

UNIVERSIDAD DE CHILE

Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales

“ISO 26.000 Y SU RELACIÓN CON LA RESPONSABILIDAD SOCIAL, EL DERECHO LABORAL Y LA SEGURIDAD SOCIAL”

Memoria para optar al Grado de Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales

Profesor Guía: Ricardo Juri Sabag
Integrante: Pablo Lisperguer Parada

Santiago, Chile
2009

INTRODUCCIÓN

Hoy en día el país está inmerso en una serie de desafíos que plantea el aumento de la demanda de nuestros productos en el extranjero, lo que implica la necesidad de producir a niveles más altos de los que se

estaba haciendo hace un par de décadas. Lo anterior se debe a la gran cantidad de acuerdos comerciales firmados por Chile, y también debido al fenómeno de la globalización, el que permite que las fronteras y distancias ya no sean un inconveniente insoslayable para lograr un intercambio comercial a niveles más amplios, completos y sofisticados. Esto lleva a una reactivación económica que debe ser de cargo de todos los estratos sociales. Ese aumento de la producción –el que por cierto no se encuentra exento de crisis como la que se produjo en el año 2008- lleva a que cada una de las cadenas productivas, y sus respectivos eslabones, deban esforzarse al máximo para poder cumplir con las metas fijadas en torno a la demanda mundial.

Es en este momento entonces, donde el rol de las empresas no es sólo de otorgarles trabajo a sus empleados, sino que brindarles cuidado y protección en su ambiente de trabajo, proteger su salud e integridad física, tanto al propio trabajador como a su familia. Esta responsabilidad se hace por tanto, debe expandirse a la sociedad toda y al medioambiente que la rodea.

Hay que determinar previamente cuál es el costo de obtener ganancias, y también si todos quienes participan en su producción, quienes se benefician de ella. Es así como se ha ido alzando la voz y la preocupación social en torno a la responsabilidad y obligaciones que tienen las empresas al respecto. Nacen nuevos conceptos como el de “desarrollo sustentable”, que pretende el respeto al entorno productivo, y la “responsabilidad social” que importa o influye en cada uno de los miembros de la sociedad, ya sea para prevenir situaciones indeseables o reparar los daños provocados por la actividad económica.

Ha surgido una nueva categoría de normativas que pretenden controlar la gestión de los procesos productivos, cobijando a la gran mayoría de los factores que involucran la entrega de bienes o servicios, por lo debe observarse en ellos el respeto a las personas, a la sociedad y al entorno en el que se desenvuelven, compatibilizando así el ámbito laboral, empresarial y de la seguridad de la sociedad en general.

Y esta es una de las labores de las normas de estandarización, en especial la norma ISO 26.000 en la que basaré este trabajo, ya que presenta una íntima vinculación con el Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social, mediante aspectos fundamentales como el trabajo infantil, la no discriminación laboral, formación y educación de los trabajadores y sus familias, etc.

Es necesario señalar que este trabajo pretende ser una guía introductoria y de conocimiento amplio, sin adentrarse en ámbitos demasiado técnicos, lo que no obsta a entregar un concepto general de determinados términos ajenos al mundo del derecho, como por ejemplo, los *stakeholders*, los impactos, Work Groups, o las propias normas de estandarización, porque la idea fundamental es familiarizarnos con aspectos que en el corto plazo, serán fundamentales para toda la sociedad.

CAPITULO PRIMERO

“LA SEGURIDAD SOCIAL”

1.1.- Consideraciones Previas

A través de la historia, el hombre se ha preocupado de solucionar los efectos que el acontecer de un riesgo produce, utilizando diversos

medios, los que en su mayoría han resultado insuficientes, para posteriormente evolucionar hacia los llamados seguros sociales y finalmente adoptar un nuevo sistema de seguridad social.

Es así como en algún tiempo esta materia tuvo una relevancia trascendental, los sistemas de asistencia familiar, como una manera de aliviar los efectos producidos por un estado de necesidad. No se debe olvidar, eso sí, la gran labor que cumplió y que hoy en Apia cumplen otras instituciones, como la asistencia privada, la caridad cristiana, la asistencia estatal y la beneficencia pública.

Una interesante fórmula de cobertura, por ejemplo, ha estado constituida por las mutualidades o sociedades de socorros mutuos, cuyo origen se remonta a la Edad Media, en Europa, particularmente en los medios obreros. Las mutualidades representan una evolución desde el ahorro individual al colectivo, y que suponen un espíritu de solidaridad entre quienes soportan los mismos riesgos y contingencias.

Se trata de asociaciones sin fines de lucro formadas por personas generalmente pertenecientes a una actividad profesional determinada, que tienen por finalidad reunir fondos de manera común mediante el pago de cuotas, con el objeto de auxiliarse mutuamente a través de ayuda económica y médica, especialmente en caso de enfermedades y fallecimientos.

Durante algún tiempo, en lo relativo a los riesgos profesionales, se sustentó la *Teoría de la responsabilidad patronal o del riesgo profesional*, sistema de acuerdo al cual la responsabilidad del empleador existe respecto de todas las situaciones de daño que se le produzcan al trabajador en el ámbito laboral, aun cuando haya habido negligencia o descuido de parte de éste. Tales obligaciones encuentran distintos fundamentos. Por una parte, en el beneficio económico que obtiene el empresariado a costa del desgaste físico o intelectual del trabajador y, por el otro, por crear una órbita de riesgo laboral.

Una nueva fórmula en la evolución de la búsqueda de seguridad está constituida por los *seguros privados*, de gran importancia previsional en la actualidad.

Las instituciones anteriormente descritas constituyen una demostración del interés y preocupación del ser humano por encontrar las soluciones a los estados de necesidad que los aquejan. Sin embargo, han presentado importantísimas falencias que se pueden resumir en las siguientes:

- a) Insuficiencia de medios materiales.
- b) Discrecionalidad en la cobertura.
- c) Inestabilidad.
- d) Voluntariedad.

Las limitantes enunciadas implicaron la continuidad en la búsqueda de medios de solución a estos problemas, dando lugar al nacimiento de los llamados *seguros sociales* y posteriormente a la *Seguridad Social*.

La historia de la Seguridad Social como disciplina jurídica abarca un periodo relativamente breve; sin embargo, sus instituciones presentan numerosos antecedentes a través del tiempo. Ya en Roma se conocieron los llamados *Colegios*, que agrupaban a personas que ejercían oficios similares y cuyos objetivos eran la protección de lo que hoy se conoce como riesgos y contingencias sociales, los cuales en cierto sentido, constituyeron verdaderas sociedades de socorros mutuos.

A través del tiempo existieron numerosos atisbos de instituciones destinadas a estos fines, así por ejemplo, se pueden citar a modo de ejemplo las llamadas *gildas*, organizaciones de los pueblos sajones de la Primera Edad Media, que eran organismos de asistencia mutua.

En el siglo XII aparecen las *cofradías*, que presentaban similares finalidades y que evolucionaron hasta dar origen a los *gremios*, que comenzaron a desarrollar funciones de carácter previsional.

Sin embargo, es a fines del siglo XIX que aparecen en Alemania los primeros seguros sociales obligatorios, creación del Canciller Otto Von

Bismarck, que desarrolló su programa social entre 1883 y 1889, mediante la dictación de importantes leyes, a saber:

- Ley de 15 de Junio de 1883, sobre seguro de enfermedad.
- Ley de 6 de Julio de 1884, sobre accidentes del trabajo.
- Ley de 22 de Junio de 1889, sobre invalidez y vejez.

Estas leyes presentaban las siguientes características:

a) Las personas protegidas o beneficiarias eran, inicialmente, los obreros de la industria, con rentas inferiores a un cierto límite.

b) Las indemnizaciones a recibir debían ser, en principio, proporcionales al salario que se dejaba de percibir.

c) Eran seguros obligatorios para las respectivas categorías de trabajadores.

d) Se financiaban mediante cotizaciones de empresarios y trabajadores, proporcionales a sus salarios y, a veces, con aportes estatales.

En 1911 se refundieron las diversas disposiciones previsionales vigentes en Alemania en el *Código de Seguros Sociales*, ampliándose su campo de aplicación a ciertos sectores de empleados. Aunque el sistema alemán no fue bien recibido ni por los trabajadores ni por los empleadores, tiene el mérito de constituir el primer sistema obligatorio de seguros sociales.

El sistema alemán fue rápidamente imitado por los demás países europeos:

-Austria y Hungría, entre 1887 y 1906.

-Noruega, entre 1894 y 1909.

-Suecia, en 1913.

-España, en 1908. (Instituto Nacional de Previsión) y en 1919 (retiro Obrero Obligatorio).

En 1919, con posterioridad a la Primera Guerra Mundial nació la Organización Internacional del Trabajo, organismo que, sin duda alguna, ha realizado una indiscutible labor en pro de la expansión de la Seguridad Social en los diferentes países.

Entre las dos Guerras Mundiales tienden a generalizarse los Seguros Sociales de Bismarck. Podemos citar los siguientes antecedentes legislativos:

a) Ley de salud de 1911, del Reino Unido.

b) Código Soviético de 1922, referido a trabajadores industriales y que posteriormente se extendió a otros trabajadores.

c) Ley norteamericana de 14 de agosto de 1935, mediante la cual se instituyó en Estados Unidos un sistema obligatorio y mixto de seguros sociales y asistencia social, relativos a la protección de ancianos, ciegos, niños, incapacitados y desocupados.

d) Ley neozelandesa de 1938, que presentó interesantes características, entre las cuales se pueden destacar las siguientes:

- se protegía a toda la población residente;
- se otorgaban prestaciones médicas y pecuniarias;
- se propugnaba la cobertura frente a todos los estados de necesidad;
- se financiaba a través de impuestos.

1.2.- Concepto de Seguridad Social

Para determinar el concepto de la Seguridad Social, los autores dirigen sus miradas a dos grandes puntos de vista: la Seguridad Social como política social de un Estado, y la Seguridad Social como disciplina jurídica. El concepto que nos interesa, para determinar la relación entre una norma de carácter privado, como la de la estandarización, y una eminentemente pública, como la de los seguros sociales, viene entregado por la Seguridad Social como política estatal, concepto que se analizará.

1.2.1.- Seguridad Social y política social del Estado.

No existe unanimidad al respecto, pero existen puntos de encuentro que se manifiestan en dos tendencias: una amplia y otra restringida.

a) Concepción amplia:

Según esta tendencia la Seguridad Social presenta un contenido muy extenso, ya que su objetivo sería, la eliminación de todos los estados de

necesidad de la población, y a la vez que lograr una mayor distribución de los ingresos.

En este sentido se comprenden dentro de la disciplina a los seguros sociales, asistencia social prestaciones familiares, política de pleno empleo, de remuneraciones, habitacional (a través de la construcción de viviendas económicas), educacional (lucha contra el analfabetismo, formación profesional, sistema de ayuda y cooperación para estudiantes) y la política de redistribución de ingresos, entre otras.¹

Este concepto amplio tuvo acogida en Chile en la definición de Seguridad Social que elaboró la Comisión de Reforma de la Seguridad Social Chilena en 1964, la cual fue presidida por don Jorge Prat Echaurren, conocido como el Informe Prat. En éste se definía como *"la rama de la política socio-económica de un país por la cual la comunidad protege a sus miembros asegurándoles condiciones de vida, salud y trabajo, socialmente suficientes, a fin de lograr mejor productividad, mayor progreso y más bienestar común"*.

b) Concepción Restringida.

De acuerdo a esta posición, la disciplina estaría integrada fundamentalmente por los seguros sociales y por la asistencia social, tendencia que nace a raíz de orientaciones señaladas por la Organización Internacional del Trabajo y fuera enunciada por diversos autores con distintos matices, pero que todas presentan como rasgo uniforme el hecho de no confundir a la Seguridad Social con toda o casi toda la política socioeconómica de un país, precisando su contenido, respecto de cuales estados debe atender, proponiendo eso sí, el otorgamiento de medios económicos y sanitarios para solucionar el problema.

El Derecho de la Seguridad Social se integra básicamente con la regulación de todas aquellas estructuras, instrumentos u organismos creados con el fin de conferir a los individuos y sus familias una protección jurídicamente garantizada frente a los estados de necesidad originados

¹ NOVOA F, Patricio, Decreto de la Seguridad Social, Editorial Jurídica Cono Sur, AÑO 1977.

por el acaecimiento de alguna contingencia social, e igualmente, está destinada a normalizar las relaciones que se producen entre esas estructuras, el Estado y los beneficiarios o afectados en general.

De acuerdo a lo referido precedentemente, la Organización Internacional del Trabajo, OIT, define a la Seguridad Social, como “**el conjunto de disposiciones legislativas que crean un derecho a determinadas prestaciones, para determinadas categorías de personas en condiciones específicas**”. Es decir, estamos en presencia de una serie de principios legalmente establecidos, que regulan la administración y gestión del sistema de cobertura de los estados de necesidad, mediante mecanismos preestablecidos, y que buscan la intervención estatal para los casos de contingencia.

En síntesis entonces, el Derecho de la Seguridad Social regula la organización, funciones y atribuciones de esos organismos y servicios; la coordinación entre ellos y su relación con los beneficiarios, estableciéndose derechos y obligaciones recíprocas.

Se ha agregado otra categoría, además de la contingencia, que es y debe ser objeto de la Seguridad Social: El riesgo.

El riesgo puede ser definido como un acontecimiento futuro, involuntario e incierto, que provoca un daño o pérdida de un lucro, privando a los individuos y a quienes de ellos dependen de los medios económicos de subsistencia. El riesgo pasa a transformarse en un riesgo social cuando posee en carácter de general, por hechos que provienen de la vida en sociedad, siendo por tanto, responsabilidad de la sociedad toda su prevención y reparación.

1.3.- Fundamentación de la Seguridad Social

Como se dijo anteriormente, la seguridad social tiene su razón de ser porque los administrados verifican contingencias sociales, las cuales deben ser protegidas. La necesidad de proteger de estas contingencias sociales emana del derecho de todo ser humano a la existencia; De la

obligación de conservar su vida y hacerlo en un nivel digno y acorde con su condición de tal.

Las formas de reparación de contingencia, tradicionalmente, comprende 4 sistemas, los que pueden tener su origen privado o público:

a.-) El ahorro: Uno de los más antiguos mecanismos de protección que se basa en la iniciativa propia de las personas, y que de acuerdo a la experiencia misma de cada una de ellas, lleva a precaver futuros acontecimientos o contingencias que pueden afectar al núcleo familiar. Tiene el problema de la incertidumbre del valor de lo que se ahorra, lo que comúnmente consistirá en cantidades de dinero para hacer frente a la contingencia, pero aún así, es un gran sistema que complementa a los otros mecanismos.

b.-) La beneficencia: Desde hace mucho tiempo, la existencia de aportes públicos o privados, destinados a los sectores más vulnerables, ha constituido un paliativo de situaciones de contingencia. No puede considerarse por sí solo como un sistema adecuado, ya que depende de la solidaridad de agentes externos, los que pueden o no aportar con medios para superar estados de necesidad.

c.-) Responsabilidad del empleador: Es quizás uno de los mecanismos que más en boga encontramos hoy en día, y es el fundamento de este trabajo. Se analizará con detalle más adelante.

d.-) El seguro Privado: Complementario al seguro obligatorio, es de carácter particular, no es coercible, persigue el lucro y puede ser celebrado por cualquier persona. Es una herramienta útil, pero debe considerarse de acuerdo a su naturaleza, como un contrato aleatorio y oneroso.

1.4.- Áreas comprendidas por la Seguridad Social

La Seguridad Social comprende 3 grandes áreas:

- Seguro Social
- Asistencia Social
- Prestaciones Familiares

1.4.1.- Los Seguros Sociales²

Se trata de una serie de mecanismos que se pretenden paliar hechos o situaciones que afecten la vida de los trabajadores, en especial aquellas que guardan relación con acontecimientos que afecten la salud o la capacidad económica de los protegidos. Presentan un sistema de financiamiento compartido. Y se orientan para la búsqueda de un interés general de la comunidad, en base a la llamada justicia distributiva.

Características.

a) Es un sistema de seguros que, a diferencia de los seguros mercantiles, no persiguen fines de lucro.

b) Es eminentemente contributivo, pues se financia con aportes del trabajador, empleador, y en algunos casos del Estado.

c) En principio están destinados a beneficiar a la persona afiliada al sistema de previsión, aunque también se hace extensiva a las personas a su cargo.

d) Es de carácter obligatorio.

Elementos que conforman la relación jurídica del seguro social.

Se distinguen tres elementos:

- **Obligación de afiliación.**

Consiste básicamente en la incorporación de un trabajador a un determinado régimen de previsión social. El art. 2º del DL. 3.500 de 1980 que estableció un nuevo sistema de pensiones define la afiliación como "la relación jurídica entre un trabajador y el sistema de pensiones de invalidez, vejez y sobrevivencia que origina los derechos y obligaciones que la ley establece, en especial el derecho a las prestaciones y la obligación de cotizar".

La afiliación está conceptuada más bien como un acto unilateral del respectivo aparato administrativo del régimen de que se trate y en el que el papel del trabajador o del empleador en su caso, se reduce, la

² William Thayer y Patricio Novoa Fuenzalida, Manual de Derecho del Trabajo, Tomo III, Editorial Colección de Manuales Jurídicos, 3ª Edición, P. 326

mayoría de las veces a efectuar una solicitud de afiliación, aunque ello sea una obligación impuesta por la ley.

Por otra parte, si el sistema de Seguridad Social está integrado por organismos administrativos distintos -como ocurre en nuestra realidad- es perfectamente admisible que existan afiliaciones múltiples, para efectos diferentes, como por ejemplo, para pensiones, salud, prestaciones familiares, cada una de las cuales cuenta con su propio sistema de administración.

En nuestro derecho existió la posibilidad de afiliaciones paralelas, para los mismos efectos y ello ocurría en el llamado "Sistema Antiguo" por ejemplo frente al caso de un trabajador dependiente de dos empleadores distintos, desempeñando diferentes actividades, por cada una de las cuales se encontraba obligada a incorporarse a cajas de previsión también distintas.

La tendencia actual es permitir las afiliaciones múltiples para diferentes efectos, por ejemplo, la incorporación al Sistema de Pensiones, para protección frente a la vejez, invalidez y sobrevivencia; a una Caja de Compensación, para prestaciones familiares; a una Mutualidad, para la Ley de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales; a una Isapre, para salud. No se permite, sin embargo la afiliación paralela, como sería el caso, por ejemplo, de incorporaciones a una caja de Sistema Antiguo a la vez que a una AFP o a una Isapre y Fonasa.

- **Cotizaciones.**

La obligación de cotizar nace simultáneamente con la de afiliación y consiste básicamente en la dación periódica de sumas de dinero, con las que se financian los seguros sociales.

Clásicamente son sujetos de esta obligación el trabajador y el empleador, sin perjuicio del posible aporte estatal.

Las cotizaciones son establecidas por la Ley, pudiendo existir diferentes sistemas:

- a) Sistema de prima fija.

La cotización se traduce en una suma de dinero de monto igual para todos los afiliados a un determinado régimen de seguros sociales, con prescindencia de las remuneraciones percibidas por cada trabajador, esta variable, que se presenta como evidentemente injusta, fue adoptada en la Ley de Seguridad Nacional de Gran Bretaña en 1946, en la que se distinguía sólo entre hombres y mujeres y entre mayores y menores de 18 años.

b) Sistema de categoría de salario.

Las remuneraciones de los afiliados a un determinado régimen se ordenan o distribuyen en una escala, la que se divide en categorías, que comprenden salarios cuantitativamente diferentes. A cada categoría se le aplica un mismo porcentaje de cotización.

c) Sistema proporcional.

La cotización corresponde a un porcentaje que se aplica sobre la remuneración imponible de cada trabajador.

- **Prestaciones.**

Son los beneficios que los entes gestores de la Seguridad Social otorgan a sus afiliados una vez cumplidos los requisitos para que sean exigibles, y normalmente se distingue entre tres clases de prestaciones: en dinero, especies y en servicios.

Las prestaciones en dinero tienen por objeto mantener la continuidad de los ingresos frente a la terminación o disminución permanente de la capacidad de trabajo (pensiones); a la suspensión provisoria de la misma (subsidios); o a través de una prestación global frente a diversas circunstancias (indemnizaciones).

Las prestaciones en especies se caracterizan porque lo otorgado es el bien que servirá para atender el estado de necesidad, como es el caso de la entrega de aparatos ortopédicos, medicamentos, leche y elementos terapéuticos.

En el caso de los servicios la prestación está constituida por una determinada actividad humana. Son fundamentalmente las prestaciones médicas, de rehabilitación y reeducación.

1.4.2.- La asistencia social

Se define como la rama de la seguridad social que se ocupa de proporcionar condiciones de vida mínimas suficientes a aquellos miembros de la comunidad que, por causas ajenas a su voluntad, se encuentren en situación de menor valencia psico-física, económica o social. Los profesores Héctor Humeres Magnan y Héctor Humeres Moguer, la definen como el área de la seguridad social destinada a “atender las contingencias sociales que, por cualquier causa, no hubieren sido atendidas por los seguros sociales obligatorios, o bien cuando esta atención no hubiere sido suficiente”³.

La asistencia social, como rama de la Seguridad Social, tiene como objetivo proporcionar condiciones de vida mínimas y suficientes a aquellas personas que en determinado momento de su vida, no se encuentran en condiciones de solucionar sus problemas de supervivencia.

1.4.3.- Las prestaciones familiares

Las prestaciones familiares son aquellos beneficios que protegen y benefician a la sociedad, pero dirigidas al grupo familiar, en razón a la importancia social e incluso jurídica que se le ha dado a la familia como base de toda civilización. Se hace una distinción entre lo que se considera como una prestación familiar propiamente tal, es decir, aquellas de carácter pecuniario, y las que no lo son, como por ejemplo, beneficios en especie o servicios cuyos titulares son todos los integrantes del núcleo familiar, por el sólo hecho de pertenecer a ella.

1.5.- Principios estructurales o básicos que forman la Seguridad Social⁴

Algunos de los principios que se mencionan como trascendentales o fundamentales que conforman el concepto de Seguridad Social, son:

³ Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social, Héctor Humeres Magnan y Héctor Humeres Moguer, Editorial Jurídica de Chile, Editorial Jurídica de Chile, décimo tercera edición, pág 457 y siguientes.

⁴ Tratados Internacionales de Seguridad Social suscritos por Chile, Memoria para optar al título de Licenciado en Ciencias Jurídicas, Universidad de Chile, TUCH M617TI-2007.

- a.- Universalidad
- b.- Solidaridad
- c.- Integridad o integralidad
- d.- Eficacia o suficiencia
- e.- Unidad o uniformidad
- f.- Subsidiariedad

1.5.1. Principio de la Universalidad

Este principio admite dos variantes: universalidad objetiva y universalidad subjetiva.

- Universalidad Objetiva.

La Seguridad Social debe otorgar protección frente a todos los riesgos y contingencias sociales consideradas como propios, es decir, que provengan de la salud o economía de las personas. No quiere decir que deba otorgar protección frente a cualquier hecho que configure un determinado estado de necesidad, lo cual implicaría conferirle, un carácter demasiado amplio que, en definitiva, llevaría a confundirla con toda o casi toda la política social del Estado, sino por el contrario, la protección que ella otorgue debe condicionarse al acaecimiento de ciertas eventualidades previstas y reglamentadas en forma concreta y previa.

- Universalidad subjetiva.

La Seguridad Social debe otorgar protección respecto de los riesgos ya señalados a todos los miembros de la población, cualquiera sea su nacionalidad, trabajo que desempeñen, edad o monto de los ingresos que perciban.

En los seguros sociales clásicos plasmados en la leyes de Bismarck (1883 a 1889), primó el criterio de proteger a los económicamente débiles del punto de vista laboral. Esta posición evolucionó y ya en 1942, en el Informe Beveridge se planteó la necesidad amparar a todos los ciudadanos contra la miseria.

En Chile este principio ha tenido gran aplicación práctica desde los inicios de la legislación en la materia, ya que a manera de ejemplo se

puede señalar la Ley 4.054 desde 1924, sobre Seguro Obrero Obligatorio de Enfermedad, Invalidez y Vejez otorgó una protección frente a estos riesgos a todos los obreros incluidos los campesinos y los servidores domésticos, haciendo una excepción a la tendencia de la época que era excluir a estos trabajadores de la protección brindada. En la actualidad igualmente encuentra buena acogida en nuestra legislación, pues se protege por la Seguridad Social a los trabajadores dependientes del sector privado y a los trabajadores del sector público. No podemos dejar de mencionar la incorporación genérica, aunque voluntaria, que se hizo de los trabajadores independientes al Nuevo Sistema de Pensiones establecido por el D. L. 3.500 de 1980. Por otra parte, nuestra legislación protege también a la población que, sin encontrarse ligada a la actividad laboral se ve afectada por algún riesgo o contingencia social como es por ejemplo, la mujer embarazada, a la que se le otorga protección durante todo el embarazo.

1.5.2.- Principio de la Solidaridad

Cada individuo debe efectuar aportes en base a su capacidad económica, a fin de que éste, unido al de los demás miembros de la comunidad, permita enfrentar los estados de necesidad que él mismo, su familia u otros individuos puedan sufrir.

