de los países en desarrollo a la discusión sobre normalización ISO en Responsabilidad Social Empresarial – Fase II”.

Anexos

Anexo 1: Contactos y pauta de entrevistas

Contactos para entrevistas

Nombre	Institución	Cargo	País
Adriana Alonso	ICONTEC	Directora sede Medellín	Colombia
Ernesto Bächtold	Instituto Mexicano de Normalización y Certificación A. C.	Consultor	México
Tarcila Reis	Uniethos	Encargada de Investigación y Desarrollo	Brasil
Alexandra Rodríguez	INTECO	Directora de Normalización	Costa Rica
Dante Pesce	VINCULAR	Director	Chile
Gilberto Ortíz	RED PUENTES	Responsable RSE	Chile

Pauta de entrevista

1. ¿Existe en su país una posición nacional ante la normalización de la Responsabilidad Social y la elaboración de la ISO 26000?
2. ¿Existen en su país posiciones específicas de los grupos de interés (consumidores, trabajadores, ONG, industria, gobierno y otros) ante los mismos temas?
3. ¿Cuáles crees Usted que son los mayores desafíos para que su país participe activamente y resulte bien representada en este debate?
4. ¿Cuál es su percepción sobre el rol de los organismos internacionales?
5. Material relevante: se solicita la entrega de material relevante al tema del estudio, en caso de estar disponible.

Anexo 2: Estructura de la Especificación del Diseño de ISO ³³

0. Introducción

La introducción debe entregar información o comentarios sobre el contenido de la Guía y las razones para promover su preparación. La introducción debe describir el propósito de la Guía en términos informativos.

1. Objeto y Campo de aplicación

Esta sección debe definir el tema de la Guía, su cobertura y los límites de su aplicabilidad.

2. Normas para consulta

Esta sección es para presentar una lista de documentos, si los hay, los cuales debieran leerse en conjunto con la Guía.

3. Términos y Definiciones

Esta sección identificará los términos utilizados en la Guía que requieren de una definición, y entregará dicha definición.

4. El contexto de la RS en el cual opera la organización

Esta sección proveerá del contexto histórico y actual para la RS. La sección también abordará preguntas que surjan de la naturaleza del concepto de RS. Temas relevantes relacionados con los *stakeholders* deben incluirse en esta sección.

5. Principios de RS importantes para las organizaciones

Esta sección deberá identificar una serie de principios de la RS extraídos de distintas fuentes, y entregar orientación sobre estos principios. Temas relevantes relacionados con los *stakeholders* deben incluirse en esta sección.

6. Orientaciones sobre los temas/materias centrales de la RS

Esta sección proveerá orientaciones separadas en una gama de temas/materias centrales y las relacionará con las organizaciones. Temas relevantes relacionados con los *stakeholders* deben incluirse en esta sección.

7. Orientaciones para implementar la RS en organizaciones

Esta sección entregará una guía práctica sobre la implementación de la RS y la integración de ella en la organización, incluyendo, por ejemplo políticas, prácticas, enfoques, identificación de temas, evaluación de desempeño, reporte y comunicación. Temas relevantes relacionados con los *stakeholders* deben incluirse en esta sección.

8. Anexos de la Guía

La Guía puede incluir anexos, si así se desea.

Bibliografía

³³ Fuente: Boletín Informativo de Responsabilidad Social ISO N° 3, octubre 2005.

Anexo 3: Situación actual del proceso ISO ³⁴

Después de dos reuniones en marzo y septiembre del 2005 para sentar las bases para el desarrollo de su norma internacional en responsabilidad social, el Grupo de Trabajo de ISO (WGSR) es ahora el responsable de redactar los contenidos de la nueva norma. En el último encuentro, el WGSR finalizó las especificaciones de diseño de la futura norma, y creó tres subgrupos para diseñar las cláusulas determinadas. El liderazgo de estos grupos – llamados *Task Groups* (TG) 4, 5 y 6 – fue elegido y aprobado en diciembre del 2005, y la primera reunión de trabajo de los nuevos líderes se realizó en Estocolmo a mediados de enero del 2006. Desde ese momento, los expertos en los tres TG han estado desarrollando los primeros borradores de trabajo o *Working Drafts* (WD). Los grupos tienen un cronograma muy ambicioso para finalizar las primeras versiones antes del 27 de marzo, y entonces circularlas a los miembros del WGSR para sus recibir sus comentarios. Los TG están planeando discutir y resolver los comentarios y crear una segunda ronda de revisión de los WD en la próxima sesión plenaria de Lisboa, Portugal, del 15 al 19 de mayo del 2006.