La aplicación de este principio, encuentra íntima relación con la posición que se adopte frente al punto de si debe exigirse que la Seguridad Social cumpla el rol de mecanismo de distribución de ingresos o, por el contrario, su papel es otro distinto.

A su vez, y relacionado con el bien común, no se puede concebir un concepto de seguridad social que no tenga como base al género humano en su totalidad. Es labor, por tanto, de todos los seres humanos hacer efectivo el deber social, manifestado en la necesidad de prestarse ayuda mutua en caso de adversidad. Este principio, por tanto, guarda estrecha relación con la respuesta que los sistemas de seguridad social otorgan a los individuos a través del Estado cuando los estados de necesidad que

los afectan sobrepasan a las instituciones o se generan nuevas situaciones para las cuales no estén preparados.

1.5.3.- Principio de la integridad

La Seguridad Social no sólo debe otorgar protección frente a todos los riesgos y contingencias sociales considerados como propios sino que es necesario que, en la atención de dichos riesgos desarrolle cuatro funciones:

- 1.- Preventiva, es decir destinada a evitar que ellos acontezcan;
- 2.- Recuperadora, o sea, procurar devolver al afectado por el riesgo al estado anterior en el cual se encontraba cuando éste acaeció;
- 3.- Reparadora, tendiente a conceder el amparo económico que requiere; y
- 4.- Readaptadora o rehabilitadora, que, en general, tiene por objeto reincorporar a la actividad económica y laboral a las personas afectadas por un riesgo o contingencia social.

1.5.4.- Principio de la eficacia o suficiencia

Las prestaciones que la Seguridad Social otorga deben ser eficientes y oportunas, es decir, deben asegurar la continuidad y mantenimiento de la capacidad de consumo del afectado por el riesgo o contingencia social en forma decorosa y digna. Por otra parte, necesario es que sean entregadas en tiempo oportuno y conservando su valor adquisitivo.

En otras palabras, se trata que las prestaciones sean tales que sus montos permitan a la persona conservar el nivel de vida del momento en que ocurrió el riesgo o contingencia. A pesar de ello, lo normal es que no se confiera una prestación de monto idéntico a la remuneración o ingreso que se deja de percibir, cuando ello es la causa de la prestación, pues se considera que tal situación alentaría a la persona a evitar su reincorporación a la actividad laboral. Por esta consideración, diversos beneficios se confieren sólo en un porcentaje del total que se dejó de percibir.

1.5.5.- Principio de la uniformidad o de la unidad

Según este principio las prestaciones que la Seguridad Social otorga a las personas afectadas por un riesgo o contingencia, deben ser de carácter único o uniformes, en otras palabras, los estados de necesidad deben estar cubiertos del mismo modo respecto de todos los miembros de la comunidad. No se trata que exista un solo órgano administrador, pues ello llevaría en la práctica a una situación de complejidad administrativa que deriva en burocracia y altos costos de funcionamiento, sino por el contrario, se sostiene que la existencia de diferentes organismos administradores es la mejor forma de otorgar una cabal protección frente a los riesgos y contingencias, ya que un determinado organismo puede presentarse como idóneo frente al otorgamiento de ciertas prestaciones, pero no para otras.

1.5.6.- Principio de la subsidiariedad

Este principio ha tenido gran acogida en nuestro país en los últimos tiempos, en términos tales que se presentó como rector de la política del Gobierno Militar, la Seguridad Social no ha escapado a su aplicación, lo que se ha manifestado concretamente en diversos documentos:

a) Proyecto de Reforma de Estatutos y Bases de la Seguridad Social Chilena de 1975: A través de este documento, que en definitiva no prosperó, se puso en conocimiento del país un proyecto de reforma de la Seguridad Social de gran amplitud, que abarcaba no sólo pensiones sino también otros beneficios, como medicina social, asignación familiar, subsidio por interrupción temporal del trabajo, asistencia social, etc.

En este proyecto se daba acogida a los principios de uniformidad, universalidad, integridad y eficacia y también al de la subsidiariedad, entregando la administración del sistema a corporaciones basando su financiamiento en un sistema mixto (capitalización individual para las pensiones y reparto para otros beneficios).

b) D.L. 1.552 de 1976: (Acta Constitucional N° 3) en que se acoge el principio en materia de Seguridad Social.

c) La Constitución de 1980: Igualmente lo acoge en su artículo 19 N° 9, entregándole al Estado la función de "*garantizar la ejecución de las acciones de salud*". En el número 18 del mismo artículo encomienda al Estado la función de "garantizar" el acceso de todos los habitantes al goce de las prestaciones básicas y también la de "supervigilar" el adecuado ejercicio del derecho de la Seguridad Social. Es decir, de acuerdo a estas normas no es función del Estado el desarrollo propiamente operativo del sistema de Seguridad Social, sino que de servir de garante de su ejecución.

1.6.- Sistemas financieros de la Seguridad Social⁵

Este punto comprende dos aspectos básicos: el sistema o régimen de financiamiento de la Seguridad Social y el régimen financiero de la misma.

1.6.1.- Régimen de financiamiento

Tradicionalmente se distinguen tres variables básicas: el sistema unipartito, sistema bipartito y el tripartito.

- **Sistema unipartito de financiamiento:** Implica financiar los gastos que demanda la cobertura de los estados de necesidad con aportes de un solo sector: empresa (empleador), Estado o trabajador.
 - a) Financiamiento por el empleador: Esta fórmula ha sido adoptada por algunas legislaciones como por ejemplo Italia, en 1946, Hungría, Checoslovaquia, en nuestro país se acostumbra a citar a modo de ejemplo el sistema de protección frente a los riesgos profesionales establecido por la Ley 16.744, de 1968, en que establece una cotización de responsabilidad exclusiva del empleador.
 - b) Financiamiento por el Estado: En este caso es el propio Estado el que asume sobre sí la responsabilidad de afrontar los costos que demanda la Seguridad Social, normalmente, esta forma de

⁵ Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social, Héctor Humeres Magnan y Héctor Humeres Noguer, ob cit. Pág 562.

financiamiento se traduce en el establecimiento de determinados impuestos, ya sea al trabajo o a la empresa, de manera tal, que en definitiva es el propio trabajador quien afronta el peso impositivo o el empleador en su caso.

c) Financiamiento exclusivo por el trabajador: El actual sistema previsional chileno descansa sobre la base del financiamiento exclusivo por parte del trabajador, lo cual fue establecido por el DL. 3.501, de 18 de noviembre de 1980.

- **Sistema Bipartito de financiamiento:** En esta variable, que se generalizó en Hispanoamérica, el sistema de Seguridad Social se financia con aportes del empleador y del trabajador, dejando al margen al Estado.
- **Sistema Tripartito de financiamiento⁶:** En este caso el sistema se financia con aportes de los tres sectores:
 - a) Aportes o cotizaciones del trabajador: Se considera aceptable esta contribución, pues siendo los trabajadores los principales beneficiados por el sistema, algo deben aportar para financiar las prestaciones que recibirán, las cuales podrán reclamarlas en derecho y en justicia. En efecto, al aportar ejercitan su derecho frente al órgano gestor de la Seguridad Social y no reciben beneficencia, sino algo que les corresponde en justicia.
 - b) Cotización del empleador: Si la empresa obtiene provecho del trabajo de otros, es muy natural que deba participar en el costo de las prestaciones que los servicios les otorguen.
Por otra parte, las remuneraciones que normalmente se paguen pueden resultar insuficientes para que afronten en forma digna los efectos del acaecimiento de un riesgo o contingencia social.
 - c) Aporte estatal: El aporte estatal puede verificarse de diversa forma, entre las cuales se citan:

⁶ Más información en <http://www.dt.gob.cl>, Página Web Dirección del Trabajo.

- Cubrir un déficit, asignando al órgano gestor una determinada suma consultada en el presupuesto de la Nación.
- Tomar sobre sí la responsabilidad del otorgamiento de una o más prestaciones de seguridad social, como ocurre en nuestro caso con las llamadas prestaciones familiares.
- Asignar en forma permanente una suma a un ente gestor de la seguridad social.

1.6.2.- Capitalización⁷.

Este régimen se basa en la acumulación de capitales; en otras palabras, se reservan las cotizaciones de los afiliados y los demás aportes que procedan durante un periodo bastante prolongado, que se determina estadísticamente con el objeto de acumular un determinado capital, que en conjunto con sus intereses, permita financiar íntegramente los costos de la Seguridad Social, es decir, las prestaciones y gastos de administración.

El sistema presenta dos variantes: capitalización individual y capitalización colectiva.

- **Capitalización individual.**

En esta variante se abre una cuenta personal al afiliado en la cual se depositan sus propios aportes y si existieren, los del empleador y Estado que pudieren corresponderle y también los intereses de ese capital. Con esos fondos se financian sus propios estados de necesidad, otorgándole las prestaciones procedentes y financiando los gastos de administración del sistema.

Tradicionalmente se ha sostenido que este régimen carece de todo espíritu de solidaridad, pues los aportes acumulados por cada cual serán directamente utilizados en el otorgamiento de sus prestaciones, las cuales tendrán relación también directa con el esfuerzo previsional efectuado.

- **Capitalización colectiva.**

⁷ Derecho del Trabajo y De Seguridad Social, Héctor Humeres Magnan y Héctor Humeres Noguera, ob cit., pág. 463.

Se consideran los aportes de los diversos afiliados como una sola unidad, los cuales se destinarán a satisfacer las prestaciones que aquéllos soliciten en su momento, considerados como un todo. En este caso, los beneficios a obtener no necesariamente dirán relación con el aporte efectuado por cada cual.

1.7.- Aspectos generales de la Seguridad Social en nuestro país⁸.

El inicio de la legislación integral en materia previsional se acostumbra a ubicar en el mes de septiembre de 1924, en que - conjuntamente con otras- se dicta la ley 4.054 que estableció un Seguro Obrero Obligatorio de Enfermedad, Invalidez y Vejez.

A pesar de que es en esta época en que se determinan las bases sobre las cuales se estructuró el sistema previsional chileno, podemos citar algunos cuerpos legislativos relativos a la materia, dictados con anterioridad a la fecha señalada:

1. El 7 de abril de 1832 se organizó, por medio de un Decreto Supremo, la Junta General de Beneficencia y Salud Pública, cuya función fue velar por el cumplimiento de las labores en los establecimientos de beneficencia y salud pública existente en la época y proponer las mejoras que procediesen.
2. El 6 de agosto de 1855 se dictó la primera ley sobre montepío militar.
3. El 19 de junio 1858 se fundó la Caja de Ahorros de Empleados Públicos, que ha sido considerada como la primera institución chilena de carácter previsional. Era una institución de carácter privado que tenía por objeto fomentar el ahorro y propender al bienestar de los imponentes. El Estado intervenía bonificando las cuentas de los ahorrantes, como una forma de incentivo a aquél.

Posteriormente, a principios de siglos, se dictaron diversas leyes de carácter laboral y previsional:

- Ley N° 1.838, de 1906, sobre habitaciones para obreros.

⁸ Derecho del Trabajo del Trabajo y de la Seguridad Social, Ob cit, obtenido de pág 444 y siguientes.

- Ley N° 2.498, de 1911, que creó en la Empresa de Ferrocarriles del Estado una Caja de Ahorros para los empleados de planta y a contrata. Posteriormente, las leyes N° 3.074 y 3.379 dieron nueva fisonomía a dicha institución, la que pasó a ser la Caja de Retiro y Previsión Social de los Ferrocarriles del Estado, institución que es considerada como nuestro primer seguro social.

-Ley N° 2.951, sobre sillas.

-Leyes N° 3.020 y 3.045 de 1915, que crearon la Caja de Retiro y Montepío de las Fuerzas Armadas.

-Ley N° 3.170, de 1916, sobre indemnizaciones por accidentes del trabajo, fundada en la teoría del riesgo profesional y que presentó serias deficiencias.

-Ley N° 3.321, de 1917, sobre descanso dominical.

El día 8 de septiembre de 1924, el Congreso Nacional aprobó en forma precipitada y ante la amenaza de un movimiento revolucionario las leyes N° 4.053 a la ley N° 4.059. El articulado de todas ellas correspondió a títulos de un proyecto de Código del Trabajo y Previsión Social que en 1921 había enviado al Congreso el Presidente Alessandri.

La Ley N° 4.054 estableció un Seguro Obrero Obligatorio de Enfermedad, Invalidez y Vejez, obra del doctor Exequiel González Cortés. Su texto definitivo lo constituyó el D.L. N° 689, de 17 de octubre de 1925. Esta ley estableció un seguro social obligatorio para la protección de las referidas contingencias en beneficios de todos los obreros, incluidos los campesinos y servidores domésticos. Disponía un financiamiento tripartito, con imposiciones del patrón, del obrero y del Estado. El contenido de esta ley estuvo inspirado en los seguros de Bismarck y fue la primera ley en nuestro país que estableció un seguro social obligatorio y con carácter general.

La Ley N° 4.055, trató sobre Indemnización por Accidentes del Trabajo.

La Ley N° 4.059, versó sobre contrato de empleados particulares y estableció para sus beneficiarios un fondo de retiro.

A contar de entonces son numerosos los cuerpos legales que se dictan en la materia, entre los cuales podemos destacar el Decreto Ley N° 44 de 1924, que creó la Secretaría de Estado de Higiene, Asistencia, Previsión Social y Trabajo, después denominada Ministerio de Bienestar Social.

En 1925 se creó la Caja Nacional de Empleados Públicos y Periodistas, mediante la dictación de los Decretos con Fuerza de Ley N° 454 y N° 767, cuyo texto definitivo fue fijado por el D.F.L. 1340 bis de 1930, vigente hasta hoy. Ese mismo año, 1925, se dictó el Decreto Supremo N° 857, que fijó el texto definitivo de la ley sobre Empleados Particulares.

En 1931, se dictó el Código del Trabajo, el cual fue más bien una recopilación de los más importantes cuerpos legales sobre la materia.

En 1938 se dictó la ley N° 6.174, sobre Medicina Preventiva, obra del Dr. Eduardo Cruz Coke. Esta ley fue la primera en el mundo sobre la materia.

Se destaca igualmente la ley N° 6.236 también de 1938 llamada "De la Madre y el Niño", que tuvo por objeto extender la atención médica a la cónyuge de los imponentes durante el embarazo, parto y puerperio y a sus hijos durante los dos primeros años de vida, concediéndoles además, alimentación suplementaria durante ese periodo.

En 1941, el Gobierno de la época envió al Congreso Nacional un proyecto de ley modificatorio de la ley N° 4.054, que después de una larga y postergada tramitación se convirtió en la ley N° 10.383, en el año 1952. Esta ley, dirigida a los obreros, contempló un seguro obligatorio contra los riesgos de enfermedad, invalidez, vejez y muerte. Creó el Servicio de Seguro Social y el Servicio Nacional de Salud.

También en el año 1952 se dictó la ley N° 10.475, que estableció un régimen de pensiones por antigüedad, invalidez, vejez y supervivencia para los empleados particulares.

En 1959 se publicó en el Diario Oficial la ley N° 10.986, sobre continuidad de la previsión, cuyo objetivo principal fue el de permitir que

el afiliado en una caja de previsión pudiera reconocer en ella los anteriores períodos de afiliación y poder así optar a los respectivos beneficios.

En 1953 se dictó el D.F.L. N° 243, que estableció el beneficio de indemnización por años de servicios y un auxilio de cesantía en favor de los obreros y el D.F.L. N° 245, que estableció el régimen de asignaciones familiares en su favor.

En el año 1963 se dictó la ley N° 15.386, sobre Revalorización de Pensiones, cuyos principales objetivos fueron establecer un sistema de reajuste de las pensiones y un sistema de pensiones mínimas, el cual rige actualmente.

En 1968 se dictaron dos importantes cuerpos legales: la ley N° 16.744, que estableció un seguro obligatorio contra riesgos profesionales, inspirado en principios completamente diferentes a los vigentes hasta el momento, derogando el anterior sistema; y la ley N° 16.781, sobre medicina curativa para empleados particulares y para funcionarios del sector público.

En 1970 se dictaron varias leyes importantes, entre las cuales figura la ley N° 17.322, sobre cobro de imposiciones, aportes y multas por las instituciones de previsión, y la ley N° 17.301, que creó la Junta Nacional de Jardines Infantiles y que impuso la obligación de mantener salas cunas en las instituciones, empresas y servicios estatales y estableció el derecho a permiso y subsidio por enfermedad grave del hijo menor de un año, en favor de la mujer trabajadora.

En esa época se continúan dictando normas que conceden nuevos beneficios, modifican o complementan los anteriores o incluyen en los existentes a nuevos beneficiarios.

El Gobierno Militar, desde sus inicios, dictó diversas normas jurídicas tendientes a establecer un sistema de Seguridad Social basado en los principios que el gobierno sustentó. Particularmente, se buscó otorgar al sistema una uniformidad que hasta el momento nunca había existido,

como una forma de introducir elementos de justicia en materia de protección a la comunidad.

1.8.- Consideraciones Finales

El aspecto más importante de las normas de Seguridad Social, descansa en la preocupación que ésta entrega a los trabajadores, a sus familias y en general a la sociedad toda. Es por esto que nuevas categorías normativas, sean privadas, públicas, coercitibles o voluntarias, han recogido de las normas de la seguridad social, principios rectores y guías que influyen en la forma o manera de producir y entregar bienes o servicios. Este es el punto exacto de encuentro entre disciplinas que convergen en la necesidad de producir, y producir bien. El costo que implica el que no se respeten los derechos de las comunidades son altísimos, y esto es precisamente lo que desde hace mucho tiempo estableció la Seguridad Social. La necesidad por tanto, de fijar estándares que deben ser observados y respetados en cualquier parte del mundo, viene a intentar disminuir la injusticia social que genera la implementación de diferentes normativas, las que pueden significar abusos por parte de los agentes y personas con más poder.

Pero la implementación de este tipo de normativas puede producir un efecto perverso: el significar que la riqueza y el bienestar sólo sea privilegio de algunos pocos.

CAPITULO SEGUNDO

“NORMAS INTERNACIONALES DE ESTANDARIZACIÓN”

2.1.- Consideraciones Previas

Antes de entrar de lleno al análisis de las normas ISO, y en especial a la Norma ISO 26.000, es necesario referirse al concepto de “Estandarización” o “Normalización”. Es preciso entonces, definir el concepto amplio –estandarización-, para luego pronunciarse respecto de la especie –norma ISO-.

2.2.- Concepto de Estandarización o Normalización

Podemos definir la normalización o estandarización como el conjunto de normas que se establecen, luego de un procedimiento de creación y aprobación, para garantizar el buen funcionamiento de elementos contruidos o ideados independientemente, así como garantizar el repuesto en caso de ser necesario, garantizando la calidad de los elementos fabricados y la seguridad de funcionamiento.

La normalización es el proceso de elaboración, aplicación y mejora de las normas que se aplican a distintas actividades científicas, industriales o económicas con el fin de ordenarlas y mejorarlas. La asociación estadounidense para pruebas de materiales (ASTM), define la normalización como el *proceso de formular y aplicar reglas para una aproximación ordenada a una actividad específica para el beneficio y con la cooperación de todos los involucrados.*⁹

Según la Internacional Estándar Organization, la Normalización es la actividad que tiene por objeto establecer, ante problemas reales o potenciales, disposiciones destinadas a usos comunes y repetidos, con el fin de obtener un nivel de ordenamiento óptimo en un contexto dado, que puede ser tecnológico, político o económico.

La normalización como parte del proceso productivo persigue entonces, tres grandes objetivos:

a.- Simplificación: Busca la reducción de los modelos, quedándose únicamente con los más necesarios. En este sentido, los procesos productivos van quedando obsoletos o cayendo en desuso a medida que

⁹ www.astm.org/standard/index.shtml

aparecen nuevas formas productivas que generan ventajas comparativas.

b.- Unificación: Para permitir la intercambiabilidad a nivel internacional. Esta es una forma de generar una competencia directa entre distintos productos de diversos orígenes, creando competitividad a nivel de producción, siendo beneficiados en definitiva, los consumidores.

c.- Especificación: Se persigue evitar errores de identificación creando un lenguaje claro y preciso. De esta manera, se sabe que se produce y se sabe que se compra. A su vez, la competencia sabe que debe hacer para optar a competir en el mercado.

Las elevadas sumas de dinero que los países desarrollados invierten en los organismos normalizadores, tanto nacionales como internacionales, gubernamentales o no gubernamentales, es una prueba real de la importancia que hoy en día se le da a la estandarización. Sin embargo, esto genera un abismo diferencial entre las oportunidades productivas que existen con los países con menos recursos. No obstante ello, la implementación de la normalización viene a suplir en cierta forma el gasto que los países mas pobres no pueden afrontar, tanto en la investigación como en la producción, ya que la estandarización en sí, si bien no podría actuar en principio como un subsidiario de la producción, pone en conocimiento de las organizaciones de todas partes del globo, lo necesario para producir a un determinado nivel, y de esta forma entrar a competir de igual a igual con otros agentes productivos.

Los estándares son muy importantes hoy en día, porque encierran un conjunto de normas que rigen a los elementos fabricados o servicios entregados, relativos a sus características de calidad, especificaciones propias de cada elemento, respeto por las normas medioambientales, seguridad de los trabajadores y adecuación al entorno social dentro del cual son producidos. De esta forma, cuando compramos un producto o accedemos a un servicio determinado, es posible darse cuenta de si él posee todas las características por las cuales lo adquirimos, es decir, si es que cumple el propósito por el cual fue necesitado, lo más seguro es

que haya sido fabricado o ideado por medio de un sistema planificado, seguro y cumpliendo un conjunto de normas o estándares. De ésta forma, las normas entregan mayor eficiencia en el desarrollo y distribución de productos y servicios, facilitan el intercambio entre los distintos agentes dentro de la cadena de producción; otorgan a los gobiernos de herramientas que sirven de base para la propia normativa interna, sean o no coercitivas, dependiendo de la norma que se trate; se comparte a nivel internacional y nacional de nuevas técnicas que implementan la innovación tecnológica; y en definitiva, tiendan a hacer la vida más simple, dándole solución a nuestros problemas cotidianos.

2.3.- Clasificación de las Normas de Estandarización

El siguiente esquema comprende una visión amplia de la clasificación de las normas de estandarización, desde distintos puntos de vista, como el geográfico, de contenido de la norma, o de su coercitividad, por ejemplo:

- Aspectos geográficos (Nacional o Internacional)
- Normas elaboradas para el sector industrial.
- Normas para la empresa.
- Definiciones y aplicación de magnitudes, unidades y símbolos.
- Designaciones de la simbología matemática.
- Designaciones de notaciones científicas.
- Normas de calidad: Definen las características de un producto o proceso.
- Normas dimensionales: Definen las dimensiones, tolerancias, formas, etc. de un producto.
- Normas orgánicas: Afectan a aspectos generales (color de las pinturas, dibujos, acotaciones, etc.).
- Normas de trabajo: Ordenan los procesos productivos.
- Por la forma de aplicación
- Obligatorias o Voluntarias

2.4.- Aplicación práctica de la Estandarización en la vida cotidiana

Llevemos todos estos beneficios a nuestra vida común y corriente. Es posible, por tanto, definir y plasmar nuestra cotidianeidad mediante una serie de ejemplos en los que se puede apreciar en la práctica, la implementación de normas de estandarización.

- La estandarización en la fabricación de tornillos, por ejemplo, permite que las partes de sillas, bicicletas e incluso aviones, permanezcan unidas. De esta forma, aplicando normas de estandarización, es posible prevenir o disminuir problemas causados por fallas de fabricación y mantenimiento de dichos productos.
- La estandarización de las medidas de los contenedores o containers que se utilizan para el transporte de mercaderías, tanto en camiones como en cargueros de altamar, lo que significa ahorro de tiempo y recursos. De no ser así, el comercio internacional sería más costoso y caro, ya que se perdería tiempo estableciendo medidas que cada uno de los firmantes declarararía para transportarlas, o se perderían recursos utilizando distintos contenedores con los cuales se transportarían los productos.
- En la vida cotidiana, la falta de estandarización de las medidas que deben utilizar los medios de transporte para el acceso de personas inválidas en sillas de ruedas, por ejemplo, traería enormes inconvenientes si bien dificultosos de ser evaluables monetariamente, provocan muchísimos problemas de carácter emocional que provocarían en los discapacitados y en la sociedad toda.
- La estandarización de símbolos internacionales permiten que personas que hablan diferentes lenguajes, puedan entender las informaciones o peligros que tales signos pretenden difundir.
- La estandarización de sistemas o requisitos mínimos de seguridad, hace que diseñen productos con la suficiente libertad

para satisfacer cada uno de los mercados, no apartándose de las normas de seguridad que brinda la implementación de la estandarización.

- La implementación de lenguajes y protocolos computacionales internacionales, hacen que la comunicación de datos sean rápidos y expeditos, no importando el lugar de intercambio de información.
- La estandarización de requisitos y documentación necesaria para el comercio internacional, hace que tanto las negociaciones como la entrega de los productos sea más rápida, evitando trámites innecesarios que sólo tiendan a homologar la transferencia de ellos, provocando el desgaste de cada una de las partes al someterse a sistemas burocráticos.

2.5.- Organismos Internacionales de Normalización

Existe hoy en día, una serie de Organismos Internacionales de Normalización, cuyo propósito fundamental es idear, elaborar o hacer cumplir diferentes tipos de normativas de estandarización aplicada a los productos o sectores que regulan. Alguno de esos organismos que más relevancia tienen, son los siguientes:

- ANSI - Instituto Nacional Estadounidense de Estándares
- ASME - American Society of Mechanical Engineers
- CEE - Comisión de reglamentación para equipos eléctricos
- CENELEC - *Comité Européen de Normalisation Electrotechnique* - Comité Europeo de Normalización Electrotécnica.
- CEN - Organismo de estandarización de la Comunidad Europea para normas EN.
- COPANT - Comisión Panamericana de Normas Técnicas
- AMN - Asociación Mercosur de Normalización
- CEN - Organismo de normalización de la Comunidad Europea
- IEC - International Electrotechnical Commission
- IEEE - *Institute of Electrical and Electronical Engineers*

- IETF - *Internet Engineering Task Force*
- ISO - Organización Internacional para la Estandarización
- ITU - Unión Internacional de Telecomunicaciones (engloba CCITT y CCIR)
- Organismos de las Naciones Unidas: UNESCO, OMS, FAO.

A su vez, y como ejemplo de la importancia de la aplicación de métodos de estandarización, se presenta una lista de Organismos de carácter gubernamental¹⁰, los que están encargados **a nivel oficial**, de la implementación y aplicación de estándares a nivel local:

País	Organismo	Abreviatura
Alemania	Deutsches Institut für Normung	DIN
Argentina	Instituto Argentino de Normalización y Certificación	IRAM
Bolivia	Instituto Boliviano de Normalización y Calidad	IBNORCA
Chile	Instituto Nacional de Normalización	INN
Colombia	Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación	ICONTEC
Costa Rica	Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica	INTECO
Cuba	Oficina Nacional de Normalización	NC

¹⁰ <http://es.wikipedia.org/wiki/Normalizaci%C3%B3n>

Ecuador	Instituto Ecuatoriano de Normalización	INEN
El Salvador	Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología	CONACYT
España	Asociación Española de Normalización y Certificación	AENOR
Estados Unidos de América	American National Standards Institute	ANSI
Filipinas	Bureau of Product Standards	BPS
Francia	Association Française de Normalisation	AFNOR
Guatemala	Comisión Guatemalteca de Normas	COGUANOR
Honduras	Consejo Hondureño de Ciencia y Tecnología	COHCIT
Japón	Japanese Industrial Standards Committee	JISC
México	Dirección General de Normas	DGN
Nicaragua	Dirección de Tecnología, Normalización y Metrología	DTNM
Panamá	Comisión Panameña de Normas Industriales	COPANIT

	y Técnicas	
Paraguay	Instituto Nacional de Tecnología y Normalización	INTN
Perú	Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual	INDECOPI
Reino Unido	British Standards Institution	BS
República Dominicana	Dirección General de Normas y Sistemas de Calidad	DIGENOR
Rusia	Agencia Federal para la Regulación Técnica y la Metrología	GOST
Suiza	Swiss Association for Standardization	SNV
Uruguay	Instituto Uruguayo de Normas Técnicas	UNIT
Venezuela	Fondo para la Normalización y Certificación de la Calidad	FONDONORMA

La distinción no resulta redundante, puesto que son varias las organizaciones, gubernamentales o no gubernamentales, quienes se dedican a la elaboración e implementación de normas de estandarización, lo que demuestra la gran cantidad de tiempo y recursos

que significa su estudio y puesta en práctica. Existe o puede existir una diferencia en la apreciación de la necesidad de la implementación y coercitividad de normas que emanan de una o de otra, situación que será analizada más adelante.

2.6.- La Normativa ISO, un ejemplo de Norma de Estandarización.

Acercándonos al concepto de ISO

Lo que sucede con el nombre de ISO no algo común, pues su nombre, como contrariamente puede creerse, no corresponde al de una norma propiamente tal. Tampoco debe su nombre a las iniciales de la organización que las creó, es decir, no es correcto considerarlo como un acrónimo de la International Standardization Organization, ya que de ser así, correspondería llamarla IOS en inglés, OIE en español (Organización Internacional para la Estandarización) u OIN en francés.

El nombre ISO es el mismo cualquier parte del mundo. Es por esto que los fundadores de la organización eligieron el nombre **ISO** como la forma corta y universal para referirse a lo que en griego *iso* significa igual.

ISO es una federación de organismos de diversa índole y procedencia, los que a su vez, están conformados por distintas oficinas de normalización que actúan como delegadas, las que pertenecen a distintos rincones del mundo. Es así como esta organización funciona en base a una red de institutos que recogen una serie de normas de carácter local o nacional, sumando un total aproximado de 157 países, sobre la base de un miembro por país, y con una Secretaría Central en Ginebra, Suiza, la que coordina todo el sistema. Existe también una serie de subcomités encargados de desarrollar las guías que contribuirán al mejoramiento productivo mundial, considerando aspectos medioambientales, sociológicos y de seguridad, entre otros.

Las normas desarrolladas por ISO son voluntarias, entendiendo que ISO es un organismo no gubernamental y no depende de ningún otro organismo internacional. No existe, por lo tanto, la autoridad para imponer sus normas de manera obligatoria a ningún país. Sin embargo,

al ser una organización internacional no gubernamental, compuesta por distintos agentes que elaboran normas internacionales industriales y comerciales, su aplicación es cada día mas común y masiva, por lo que mediante su implementación se logra una coordinación de las normas nacionales, internacionales y propias de cada organización, facilitando de esta forma, el comercio, el intercambio de información, la contribución, desarrollo y transferencia de tecnologías.

2.6.1.- Contenido de la norma ISO

La ISO está estrechamente vinculada a normas internacionales de fabricación, comercio y comunicación para todas las ramas industriales a excepción de la eléctrica y la electrónica¹¹. Su función principal es la de buscar la estandarización de normas de productos y seguridad en la producción de las empresas u organizaciones a nivel internacional.

Podríamos decir en pocas palabras, que las normas ISO son creadas e implementadas por un organismo que vela por la promoción y el desarrollo de normas internacionales de:

- fabricación
- comercio
- comunicación

Su uso e implementación se destina a todas las ramas industriales a excepción de la eléctrica y la electrónica, por lo que función principal es la de buscar la estandarización de normas de productos y seguridad para las empresas u organizaciones a nivel internacional.

Es necesario dar algunos ejemplos de dichas normas y los problemas y ventajas que acarrea su implementación. Pero previamente a esto, es necesario echar un vistazo a su historia y posicionamiento en los países a lo largo del tiempo.

2.6.2.- Historia ¹²

¹¹ La exclusión en la materia eléctrica se debe a que para ésta área existe un organismo distinto y especializado, la Comisión Electrotécnica Internacional (*International Electrotechnical Commission*, IEC) que es responsable de la estandarización de equipos eléctricos. De todas formas, ISO coopera estrechamente con ella.

¹² Extraído de la página www.iso.org

La ISO nació de la unión de dos grandes organizaciones, la ISA (Federación Internacional del Comité Coordinador de Estándares Nacionales), fundado en la ciudad de Nueva York en el año 1926, y la UNSCC (Comité Coordinador de Estándares de Naciones Unidas), fundado en el año 1944.

Posteriormente, en el mes de octubre de 1946, delegados de 25 diferentes países se reunieron en el Instituto de Ingenieros Civiles en Londres, decididos a crear una nueva organización de carácter internacional, y cuyo objeto sería el “facilitar la coordinación y unificación internacional de estándares industriales”, naciendo de esta forma, el 23 de febrero del año 1944, la ISO, que hasta hoy en día funciona en el mundo.

Las primeras gestiones de esta nueva organización no tardaron en aparecer. Así, en el año 1947, la reunión ISO efectuada en Paris, dio como resultado el nacimiento de las primeras normativas aplicables a la producción. Se crearon en esa oportunidad, una lista de 67 indicaciones técnicas, de las cuales, una gran mayoría de ellas, habían sido ya recogidas una antigua organización de menor relevancia. Posteriormente, en los años 50, se empezaron a crear las primeras instrucciones técnicas propias de la organización, dando así, nacimiento a lo que hasta el día de hoy se conoce como “Recomendaciones”¹³

Una vez acabada la Segunda Guerra Mundial, el fundamento de la estandarización internacional fue recogido de las propias normas de normalización desarrollada por cada una de las naciones de manera separada, por lo que, por la idea de unir tales criterios e ideas, se llevó a cabo en Paris, 1949, la primera Asamblea General, en la Universidad de la Sorbonne. De acuerdo a palabras de Raymond Frontard, antiguo Director General de la AFNOR¹⁴, la reunión se llevo a cabo *“a casa llena, incluyendo al Presidente de Francia, Vincent Auriol, y el Director*

¹³ Como se verá más adelante, la denominación de “recomendación” da la idea de una sugerencia carente de coercitividad y punibilidad, por lo que la aplicación de dichas normas puede considerarse como una meta que los mismos organismos deben alcanzar, algo así como una motivación de carácter personal.

¹⁴ Association Francaise de Normalisation, www.afnor.org

General de la UNESCO, Jaime Torres-Bodet, escuchando los discursos. Luego vinieron las traducciones. Primero en inglés, luego en ruso...¹⁵

De esta manera, y luego de la Segunda Gran Guerra, es posible considerar que a nivel mundial surgió la inquietud de aunar esfuerzos e ideas en torno a la producción, lo que implicó el interés mundial por integrar la nueva organización que surgió en la época de la post-guerra. Posteriormente, en la década de los 50 y 60, una nueva ola de nuevos miembros de diversas partes del mundo se unieron a ISO. Pero, ¿cuáles pueden ser las razones por las que estos países se unieron a esta organización? Es lo que se conoce como las dos grandes ventajas históricas que llevaron a los países a unirse a esta nueva organización:

1.- Los estándares desarrollados por ISO tiene un gran valor, debido a que han sido desarrolladas por distintos países que le entregan al proceso de industrialización un valor preferente y fundamental en el desarrollo de sus economías.

2.- Ofrecieron a estos países soluciones prácticas aplicables al comercio internacional y transferencia tecnológica, debido a que ellos tenían el know-how de gran cantidad de productos, desempeño, calidad, seguridad y desarrollo medioambiental. Sin embargo, esta transferencia de conocimientos y tecnología no fue la esperada por los nuevos miembros, sobre todo por aquellos que no poseían la misma estructura ni recursos que los países con mayor industrialización, debido básicamente, a la grave limitación de recursos financieros y técnicos.

Luego de esto, y desde la década del 60, la membresía y el rol de los países que integran la ISO, se ha incrementado de manera continua, debido a que el desarrollo de este tipo de normas, requiere de la mayor cantidad de programas y asistencia técnica, por lo que al haber una mayor variedad y cantidad de países que la integran, es más probable encontrar una solución a los problemas específicos que cada uno de los miembros de la organización requiere. Por ejemplo, en los años 60, se

¹⁵ Standard-relates activities, Raymond Frontard. (de: Friendship among equals)

produjo un aumento explosivo del comercio internacional, provocado por una revolución en los medios de transporte. De esta forma, luego de las reuniones de la ISO, se pudo encontrar una solución al incremento de la producción justamente motivada por las mismas soluciones que empresas multinacionales y los propios gobiernos encontraban mediante la regulación productiva, comenzando en el año 1971, la publicación de los resultados en unos documentos llamados “Recomendaciones”, y que fue publicado en el primer anuario de la ISO, del año 1971.

A lo largo de los años, la organización ISO se ha ido relacionado estrechamente con distintos agentes y organizaciones gubernamentales y/o privadas, tales como la NASA y la OTAN (para el desarrollo de estándares de calidad militar), la Conferencia de las Naciones Unidas para el Medioambiente y el desarrollo, Consejo Mundial de Negocios para el Desarrollo Sustentable, Grupo Estratégico Medioambiental (SAGE), el Comité Europeo para la Estandarización (CEN), entre otras. Se diversifica así el conocimiento, con los nuevos agentes que a lo largo del tiempo han ido requiriendo de sus servicios y asesorías.

2.6.3.- Breve reseña de su composición

A priori, baste decir que la Organización ISO está compuesta por tres tipos de miembros:

- **Miembros natos o miembros base**, uno por país que integre la ISO, recayendo la representación en el organismo nacional más representativo. De esta forma, se asegura que cada país integrante tenga un voto, sin que importe la envergadura de la economía del país de que se trate.
- **Miembros correspondientes**, es decir, que pertenecen a organismos de países en vías de desarrollo y que todavía no poseen un comité nacional de normalización. No toman parte activa en el proceso de normalización pero están puntualmente informados acerca de los trabajos que les interesen. Además, debido a que no son fuertes económicamente hablando, poseen determinados beneficios, como el pagar costos de membresías

reducidas. Sin embargo, pueden participar en las comisiones investigadoras como observadores, pero sin derecho a voto.

- **Miembros suscritos**, conformados por países con reducidas economías a los que se también les cobran tasas menores que a los demás países. Se trata de pequeñas economías que, no obstante, manifiestan interés en relacionarse con la estandarización de procesos.
- **Miembros Individuales**: no obstante no poder ser electos como miembros representantes de países, pueden ser nombrados por ellos como expertos que conforman delegaciones de países, ya que ellos son la manifestación en concreto de la realidad empírica que se pretende abordar, por lo que su testimonio es muy valorado a la hora de idear normativas aplicables a otros lugares geográficos.

2.6.4.- Características de la Norma ISO

La clasificación de las normas de estandarización señaladas anteriormente, nos entrega las características propias de las normas ISO, desde un punto de vista de la implementación y desde la perspectiva de la génesis de su nacimiento. En resumen, y a modo de ilustración, podemos decir que las normas ISO poseen las siguientes características:

- **Voluntariedad**: Las normas ISO son un conjunto de reglas que carecen de coercitividad, es decir, se trata de normas de aplicación voluntaria. Es por esto que la Organización Internacional para la Estandarización no tiene autoridad legal para forzar la implementación de estándares. Igualmente, las normas ISO no regulan las leyes internas que los países u organizaciones que las adopten estén sometidos, no obstante servir, como se dijo anteriormente, de base para el nacimiento de sistemas reguladores de carácter interno.

Cabe hacer presente que, como son normas voluntarias, estamos en presencia de un conjunto de reglas que se autoimponen los

diversos agentes productivos. Este hecho genera una gran discusión al respecto, ya que no pocos sectores de la sociedad consideran que la única forma de implementación de normas y reglas, sea dentro de una sociedad, sea dentro de una unidad que pertenece a ésta, necesita de un castigo o punibilidad, y ante la autoridad encargada de hacerlas cumplir cuando exista un incumplimiento de ellas. Sin embargo, esta coerción va en contra de la naturaleza de las normas ISO, debido a que precisamente se establecen como un compromiso propio, demostrándose a través del tiempo, que son los mismos productores y consumidores, quienes prefieren adquirir productos normalizados. Es decir, *“mas vale diablo conocido, que diablo por conocer”*, como reza el dicho. Sin embargo, no obstante el hecho de ser voluntarias, debido a la gran importancia con la que hoy en día cuenta este tipo de normas, su implementación está siendo exigida por países o grupos económicos, sea de gobierno o privados, dentro de los requisitos mínimos para poder negociar y lograr acuerdos comerciales y de intercambio.

“El presidente ejecutivo del holding Cesmec, Pedro Vergara, sostuvo que actualmente hay un tema pujante en el plano de certificación de empresas, no obstante aún falta por hacer. Las compañías certificadas en ISO 9000, por ejemplo, llegan a 250 lo que nos ubica como uno de los países que menos empresas registradas en ISO tiene en Latinoamérica.

No obstante este escenario, para Pedro Vergara, presidente ejecutivo del holding Cesmec, “en el plano de calidad hay un movimiento fuerte e importantes cambios a nivel del empresariado nacional que está adoptando cada vez con más fuerza tanto Sistemas de Aseguramiento de Calidad como de certificación de productos incorporando normas equivalentes a las que se exigen a nivel internacional para cierto tipo de productos”, sostuvo.

En este sentido se debe distinguir por una parte, la certificación de procesos (empresas) y por otra la certificación de productos. Es sabido que esta última va a funcionar y ser exigida siempre, independiente de que haya distintos tipos de ISO, porque un comprador se preocupará en un principio del producto que está adquiriendo y no va a analizar si la empresa cuenta con ISO 9000. Sin embargo, en una etapa más avanzada de negociaciones y comercialización, la competencia impondrá otras diferenciaciones que podrán darse a través de las ISO 9000 y a través de las ISO 14.000, basadas estas últimas en el tema de medioambiente. "Este es un movimiento que está partiendo fuerte en Chile y se trata de una expresión de la normativa internacional que afecta a todos los países de la Unión Europea y por extensión a nosotros. Ahora el tema es que, el INN, no ha formalizado aún acuerdos de reconocimiento para que las certificaciones de empresas nacionales tengan la misma validez que la de las certificadoras internacionales, lo que en definitiva va a producir algunos inconvenientes para la certificación que se hace a nivel local, por empresas chilenas", puntualizó.

La Comunidad Europea tiene muchas empresas certificadoras a las cuales no hay nada que envidiarles en materia tecnológica, sin embargo mientras el INN no sea reconocido y logre acuerdos de reconocimiento con sus homólogos en el resto del mundo, van a persistir las diferencias

En definitiva, una empresa que tiene visión de futuro tiene que estar interesada tanto en la certificación de sus productos de acuerdo a los mercados a que desee ingresar como certificación de sus Sistemas de Calidad conforme a ISO 9000; es decir, tiene que estar preocupada en el tema de la calidad en forma integral. En el exterior hoy se exige y demanda calidad, por lo tanto es preciso incorporar esta variable en la gestión empresarial y

*productiva porque, en definitiva, se trata de un asunto comercial”.*¹⁶

- **Satisfacen necesidades del mercado**

La investigación e implementación de las normas ISO se debe exclusivamente a normas y necesidades de mercado, por lo que su desarrollo es entregado a los expertos que cada materia requiera, se trate de industriales, comerciales, servicios, medioambientales o de seguridad, quienes recurren a la ISO para conocer las ventajas de la estandarización, obteniendo los beneficios que otorga su implementación.

- **Consensualismo**

La génesis y nacimiento de normas ISO son el resultado del acuerdo logrado por cada uno de los expertos que participa en su ideación. Para esto, se toma en cuenta cada una de las ideas que ellos aportan, considerando que se trata de entidades que representan diversos intereses, gubernamentales o privados, generando así un equilibrio entre la tecnología, el conocimiento y la evidencia empírica que entregan sus experiencias personales. El cumplimiento de los requisitos y exigencias en los campos de aplicación relativos a la gestión de producción, desde su implementación hasta la aplicación de ellos, y el mantenimiento del funcionamiento de los sistemas aplicados mediante revisiones periódicas de los estándares, implica que eventuales adecuaciones de ellos se haga de acuerdo a las necesidades que cada uno de los organismos necesiten, y a las necesidades propias del mercado, producto de la modernización misma de los sistemas.

- **Importancia Global**

Las normas ISO son acuerdos de carácter mundial, los que proveen a los consumidores y productores de bienes y servicios,

¹⁶ <http://www.cesmec.cl/noticias/Calidad/2.act>

tecnologías compatibles en todas las partes del globo, siendo útiles no importando el lugar en donde se apliquen. Si bien no podemos decir que son exactamente iguales para todos, proporcionan los niveles básicos que promueven un entendimiento que en definitiva facilita el intercambio. Al efecto, don Pedro Vergara, señala lo siguiente:

*“Las normas, por otra parte, no son tan distintas entre uno y otro país y si bien para casos y productos específicos difieren, la tecnología es más o menos la misma para cumplirlas. “En normas sanitarias, por ejemplo, los españoles son más exigentes en el contenido de metales pesados en los bivalvos, pero los franceses son más exigentes en cuanto al contenido de salmonella”.*¹⁷

2.6.5.- Propósitos y finalidades

Cabe preguntarse: ¿Qué es lo que busca un productor común y corriente al implementar una norma ISO? ¿Cuáles son los beneficios que una norma de este tipo puede entregarle a una organización?

Las normas ISO son un modelo o una especie de patrón, ejemplo o criterio a seguir. De ésta forma, se le va dando el valor de una fórmula que debe ser elevada a la categoría de regla y debe ser usada por tanto, para definir las características esenciales y en algunos casos accidentales que debe poseer un objeto. Es decir, los productos han de tener una compatibilidad determinada para poder ser usados con el mayor grado de efectividad tanto a nivel nacional como internacional.

La finalidad principal de las normas ISO es orientar, coordinar, simplificar y unificar los usos para conseguir menores costos y mayor efectividad. De esta forma, quienes la implementen no sólo podrán ingresar a mercados exigentes, sino que además, la aplicación de las normas en sus procesos tendrá un valor indicativo y de guía, hecho fundamental para adquirir junto con la experiencia, el know-how productivo. Y desde el punto de vista económico, la implementación de sus disposiciones reduce costos productivos, tiempo y trabajo, por lo

¹⁷ <http://www.cesmec.cl/noticias/Calidad/2.act>

que nacen nuevos criterios de eficacia y de capacidad de respuesta a los cambios.

Debe considerarse que, de forma constante y periódica, se realizan reuniones de equipos técnicos especialistas para actualizar o modificar estas normas considerando que éstas **no** son inmutables, sino por el contrario deben evolucionar según la economía e *industrialización mundial*

2.6.6.- Ventajas de la implementación de la aplicación de las Normas ISO.

Desde un punto de vista de negocios, la implementación de las normas ISO, importan la adecuación de los productos y servicios, a un conjunto de normas internacionalmente aceptadas, los que son aceptados y acogidos en la mayor parte del globo, debido al estudio por el cual fueron implementados, y a la diversidad de investigaciones a las cuales fueron sometidos, tratando de satisfacer cada una de las necesidades considerando cada una de ellas de acuerdo al lugar de donde hayan surgido. Es así como una misma norma puede abarcar problemas de mercados tan diferentes como los de países de economías abiertas o cerradas.

La implementación de normas ISO, importa la adopción de nuevas tecnologías que han sido investigadas y desarrolladas por diferentes agentes alrededor del mundo. Esto significa que, una organización puede aprovechar el fuerte desarrollo tecnológico en investigación, que determinados países u organizaciones implementen mediante grandes sumas de recursos. De esta forma, entidades gubernamentales y no gubernamentales pueden suplir su falta de recursos en materia de investigación, aprovechando que son otros los que entregan las hipótesis y sus resultados en este tipo de procesos de gestión productiva.

Para los consumidores, las normas ISO entregan la confianza y certeza de que los servicios y productos a los cuales se accede, cuentan con el respaldo de un sistema de gestión aplicada internacionalmente, que

garantiza todas y cada una de las hipótesis en la implementación y entrega del producto final. Si bien no es posible garantizar por ejemplo, que todos los elementos producidos o los servicios entregados sean 100% operativos, se tiene la certeza de que existe todo un sistema que permite a los usuarios o consumidores, el exigir que se le entregue lo que está adquiriendo –o lo que se conoce como garantía-, por lo que en su conjunto, se satisfacen las necesidades de los consumidores finales. De esta forma, un producto que se elabora bajo la normativa ISO, entrega ventajas comparativas, tanto a nivel nacional como internacional, frente a un mismo producto no certificado.

A nivel de Gobierno, las normas ISO entregan sistemas previamente evaluados de seguridad, salud y medioambiente, los que son aplicables a una legislación interna, o también pueden servir de base para idear todo un sistema normativo. Por otro lado, las normas ISO sirven de “base o piso” para las negociaciones que por medio de Tratados Internacionales, económicos, o de cooperación, se lleven a cabo entre países soberanos, al establecer requisitos de carácter técnico, que sean considerados como reglas mínimas internacionalmente aceptadas sobre los cuales versarán dichos tratados.

En cuanto al desarrollo a investigación, tanto a nivel privado como público, las normas ISO importan un consenso mundial que se manifiesta en la afluencia de conocimientos que configuran el “know how” de diversos productos o servicios. De esta forma, la definición de las características de cada uno de ellos, implica que en su fabricación o implementación, ha sido llevada a cabo cumpliendo estándares internacionalmente aceptados, logrando que las expectativas de los consumidores finales tengan un gran porcentaje de cumplimiento. De esta forma, la investigación local se ve beneficiada por la investigación final que viene dada por el mismo “know how” inserto en las normas ISO, por lo que éstos mismos sirven de guía para que la investigación local no pierda tiempo –y por tanto recursos-, en aspectos que ya han sido previamente investigados.

Otra ventaja radica en que la madurez tecnológica es alcanzada cuando los productos y servicios son basados en normas internacionales, lo que trae cada vez más una amplia opción de ofertas, y los productores a su vez se benefician de los efectos de competencia entre proveedores. El proporcionar bases tecnológicas y científicas que sostienen la salud, la legislación de seguridad y ambiental, lo que puede ser aprovechado por países no desarrollados.

2.6.7.- Desventajas de la implementación de las Normas ISO

Si bien es cierto que la normalización sujeta a ISO entrega múltiples beneficios, también es efectivo que hoy en día, la sujeción a sus normas no resulta exenta de dificultades.