Estado del arte de las actividades de los TG

TG1: Financiamiento y compromiso de stakeholders

El TG1 ha estado desarrollando un “Marco Estratégico” sobre cómo el WGSR puede incrementar la participación de categorías de *stakeholders* con menos recursos. Este Marco ha identificado tres objetivos principales: 1) mejorar el conocimiento entre *stakeholders* con menos recursos sobre como funciona el proceso internacional de desarrollo de una norma; 2) promover el adecuado balance de participación de los distintos *stakeholders* y su opción de tener influencia en el WGSR, incluyendo los líderes tanto del WGSR como de los TG; y 3) asegurar que los intereses de las PYMES sean incorporados en la norma internacional y que esta norma será de utilidad para éstas una vez que se complete. Históricamente, los programas de apoyo de la ISO para fortalecer el compromiso de los *stakeholders* se ha enfocado en el balance entre países en desarrollo y países industrializados. El esfuerzo del WGSR de ir más allá del balance regional y también enfrentar el balance entre categorías de *stakeholders* y sus variados tamaños en la comunidad usuaria de la norma es un paso adelante para ISO.

Adicionalmente, el TG1 está considerando una estrategia para asegurar que los fondos recolectados no sean usados sólo para asistir a las sesiones plenarias sino que también para asegurar la participación a nivel de comités espejo. Como parte del esfuerzo de recolectar fondos, los líderes del TG1 organizaron una reunión con potenciales donantes (principalmente agencias nacionales e internaciones de desarrollo y organismos de estandarización) en Ginebra en noviembre del 2005.

TG2: Comunicaciones

Basado en los términos de referencia y en la estrategia adoptada durante la reunión de Bangkok, el TG2 a desarrollado un grupo de iniciativas en las áreas de desarrollo y disseminación de material, *networking* y programas de apoyo comunicacional. El grupo ha decidido priorizar sus comunicaciones externas en países en desarrollo y entre las PYMES. Una de las estrategias es hacer más efectivas las redes de *stakeholders* existentes y otros recursos organizacionales, así como hacer uso de los organismos normalizadotes nacionales a través de su capacidad de usar el

³⁴ Basado en boletín de INNI *Online Update, Issue #11, March 2006 del Pacific Institute*. Mayor información en <http://inni.pacinst.org/inni/CSR.htm>

lenguaje local y sus mecanismos de distribución en la transmisión de comunicaciones particularmente importantes. El TG2 también está estableciendo criterios respecto de materiales impresos y electrónicos que pueden ser considerados como un resultado oficial del WGSR y también sobre qué material puede ser publicado. Actualmente la mayor parte de los documentos oficiales del WGSR y los TG se pueden acceder en: www.iso.org/wgsr.

TG3: Procedimientos Operacionales

El TG3 está actualmente trabajando en dos procedimientos operacionales: participación balanceada en las reuniones de trabajo y una política para la participación de los medios de comunicación. El grupo ha priorizado terminar su borrador de procedimientos sobre la participación balanceada de manera de proveer de guías a los organismos miembros de forma oportuna antes de la reunión de Lisboa. El procedimiento entrega reglas y sugerencias para asegurar la participación balanceada a nivel de los TG. También incluye reglas que limitan el número y rol de los observadores que pueden ser aceptados en las actividades del WGSR y TG de manera que el esfuerzo del WGSR de tener una participación balanceada no sea amenazado al tener demasiados observadores de algún país o sector específico. Al mismo tiempo, el procedimiento crea una categoría nueva llamada “Consejero especial” que permite a expertos que no están registrados para participar del desarrollo de la norma lo puedan hacer cuando su *expertise* sea requerida.

En el caso de la política de participación de los medios de comunicación, el grupo de Industria distribuyó, durante la reunión de Bangkok, una nota oponiéndose a la participación de los medios de comunicación en las actividades del WGSR. Las ONG y el grupo de Consumidores, por otro lado, están a favor de mejorar las comunicaciones externas y promover la transparencia dentro del proceso de desarrollo de la norma. EL TG3 no ha podido llegar a un consenso hasta la fecha y, por lo tanto, ha decidido que este tema sea discutido en la próxima reunión de Lisboa.

TG4: Alcance, contexto y principios de la RS

La tarea del TG4 es la de redactar las cláusulas relacionadas con el foco específico de la norma, el contexto en el cual operan las organizaciones y los principios de RS relevantes para las organizaciones implementadoras. El grupo debe también definir la RS y se encuentra actualmente desarrollando un listado con los elementos claves que debe contener la definición de RS para ser discutidos en Lisboa.

TG5: Guía en temas centrales de RS

El TG5 debe crear una sección que provea una guía independiente sobre aspectos y temas centrales y relacionarlos con las organizaciones. Esta guía incluirá antecedentes, desafíos y oportunidades, tendencias, iniciativas existentes, relaciones con *stakeholders* y referencias para cada elemento central. EL TG5 se encuentra actualmente seleccionando los temas centrales que deben incluirse en la norma y presentará su propuesta en la reunión de Lisboa. Considerando la diversidad de temas que incluye la RS, el desafío de obtener un grupo de temas centrales que sea significativo y manejable es enorme.

TG6: Orientación de implementación de la RS para organizaciones

EL TG6 es el responsable de la sección de la norma que proveerá de guías prácticas para implementar e integrar la RS en una organización, incluyendo políticas, prácticas, acercamientos, identificación de temas, medición de desempeño, reportes y comunicaciones. El grupo se encuentra actualmente recolectando ideas para varios métodos y actividades que permiten implementar programas de RS, los que servirán de base para la discusión en Lisboa.