Considerando que no todas las economías permiten a sus agentes la incorporación de elementos que aumenten sus costos productivos, ya que no se pueden dar el lujo de financiar o subsidiar tales incrementos, es que este tipo de normas a veces sólo resulta aplicable a entidades que por sí solas las pueden sostener y solventar económicamente, de manera tal que se genera un efecto perverso, sobre todo en las economías emergentes, que ven a estas normas como obstáculos para competir internacionalmente, considerando que este tipo de certificación es exigida a veces para poder sentarse a negociar tan sólo.

Por otro lado, existen problemas de carácter técnico, propios de la implementación y certificación de los sistemas ISO, el que puede explicarse por la diferencia en la normativa interna a la cual se pueden someter las empresas que opten por estandarizarse. Don Pedro Vergara, señala al efecto que *“Este es un movimiento que está partiendo fuerte en Chile y se trata de una expresión de la normativa internacional que afecta a todos los países de la Unión Europea y por extensión a nosotros. Ahora el tema es que, el Instituto de Normalización Nacional, no ha formalizado aún acuerdos de reconocimiento para que las certificaciones de empresas nacionales tengan la misma validez que la de las certificadoras internacionales, lo que en definitiva va a producir algunos inconvenientes para la certificación que se hace a nivel local,*

*por empresas chilenas*¹⁸, por lo que este es un problema que no afecta solamente a nuestro país, sino que es un problema que afecta a muchísimos otros países que aun no logran la homologación de la certificación a las cuales someten sus empresas.

Otra gran dificultad de la implementación de estándares elaborados por entidades ajenas a las de un determinado lugar, es la poca precisión y consideración de los problemas que son propios y exclusivos de un lugar geográfico específico. Incluso dentro de un mismo país, pueden existir aspectos que son propios de una zona y no de otra. Por ejemplo, los problemas de contaminación difieren diametralmente si nos ubicamos en la cuenca de Santiago, a los de La Serena. Lo mismo sucede en países en los que existen leyes más permisivas que en otros, por lo que nace la compleja tarea de conciliar disposiciones de carácter privado, con aquellas que emanan de políticas públicas. Surge por tanto, la disyuntiva de querer hacer cumplir preceptos legales que en determinados países no son exigibles.

2.7- Algunos ejemplos de normas ISO

A lo largo del tiempo, y tratando de suplir cada una de las necesidades de las organizaciones, sean privadas o gubernamentales, y abarcando los más diversos ámbitos, de la manera que se señaló anteriormente, ISO ha ido desarrollando una serie de normas de estandarización, las que pretenden solucionar problemas productivos, mejorando así la implementación y fabricación de nuevas unidades tecnológicas destinadas a satisfacer las necesidades actuales. A continuación, una lista que sirve de ejemplo para demostrar la gran variedad de la aplicación de normas de estandarización productiva, la que dependiendo del caso, se relaciona con otros agentes, sean económicos, medioambientales, laborales, de seguridad social, responsabilidad social, etc:

¹⁸ <http://www.cesmec.cl/noticias/Calidad/2.act>

- ISO 216 — Medidas de papel: p.e. ISO A4
- ISO 639 — Nombres de lenguas
- ISO 690:1987 — regula las citas bibliográficas (corresponde a la norma UNE 50104:1994)
- ISO 690-2:1997 — regula las citas bibliográficas de documentos electrónicos
- ISO 732 — Formato de carrete de 120
- ISO 838 — Estándar para perforadoras de papel
- ISO 1007 — Formato de carrete de 135
- ISO/IEC 1539-1 — Lenguaje de programación Fortran
- ISO 3029 — Formato carrete de 126
- ISO 3166 — códigos de países
- ISO 4217 — códigos de divisas
- ISO 7811 — Técnica de grabación en tarjetas de identificación
- ISO 8601 — Representación del tiempo y la fecha. Adoptado en Internet mediante el *Date and Time Formats* de W3C que utiliza UTC
- ISO 8859 — codificaciones de caracteres que incluye ASCII como un subconjunto (Uno de ellos es el ISO 8859-1, que permite codificar las lenguas originales de Europa occidental, como el español)
- ISO/IEC 8652:1995 — Lenguaje de programación Ada
- ISO 9000 — Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y vocabulario
- ISO 9001 — Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos
- ISO 9004 — Sistemas de Gestión de la Calidad – Directrices para la mejora del desempeño
- ISO 9660 — Sistema de archivos de CD-ROM
- ISO 9899 — Lenguaje de programación C
- ISO 10279 — Lenguaje de programación BASIC
- ISO 10646 — Universal Character Set
- ISO/IEC 11172 — MPEG-1

- ISO/IEC 12207 — Tecnología de la información / Ciclo de vida del software
- ISO 13450 — Formato de carrete de 110
- ISO/IEC 13818 — MPEG-2
- ISO 14000 — Estándares de Gestión Medioambiental en entornos de producción
- ISO/IEC 14496 — MPEG-4
- ISO/IEC 15444 — JPEG 2000
- ISO 15693 — Estándar para «tarjetas de vecindad»
- ISO 26300 — Open Document.
- ISO/IEC 17025 — Requisitos generales relativos a la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración
- ISO/IEC 26300 — [OpenDocument](#) Format (.odf)
- ISO/IEC 27001 — Sistema de Gestión de Seguridad de la Información
- ISO/IEC 20000 — Tecnología de la información. Gestión del servicio
- ISO 32000 — Formato de Documento Portátil (.pdf)
- GARANTIA S-1 — Garantía contra todo tipo de fallos en la grabación de discos compactos, excepto problemas de compatibilidad.
- ISO 216 Medidas de papel: p.e. ISO A4
- ISO 639 Nombres de lenguas
- ISO 690:1987 regula las citas bibliográficas (corresponde a la norma UNE 50104:1994)
- ISO 690-2:1997 regula las citas bibliográficas de documentos electrónicos.
- ISO 732 Formato de carrete de 120
- ISO 1007 Formato de carrete de 135
- ISO/IEC 1539-1 Lenguaje de programación Fortran
- ISO 3029 Formato carrete de 126
- ISO 3166 códigos de países
- ISO 4217 códigos de divisas

- ISO 7811 Técnica de grabación en tarjetas de identificación
- ISO 8601 Representación del tiempo y la fecha. Adoptado en Internet mediante el *Date and Time Formats* de W3C que utiliza UTC.
- ISO 8859 codificaciones de caracteres que incluye ASCII como un subconjunto (Uno de ellos es el ISO 8859-1 que permite codificar las lenguas originales de Europa occidental, como el español)
- ISO/IEC 8652:1995 Lenguaje de programación Ada
- Familia de Normas ISO 9000
- ISO 9000 Sistemas de Gestión de la Calidad - Fundamentos y vocabulario
- ISO 9001 Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos
- ISO 9004 Sistemas de Gestión de la Calidad - Directrices para la mejora del desempeño
- ISO 9660 Sistema de archivos de CD-ROM
- ISO 9899 Lenguaje de programación C
- ISO 10279 Lenguaje de programación BASIC
- ISO 10646 Universal Character Set
- ISO/IEC 11172 MPEG-1
- ISO 13450 Formato de carrete de 110
- ISO/IEC 13818 MPEG-2
- ISO 14000 Estándares de Gestión Medioambiental en entornos de producción
- ISO/IEC 14496 MPEG-4
- ISO/IEC 15444 JPEG 2000
- ISO 15693 Estándar para "tarjetas de vecindad"
- ISO 26300 OpenDocument ISO/IEC 17025 Requisitos generales relativos a la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración.

A continuación se hará una breve referencia respecto a los más conocidos estándares de normalización, tomando en cuenta para ello, su

utilización, su generalidad en los temas que abarca, y la masividad de su implementación.

2.7.1.- Norma ISO 9000

La serie de normas de la familia ISO 9000, es quizás una de las que mayor aplicación posee en la actualidad. No pocas veces, caminando por la calle o manejando, hemos visto grandes carteles publicitarios por los cuales las empresas dan publicitan y dan a conocer sus productos, destacando además, el hecho de estar certificadas por alguna de las normas de la familia ISO 9000. Lo mismo sucede en avisos en la televisión o en la radio, en donde, nos puede dar la impresión que dichas empresas utilizan la condición de certificación como un aspecto de publicidad que pretende dar confianza a los consumidores. En otras palabras, que sus productos son buenos justamente porque están certificados. No estamos alejados de la realidad cuando pensamos de esa forma.

Pero surge la pregunta: ¿Qué es una ISO 9000? Básicamente podemos decir que una norma ISO 9000 es una norma de carácter internacional que se aplica a los sistemas de gestión de calidad de las empresas, y que apunta a aspectos de administración y producción, con los que una compañía cualquiera puede optar para tener un sistema efectivo que le permita mejorar la calidad de sus productos o servicios, compitiendo de esta forma, en el comercio tanto nacional como internacional.

Esta norma básica sirve como modelo para la gestión y el aseguramiento de la Calidad, y se complementa por un lado, con la norma ISO 9000:2000, la que entrega una serie de fundamentos y vocabularios de carácter técnico, como los sistemas de gestión de calidad. Es así como se definen primeramente, una serie de términos utilizados en toda la familia 9000, y se efectúan una serie de consideraciones sobre los principios y conceptos que encontramos en todo sistema de gestión de calidad y en particular en la norma ISO 9001. Por otro lado, la norma ISO 9004:2000 entrega alineamientos generales para la mejora del desempeño en los sistemas de gestión de la calidad que debe

considerar toda organización para mejorar efectivamente sus prestaciones internas en lo referente a su Sistema de Calidad.

El objetivo principal de toda la familia ISO 9000 es el de optar por un sistema de gestión de calidad capaz de conseguir la confianza del cliente, mediante la utilización de elementos auxiliares, de soporte y/o recursos según la naturaleza y contenido de las mismas y las necesidades concretas de la organización. De esta forma, todas las actividades dentro de ella se definen de manera tal, que se autoimponen el integrar un sistema de gestión que necesita considerar necesariamente los requisitos y expectativas del cliente, medir y seguir su satisfacción e implantar de manera efectiva la mejora continua interna en la Organización.

En otras palabras, la aplicación de estos estándares debe siempre considerar una serie de principios rectores para obtener resultados positivos en su gestión, a saber:

Como país, hoy estamos mucho mejor posicionados, lo que incide y beneficia en determinados aspectos necesarios para que la industria y el comercio internos puedan implementar y ser certificada bajo las normas ISO 9000, ya que se cuenta con la infraestructura necesaria que operan con los mismos patrones de medición de sus pares en el exterior. Tanto es así, que hoy en día, una gran cantidad de empresas han optado por someterse al proceso de certificación y así obtener los beneficios señalados precedentemente.

2.7.2.- Norma ISO 14.000

Hasta hace muy poco, las empresas no consideraban dentro de sus prioridades la conservación del medio ambiente en su proceso de producción. Los daños producidos al medio ambiente por una empresa no eran considerados por la misma tanto a nivel ambiental como, sobre todo, a nivel económico, por lo que ésta no tenía motivos para dejar de dañar al medio. La insostenibilidad del modelo de producción occidental provocó una toma de conciencia hacia la protección del medio ambiente

provocando reacciones por parte de dos agentes esenciales del mercado como son la administración y el consumidor.

Es así como primeramente se iniciaron las legislaciones referentes a la protección y conservación del medio ambiente, advirtiendo a las empresas y legislando límites máximos de emisiones y vertidos y sancionando sus incumplimientos.

Otra de las vías de actuación de la administración es la de incidir sobre el mercado, siendo éste el verdadero punto de referencia de las empresas. De esta forma se consigue que los gobiernos regulen de forma indirecta el mercado a base de intentar que los costes ambientales de la fabricación y comercialización de los productos se incluyan en su precio, de manera que bienes y servicios menos agresivos con el medio ambiente se encuentren en el mercado en una situación ventajosa con respecto a productos similares que contaminan más o malgastan recursos.

De esta manera, nace la ISO 14.000, la que está estrechamente vinculada con el medioambiente, y la responsabilidad que cada organización tiene en el desarrollo de sus actividades frente al mundo que nos rodea. Surge así, un concepto hoy en día que está de moda, el llamado “desarrollo sustentable”, por el cual se pretende lograr una armonía entre la obtención de recursos y el respeto por lo que nos rodea. No se trata a priori, de producir sin afectar el medio ambiente, sino que de ser responsable por todas y cada una de las acciones que tomamos.

La génesis de esta norma, se retrotrae a la década de los 90, época en la que muchos países, conscientes del daño medioambiental que generaba principalmente su industria, idearon normas que pretendían regular el “desarrollo sustentable”. Sin embargo, y como es de suponer, cada una de las necesidades de protección medioambiental diferían diametralmente unas de otras, incluso consideradas individualmente dentro de un mismo territorio, por lo que nació la inquietud y necesidad de estandarizar aquel conjunto de normas en una sola entidad.

Es así como en junio de 1992, la Organización Internacional para la Estandarización (ISO) fue invitada a participar a la Cumbre de la Tierra, organizada por la Conferencia sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo en junio de 1992 en Río de Janeiro, Brasil. De esta forma, nace la ISO 14.000, la que se dedica a establecen herramientas y sistemas enfocados a los procesos de producción al interior de una empresa u organización, y de los efectos o externalidades que de estos deriven al medio ambiente, es decir, a un compromiso propio que cada una de las organizaciones adquiere para con el medioambiente, lo que no significa que dichas organizaciones se sometan a metas ambientales que pretendan prevenir la contaminación, así como tampoco involucrarse en el desempeño ambiental a nivel mundial.

Podemos decir que la norma ISO 14000 es un conjunto de directrices utilitarias de gestión ambiental que influyen en todos los aspectos de la gestión de una organización en lo referente a los problemas medioambientales de su producción, ayudándoles a tratar sistemáticamente problemas de carácter ambiental, mejorando por tanto, la responsabilidad y protección del entorno, y obteniendo en definitiva, mayores oportunidades que se traducen en beneficios de carácter económico. Al igual que en las otras series de normas ISO, los estándares que se aplican mediante su certificación son de carácter voluntario, por lo que no tienen obligación legal y no establecen un conjunto de metas cuantitativas en cuanto a niveles de emisiones o métodos específicos de medir esas emisiones. En este sentido, adquieren suma importancia, las normativas locales que regulan la actividad y respeto por el medio ambiente, por lo que ambos tipos de normas –privadas/gubernamentales- deben funcionar como un complemento que debe procurarse para obtener resultados positivos generales.

Las normas ISO 14000 entregan, a diferencia de las leyes internas de carácter coercitivo, un conjunto de estándares basados en procedimientos y pautas necesarias para que una organización pueda

construir y mantener su propio sistema de gestión ambiental, dando las directrices necesarias para que las organizaciones adopten, más que nada, decisiones productivas que prevengan y/o mitiguen los efectos en el medio ambiente, transformando así una actividad empresarial en sostenible y consciente.

Para terminar el análisis de esta norma, necesario es decir que cada vez más, las empresas cuidan con mayor celo los aspectos medioambientales, ya que, como se señaló anteriormente, se ha detectado un crecimiento considerable de la demanda de productos respetuosos con el medio ambiente. La reacción del consumidor es ir aumentando su nivel de exigencia basada en conocimientos medioambientales, no siendo una moda pasajera. Los consumidores más activos en este sentido son los que poseen un poder adquisitivo superior: es el segmento de mercado que marca la tendencia que más tarde influenciará al resto de la sociedad.

2.7.3.- Norma OHSAS 18.001

Si había un tema aún pendiente, ese era el de la seguridad en la producción y gestión. Este es el vacío que viene a llenar este tipo de normas de estandarización, las OHSAS 18.001.

Al igual que el medioambiente, la seguridad y la salud van ganando importancia dentro de nuestra sociedad actual. Ellas ya no son algo accidental dentro de un organigrama productivo, transformándose lisa y llanamente en un derecho del cual las partes integrantes tienen la facultad de exigir, siendo obligatoria su planificación dentro de los objetivos que cada una de las empresas debe tener en cuenta a la hora de producir. Al igual que lo que sucede en materia medioambiental, la existencia de normativas legales, y de carácter coercitivo, se complementan con este tipo de normas de carácter internacional y no obligatorias. La existencia de derechos y obligaciones recogidas por el Código del Trabajo, relativas por ejemplo a la responsabilidad del empleador para con sus trabajadores, y su estrecha vinculación a la doctrina de la Seguridad Social, son el complemento perfecto para

otorgar la seguridad y confianza necesaria para los agentes productivos, de manera tal que las OHSAS vienen a certificar y hacer cumplir las reglas del juego, alcanzando los mismos beneficios que les son comunes a las normas de certificación, pero esta vez, dirigidas a los trabajadores.

Las OHSAS 18001 se componen de una serie de sistemas de gestión relativos a una especificación técnica sobre la evaluación de la salud y seguridad en la producción, estableciendo una serie de requerimientos de carácter técnico que buscan proteger tanto la integridad física como psíquica de las personas. Como se dijo anteriormente, se debe buscar la implementación de medidas de carácter técnico, que regulen aspectos internos, que protejan valores supra económicos, que hasta hace muy poco tiempo, no eran considerados como fundamentales en la actividad productiva.

Esta especificación técnica estipula los requerimientos de un sistema de gestión que permita a una organización controlar y mejorar su actuación con respecto a los riesgos específicos de su actividad. No establece criterios específicos de actuación en la Salud y Seguridad Laboral, ni tampoco trata de dar especificaciones detalladas en el diseño de sistemas de gestión general. Dentro de los sistemas señalados, podemos citar, a modo de ejemplo, implementación de política de salud y seguridad laboral, desarrollo de planes de prevención, planes de emergencia, establecimiento de Comités de Seguridad y de la Salud dentro de la empresa, evaluación periódica de equipos e instalaciones, equipos de protección individual, control ergonómico de los puestos de trabajo, planes de salud de los trabajadores, etc.

Dentro de los beneficios propios de implementación de este sistema de gestión, podemos señalar los siguientes:

- Eliminar o minimizar los riesgos para los trabajadores y otras partes interesadas que puedan estar expuestas a riesgos de salud y seguridad, asociados a sus actividades.

- Mejorar la actuación de la empresa (y de su personal) con relación a un Sistema de Gestión de Salud y Seguridad Laboral.
- Asegurar el cumplimiento de las normas de de Salud y Seguridad laboral establecida en las legislaciones locales.
- Generar un ambiente de confianza al interior de la empresa, lo que en definitiva significa un incremento en la producción.
- Reducir costos por accidentes laborales.
- Hoy en día, el tiempo es avaluable en dinero, por lo que la reducción de accidentes laborales significa la reducción de costos hora/hombre; una persona con plena capacidad, produce más que cualquier otra persona que produce a media capacidad o que está a cargo de 2 puestos de trabajo.

Es atrayente para los trabajadores, que una organización se preocupe de la salud de sus integrantes. De esta forma, ellos procurarán proteger más su fuente laboral, siendo mucho más efectivos en sus labores.

Los requerimientos de esta normativa están pensados para ser incorporados dentro de cualquier Sistema de Gestión de Salud y Seguridad Laboral. El alcance de su aplicación dependerá de actores tales como la política de Seguridad y Salud Laboral de la organización, de la naturaleza de sus actividades y de los riesgos y complejidad de sus operaciones. Para terminar, es necesario señalar que las OHSAS 18001, son perfectamente complementarias y compatibles con los Sistemas de Calidad y Medio Ambiente, por lo que estamos en presencia de un sistema integral de gestión, alcanzando hoy en día, una importancia que de a poco todos los integrantes de la sociedad vamos conociendo día a día.

CAPÍTULO TERCERO

“LA RESPONSABILIDAD SOCIAL”

3.1.- Consideraciones Previas

En los capítulos precedentes, se analizó a las normas ISO desde un punto de vista amplio, inmerso dentro de un concepto general e internacionalmente aceptado de lo que se considera como normalización

o estandarización, por lo que ahora, corresponde analizar y definir los aspectos regulatorios propios de la Norma ISO 26.000 en específico, y a su papel de guía fundamental en la aplicación de medidas íntimamente relacionadas con el fenómeno de la Responsabilidad Social (RS) dentro de la actividad de las organizaciones. Por lo tanto, es imprescindible referirse al concepto de la RS, a sus principios o fundamentos, a su clasificación, importancia y hacer breve referencia a algunos ejemplos de la aplicación práctica de tales principios, tanto en el derecho positivo chileno, en la normativa internacional, y en otras normas organizativas de carácter público y privado, para proseguir con el análisis de los principios, elementos y contenido de la norma ISO 26.000.

3.2.- Responsabilidad Social de la Empresa (RSE), o simplemente Responsabilidad Social (RS).

3.2.1.- Introducción.

Hoy en día, todas las organizaciones gubernamentales o no gubernamentales se encuentran en la encrucijada de producir y entregar sus servicios de una manera responsable, acorde con las necesidades de los destinatarios, respetando también el entorno que nos rodea. Ya no se acuñan frases como “*El fin justifica los medios*”, por lo que, si bien cada día se exige más a los proveedores un bien, producto o servicio de calidad superior, debe existir una armonía entre el costo –monetario, social, o cualquier otra forma susceptible ser medida y comparada con otra similar- que significa producir y entregar tales bienes y servicios, y el costo que puede significar en la sociedad que tales bienes sean producidos. De esta manera, es absolutamente contradictorio elaborar un bien determinado que numéricamente me entregue un beneficio de +5 y que en el entorno en el que me desarrollo signifique una merma o daño de -5, porque en definitiva no obtendré ningún beneficio final que signifique un bienestar en la calidad de vida de las personas. Y cuando hablamos de un bienestar en la personas, nos referimos a su estado de

salud, estado de ánimo, protecciones laborales, desarrollo social, respeto al entorno natural, etc.

Lo anterior implica la existencia de derechos para una persona, y por otro lado, la existencia de obligaciones para la otra. Es decir, mi derecho existe y se limita por la obligación de los demás, y cuando se vulneran tales derechos, existe o nace la obligación de reparar tales hechos dañosos. Nace por tanto, **la responsabilidad** en los actos que cada una de las personas ejecute, y que puedan eventualmente afectar los derechos de las demás personas como parte integrante de la sociedad.

El concepto de “responsabilidad” abarca diversos puntos de vista, por lo que existen diversos significados¹⁹:

- Como la imputabilidad o posibilidad de ser considerado sujeto de una deuda u obligación al no ser ordenado y capaz de hacer algo esto se debe hacer al contrario (ejemplo: "Los conductores de vehículos automotores son responsables por los daños causados por sus máquinas").
- Como cargo, compromiso u obligación (ejemplo: "Mi responsabilidad en la presidencia será llevar a nuestro país a la prosperidad").
- Como sinónimo de causa (ejemplo, "una piedra fue la responsable de fracturarle el cráneo").
- Como la virtud de ser la causa de los propios actos, es decir, de ser libre (ejemplo: "No podemos atribuirle responsabilidad alguna a la piedra que mató al pobre hombre, pues se trata de un objeto inerte que cayó al suelo por azar").
- Como deber de asumir las consecuencias de nuestros actos.

La responsabilidad en la tradición kantiana²⁰, puede definirse como la *“virtud individual de concebir libre y conscientemente las máximas universalizables de nuestra conducta.”*

¹⁹ <http://es.wikipedia.org/wiki/Responsabilidad>

Para Hans Jonas²¹, en cambio, la responsabilidad es una *“virtud social que se configura bajo la forma de un imperativo que, siguiendo formalmente al imperativo categórico kantiano, ordena: “obra de tal modo que los efectos de tu acción sean compatibles con la permanencia de una vida humana auténtica en la Tierra”*”. Dicho imperativo se conoce como el "principio de responsabilidad".

Responsabilidad, según la Real Academia de la Lengua Española²², es una *“Deuda, obligación de reparar y satisfacer, por sí o por otra persona, a consecuencia de un delito, de una culpa o de otra causa legal”, o “El cargo u obligación moral que resulta para alguien del posible yerro en cosa o asunto determinado”*.

De estas definiciones básicas, emana un nuevo concepto que está íntimamente ligado al de responsabilidad social. Estamos hablando del concepto de *“desarrollo sustentable”*, el que usualmente es tomado para abordar la necesidad de encontrar un equilibrio entre las prioridades del desarrollo económico, el progreso social y la protección medioambiental. Se puede decir que la sustentabilidad es la habilidad de las actividades humanas para continuar dependiendo de los sistemas medioambientales globales de manera indefinida, algo que a todas luces, hoy en día, de acuerdo al daño que cada uno de los agentes de la sociedad produce en la naturaleza, puede considerarse como utópico. Por otro lado, la Conferencia de las Naciones Unidas de 1972, sobre el Ambiente Humano, definió al desarrollo sustentable como *“el desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer la habilidad de las generaciones futuras para satisfacer con sus propias necesidades”*.

²⁰ Larrañaga, Pablo, *El concepto de responsabilidad*, Fontamara, México, D.F., 2000 (fragmento de la tesis doctoral dirigida por el Prof. Manuel Atienza con el título *El concepto de responsabilidad en la teoría del derecho contemporánea*, diciembre de 1996, Universidad de Alicante);

²¹ Jonas, Hans, *El principio de responsabilidad*, Herder, Barcelona. ISBN 978-84-254-1901-0gf

²² http://buscon.rae.es/draeI/SrvltConsulta?TIPO_BUS=3&LEMA=responsabilidad

Por lo tanto, debemos colegir que la sustentabilidad se basa en 4 pilares fundamentales:

- **Aspectos Sociales**
- **Aspectos Económicos**
- **Aspectos Ambientales**
- **Aspectos laborales.**

Hoy en día, las organizaciones tienen responsabilidades para con la sociedad, las que van más allá de producir, y no sólo eso, sino que producir bien. Además, deben hacerlo responsablemente, procurando que el beneficio propio venga de la mano con el desarrollo de todos los integrantes de la sociedad. Ya no se trata de una preocupación por una mera liberalidad, sino que estamos en frente de una carga que le cabe a las empresas como parte integrante de la sociedad, las que se surten de individuos y materias primas que conforman al medio en donde se desenvuelve el hombre.

3.2.2.- Concepto.

No existe hoy en día un concepto único y unánime de lo que debe considerarse como Responsabilidad Social. A lo largo del tiempo, distintas entidades, oficiales, no oficiales, gubernamentales, ONG's, Organismos Internacionales, han tratado de encontrar un concepto uniforme de lo que debe considerarse como RS, por lo que hoy en día nos encontramos con la multiplicidad de conceptos que, utilizados de diversas maneras, y dependiendo del lugar u objetivo que se persiga, intentan acuñar un significado único de acuerdo a las necesidades y prestaciones que cada elemento necesite. Por ejemplo, en nuestro país, el concepto de la RS está más asociado a la calidad de la vida laboral, seguido por el compromiso con la comunidad y el cuidado del medio ambiente²³. Por otro lado, existe una vinculación estrecha de lo que debe considerarse como una RS, a la filantropía de determinados empresarios, lo que radica mas en una serie de acciones motivadas por

²³ De acuerdo a lo detectado en el marco del proyecto FONDEF, el Fondo de Desarrollo Científico y Tecnológico, liderado por VINCULAR.

el amor a la humanidad, más que a la necesidad de responder y hacerse responsable por los hechos que cada uno provoca. La misma situación que ocurre en nuestro país, se repite en países como Costa Rica y Ecuador.

En otros países, como en Brasil por ejemplo, el concepto de RS está más vinculado a un consenso que se produce entre grupos empresariales y la sociedad civil, quienes buscan tanto la expansión de los mercados, como la contribución del sector privado al desarrollo sustentable, no siendo por tanto, iniciativa gubernamental el nacimiento y aplicación de la RS al desarrollo de la sociedad.

Sin embargo, existe cierta unanimidad al considerar los elementos comunes de toda RS. En la génesis del concepto, el que fue acuñado en el año 1889 por Andrew Carnegie²⁴, en su libro “the Gospel of Wealth”, señalaba que las personas adineradas y sus empresas deben asumir como responsabilidad el administrar la riqueza para bien de toda la sociedad, asistiendo y guiando a los individuos en desventajas o con menos fortuna.

Otros autores contemporáneos han tratado de definir a la RS. Es así como existen conceptos como el considerar a la RS como constituyente del “...respeto y promoción por parte de las empresas, de ciertos principios fundamentales en materia de derechos humanos, derechos laborales y medioambientales, dentro de su visión de negocios y en sus relaciones con los grupos de interés a los cuales ella se encuentra vinculada...”²⁵.

Emilio Martínez Navarro, profesor de Filosofía Moral de la Universidad de Murcia, especialista en ética del desarrollo y de los negocios, señala que “cada organización tiene un ámbito de libertad que es de su responsabilidad administrar y ahí es donde la empresa puede tomar decisiones erróneas, corruptas, acertadas o virtuosas...”²⁶

²⁴ Concepto extraído del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo PNUD, <http://www.pnud.cl/publicaciones/rse-mesas.pdf>

²⁵ MARTÍNEZ J., Andrés. Responsabilidad Social Empresarial: El compromiso con los derechos fundamentales laborales. Revista Laboral Chilena, Edición de Septiembre – Octubre de 2003, 79-82.

²⁶ MARTÍNEZ Navarro, Emilio. La ética empresarial ahorra energía. Ediciones Especiales RSE de El Mercurio, en línea.

El contenido mismo de las RS, esta conformado por principios de carácter ético o moral, los que se basan en derechos humanos que a lo largo del tiempo han abarcado diversos sectores que rigen el desarrollo y las relaciones entre las personas. Es por esto que, además de considerarse principios de carácter éticos, la RS no será necesariamente igual si se considera el lugar de donde se aplican o nacen, por lo que en definitiva, estamos ante un concepto absolutamente subjetivo. Sin embargo, es deber de las entidades rectoras reconocidas a nivel mundial, y además por todos los países del globo, el determinar directrices o principios mínimos que deben ser respetados por las personas y recogidos por la RS.

Existen diversas organizaciones no gubernamentales que han definido la RS en base a amplias y profundas investigaciones en las que ponen a todos los individuos como actores y protagonistas.

La Red Puentes²⁷, define la RS como el *“Modo de gestión empresarial/organizacional validado ética, social y legalmente, por el cual las empresas/organizaciones asumen que entre ellas y sus grupos de interés, como trabajadores, proveedores, distribuidores y consumidores, se da una relación permanente de interdependencia, en beneficio tanto de las empresas como de esos grupos”*²⁸.

²⁷ *“La Red Puentes es una alianza internacional constituida en 2003 por organizaciones sociales de América Latina y Europa que se unieron para promover el desarrollo de los conceptos e instrumentos de Responsabilidad Social Empresaria (RSE) en América Latina desde la perspectiva de la sociedad civil. La integran organizaciones de Argentina, Brasil, Chile, España, Holanda, México, Perú y Uruguay. Son miembros de la Red organizaciones sindicales, indígenas, de mujeres, ambientalistas, consumidores, y comunitarias, que tienen muy diversas áreas de trabajo, como programas y proyectos sobre derechos laborales y sindicales, consumo, medio ambiente, derechos humanos, género, educación, desarrollo económico y social, investigación económica y de corporaciones multinacionales. En Chile, la Red Puentes está formada por once organizaciones sociales que, con una vasta experiencia en temáticas vinculadas al desarrollo económico, social y cultural en dimensiones relativas al medio ambiente, mujer y enfoque de género, trabajo, micro y pequeña empresa, investigación económica y consumo, buscan que las empresas logren un equilibrio entre la rentabilidad económica, el respeto a los derechos humanos, el bienestar social y la protección ambiental.”*. Extraído de <http://www.redpuentes.org/que-es-red-puentes>.

²⁸ www.ciceenlinea.cl/intranet/documentos/Documento_ISO_26000_final.pdf

A su vez, el grupo Acción RSE²⁹, indica que debemos considerar la RS como “...una visión de los negocios que incorpora el respeto por los valores éticos, las personas, las comunidades y el medio ambiente”. La asocia con “un amplio set de políticas, prácticas y programas que son integrados a través de la operación empresarial y que soporta el proceso de toma de decisiones y es premiado por la administración”³⁰.

El grupo de trabajo de la ISO 26.000 (ISO/TMB/WG RS N80), señala que se deben considerar como parte de las políticas de la RS, “Las acciones de una organización para responsabilizarse del impacto de sus actividades sobre la sociedad y el medioambiente, donde estas acciones: Son consistentes con los intereses de la sociedad y el desarrollo sostenible; están basadas en el comportamiento ético, cumplimiento con las leyes e instrumentos intergubernamentales aplicables; y están integradas en las actividades en curso de la organización”

Por último, Servimedia³¹ considera que las RS son el "Conjunto de compromisos voluntarios, que adoptan las empresas en su relación con

²⁹ “Acción RSE es una organización sin fines de lucro, que surge del sector empresarial chileno, con el fin de promover la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) entre las empresas que operan en el país. Acción RSE tiene como principal actividad promover buenas prácticas de responsabilidad social en las empresas, a través del aprendizaje de las iniciativas impulsadas por compañías en distintas partes del mundo, el intercambio de experiencias entre las propias empresas, y actividades de desarrollo, promoción e investigación. Es una organización cuyos miembros son exclusivamente empresas y está abierta a la participación de compañías de todos los tamaños y sectores de la actividad empresarial nacional. La responsabilidad social empresarial es vista por la organización como la variable clave que hace "sustentable" a la empresa en el mediano y largo plazo. El objeto de interés es "la empresa" y ella se vincula de forma socialmente responsable con sus grupos de interés (stakeholders): trabajadores, accionistas, clientes, proveedores, medio ambiente, comunidad, medios de comunicación, gobierno y opinión pública en general.” Extraído de <http://www.comminit.com/es/node/42770/37>

³⁰ www.accionrse.cl/app01/home/queEs.html

³¹ “Servimedia es una Agencia de Prensa especializada en información social. En 1988 la Fundación ONCE fundó la Agencia de Noticias SERVIMEDIA. Desde su creación SERVIMEDIA se ha caracterizado por su profesionalidad y por la potenciación de las noticias de índole social en los medios de comunicación. Año tras año SERVIMEDIA ha ido desarrollando nuevos productos y servicios pensando en las necesidades informativas y de comunicación que tienen las instituciones y organizaciones sin ánimo de lucro. Nuestro trabajo y profesionalidad queda avalado por numerosos premios y distinciones, entre ellos el Premio IMSERSO, por la "sensibilidad en el tratamiento de los temas sociales. La

sus grupos de interés y que se derivan de los impactos que la actividad de las organizaciones producen en el ámbito social, laboral, medioambiental y de los derechos humanos."

De esta forma, al pasar los años, nos vamos encontrando con principios o bases fundamentales que deben regir a toda RS, no importando el lugar o el tiempo de aplicación. Tales principios mínimos nacen de la consideración de la empresa como elemento fundamental integrante de la sociedad, la que sin lugar a dudas, va más allá de su función económica o, como se dijo anteriormente, filantrópica, ya que la empresa como elemento social puede y debe participar activamente en la mejora de la calidad de vida de las personas, sean trabajadores y sus familias, sea en general la comunidad toda, en forma conjunta con el crecimiento, beneficio económico y productividad.

Lo que debemos tener en cuenta, a modo de conclusión en cuanto al concepto de RS, es que todas las concepciones señaladas, y en general, todos los conceptos que puedan existir en la actualidad, coinciden en señalar que la Responsabilidad Social Empresarial se refiere a una forma de gestionar la organización considerando los objetivos económicos de la misma, y compatibilizándolos con los impactos sociales y medioambientales que puedan provocar. Por tanto, estamos en presencia de un concepto total y absolutamente transversal, en donde se ven implicados los distintos sectores y ramas doctrinarias en los que se desenvuelve el ser humano en sociedad.

3.2.3.- Contenido.

De acuerdo a los conceptos dados precedentemente, resulta necesario destacar que la RS es un conjunto de normas de responsabilidad

versatilidad de una Agencia de prensa especializada en las Políticas Sociales es nuestro mejor aval para acometer proyectos informativos de realización inmediata asegurando niveles de eficacia y de profesionalidad que satisfagan al sector de las instituciones que trabajan en el campo social."

Extraído de http://www.servimedia.es/quienes_somos/quienes_somos.htm

aplicable a las empresas y/u organizaciones privadas o públicas, y no a cualquier individuo que forme parte de la sociedad.

La RS se preocupa por tanto, del comportamiento de estas unidades sociales, las organizaciones, velando por tanto, que el impacto sobre las personas y el medio ambiente, sea controlado, y en el caso de producir algún daño o desequilibrio, responda de acuerdo al grado de injerencia que produjo en tales efectos. Es decir, la RS busca que las unidades productivas de bienes y servicios se hagan responsable de las acciones sobre las que tiene control, lo que obviamente nos lleva a la necesidad de determinar que es lo malo y que es lo bueno, lo que tiene un intrínseco valor ético o moral. Es así como las acciones que conforman la RS, deben estar vinculadas con el entendimiento de lo que es bueno para la sociedad o el medioambiente, y que cosa es dañoso o perjudicial para el medio.

Por lo tanto, las organizaciones deben buscar un equilibrio entre sus propios intereses y los intereses de los demás, incluso el interés de otras organizaciones, y adecuar sus acciones al cumplimiento de las expectativas que cada uno de los miembros de la sociedad espera de ellas. De esta forma, tenemos que las acciones productivas y de servicios van más allá del cumplimiento de las normativas legales, debiendo encuadrarse dentro de lo que socialmente es considerado como bueno o malo, lo que en la especie significa que tales comportamientos muchas veces no son considerados como punibles o condenables desde un punto de vista jurídico, pero sí puede considerarse como negativo desde el punto de vista social.

Surge por tanto, la pregunta de que si la RS debe ser aplicada a todas las organizaciones. La respuesta viene dada por la evidencia empírica, la que señala que han existido, también existen y existirán dificultades en cuanto a la aplicación de las normas de la RS a nivel gubernamental. La titularidad de organizaciones gubernamentales en la administración de empresas y en la entrega de bienes y servicios, implica la existencia de derechos y obligaciones no sólo para los destinatarios finales, sino

que también para los propios empleados fiscales que se encargan de su elaboración. Esta situación es similar si llevamos las normas de la RS a organizaciones privadas con o sin fines de lucro.

Por otro lado, existe una diferencia importante si un gobierno trata de aplicar medidas tendientes al respeto social empresarial, y cuando el gobierno toma medidas tendientes a transparentar el funcionamiento de sus organizaciones privadas. Los marcos legales por tanto, se establecen para hacer que las actividades privadas sean más responsables, y las medidas internas de funcionamiento público se basan en ordenanzas y reglamentos que son propios de los sectores públicos sobre los cuales regula.

Es así como el Estado debe encargarse de que cada uno de sus integrantes cumpla con las ordenanzas y directrices que entregan los marcos legales de responsabilidad, no siendo por tanto delegable esta tarea de respeto de los derechos humanos, por lo que es el Estado quien tiene la autoridad legítima de decidir los resultados de las peticiones que se le hagan a fin de dirimir diferencias de apreciación en el caso de conflictos entre partes. Y por lo demás, las decisiones tomadas al efecto, son consideradas más como medidas de carácter político que medidas que tiendan a regular un campo de responsabilidad empresarial, por lo que dichas decisiones pueden variar de acuerdo al tiempo en que sean adoptadas.

3.2.4.-Principios adquiridos.

Existen diversos principios que informan a la RS, así como también distintas entidades que pretenden innovar e investigar en la materia, determinando de esta forma nuevos rumbos de regulación de la actividad empresarial. La diversidad de principios, que por cierto se basan en estructuras o principios universalmente recogidos, se debe al carácter subjetivo que en sí tiene la responsabilidad social, además de ser tema que está en plena discusión y auge en nuestros días. En otras palabras, es un tema que aún está en pañales. Sin embargo, a modo de

ejemplo, podemos señalar tres interesantes clasificaciones, entregadas por organizaciones que cuentan con el reconocimiento global, debido a la importancia que le han dado a la búsqueda de nuevas formas de relación de la sociedad en su conjunto. El primer grupo de principios, los entrega el Task Group 5³², los que serán desarrollados más a fondo en el capítulo de la ISO 26.000. El segundo grupo de principios los entrega la ONU, por medio de su Pacto Global, y el tercer grupo de principios, los entrega la OIT. Cabe señalar que, respecto a estos dos últimos grupos, si bien responden a necesidades más amplias, como las del respeto a los derechos humanos, son plenamente aplicables al tema de la RS, debido a que estas actividades, sin lugar a dudas, influyen en el estilo de vida de la sociedad toda.

3.2.4.1.-Principios del Task Group 5³³

Los principios de la RS, según este grupo de trabajo, pueden ser clasificados en 3 grandes grupos, los que se diferencian unos de otros en lo pragmatismo de su implementación, es decir, existen algunos principios que pueden variar según su aplicación o implementación, por lo que son más flexibles y adecuables a la situación en concreto, mientras otros no pueden variar, y sirven de base a cualquier actuación efectuada por las organizaciones. De acuerdo al TG5, los tres grandes principios informativos son los siguientes:

- 1. Principios Generales:** Se definen como principios primordiales, o fundamentales, que se aplican en todas las circunstancias, tanto para principios substantivos, como para los generales, por lo que deberían trascender de cualquier área temática en particular. De esta forma, deben vigilarse y cumplirse a cabalidad todas las convenciones y declaraciones internacionalmente reconocidas, así como los instrumentos que deriven de ellas. Acto seguido, y en una misma posición, deben respetarse todos y cada uno de los

³² El TG5 forma parte del Grupo de Trabajo de ISO 26.000, y su función principal es la de centrarse en temas que guardan relación con el concepto de responsabilidad social empresarial, por medio de la búsqueda de definiciones y principios. El TG5 está presidido por Kernaghan Webb, Adriana Alonzo, Thierry Dedieu y Michael Chiam.

³³ El TG5, o Task Group, será analizado más adelante.

preceptos legales que rigen en un lugar determinado, y por último, se debe reconocer el derecho de las partes interesadas³⁴ de ser escuchadas y el deber de una corporación de responder.

2. Principios Substantivos: Están relacionados con los impactos que las organizaciones provocan y por los cuales deben hacerse responsables. Abarcan temas tan amplios como el medio ambiente, el respeto a los derechos humanos, las buenas prácticas laborales, prácticas de negocio justas, el involucramiento de la sociedad, los consumidores y el gobierno organizacional. La implementación de estos principios va a depender más de la necesidad que la misma sociedad vaya demostrando, por lo que su grado de implementación puede variar caso a caso.

3. Principios Operacionales: Dicen relación con la forma práctica en que las organizaciones actúan y aplican los principios de RSE precedentes. A groso modo, los principios operacionales guardan relación directa con las conductas que las organizaciones deben contemplar con sus propias actuaciones, como por ejemplo, la transparencia, la integración en un sistema integral y central, considerar los impactos ambientales y sociales a través de sus ciclos de vida, entender y responsabilizarse por sus impactos directos e indirectos.

3.2.4.2.- Principios impulsados por la Organización de Naciones Unidas (ONU).

³⁴ El origen de este concepto se encuentra en las teorías de gestión que analizan el comportamiento en término de los intereses que afecta, o que son afectados por las actividades de la corporación. Esta teoría esta relacionada al concepto de corporación como un tipo específico de organización, y especialmente con el sistema de gobierno corporativo, por lo que el concepto en sí pretendió ser un contraste al término *accionista* La teoría de las partes interesadas distingue entre las distintas partes interesadas, y reconoce que algunas partes tiene intereses identificables en el éxito de corporaciones específicas y así, de una forma u otra, tienen un riesgo específico en la firma, similar a los accionistas. También reconoce que otras partes interesadas pueden impedir que una corporación alcance sus objetivos. En ambos casos, el foco estaba en las corporaciones más que en las necesidades de la sociedad. De esta forma, el término de "parte interesada" será mas útil en el contexto de la Responsabilidad Social, ya que se refiere a una parte que tiene una relación identificable y específica con los asuntos de la organización, y donde ella puede hacer una demanda o requerimiento con respecto a la organización, relacionándose con la comunidad a través de un todo.

El segundo gran grupo de principios rectores de la RSE, lo entrega la Organización de las Naciones Unidas, ONU, la que por medio de su “Pacto Global”^{35 36} relaciona a los derechos humanos, medio ambiente y derechos laborales y la RSE.

Los principios rectores recogidos por este pacto, y a los que las organizaciones deben a costa de cualquier precio respetar, pueden sintetizarse de la siguiente forma:

1. Dentro del campo de los Derechos Humanos:

- Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados internacionalmente; y
- Asegurarse de no convertirse en cómplices de abusos de los derechos humanos.

2. En cuanto a los Estándares Laborales:

- Las empresas deben permitir la libertad y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva;
- La eliminación de todas las formas de trabajo forzado y obligatorio;
- La eliminación del trabajo infantil; y

³⁵ Ver www.unglobalcompact.org.

³⁶ ¿Qué es el Pacto Global?

De acuerdo a la carta de presentación de la Asociación “El Pacto Global es una iniciativa cuyo propósito es promover la incorporación de valores y principios universalmente reconocidos a la visión estratégica y a las prácticas corporativas de las empresas, y con ello promover una mayor Responsabilidad Social Empresarial (RSE). Su adhesión es un acto voluntario y su implementación por parte de las empresas es una manera, no la única, de impulsar la RSE.

El Pacto Global comprende nueve de esos principios extraídos de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, los Principios Fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo y Principios sobre Desarrollo y Ambiente de la Cumbre de Río. La OIT, la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (UNHCHR) y el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA), al igual que el PNUD son aliados estratégicos en el Pacto Global y son los responsables de manejar sus aspectos normativos y operativos. El Pacto Global es un foro que busca la amplia participación tanto de las empresas como de otras organizaciones, buscando la convergencia de todos los actores sociales relevantes: los gobiernos, las empresas, los trabajadores, los organismos no-gubernamentales, y las Naciones Unidas como la primera entidad política global.

Al Pacto se pueden adherir tanto empresas individuales, como organizaciones de la sociedad civil, organizaciones laborales, instituciones académicas, asociaciones empresariales y gremios empresariales. El pacto global plantea una auto evaluación preliminar por medio de una serie de preguntas genéricas y dependen de la actividad de cada empresa.

- La eliminación de la discriminación en lo relacionado al empleo y la ocupación.

4. Medio Ambiente:

- Las empresas deben apoyar el abordaje precautorio de los retos ambientalistas;
- Llevar a cabo iniciativas para promover mayor responsabilidad ambiental; y Promover el desarrollo y difusión de tecnologías amigables al medio ambiente.

3.2.4.3.- Principios recogidos de la Organización Internacional del Trabajo (OIT)

Una tercera clasificación la entrega la Organización Internacional del Trabajo, OIT, por medio de lo que puede considerarse una declaración de derechos fundamentales³⁷ que debe aplicarse a los miembros integrantes, y cuyos principios pueden ser recogidos para regular las actividades de las organizaciones, por lo que son aplicables y deben ser considerados como principios de la RSE, para, de esta forma, regular situaciones que pueden afectar el trabajo, la familia y la sociedad. Estos principios son:

- 1. Abolición del trabajo infantil:** Los niños deben disponer de su tiempo para educarse y poder terminar con el círculo vicioso que provoca su ausentismo escolar. La pobreza puede ser disminuida con educación. Pero la abolición no es necesario que sea absoluta, considerando que existen determinadas familias que pueden conciliar un trabajo infantil digno con los estudios. Es decir, se trata de regular la actividad laboral infantil, por medio de la exclusión de labores pesadas o riesgosas que puedan afectar la salud infantil, y labores que no permitan que el menor pueda educarse.

³⁷ De acuerdo a la OIT, "...todos los miembros tienen un compromiso que deriva de su mera pertenencia a la Organización de respetar, promover y hacer realidad, de buena fe y de conformidad con la Constitución, los principios relativos a los derechos fundamentales que son objeto de esos convenios..." para mayor información, ver www.ilo.org/dyn/DECLARATIONWEB.INDEXPAGE?VAR_LANGUAGE=SP

2. Eliminación de la discriminación en materia de empleo y

ocupación: Los motivos de discriminación pueden ser tan diversos, como personas hay en el mundo. El sexo, la raza, la religión, opiniones políticas, aspectos físicos, e incluso la incapacidad no pueden ser motivo para discriminar de forma arbitraria el acceso de las personas a un empleo digno. Todas las personas deben tener las mismas posibilidades y oportunidades para desarrollar conocimientos y competencias relativas a la actividad económica que se desea desarrollar.

3. Libertad de asociación y libertad sindical, derecho de

negociación colectiva: Los derechos de los trabajadores, reconocidos por mucho tiempo, deben permanecer protegidos de toda entidad empresarial, no importando la envergadura de estas. Son derechos propios e intrínsecos de todo trabajador el optar por la sindicalización, y el respeto de este derecho por parte de las organizaciones, debe ser uno de los primeros aspectos que las organizaciones deben considerar al momento de embarcarse en actividades productivas. Es así como se debe tender a mantener incólume este tipo de derecho de los trabajadores, ya que no sólo se ven involucrados ellos, sino que sus familias y de forma indirecta, la sociedad en general.

4. Eliminación de todas las formas de trabajo forzoso u

obligatorio: La OIT define el trabajo forzoso, en el Convenio N° 29 del año 1930, como “*todo trabajo o servicio exigido a un individuo bajo la amenaza de una pena cualquiera y para el cual dicho individuo no se ofrece voluntariamente*”. Es por tanto, un trabajo que no se desarrolla de forma voluntaria, y que por medio de amenaza de castigo, sean violencia física, presión sobre el mismo individuo o su familia, engaño o cualquier otra forma que obligue a la persona a desarrollar tal trabajo. Pero no debemos pensar que nos encontramos frente a prácticas ya desterradas de nuestra sociedad. Existen hoy en día formas encubiertas que

significan en mayor o menor medida realizar trabajos forzosos, como puede suceder en el caso de trabajadores domésticos, trabajadores rurales, y en general aquellas actividades en las que el empleador tenga un poder absoluto por sobre los empleados, y en las que éstos se deban someter a tales trabajos con el fin de satisfacer imperiosamente sus necesidades básicas.

3.2.5.- Génesis y Evolución de la Responsabilidad Social.

No obstante mantener una estructura constante en el tiempo en cuanto a su significado y principios rectores, la RS ha variado en cuanto a la importancia que le han dado las partes, tanto las organizaciones, como la sociedad toda. La diferencia en su percepción (si es que así pudiéramos llamarle), radica en que los derechos humanos han ido evolucionando, especialmente en cuanto al respeto que cada una de las personas debe exigir y entregar. Es así como el respeto de los derechos de quienes trabajaban para los señores feudales, era absolutamente distinto al derecho que hoy en día tienen los trabajadores agrícolas, por ejemplo. Otro ejemplo radica en que son las mismas características personales de los miembros de la sociedad, los que han ido determinando y haciendo más importante la erradicación de la discriminación social. No hasta hace mucho, en nuestro país, y en la mayoría de los países del mundo, la mujer tenía limitados sus derechos civiles, considerando incluso su incapacidad para poder ejercer su derecho a voto.

Pues bien, en este caso, la responsabilidad de las personas, y de las organizaciones, muta o evoluciona en diferentes grados de exigibilidad y respeto de y hacia la sociedad en la que se desarrollan. De este modo, resulta útil distinguir 4 etapas de desarrollo de la RSE, algunas de las cuales coinciden con determinadas épocas de la historia de la humanidad:

- **La etapa de Lucro**

Pensemos en la época de la Revolución Industrial, o en los tiempos del Señor Feudal por ejemplo. En aquellos tiempos, se

cometían abusos y se irrespetaban derechos tan elementales como el respeto a los trabajadores y al medio ambiente. No era factible en aquella época, exigir un comportamiento uniforme en el que se hiciera efectiva la responsabilidad por los daños cometidos. Siempre existieron personas que, sin mediar una exigibilidad coercible, buscaban armonizar el desarrollo tecnológico, las ganancias, y el bienestar en general.

Nos encontramos ante la primera etapa de la responsabilidad social, la que guarda estrecha relación con la aparición de los primeros empresarios (de acuerdo al concepto moderno), o que simplemente respondió a iniciativas personales de grandes señores feudales.

La etapa de lucro de la RS, se caracteriza por incorporar medidas de respeto a las personas, a la naturaleza o a ambas en su conjunto, y que significan grandes recursos económicos que para muchas organizaciones hacen inviable su implementación. Es decir, son medidas que encarecen los factores productivos y que pueden llegar a significar la quiebra de quienes los adopten. El beneficio es ajeno, ni siquiera significa un triunfo de carácter personal, a menos que, sean utilizadas dichas medidas para vanagloriarse de la capacidad económica que permitió la aplicación de medidas de responsabilidad y/o mitigación. En otras palabras, la organización no esta obligada a solucionar problemas o impedirlos, ni por ley ni por la sociedad misma, ni por una obligación de carácter moral que la impulse, sino que responde a la caridad o beneficencia que provoque en los segmentos con mayores recursos. En resumen, tenemos que las capacidades económicas, que importan un lucro, pueden solventar la caridad de los grandes empresarios.

- **Etapa Filantrópica:** Estrechamente vinculada con la caridad y el lucro que significa la implementación de la responsabilidad empresarial, se ubica en un escalón más arriba, un concepto

conocido como la *filantropía*. Podemos definir la filantropía como el amor al género humano y a todo lo que la humanidad respecta, la que se expresa de diversas maneras, como por ejemplo, la ayuda desinteresada a los demás, y, lo más importante, sin la necesidad de esperar una respuesta o intercambio alguno. Es este amor desinteresado, el que motiva la asignación de recursos en una determinada área. Podemos relacionar ésta etapa a las acciones realizadas por grandes y adineradas familias, los llamados “mecenas”, quienes en la época del renacimiento, y de forma desinteresada –al menos eso nos enseña la historia-, proporcionaban los medios necesarios para que los artistas pudieran desarrollar sus obras. Este ejemplo, lo podemos transportar al ámbito de la responsabilidad social, puesto que las organizaciones que actúan bajo el alero de la filantropía como premisa, son capaces de hacerse responsables, más que de sus hechos dañosos, del desarrollo de su actividad empresarial, motivados por el convencimiento interno de que dicha conducta es consecuencia necesaria de aspectos subjetivos como el amor, la convivencia, y en general, el respeto al género humano. Otros tratadistas en la materia, asimilan esta etapa a la conocida como “etapa de caridad”, pero principalmente el fundamento es el mismo: no existe ninguna obligación que motive a quienes son titulares de los procesos productivos, a reaccionar implementando medidas de mitigación o protección de la actividad.

- **Etapa de Responsabilidad:** Llega un momento en la historia de la humanidad en que los derechos personales comienzan a tomar una importancia fundamental dentro de la sociedad, posicionándose de esta forma, dentro de los aspectos que cada individuo puede exigir respecto de los demás integrantes de la sociedad. Es así como los derechos de cada una de las

personas tiene como límite los derechos de las otras, y cada una de nuestras acciones por tanto, deben enmarcarse dentro de un ámbito de normalidad y previsibilidad, por lo que esperamos que los demás individuos encuadren sus comportamientos a dichos límites. De esta forma, una vulneración de nuestros derechos, producidos por determinadas conductas –dañosas por cierto-, intiman a quien lo provocó, a buscar una solución mediante la mitigación, la reparación, o por último, la indemnización de perjuicios. En simples palabras, quien daña a otro, debe responder por su acción perjudicial, y la forma de responder por tales daños, se traduce en la obligación de indemnizar.

Sin embargo, este nuevo concepto de responsabilidad no estuvo exento de problemas. En primer lugar, hasta hace muy poco, no todas las personas tenían derechos, o por lo menos, debían ejercerlos mediante representantes. Por otro lado, cuantificar el daño es, hasta el día de hoy, un problema insoslayable, debido a la subjetividad en la evaluación de ellos, sobre todo los de carácter moral. Por otro lado, la carencia de métodos científicos que puedan determinar con exactitud si el daño es consecuencia directa de una acción, significó diluir la responsabilidad en agentes que no son responsables. Y así la sociedad se encontraba con muchísimos problemas que hacían que la responsabilidad y la reparación de los daños fueran prácticamente imposibles de realizarse.

Paralelamente al sistema de responsabilidad por hechos dañosos, surgió la idea que la prevención de daños y/o riesgos, ámbito en boga hoy en día en el sector productivo. Se estimó que es mucho más conveniente en todo aspecto, que es mejor “prevenir que curar”. De esta manera, se amplió el ámbito de la responsabilidad, a aspectos que no sólo incluyen la reparación de los daños, sino que también se considera dentro de las

responsabilidades de las empresas, la prevención de ellos, mediante la implementación de medidas de seguridad, controles estrictos a procesos, utilización de los avances tecnológicos para las mejoras en la salud de los individuos, y un sinnúmero de otras medidas tendientes a mantener la normalidad en el desarrollo social.

Es éste el sistema imperante hoy en día. La producción se incluye dentro del ámbito predominantemente social, siendo uno de los aspectos más transversales que existen en la actualidad, debido a que la empresa debe y tiene que asumir su responsabilidad en el cuidado no solo de sus empleados, sino que de sus familias, y por alcance, de la sociedad toda.

Dentro de esta etapa, y propiamente dentro de la responsabilidad social, encontramos 3 grandes niveles dentro de los cuales se desarrollan las estrategias de control, prevención, mitigación y reparación de los actos que emanan de la actividad productiva. Dichos niveles de responsabilidad son los siguientes:

1. Nivel Primario: Guarda estrecha relación con la actividad productiva propiamente tal, con la esencia de toda empresa y su vínculo directo con los trabajadores y la comunidad toda. Nos encontramos con la finalidad de la protección y respeto de las normativas laborales nacionales e internacionales, como aquellas que se pronuncian respecto a condiciones laborales de seguridad, salud, y por sobretodo procurar la expansión del mercado del empleo, reduciendo los niveles de cesantía, y por otro lado, la necesidad de producir para la comunidad – destinatario final- elementos útiles, de manera tal que se produzca un impulso económico de carácter cíclico, procurando que la riqueza de las empresas beneficie a

sus trabajadores, y éstos a su vez, impulsen el desarrollo económico y social.

2. *Nivel Secundario:* Se relaciona con los efectos que la actividad económica tiene en la vida misma de los trabajadores y con la comunidad. Respecto del primer grupo de ellos, los trabajadores, este nivel de responsabilidad procura entregar un equilibrio entre la actividad laboral y el desarrollo personal y familiar que los empleados deben lograr. Se incluye por lo tanto en este segmento, el propio trabajador, mediante planes de desarrollo personal y/o profesional, así como también su familia, mediante planes de integración del núcleo familiar. Por otro lado, la comunidad entera también es la destinataria de las medidas que se adopten en este nivel de responsabilidad, ya que el sector productivo en general debe adoptar medidas que tiendan a conservar el medio ambiente, facilitar el empleo, asistir a la comunidad mediante la implementación de políticas de bienestar social que benefician no sólo a quienes laboral para ella, sino que a la comunidad en la cual se encuentran inmersas.
3. *Nivel Terciario:* Se vincula este nivel con los trabajadores, mediante el empleo de políticas de asistencia, como la jurídica, social, educacional, monetaria, etc. Por otro lado, la comunidad se beneficia de este nivel, mediante las contribuciones que hace la empresa, a la cultura, desarrollos locales y regionales en actividades lúdicas, artísticas o culturales, dentro de las más comunes.

3.2.6.- Ejemplos de aplicación de Normas de Responsabilidad Social en el ámbito público y privado nacional.

A lo largo del crecimiento y desarrollo de las naciones, y consecuente con el propio desarrollo de la actividad empresarial, ha sido necesario que el estado, dentro de su rol como garante de los derechos de quienes gobierna³⁸, sea la exclusiva y excluyente entidad encargada de la adopción de medidas de regulación de la actividad tanto empresarial como pública. Es por esto que todos los individuos de la nación, sean personas naturales o jurídicas, deben entregarle el mandato, facultad e imperio para hacer cumplir tales preceptos. Hoy en día, encontramos tanto en nuestro derecho positivo, normas aplicables a los privados –normativas comerciales, por ejemplo-, y leyes, reglamentos, decretos u ordenanzas que regulan la actividad pública –normativas de derecho administrativo-. Dichas disposiciones regulan, como no, aspectos que la RS ha adoptado en alguno de sus diversos principios base. A continuación se detallarán algunos ejemplos de la inclusión de normativas que coinciden con preceptos de la RS:

A.- Constitución Política de Chile

a.- Artículo 19 N° 16: *“Ninguna clase de trabajo puede ser prohibida, salvo que se oponga a la moral, a la seguridad o a la salubridad públicas, o que lo exija el interés nacional y una ley lo declare así...”*. Si bien se le reconoce a las empresas un rol preponderante dentro de la economía del país, y por tanto, su posición dentro de la sociedad es fundamental, es el estado el que entrega las directrices e instrucciones reguladoras del acceso y protección del trabajo y, consecuentemente, de los trabajadores. Si bien existe la libertad de trabajo como principio constitucional, ésta debe enmarcarse dentro de los límites que la constitución y las leyes entregan, evitando por tanto, abusos de quienes tienen una situación de ventaja por sobre el otro.

b.- Artículo 19 N° 19: *“El derecho de sindicarse en los casos y forma que señale la ley. La afiliación sindical será siempre voluntaria”*.

³⁸ Se estima que el rol del Estado dentro de las políticas de RSE, están encaminadas a regular las normas internacionales que tengan aplicación en el país, y regular dentro del plano interno, las normas básicas laborales y medioambientales, su fiscalización y control.

Si bien podemos entender que la constitución política no obliga a los trabajadores a sindicalizarse, los protege en el sentido de que ningún empleador puede oponerse a que lo hagan. El sindicalismo entrega importantes herramientas que ponen al trabajador y al empleador, en una posición de igualdad, la que muchas veces no se puede lograr si los trabajadores negocian convenios o tratados de forma individual.

c.- Artículo 19 N° 21: *“El derecho a desarrollar cualquiera actividad económica que no sea contraria a la moral, al orden público o a la seguridad nacional, respetando las normas legales que la regulen”*. La constitución reconoce la importancia de la empresa, y en general, la de cualquier persona u organización que se embarque en el negocio productivo, empero, enmarcándose en las limitaciones que la propia Constitución de manera directa entrega, o la que efectúa mediante remisión a otras normativas legales del más amplio espectro. El segundo inciso del N° 21 es bastante interesante, debido a sus amplias consecuencias que recaen en la actividad empresarial del Estado. *“El Estado y sus organismos podrán desarrollar actividades empresariales o participar en ellas sólo si una ley de quórum calificado los autoriza. En tal caso, esas actividades estarán sometidas a la legislación común aplicable a los particulares, sin perjuicio de las excepciones que por motivos justificados establezca la ley...”*. Este es quizás uno de los argumentos más fuertes que plantean los que incluyen al Estado dentro del concepto de RS.

B.- Código del Trabajo

a.- Artículo 13: *“Para los efectos de las leyes laborales, se considerarán mayores de edad y pueden contratar libremente la prestación de servicios los mayores de dieciocho años.*

Los menores de dieciocho años y mayores de dieciséis pueden celebrar contratos de trabajo si cuentan con autorización expresa del padre o madre; a falta de ellos, del abuelo paterno o materno; o a falta de éstos, de los guardadores, personas o instituciones que hayan

tomado a su cargo al menor, o a falta de todos los anteriores, del inspector del trabajo respectivo.

Los menores de dieciséis años y mayores de quince pueden contratar la prestación de sus servicios, siempre que cuenten con la autorización indicada en el inciso anterior, hayan cumplido con la obligación escolar, y sólo realicen trabajos ligeros que no perjudiquen su salud y desarrollo, que no impidan su asistencia a la escuela y su participación en programas educativos o de formación.”. Esta es una de las tantas disposiciones que limitan la libertad de trabajo, tanto desde el punto de vista del trabajador, como del empleador. Mediante el cumplimiento de requisitos mínimos, el trabajador y el empleador pueden exigir derechos y cumplir deberes de manera recíproca, lo que en definitiva impacta de forma directa al entorno familiar y a la comunidad social.

b.- Art. 14: *“Los menores de dieciocho años de edad no serán admitidos en trabajos ni en faenas que requieran fuerzas excesivas, ni en actividades que puedan resultar peligrosas para su salud, seguridad o moralidad.*

Los menores de veintiún años no podrán ser contratados para trabajos mineros subterráneos sin someterse previamente a un examen de aptitud.”. Misma situación anterior. El Código del Trabajo, por mandato Constitucional, entrega los requisitos para el desarrollo de la actividad empresarial.

c.- Artículo 22: *“La duración de la jornada ordinaria de trabajo no excederá de cuarenta y cinco horas semanales”.* La reforma incorporada por la ley 19.759, que disminuyó de 48 a 45 horas semanales de trabajo, se implementó por que se demostró científicamente que trabajar más horas no implica necesariamente trabajar mejor. Por otro lado, otro de los objetivos del legislador para reducir la jornada ordinaria laboral, respondió a la necesidad de otorgar mayor tiempo a los trabajadores para compartir con quienes le rodean. Sin embargo, las empresas pueden utilizar esta limitación de jornada horaria para realizar

actividades de expansión, siempre y cuando, tengan como objetivo, el bienestar de los trabajadores y/o sus familias. *“Los países en los cuales las personas trabajan una menor cantidad de horas en el año, tienen una mayor productividad que aquellos en los cuales trabajan una cantidad de horas mayor. La productividad del trabajo es una ecuación compleja, y su resultado no depende de un único factor. Sin embargo, en términos globales, la relación que se observa es que a mayor duración de la jornada laboral, menor productividad individual”*³⁹

d.- Art. 78: *“Contrato de trabajo de aprendizaje es la convención en virtud de la cual un empleador se obliga a impartir a un aprendiz, por sí o a través de un tercero, en un tiempo y en condiciones determinados, los conocimientos y habilidades de un oficio calificado, según un programa establecido, y el aprendiz a cumplirlo y a trabajar mediante una remuneración convenida.*

Art. 79: Sólo podrán celebrar contrato de aprendizaje los trabajadores menores de veintiún años de edad.”. Por medio de este artículo, se le entrega a las organizaciones, una función eminentemente social, la del aprendizaje. Por el uso de este tipo de contratos, jóvenes pueden aprender oficios sometiéndose a jornadas laborales especiales, y bajo condiciones laborales también especiales, para que en un futuro sean aptos y capaces para ingresar al mundo laboral. Sin embargo, este tipo de contratos no es muy conocido ni utilizado en la práctica. Debe por lo tanto, emplearse mayores incentivos o estímulos para que los empleadores prefieran este tipo de contratos que aquellos estrictamente formales.

e.- Art. 179: *“La empresa es responsable de las actividades relacionadas con la capacitación ocupacional de sus trabajadores, entendiéndose por tal, el proceso destinado a promover, facilitar, fomentar y desarrollar las aptitudes, habilidades o grados de conocimientos de los trabajadores, con el fin de permitirles mejores*

³⁹ ECHEVERRÍA, Magdalena, Jeria, Laura. Beneficios de reducir la jornada e inquietudes por resolver. Temas laborales, año 10 N° 23, agosto de 2005. Departamento de Estudios, Dirección del Trabajo. http://www.dt.gob.cl/documentación/1612/articles-86658_recurso_1.pdf.

oportunidades y condiciones de vida y de trabajo; y a incrementar la productividad nacional, procurando la necesaria adaptación de los trabajadores a los procesos tecnológicos y a las modificaciones estructurales de la economía, sin perjuicio de las acciones que en conformidad a la ley competen al Servicio Nacional de Capacitación y Empleo y a los servicios e instituciones del sector público.”. Otro principio que coincide con los entregados por la RS, es también contemplado por el Código del Trabajo. Este artículo le entrega el desarrollo de las capacidades de cada uno de sus trabajadores a las organizaciones. Este punto ha gozado últimamente de gran importancia en las grandes empresas del país, ya que los empleadores se han dado cuenta que mediante la capacitación de sus funcionarios, los niveles productivos se ven fuertemente incrementados, debido a la expertise adquirida mediante el estudio y la capacitación laboral. Este aspecto siempre va de la mano con la RS, llegando incluso a verse beneficiados los familiares de los trabajadores, y la comunidad ajena a la empresa.

f.-) Art. 195: “Las trabajadoras tendrán derecho a un descanso de maternidad de seis semanas antes del parto y doce semanas después de él.

Si la madre muriera en el parto o durante el período del permiso posterior a éste, dicho permiso o el resto de él que sea destinado al cuidado del hijo, corresponderá al padre, quien gozará del fuero establecido en el artículo 201 de este Código y tendrá derecho al subsidio a que se refiere el artículo 198.”. Estos beneficios, si bien en un primer instante pueden considerarse exclusivos para las madres, van dirigidos finalmente a la sociedad en general, yendo incluso más allá del núcleo familiar. Hay que pensar en la difícil tarea de criar a los hijos, especialmente cuando se trata del cuidado personal de los neonatos en sus primeros meses de vida, a lo que se debe sumar el cuidado médico y reposos con los que se debe contar previa y posteriormente al momento del alumbramiento. De esta forma, el beneficio es para los

padres, hermanos, familiares directos y en general para la comunidad entera.

C.- Administración Pública

Quizás el texto más interesante que recoge normas similares a los principios de la RS, es el Código de Buenas Prácticas Laborales. No se debe olvidar, eso sí, que el Código del Trabajo tiene aplicación supletoria en todos aquellos casos en que cada uno de los ordenamientos propios de la Administración Pública no establezca procedimientos propios, en virtud al artículo 1 del Código del Trabajo.⁴⁰

El Código de Buenas Prácticas Laborales⁴¹, puede ser definido como aquel conjunto de normas que regulan el acceso, promoción, formación, perfeccionamiento, condiciones de trabajo y conciliación con temas familiares, y respeto y sanción del acoso sexual y laboral a los que se someten los funcionarios públicos de la Administración del Estado, y cuyo propósito fundamental es el mejoramiento de la atención y desarrollo de la actividad laboral estatal, sin dejar de mencionar que también tiene como objetivo fundamental, el que los funcionarios y funcionarias del sector públicos sean respetados en sus derechos fundamentales, promoviendo en definitiva, un desarrollo efectivo y eficiente de la actividad administrativa del Estado.

Dentro de la génesis de su elaboración, el Código de Buenas Conductas Laborales, conciente del cambio global de las condiciones de trabajo, procuró incorporar a la administración pública, nuevas y necesarias medidas de no discriminación, debido al papel que juega el Estado como ente rector y fiscalizador de las formas de trabajo, además de su deber

⁴⁰ El artículo 1 del Código del Trabajo señala al respecto: “*Estas normas no se aplicarán, sin embargo, a los funcionarios de la Administración del Estado, centralizada y descentralizada, del Congreso Nacional y del Poder Judicial, ni a los trabajadores de las empresas o instituciones del Estado o de aquellas en que éste tenga aportes, participación o representación, siempre que dichos funcionarios o trabajadores se encuentren sometidos por ley a un estatuto especial. Con todo, los trabajadores de las entidades señaladas en el inciso precedente se sujetarán a las normas de este Código en los aspectos o materias no regulados en sus respectivos estatutos, siempre que ellas no fueren contrarias a estos últimos.*”

⁴¹ www.serviciocivil.cl/cbpl/cbpl_doc.htm

de “predicar con el ejemplo”, mediante la implementación de estas medidas en los sectores en que el Estado es el empleador. De esta manera, el Código, en su sección primera introductoria, señala:

”La incorporación y participación laboral creciente de las mujeres; los cambios en las formas de organización familiar; el aumento de los hogares monoparentales a cargo de mujeres; la modificación de los roles tradicionales de hombres y mujeres; y las nuevas realidades del mercado del trabajo, nos imponen el desafío de construir entornos laborales más productivos, humanos y justos, que favorezcan mayores grados de inclusión y cohesión social”.

Es así, como el Código de Buenas Prácticas Laborales se incorporó dentro de las 36 medidas que la Presidenta de la República, doña Michelle Bachelet Jeria, incluyó en el instructivo presidencial N° 2, de fecha 15 de junio de 2006, el cual es aplicable a toda la Administración Central del Estado.

Podemos decir que el nexo fundamental con las normas de responsabilidad, se encuentra en el *“Propender hacia el mejoramiento de la calidad de vida en el trabajo.”*, lo que de acuerdo al mismo texto, se obtiene considerando por ejemplo, que el estado debe

“Generar y/o garantizar condiciones que promuevan la igualdad de oportunidades en los órganos de la Administración del Estado, asegurando la vigencia del principio de no discriminación y en especial, el de igualdad de trato entre hombres y mujeres en lo relativo al acceso al empleo, la retribución, la promoción, la formación profesional y las condiciones de trabajo.”, y también preocuparse por la vida de la familia, sustento de la sociedad, fomentando *“...el desarrollo o aplicación de medidas que permitan a hombres y mujeres conciliar las responsabilidades laborales y las obligaciones familiares”.*

El Código de Buenas Prácticas, entrega una serie de herramientas e instrucciones concretas para plasmar en la práctica, los fundamentos u objetivos propuestos, medidas que versan sobre la no discriminación al

momento de postular a cargos públicos, prohibiciones de las entidades públicas para seleccionar al personal, y facilitar el acceso a los postulantes, a los concursos que la administración pública llame. Sin embargo, una de las medidas más novedosas, es la establecida en la letra f) del numeral 1 de las Directrices del Código, la que regula la entrega de datos o antecedentes en el currículum vitae de los postulantes:

“En los concursos de ingreso, los currículum vitae se solicitarán y entregarán exclusivamente con los apellidos del postulante, sin nombres, foto, dirección, sexo, estado civil u otra identificación, indicando un número telefónico, casilla electrónica o similar, para efectos de la comunicación durante el proceso de selección, y por el cual se le informará de los resultados del concurso.”

Otro aspecto regulatorio importante que menciona el Código, abarca aspectos relacionados con las condiciones de trabajo de los funcionarios públicos. Dichas medidas tienen a poner en una situación de igualdad a todos los trabajadores, no importando su condición, sexo o raza, y lo que resulta más importante aún, pretende eliminar el trato prepotente, irrespetuoso o discriminatorio entre jefaturas y funcionarios.

Asimismo, el Código de Buenas Prácticas Laborales, incorpora directrices que resaltan el respeto de los derechos de maternidad y responsabilidades de los padres, en las que expresamente se hace remisión a las normas del Código del Trabajo, a la conciliación de las responsabilidades laborales con las obligaciones familiares, y la prevención y sanción del acoso laboral y/o sexual en el trabajo.

Cabe señalar que, si bien el Código de Buenas Prácticas Laborales fue desarrollado por y para la Administración del Estado, no existe ningún inconveniente para que dichas normas sean aplicadas en el ámbito privado, puesto que dichas conductas laborales se concilian con todo buen ambiente laboral, y por sobre todo, se condicen con los aspectos que hasta el momento, han sido analizados producto de los objetivos de

las normas de Seguridad Social, del Derecho del Trabajo, y de la Responsabilidad Social Empresarial.

D.- Instituciones Privadas

Las organizaciones e instituciones privadas en Chile, han recogido los principios rectores de la RS de manera lenta y paulatina. Como se dijo anteriormente, la RS en Chile es considerada por las organizaciones no gubernamentales, de una manera muy particular, la que la distingue de otros países de la región, debido al rol que posee cada uno de los integrantes de la sociedad.

De esta manera, el concepto de RS está principalmente asociado a la calidad de vida laboral, seguido inmediatamente después, por el compromiso con la comunidad y el cuidado del medio ambiente.

Podemos decir que la necesidad de implementación de las normas de RS, las que incluyen normas medioambientales y de producción, responden a requisitos que cada día exigen los consumidores internacionales de los productos o servicios elaborados en el país. Debido al gran auge de convenios económicos, tratados de libre comercio, y acuerdos de cooperación e inversión, los productores nacionales han debido incorporar a los costos de sus procesos productivos, medidas tendientes a implementar normas técnicas mínimas requeridas para competir en el campo internacional. Los productores, conscientes de lo limitado del volumen del mercado interno, saben que la competencia se torna desigual si los mercados internacionales les cierran las puertas a sus productos.

Sin embargo, existe coincidencia en nuestro país, que la RS no es exclusiva de las empresas, sino que es el Estado el que también juega un rol indispensable en la aplicación de este tipo de prácticas laborales. Se producen por tanto, problemas de percepción respecto a la importancia de las normas de RS que se deben adoptar por todos y cada uno de los agentes productivos. Dicho escepticismo tiene su origen en la fuerte tradición filantrópica que se ha observado en nuestro país, por lo que en general, podemos decir que en Chile, son las empresas

multinacionales las que se preocupan de incorporar normativas de responsabilidad, en especial, a aquellas empresas dedicadas a la extracción de materias primas. Es decir, que en el país, aún nos encontramos con amplios sectores que estiman que las únicas responsabilidades de las empresas consisten en crear riquezas y empleos, quedando los restantes aspectos en manos del Estado, como ente rector, fiscalizador e impulsor de los derechos fundamentales de las personas en sociedad.

Hoy en día, encontramos en el país, distintas instituciones –como se dijo anteriormente, de preferencia multinacionales- que se preocupan por impulsar el desarrollo y educación que gira en torno a las medidas de la RS, dentro de las cuales se pueden destacar:

- **Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE):** Su principal objetivo es fomentar el desarrollo económico de las naciones, por medio del desarrollo sostenible de la sociedad, del medio ambiente y la economía. Desarrolla y boga por la implementación de normas que si bien pueden tener carácter internacional, pueden considerarse útiles en el desarrollo económico de los países en los cuales se establece como institución. Es así como indaga en áreas de promoción de empleo, igualdad de oportunidades laborales, seguridad laboral, condiciones laborales mínimas, trabajo infantil, trabajos forzosos, etc. Actualmente, Chile ha sido invitado para que en el breve plazo, sea miembro activo de esta organización, junto a México, siendo éstos, los dos únicos países latinoamericanos que se integrarán activamente a la organización⁴².

⁴² La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) realizó esta semana una ronda de consultas con autoridades de Chile como parte del proceso para el ingreso de este país al organismo. En esta ocasión, la OCDE concentró su interés en conocer las normativas legales chilenas respecto a la protección del medio ambiente, dado que nueve de los 19 convenios de libre comercio internacionales suscritos por Chile con 55 países exigen cumplimiento de estrictos estándares ambientales y sanitarios. Las reuniones bilaterales iniciadas entre la organización y representantes de la cancillería y la Comisión Nacional del Medio Ambiente de Chile son un paso preliminar para responder a la

- **Red Puentes Chile:** Organización no gubernamental que reúne a organismos de su mismo tipo (ONG's), los que poseen en común un importante compromiso con el desarrollo social, trabajando y desarrollando temáticas vinculadas con el medio ambiente, la no discriminación laboral en cuanto al género, raza, religión, etc, respeto a los derechos fundamentales de todo ser humano, sea en su lugar de trabajo o en el desarrollo de su persona en la comunidad, entre otras. Esta organización basa su trabajo en el “Libro verde” y “Las Directrices de la OCDE para las Multinacionales”, los “Convenios OIT” y las “Normas sobre las responsabilidades de las Empresas Transnacionales y otras Empresas Comerciales en la Esfera de los Derechos Humanos”, de la Subcomisión de Promoción y Protección de los Derechos Humanos de la ONU.
- **Acción RSE:** Organización sin fines de lucro, cuyo origen se encuentra en el sector empresarial, específicamente de la Confederación de la Producción y Comercio, y de la organización Business for Social Responsibility (BSR). Al

invitación de la OCDE cursada a Chile en 2007, junto a Eslovenia, Estonia, Israel y Rusia, para constituirse como miembros plenos de la organización. Fuentes de la cancillería indicaron que para el primer semestre de 2009 se espera que emita una evaluación respecto del desarrollo ambiental, un paso decisivo con vistas a aceptar su membresía en esta organización que agrupa a las naciones más desarrolladas. Funcionarios de los comités de Política Ambiental y de Químicos y del Grupo de Trabajo de Residuos han sostenido contactos con las autoridades chilenas correspondientes. Es la primera vez que los miembros de estas instancias se reúnen en Santiago en un país no miembro de la OCDE. Desde mediados de los años 90 del siglo pasado, Chile aceptó implementar una política destinada a incorporar el tema medioambiental en los acuerdos de comercio que negocia con sus principales socios internacionales. En noviembre de 2003, el gobierno solicitó el ingreso pleno a este foro internacional y el pasado año el Consejo de OCDE decidió iniciar conversaciones para su incorporación como miembro pleno, junto a Eslovenia, Estonia, Israel y Rusia. Para ingresar a esta entidad el compromiso básico es la adhesión a una economía de mercado, a la democracia y el respeto a los derechos humanos, siendo una atribución exclusiva de los miembros invitar a un país a iniciar el proceso de postulación a la OCDE cuando el Consejo Ejecutivo lo considere un actor relevante. Además del medio ambiente, hay otros temas en los cuales el organismo realiza observaciones para determinar si acepta o no a Chile, como la modernización del trabajo del Instituto Nacional de Estadísticas (INE) y el Servicio de Impuestos Internos (SII), organismos que ya han recibido a delegaciones de la OCDE. El gobierno de la presidenta Michelle Bachelet aspira que a fines de 2009 Chile se convierta en miembro pleno de la OCDE. De América Latina, sólo México es miembro pleno de la entidad. La OCDE es el único foro intergubernamental permanente donde los gobiernos de los países que lo integran se reúnen para discutir, desarrollar y perfeccionar sus políticas económicas y sociales. En sus labores se incluyen a 70 países no miembros, como Chile, China, Argentina, Brasil, Rusia e Israel, que participan regularmente bajo el estatus de observador en varios de sus comités. Fundada en 1961, la OCDE surgió originalmente entre países europeos, más Estados Unidos y Canadá. Luego se expandió para incluir a Japón, Australia, Nueva Zelanda y Finlandia. En los años 90 reanudó una fase de ampliación con la inclusión de la República Checa, Hungría, Polonia, Eslovenia, México y Corea del Sur. Extraído de http://spanish.china.org.cn/international/txt/2008-10/12/content_16600121.htm

igual que las otras organizaciones, promueve las buenas prácticas de RS mediante actividades de desarrollo, gestión, implementación e investigación, inculcando las normas de la RS como una respuesta a mediano y largo plazo de las necesidades de la sociedad, en especial en lo referente a la calidad de vida laboral. Esta organización es parte del Foro de la Empresa y la Responsabilidad Social en América, y es frecuente que organicen reuniones dirigidas a las empresas, para informar e incentivar la implementación de normas RSE.

5.-) Otras normativas aplicables en Chile:

Ética Empresarial

- Normas para la Defensa de la Libre Competencia. DL 211 de 1973.
- Ley que crea el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia. Ley N° 19.911 de 2003.
- Operaciones de Crédito de Dinero (anti usura). Ley 18010, 27 de junio de 1981.
- Ley de Protección de Datos y Privacidad. Ley 19628, 28 de agosto de 1999.

Medioambiente

- Ley sobre Bases Generales del Medio Ambiente. Ley 19300, 9 de marzo de 1994.
- Fondo Nacional de Desarrollo Científico y Tecnológico. DFL 33, 27 de octubre de 1981.

Compromiso con la Comunidad

- Ley de Donaciones con Fines Educativos. Ley 19247 Art. 3, 15 de septiembre de 1993.
- Ley de Donaciones con Fines Culturales. Ley 18985 Art. 8, 28 de junio de 1990.
- Ley de Donaciones con Fines Deportivos. Ley 19712, 9 de febrero de 2001.

- Ley sobre Juntas de Vecinos y demás Organizaciones Comunitarias. Ley N° 19418 de 1997.
- Ley sobre Impuesto a la Renta. Decreto Ley N° 824 de 1974.
- Ley sobre Rentas Municipales. Decreto Ley N° 3063 de 1979.

Marketing Responsable

- Ley de Protección al Consumidor. Ley 19496, 7 de marzo de 1997.

Calidad de Vida Laboral

- Integración social de personas con discapacidad. Ley 19284, 14 de enero de 1994.
- Instituciones de Salud Previsional ISAPRES. Ley 18933, 9 de marzo de 1990.
- Fondo Único de Prestaciones de Familia y Subsidio de Cesantía. DFL 150 Art. 20, 25 de marzo de 1982.
- Fondo para la Capacitación y Formación Sindical. Ley 19214, 6 de mayo de 1993.
- Fondo Nacional de Subsidio Familiar. Ley 18611, 23 de abril de 1987.
- Fondos para la Vivienda. Ley 19281 Tit. VI, 27 de diciembre de 1993.
- Fondo Nacional de Salud FONASA. DL 2763 capítulo III, 3 de agosto de 1979.
- Dirección del Trabajo. DFL 308, 6 de abril de 1960.
- Ley de Centrales Sindicales. Ley 19049, 19 de febrero de 1991.
- Ley sobre Trabajos Pesados. Ley 19404, 21 de agosto de 1995.
- Ley sobre Trabajadores Temporeros. Ley 19988, 18 de diciembre de 2004.
- Ley sobre Trabajo Extraordinario. DFL 1046, 20 de diciembre de 1977.
- Sistema de Subsidio de Cesantía. DFL 150, 25 de marzo de 1982.
- Ley de Seguro de Desempleo. Ley 19728, 14 de mayo de 2001.

- Ley de Seguridad Social. Ley 19350, 14 de noviembre de 1994.
- Régimen de Prestaciones y Protección de Salud. Ley 18469, 23 de noviembre de 1985.
- Regula Peso Máximo de Carga Humana. Ley 20001, 5 de febrero del 2005.
- Registro Nacional de Discapacidad. Ley 19284 Título V, 14 de enero de 1994.
- Protección a la Maternidad. DFL 1 Arts. 194 al 208, 16 de enero de 2003.
- Plan de Salud AUGE. Ley 19966, 03 de septiembre de 2004.
- Organizaciones Sindicales y Negociación Colectiva. Ley 19069, 30 de julio de 1991.
- Ley de Medicina Preventiva. Ley 6174, 9 de febrero de 1938.
- Ley de Medicina Curativa. Ley 16781, 2 de mayo de 1968.
- Permiso especial (a trabajadores en caso de enfermedad grave de sus hijos menores). Ley 19505, 25 de julio de 1997.

CAPÍTULO CUARTO

“ISO 26.000, LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN DESARROLLO”

4.1.- Consideraciones previas.

Como se dijo anteriormente, antes de analizar el fondo de la norma ISO 26.000, fue necesario definir lo que debemos entender por Responsabilidad Social, su alcance e importancia en los factores productivos utilizados en la actualidad, como parte vital en el desarrollo del país, sobre todo desde el punto de vista social.

En éste capítulo, me referiré a la historia, alcance, elementos, contenido y principios de la norma ISO 26.000, así como una breve referencia a la estructura de la norma, considerando el carácter de introductoria de este trabajo, así como el hecho de ir destinado a la comprensión desde el punto de vista del derecho, y no desde un punto de vista técnico. Por otro lado, se analizarán las implicancias y nexos que posee esta norma con los distintos temas y principios del Derecho Laboral y de la Seguridad Social, incluidos de manera extensiva, pero no menos práctica, algunos temas medioambientales.

4.2.- Historia.

La historia o génesis de la norma ISO 26.000 como tal, se remonta a abril del año 2001. En dicha oportunidad, el Consejo de ISO –el mismo consejo encargado de la elaboración de normas de estandarización señaladas a modo de ejemplo precedentemente-, solicitó a ISO/COPOLCO⁴³ estudios previos para establecer a ciencia cierta, la factibilidad del desarrollo de una norma en el área de la Responsabilidad Social Corporativa, lo que hoy se conoce como Responsabilidad Social Empresaria, o simplemente Responsabilidad Social. En el año 2001, COPOLCO procedió a iniciar dicho estudio, llegando en el mes de junio de 2002, a la conclusión que, desde el punto de vista de los consumidores, sería bien acogida la idea de desarrollar una nueva norma de estandarización internacional en materia de Responsabilidad Social, señalando además, la importancia y necesidad de contar con un grupo consultivo que, reuniendo a todos los sectores interesados en el desarrollo del tema, pudiera investigar todas y cada una de sus implicancias.

⁴³ ISO COPOLCO corresponde a las siglas de la “Comisión Política del Consumidor”, la que está integrada por los organismos nacionales de normalización (ONN), los que a su vez son miembros de la ISO. Fundada en el año 1978, COPOLCO incluye a 89 integrantes de diferentes países alrededor del mundo, los que generalmente corresponden a organizaciones de consumidores. La función principal de COPOLCO es la de ser el punto de encuentro, difusión e intercambio de información y experiencia de estándares y medidas a las cuales puedan estar interesados todos los consumidores a nivel general, e incluso dentro de la misma ISO, expandiendo sus labores a aspectos medioambientales, sociales, de turismo, y satisfacción de los consumidores.

Es así como en el año 2003, ISO creó un Grupo Consultivo Estratégico (SAG, siglas en inglés) sobre la responsabilidad social, a fin de que contribuir de manera significativa al establecimiento definitivo de la nueva norma, conformándose dicho grupo, con miembros de diversas latitudes, lo que significaría en definitiva, que las más diversas necesidades de los sectores involucrados, se verían prudentemente representadas. Dicho comité, luego de 18 meses de debate y desarrollo, llegó a la conclusión y recomendación, de que el desarrollo de esta norma sobre responsabilidad social, en primer lugar, era absolutamente necesaria, y por otro lado, que ISO debería continuar al cargo de dicha investigación.

Posteriormente, los días 21 y 22 de junio de 2004, se realizó en Estocolmo, Suecia, una Conferencia Internacional de ISO, sobre la Responsabilidad Social, organizada por el Instituto Sueco de Normalización, llegando a las mismas conclusiones a las que llegó anteriormente el Grupo Consultivo Estratégico. De esta manera, el impulso necesario para iniciar la elaboración de la nueva norma, tuvo el apoyo de la gran mayoría de los miembros de ISO que asistieron a dicha Conferencia, quienes además, propusieron establecer un nuevo Grupo de Trabajo (WG, o Work Group en inglés), para que dirigiera los pasos necesarios para crear una nueva norma de Responsabilidad Social. Se produjo por tanto, una interesante combinación entre países miembros desarrollados, y no desarrollados, ampliando así, el espectro de las necesidades que cada uno de los integrantes posee.

En enero de 2005, 37 miembros de ISO votaron sobre una Propuesta para un nuevo ítem de trabajo, lo que en otras palabras, significó la propuesta para desarrollar una norma ISO sobre Responsabilidad Social, y cuyo producto fue un documento base con orientaciones claves para el desarrollo de la nueva norma. Nació de esta forma, la norma ISO 26.000.-

En el mes de marzo de 2005, en Salvador de Bahía, Brasil, se realizó la Primera Conferencia Internacional de ISO 26.000. En dicha oportunidad,

se revisaron básicamente temas estructurales de la norma, además del mecanismo de trabajo del Grupo de Trabajo, o WG, sin referirse al contenido mismo de la norma.

La Segunda Conferencia Internacional ISO 26.000, se realizó entre el 24 y el 30 de septiembre de 2005, oportunidad en la que asistieron 350 participantes de 54 países. El propósito de esta Conferencia, fue encontrar y ahondar sobre las especificaciones en el diseño mismo de la norma, lo que incluía nuevas definiciones de categorías de sujetos interesados por las normas de Responsabilidad Social, y la definición de nuevos grupos de trabajo, así como la planificación de las actividades de la comisión y otros aspectos generales del desarrollo mismo de la norma. De esta forma, en esta segunda Conferencia, tampoco se hizo referencia al contenido de fondo de la norma.

La Tercera Conferencia se llevó a efecto, en el mes de mayo de 2006, en la ciudad de Lisboa, Portugal. En dicha ocasión, 320 personas de 55 países y 26 organizaciones internacionales, se dieron cita para comentar y revisar el primer borrador de trabajo, a fin de crear un segundo borrador, el cual sería comentado y analizado en una próxima conferencia. También, se aprovechó la oportunidad para establecer nuevas y mejores formas y métodos de comunicación entre las partes.

La Cuarta Conferencia Internacional, tuvo lugar en Sydney, Australia, en desde el 29 de enero al 02 de febrero de 2007, a la cual asistieron alrededor de 275 personas, representando a 54 países miembros de ISO y 28 de otras organizaciones internacionales, incrementándose así, la participación de un amplio espectro de expertos de países en desarrollo. En dicha conferencia, se trató de manera preponderante, los comentarios que los mismos asistentes a conferencias anteriores, habían realizado a los trabajos presentados por los Grupos de Trabajo, en especial, aquellos referidos al segundo borrador, abarcando temas medioambientales, de derechos humanos, laborales, temas de consumidores e involucramiento de la comunidad en el desarrollo social.

4.3.- Alcance de la Norma.

La ISO 26.000 fue desde un principio ideada con características bastante especiales, que la hacen muy diferente a la mayoría de las normas implementadas o desarrolladas por la misma organización ISO, o por otras organizaciones paralelas.

En primer lugar, es necesario señalar que esta norma no tiene un carácter de certificable, regulatoria o de uso contractual. La ISO 26.000 difiere por ejemplo, de las normas brasileñas SA 8000⁴⁴ o ABNT 16001⁴⁵, que abarcan los mismos temas, y ambas con carácter de certificables, lo que puede significar problemas de compatibilidad entre ellas, sobretodo en las industrias o empresas brasileñas. El someterse al proceso de certificación de dichas normas, mientras que en paralelo, a nivel mundial se está desarrollando una norma no certificable, y que versa sobre la misma materia, puede significar la pérdida de interés por una u otra, ya que todas ellas poseen distintas características en cuanto a su aplicación. A favor de las normas brasileñas recién nombradas, cabe destacar que su desarrollo ha contado con un fuerte impulso de la propia empresa privada, a diferencia del impulso estatal y de organizaciones no gubernamentales que a lo largo del proceso, ha recibido la elaboración y futura implementación de las normas ISO 26.000. ¿Cuál es la mejor opción? Sólo se podrá saber una vez elaborada e implementada la ISO 26.000.-

Pues bien, en lo que respecta al alcance mismo que se le ha querido dar a la norma ISO 26.000, cabe destacar que el desarrollo de ésta, busca en primer lugar, asistir a las organizaciones a orientar su responsabilidad social. De esta forma, al señalar que se pretende guiar a las organizaciones, es dable colegir que sus destinatarios pueden ser organizaciones gubernamentales como no gubernamentales, y el propósito será el de asistirlas en la orientación de sus políticas de

⁴⁴ Norma de Social Accountability Internacional (SAI) que integra numerosos aspectos incluidos en la Responsabilidad Social.

⁴⁵ A pesar de que está en marcha, no existe una evaluación del grado de implementación, por lo que su utilización aún está en sus primeros años.

desempeño, en temas tan diversos y transversales como los propios principios de Responsabilidad Social, es decir, en temas diversos como los de cultura, medio ambiente, temas legales y condiciones de desarrollo.

Otro de los aspectos de la norma, se relaciona con aspectos prácticos de ella, en especial, ser una guía que busca su aplicación en las organizaciones, de manera tal que ellas puedan hacer operativa la responsabilidad social, identificar e involucrar a las partes interesadas, incrementar la credibilidad de los informes y reclamos realizados sobre la Responsabilidad Social, poner un mayor énfasis a los resultados de desempeño y a su mejora, aumentar la satisfacción y confianza de los clientes, uniformar la terminología en el campo de la Responsabilidad Social, y por último, conciliar todos y cada uno de los aspectos definidos con la norma, con los documentos, tratados y convenios internacionales, bilaterales o multilaterales, existentes, y en el ámbito local, no reducir la autoridad del gobierno en la dirección de la Responsabilidad Social de las organizaciones.

4.4.- Propósito de la Norma.

Luego de señalar el alcance de la norma, es necesario determinar el propósito de la implementación de ésta. Cabe preguntarse ¿Qué pretenden las organizaciones cuando apliquen la ISO 26.000? Es una respuesta que previamente debe ser analizada en profundidad por quienes pretenden acogerse bajo el alero de esta norma, situación fundamental que es común a toda norma de estandarización, lo que significa un conocimiento previo de todo lo que implica regirse por normas de carácter internacional.

La ISO 26.000 pretende ser un medio de asistencia o ayuda para las organizaciones, de modo tal que puedan establecer, implementar y mejorar los marcos o estructuras de la Responsabilidad Social.

Pretende también, que cada una de las organizaciones sometidas a sus directrices, puedan demostrar que cumplen con los principios

universalmente aceptados de Responsabilidad Social, mediante distintas formas o medios, como por ejemplo, el cumplimiento de compromisos con todos los destinatarios, promover e inculcar transparencia en el desarrollo de la actividad, respetando el derecho nacional e internacional que les sean aplicables, y en los más diversos ámbitos imaginables.

A su vez, se busca un incremento en la confianza de cada uno de los agentes productivos, los que dentro de la sociedad cumplen diversos roles, así como los diversos papeles que cumplen dentro de la estructura empresarial u organizativa.

Se pretende también el fortalecimiento las garantías aplicadas por medio de los principios universales plasmados en convenciones de Naciones Unidas, Pacto Global, Convenciones OIT y convenciones de carácter particular entre países, las que al menos en el caso de Chile, una vez establecidas de acuerdo al procedimiento legal, tienen rango constitucional.

4.5.- Contenido Normativo.

Es preciso señalar que el contenido normativo es un conjunto de reglas que están dirigidas a quienes elaboran el cuerpo mismo de las normas ISO 26.000, y además, se dirige a quienes por medio de su participación activa en los distintos grupos de trabajo, van perfeccionando al documento final ISO 26.000. De esta manera, una vez determinados los alcances, objetivos y elementos propios, de la norma, recién se puede fijar su contenido y diseño. De una manera tangible, se debe hacer entrega materialmente de un documento que sirva de guía para el logro de los objetivos las partes buscan alcanzar. Es así como la norma ISO 26.000 debe ser desarrollada e forma simple, sin complicaciones ni lenguajes coloquiales, fácil de leer y comprender, dirigida tanto a personas con experiencia técnica, como a personas que no son especialistas. Sus destinatarios deben ser ingenieros, abogados, comerciantes, etc.

La ISO 26.000 debe partir por lo más general, culminando por lo más específico. Es por tanto, indispensable identificar primeramente los elementos centrales de toda Responsabilidad Social, y cuales son los elementos fundamentales que toda organización debe considerar para iniciar la aplicación de sistemas de gestión externos, lo cual debe hacerse por medio de un conjunto de términos o definiciones, en primer lugar, para proceder posteriormente a establecer y recomendar métodos de comunicación y métodos de mejoramiento del rendimiento.

Es así como los expertos técnicos en distintas normas de estandarización internacional de procesos, han llegado a la conclusión de que la norma ISO debe cubrir como mínimo los siguientes aspectos:

- Tabla de contenidos.
- Identificación de elementos centrales de Responsabilidad Social.
- Definiciones generales.
- Diversos aspectos técnicos nacidos de los distintos estamentos y reportes que vayan surgiendo a medida que se van desarrollando reuniones, foros o conferencias de participaciones multisectoriales.
- Confrontación y complementación de diferentes puntos de vista y necesidades, de acuerdo a diversidad cultural, costumbrista, desarrollo económico, aspectos legales, medioambientales, etc.

En la conferencia de Bangkok, realizada entre el 24 y el 30 de septiembre de 2005, se determinó un esquema de la norma, el que si bien se elaboró de manera tentativa, ha sido considerado y mantenido hasta el día de hoy, por todos los participantes:

1. **Introducción:** Este capítulo debe entregar información sobre el contenido de la guía y las razones para promover su preparación.
2. **Objeto y campo de aplicación:** Debe definirse el tema de la guía, su cobertura y límites de su aplicabilidad.
3. **Normas de referencia:** Debe entregar una serie de normas que versan sobre la Responsabilidad Social, y otros temas

que sean de utilidad para profundizar el desarrollo de la guía, las que deberán aplicarse en conjunto con ésta.

4. **Contexto de la Responsabilidad Social en el cual opera la organización:** Debe discutirse el contexto histórico práctico en el cual se desarrolla la Responsabilidad Social, y cualquier tema de relevancia que cualquier parte interesada pueda proponer.
5. **Principios de Responsabilidad Social importantes para las organizaciones:** Este capítulo debe entregar e identificar una serie de principios básicos comunes para todos, y entregar la suficiente orientación respecto de ellos. Este tema será analizado más adelante.
6. **Orientación sobre los temas fundamentales de la Responsabilidad Social:** Se deben proporcionar orientaciones separadas en temas y materias fundamentales, las que deben ser relacionadas con las organizaciones.
7. **Orientaciones para implementar la Responsabilidad Social en organizaciones:** El tema abarca aspectos prácticos de la implementación de la guía de Responsabilidad en el quehacer diario de las organizaciones y su integración con la norma, como por ejemplo, evaluaciones de desempeño, políticas prácticas, reporte y comunicación de las medidas tomadas, integración de la norma en la organización, etc.
8. **Anexos:** Deben introducirse en la guía si es que las partes interesadas durante el proceso de elaboración lo estiman necesario. Cabe señalar que la introducción de anexos hacen más fácil la utilización práctica de la norma, debido a que ahorra tiempo el tener a mano disposiciones normativas y otros documentos de utilidad al momento de implementar las normas de la ISO 26.000.

9. Bibliografía.

4.6.- Principios Básicos.

Los principios básicos brindan al desarrollo de la norma, las bases fundamentales necesarias para aceptar, rechazar o modificar las estrategias, políticas y procesos de implementación que por medio del estudio, se hacen aplicables a la guía de Responsabilidad Social, por lo que estamos en principio, ante un conjunto de herramientas básicas que deben ser observadas por quienes estructuran e idean la norma definitiva. Es necesario dejar en claro, que si bien dichas bases fundamentales se consideran dirigidas a los encargados de idear la ISO 26.000, como se trata de principios comunes de Responsabilidad Social, deben quedar plasmados en ésta, y en definitiva, ser los que rijan cada una de las medidas de acción que las organizaciones adopten a la hora de implementar las bases estructurales de la norma definitiva.

Existen tres grupos o tipos de principios:

a.- Principios generales: Son aquellos principios de carácter primordial y que son aplicables en todas las circunstancias, por lo que deberían ser transversales y trascender de cualquier área temática en particular. Estamos por tanto, en presencia de principios que respetan y recogen las ideas fundamentales contenidas en convenciones y declaraciones internacionales, así como los instrumentos derivados de ellas, las que han sido reconocidas de manera amplia a lo largo del tiempo. Dentro del plano interno, debe respetarse el imperio de la ley, es decir, y como aspecto particular de cada lugar en donde se aplique la norma ISO 26.000, debe estarse a los límites legales internos que cada uno de los sistemas posee. Por último, se debe considerar como fundamental el reconocimiento del derecho de las partes interesadas de ser escuchadas, y el deber de una organización de responder por aquellas inquietudes.

b.- Principios substantivos: Aplicables a resultados por los cuales la organización es responsable, es decir, están íntimamente

relacionados con los impactos por los cuales las organizaciones se hacen cargo. Su origen se encuentra en instrumentos intergubernamentales relevantes y autorizados, o por instrumentos aprobados y reconocidos amplia y unánimemente por organismos intergubernamentales desarrollados por un proceso de diferentes partes interesadas o agentes, de manera limpia y transparente. De esta manera, son expresa y exclusivamente aplicables a actores no-estado, los cuales no se encuentran limitados geográficamente. A modo de ejemplo, este tipo de principio substantivo debe incluir como mínimo los siguientes aspectos:

- El medioambiente: Las organizaciones deben velar y asegurarse de que sus acciones respeten, promuevan y reparen en su caso, los principios y compromisos medioambientales reconocidos internacionalmente, apoyando por ejemplo, enfoques precautorios hacia los desafíos medioambientales, promover actividades de respeto medioambiental, fomentar y desarrollar tecnologías limpias, y aceptar el principio de responsabilidad respecto a los hechos nocivos para el medioambiente.
- Derechos humanos: Las organizaciones deben asegurarse de que sus actividades respeten y promuevan los derechos humanos reconocidos internacionalmente. Algunas de las formas recomendadas de protección y difusión de los derechos humanos, son la de no ser partícipe ni cómplice de los abusos de derechos humanos, así como también la capacitación de sus integrantes mediante guías de derechos humanos y culturales.
- Prácticas Laborales: Todo tipo de trabajo debe ser desarrollado dentro de los límites y requisitos legales e institucionales debidamente fijados, sea por reglamento interno particular, leyes internas, o tratados internacionales que regulen las prácticas laborales, entendiendo y observando un funcionamiento armónico entre ellas. Se debe por tanto, velar por que cada uno de los aspectos laborales desarrollados, respeten, promuevan y

avancen en los estándares internacionalmente reconocidos, además de los derechos humanos que deben considerarse incluidos en el ámbito laboral. De esta forma, y a modo de ejemplo, las organizaciones deberían promover el trabajo en un ambiente sano, decente y seguro; que las labores efectuadas por los trabajadores sean realizadas en un trabajo formal, es decir, que sea reconocido por la autoridad, de manera tal que las políticas y derechos les sean aplicables a dichos trabajadores; Fomentar e invertir el desarrollo personal de los trabajadores; Desarrollar buenas prácticas laborales, las que debe incluir la interactividad con otros grupos productivos; Promover y respetar el derecho de libertad de asociación, el derecho a la negociación colectiva, y el derecho a trabajar. A contrario sensu, las organizaciones deben impedir utilizar a niños, utilizar formas de trabajo forzado, y promover la no discriminación a puestos de trabajo en base a sexo, raza, religión, opinión política etc.

- Prácticas de negocio justas: Quizás este tema vaya dirigido más a las cúpulas organizativas que a una planta de trabajadores. No obstante, los efectos de las medidas adoptadas siempre tendrán como destinatario, a la sociedad toda incluso, porque un buen funcionamiento organizativo promueve el desarrollo social, y no solamente el de los que participan en una empresa determinada. Este tema habla del respeto de las leyes internas, regulaciones y convenciones internacionales que se apliquen sobre las mismas organizaciones; transparentar la información material sobre la organización a quienes regulen la actividad, así como al público en general; investigar, denunciar y castigar los actos de corrupción, incluidas la extorsión y el soborno.
- Prácticas de negocio justas: Estas prácticas consisten básicamente en la interacción que existe entre diversos agentes productivos, sean del mismo tipo, o complementarios. Es decir, entre las organizaciones debe existir una competencia leal, si se

trata de organizaciones que compiten entre sí, o se debe contemplar acciones transparentes entre aquellas organizaciones que entre sí se complementan.

- **Involucramiento de la comunidad:** Las actividades de la organización deben promover y respetar los derechos humanos globalmente reconocidos, buscando generar un impacto positivo sobre las personas, culturas y comunidades en donde desarrollan sus actividades, respetando cada una de sus costumbres, procurando no impactar de manera negativa en sus creencias o estilos de vida. Esto se logra mediante la información que la misma organización entregue a dichas comunidades, generando espacios de debate en los cuales se debe escuchar a toda la comunidad, y disipar sus dudas e inquietudes en el menor tiempo posible. Además, las organizaciones juegan un rol clave en el desarrollo económico sustentable de las comunidades a las que acceden, lo que se realiza por medio de la adquisición de bienes y servicios de vendedores locales, cuando así proceda.
- **Temas de consumidores:** Se deben implementar acciones que respeten y promuevan los derechos y obligaciones de los consumidores, quienes son los destinatarios finales de los productos o servicios que entrega la organización. De esta forma, el respeto de tales derechos debe fundarse en aspectos que van más allá de la ley nacional. Se debe por tanto, observar el cumplimiento de regulaciones internacionalmente reconocidas.

c.- Principios operacionales: Estos principios se aplican a la naturaleza y calidad de los procesos, los que están íntimamente relacionados con los principios substantivos descritos anteriormente, es decir, sirven de guía para determinar cómo las organizaciones actúan:

- **Accountability⁴⁶:** Una organización debería hacerse responsable por sus acciones y omisiones, causen o no daño. Así también, deberían entregar una cuenta de su conducta en respuesta a las legítimas demandas de quienes lo soliciten.
- **Límites:** Las organizaciones deben predeterminar, identificar y hacerse responsables por todos sus impactos directos e indirectos que causen en una comunidad determinada.
- **Materialidad e integración:** Es fundamental que las organizaciones integren los temas de responsabilidad social dentro de sus sistemas de gestión, así como en los procesos de tomas de decisiones. Por otro lado, es necesario para integrar las normas de responsabilidad, que previamente las organizaciones puedan identificar y entender cuales son los temas importantes que deben ser abordados y considerados dentro de las políticas de la empresa.
- **Transparencia:** Las organizaciones deben actuar de manera transparente, entregando la información de manera franca y verídica sobre sus acciones, comunicando sus cambios y progresos en su desempeño de la responsabilidad social.

4.7.- Principios Particulares vinculados al Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social.

Existe una serie de principios similares a los principios substantivos señalados en el punto anterior, y que se encuentran estrechamente vinculados a diversas ramas del derecho, debido a lo transversal del concepto de responsabilidad social.

Sin embargo, nos debemos enfocar en determinar cuáles de éstos principios guardan relación o se encuentran contenidos dentro del ámbito del Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social, y de que manera su incorporación a los sistemas de gestión pueden mejorar las

⁴⁶ Se puede definir este término como el “*Principio por el cuál los individuos, organizaciones y la comunidad son responsables por sus acciones y puede ser requerido por otros para explicarlas.*” Ref. ISO 15489-1 – Información y documentación –registros de Gestión –Parte 1: General.

prácticas y relaciones entre consumidores y organizaciones en la sociedad, considerando además el nexo entre estos principios de la Responsabilidad Social y los principios que informan al Derecho Laboral.

4.7.1.- Derechos Humanos.

Luego de la Segunda Guerra Mundial, la Organización de las Naciones Unidas promulgó la Declaración Universal de Derechos Humanos, promoviendo entre todos los seres humanos, el respeto recíproco, y el acceso a todos los derechos y libertades que no estén prohibidas, fomentando de esta manera, la igualdad y no discriminación de todos los habitantes, extendiendo la igualdad y no discriminación a ámbitos tan diversos como el aspecto laboral.

El desarrollo de los Derechos Humanos ha provocado la necesidad de que el Estado juegue un rol preponderante en su protección y difusión. No obstante, no es el Estado el único ente encargado de proteger y difundir la doctrina de estos derechos fundamentales. Las bases sólidas de una sociedad descansan en el papel que a cada individuo juega, por lo que la tarea de desarrollar estos derechos descansa también en cada uno de los individuos que conforman la sociedad, considerando además la rápida mutación en las formas de violación a los derechos humanos, por lo que el rol de la sociedad es fundamental para identificar y denunciar estas nuevas formas de violentar los derechos básicos fundamentales.

Se debe por tanto, mediante la promoción y respeto de los Derechos Humanos, velar por la construcción de una sociedad en donde a cada integrante se le asegure el vivir dignamente como un ser humano, disfrutando de una multiplicidad de valores, considerando y aceptando la diversidad y las diferencias entre cada individuo, recalando la responsabilidad de velar por el respeto de estos individuos, en los estados individuales, de manera primaria, y en las organizaciones como miembros de la sociedad, de manera secundaria, pero igual de importante que la primera. Es decir, tanto el Estado como las

organizaciones particulares, deben prestar atención tanto en sus actuaciones como en sus omisiones, y velar por que dichas conductas se encuadren dentro de los cánones y límites que los instrumentos nacionales e internacionales impongan en la materia.

Dentro del tema de los Derechos Humanos, distinguimos una serie de medidas que las organizaciones deberían adoptar, y que por cierto, deben entenderse incluidas en la Normativa ISO 26.000. A modo de ejemplo, los derechos civiles y políticos de las personas deben estar lo suficientemente resguardados de abusos externos, por lo que es necesario entre otras cosas que se prohíba toda clase de discriminación, asegurando el derecho de personas discapacitadas, minorías y personas indígenas. Se debe incentivar el respeto por las leyes, regulaciones y convenciones internacionales.

Se debe también promover la justicia y la confianza mutua entre empleados y empleadores, asegurar el respeto por las libertades de asociación, reunión y sindicalización, respetar el derecho a la propiedad, el respeto de los derechos de las mujeres, y en general el derecho a la vida y a la libertad.

Dentro del área de los derechos económicos, culturales y sociales, las organizaciones deben procurar otorgar oportunidades a todas las personas, y apoyar los esfuerzos de la autoridad para mejorar el bienestar de los ciudadanos. Esto se logra mediante el incentivo a la capacitación, en conjunto con el respeto al derecho a la educación y enseñanza profesional. Dentro del área propiamente laboral, se deben otorgar las mismas oportunidades laborales, sin discriminar por sexo, religión, condición social, a personas que también deben optar a trabajos y salarios dignos, teniendo siempre presente que las organizaciones también deben exigir de la autoridad la libertad de empresa, respetando los límites legales que ésta le entregue.

Sin abandonar el ámbito laboral, pero guiñando el tema de los derechos esenciales de las personas, al abordar los derechos de los niños, las organizaciones deben considerar la remediación del trabajo infantil,

entregando herramientas y facilidades para la educación de quienes en el futuro serán parte activa en los procesos productivos. Es decir, se deben proteger a todos los menores de trabajos peligrosos, o de cualquier tipo de explotación, incluyendo la sexual, teniendo presente que el niño tiene derecho a permanecer en la presencia de su familia, es decir, a que no sea movido de su hogar y/o comunidad si es que debe trabajar.

4.7.2.- Derechos Laborales.

El respeto de los derechos de los trabajadores a lo largo del tiempo se ha tornado en un aspecto fundamental y de mucha preponderancia en las organizaciones a nivel mundial. Es así como la fuerza laboral se manifiesta y exige el respeto de los derechos. Las organizaciones deben contribuir de manera activa y positiva, a un buen ambiente laboral, en el cual, los derechos de los trabajadores sean respetados.

Se debe por tanto respetar las leyes y regulaciones nacionales, así como las convenciones y normativa internacional que sea aplicable en Chile, pero no sólo por ordenanza de la autoridad, sino porque ellas benefician a los trabajadores.

Dentro de la estructura organizativa y funcional de las organizaciones, existen normativas internas, como los reglamentos, los contratos o instrumentos colectivos y acuerdos de la más diversa índole. Es así como el empleador debe respetar y hacer cumplir tales normativas, las que deben incluir no sólo derechos y obligaciones para quienes los suscriben, sino que también políticas y reglas de no discriminación de cualquier tipo.

Las organizaciones deben impedir el trabajo riesgoso para menores de edad, deben velar por que las instalaciones contengan medidas de seguridad de acuerdo al trabajo realizado y a la normativa que las regula, se debe contar con facilidades para las madres y embarazadas, como salas cunas, puestos de descanso, primeros auxilios, etc.

Por otro lado, no debe existir complicidad ni de empleados ni empleadores, respecto a la existencia de abusos a los derechos

humanos. No debe existir el trabajo forzado, los trabajadores deben tener la libertad para salir de su trabajo con un aviso razonable, debe protegerse la libertad de sindicalización, así como la de dejar de pertenecer a un sindicato, y en general, debe existir un respeto y compromiso organizacional para la protección de todos los derechos que le asisten a los trabajadores.

4.7.3.- Prácticas Laborales.

Las organizaciones a lo largo del tiempo se han dado cuenta de la importancia que adquieren día a día los recursos humanos. La esencialidad de esta área del derecho laboral, radica en que ellos son una fuente de fortaleza para que las organizaciones creen valor agregado a sus productos, y de esta forma puedan mejorar su productividad tanto en cantidad como en calidad. Es por tanto importantísimo que las partes aporten a crear un ambiente laboral adecuado, así como también se generen condiciones de trabajo que permitan un desempeño óptimo de cada uno de los agentes productivos, de manera tal que cada uno de ellos pueda demostrar sus distintas habilidades en su desempeño individual, trabajando con un sentido de satisfacción que al final de cuentas, se reflejará, como se dijo, en una mayor producción.

La necesidad de la implementación de medidas que mejoren las prácticas laborales, radica en la gran competitividad nacional e internacional a las que se someten las organizaciones, producto de la globalización, la que ha mejorado sustancialmente el intercambio entre diferentes lugares del mundo, y que también ha mejorado las formas de comunicación e intercambio de información, la que en definitiva va generando la adquisición de nuevas formulas de incremento de productividad. De esta forma, la imperiosa necesidad de contar con la mejor gente en el lugar de trabajo, así como también precisamente contar con un mejor lugar de trabajo, ha desencadenado en la destinación de recursos que antes se destinaban a otros propósitos,

para la capacitación de los trabajadores, y el mejoramiento de las instalaciones laborales.

4.7.3.1.- Salud y seguridad ocupacional: las organizaciones deben orientar sus políticas productivas en pos de asegurar condiciones y ambientes de trabajo seguro y saludable. Está suficientemente demostrado que la prevención de accidentes y enfermedades profesionales a la larga termina siendo un gran ahorro de recursos que pueden ser destinados a otros aspectos de la producción. Surge por tanto la siguiente interrogante: ¿Cómo lograr una mejora en las condiciones de trabajo? Existen muchas formas, las que deben ser recomendadas e incluidas en la normativa ISO 26.000. Por ejemplo, se debe reducir o simplemente eliminar el riesgo y las condiciones no seguras o saludables en el trabajo. Esto se puede hacer mediante el cumplimiento de normas y/o recomendaciones nacionales o internacionales; también se pueden desarrollar programas preventivos de salud y seguridad, utilizando y promoviendo la salud y seguridad en las actividades de la cadena de suministro, incluyendo dentro de ellas a los subcontratados.

También debe inculcarse el respeto a las prácticas y normas de seguridad interna, aplicando y modernizándolas de manera continua. Por último, si bien puede ser algo más oneroso, se debe emplear en el diseño estructural de las organizaciones, el cuidado necesario para prevenir y reducir la tasa de accidentes y/o enfermedades profesionales, y de producirse alguna de éstas, establecer mecanismos de compensación o mitigación.

4.7.3.2.- Condiciones dignas de trabajo: Todos los trabajadores tienen derecho a una remuneración justa y favorable. Por otro lado, las organizaciones deben entregarles a todos sus empleados, los medios necesarios para que puedan desempeñarse en sus labores diarias. Es así como dentro de las condiciones dignas de trabajo, debe incluirse temas de seguridad, derechos humanos y civiles, aspectos económicos y sociales, y temas de capacitación en menor medida. Lo anterior se

puede realizar mediante el cumplimiento de las legislaciones nacionales o internacionales que regulen las materias que guardan relación con el tema, a través de la promoción de condiciones de trabajo aceptables, incluidos aquellos trabajadores subcontratados, mediante la responsabilidad subsidiaria del dueño de las obras o faenas, debe velarse por la igualdad de oportunidades laborales, así como también debe promoverse la diversidad en el empleo, fomentando y desarrollando políticas contra el abuso y la discriminación. Deben establecerse de manera clara y precisa los períodos de faenas y también los de descanso, tanto dentro de la jornada de trabajo, como las vacaciones anuales a las que tengan derecho a acceder los trabajadores. Deben emplearse nuevas formas de trabajo que faciliten el desarrollo familiar, o que por lo menos no impidan su estancamiento, como por ejemplo, el teletrabajo y el trabajo informal. Dentro del ambiente laboral, debe existir un vínculo humano entre la gerencia y jefatura con los trabajadores, promoviendo de esta manera un dialogo social. A su vez, deben establecerse mecanismos internos de solución de conflictos, mediante un trato justo de todos quienes laboral en la empresa, con aplicación de medidas disciplinarias justas y razonables, entre muchas otras medidas.

4.7.3.3.- El trato hacia los trabajadores: Hay muchas organizaciones empresariales que olvidan que el trabajador es un ser humano, y como tal, tiene derecho a que se le reconozcan las habilidades y su potencial, lo que en definitiva le entregará oportunidades para avanzar, aprender y surgir. Estos beneficios mejoran la moral de los empleados, y en definitiva le entregarán un mejor desempeño y competitividad a la organización. Es por aquello que las organizaciones deben entregar a sus trabajadores mejoras en la empleabilidad, oportunidades de aprendizaje continuo, programas de capacitación y promoción, acceso a la educación y al desarrollo y manejo de la profesión.

En cuanto al trato en el lugar de trabajo, las organizaciones deben tener claro que los derechos de los empleados se encuentran directamente vinculados a los temas de derechos humanos, por lo que éstos deben ser respetados en virtud a normativas nacionales e internacionales vigentes en el país. Se debe optar por actividades que favorezcan la protección social, procurando mantener un equilibrio entre el trabajo, la vida familiar y la capacitación, es decir, un equilibrio entre la vida personal y el trabajo, fomentando el desarrollo de las relaciones con la comunidad. En cuanto al término de la relación laboral, se debe cumplir con esmero las normativas legales que regulan la materia, por lo que es fundamental que las legislaciones vigentes consideren dentro de sus disposiciones, políticas y prácticas de despido justas y humanas.

Otro tema fundamental consiste en la protección de la maternidad, mediante decisiones que consideren como base fundamental, el interés superior del niño. La protección de los hijos de trabajadores de una organización debe incluir sistemas de salas cunas dignas, procurando así que la tranquilidad de sus padres se manifieste y desencadene en un ambiente laboral agradable y sano. También, se debe procurar entregarles las mayores facilidades para los padres trabajadores, en la atención y asistencia de sus hijos, mediante la concesión flexible y oportuna de permisos en caso de que suceda cualquier emergencia o imprevisto.

4.7.4.- Desarrollo Social, mediante el involucramiento de la comunidad.

Las organizaciones debe preocuparse del desarrollo de sus dependientes, y deben hacerlo, por un asunto de progreso de la sociedad en general, es decir, de la comunidad, mediante actividades que promuevan un desarrollo serio, sustentable y sólido de ella.

Para lograr este anhelado desarrollo, cumplen un rol fundamental diversas Organizaciones No Gubernamentales que se preocupan de establecer medidas comunes que pretenden superar barreras, tanto políticas como sociales. Si estas organizaciones cumplen el rol para el

cual fueron creadas, contribuyen notablemente al desarrollo de las comunidades, mediante su vinculación con organizaciones de gobierno y empresas productivas, por lo que su importancia hoy en día se ha visto importantemente fortalecida, debido a la conciencia de las personas en cuanto a su labor de contribución al desarrollo social.

Este tema de desarrollo social, a diferencia de los principios señalados anteriormente, toma a la sociedad como un todo, como un grupo que también posee derechos similares a los de las personas individuales, pero apuntando a un objetivo diverso, *el bien común*⁴⁷. Es por eso que a veces estos principios sacrifican el interés individual por el interés colectivo, tarea no exenta de dificultades, debido a que podría eventualmente producirse un conflicto con el derecho que le asiste a cada persona considerada como unidad.

4.7.4.1.- Impactos del desarrollo: La sociedad debe ser incluida en las políticas de desarrollo sustentable, así como también tiene la responsabilidad de promoverla desde su perspectiva como comunidad. La labor de desarrollo social si bien debe ser fomentada y patrocinada por las organizaciones –no de manera exclusiva por cierto-, debe contar con la participación activa de la comunidad, la que debe considerar que las medidas de desarrollo sustentable no tienen otro fin que el favorecimiento de ambas partes, y que tiene como resultado el desarrollo de una localidad o región determinada. Pero la comunidad no está obligada a aceptar cualquier medida que se implemente, bajo la etiqueta de “necesaria para promover el bien común y el desarrollo sustentable”, sino que las opciones deben ser tomadas en conjunto, por medio de mecanismos de diálogo e integración entre todos los que de alguna manera u otra, puedan verse afectados con el desarrollo de las actividades de las organizaciones. De esta forma, el desarrollo no debería infringir ninguno de los derechos humanos que cualquier grupo

⁴⁷ “De acuerdo a su concepción filosófica, el bien representa el valor supremo de la moral; pero desde el punto de vista económico, corresponde a cualquiera de las cosas susceptibles de satisfacer necesidades humanas. Aristóteles llamaba bienes a los medios que sirven para la vida y el bienestar de los hombres.”
www.revistamarina.cl/revistas/2005/2/vidal.pdf

o sociedad poseen, tales como el respeto a la vida, a trabajar en un medioambiente propicio para la salud y buena calidad de vida, y que, en definitiva, permita el desarrollo potencial de cada comunidad.

En cuanto a este último punto, preciso es destacar que una organización debería promover programas de control de la salud de la comunidad, el manejo de riesgos para evitar problemas ulteriores, preparar a la comunidad ante imprevistos o emergencias (terremotos, inundaciones, tsunamis, etc.), implementación de programas de seguridad ciudadana, por medio de la organización de los mismos comuneros, apoyados también por personal profesional, como guardias de seguridad, entre mucha otras medidas.

4.7.4.2.- Involucramiento de la Comunidad: La comunidad debe involucrarse con el desarrollo social, mediante 6 formas: infraestructura, construcción de capacidades, inclusividad e igualdad de oportunidades, otorgamiento de poderes y asociaciones.

El primer punto, la infraestructura, está relacionado con temas de lugares físicos o estructurales en donde la comunidad debe desenvolverse y participar. Estos medios deben ser aportados en su totalidad, en parte, o subsidiados, por las organizaciones. Es así como una organización debería considerar la inversión en escuelas, áreas de descanso, áreas de deportes, caminos, hospitales, etc. Pero con la limitante señalada precedentemente, se deben escuchar las necesidades reales de la comunidad, por que de que le serviría un mall a una comunidad que debe viajar más de 100 kilómetros para poder atenderse en el centro asistencial más cercano? La comunidad por tanto, debe ser apoyada para que ella misma pueda definir y decidir sobre sus necesidades prioritarias, considerando que los recursos que se le entreguen a ella son y serán siempre limitados.

Respecto a la construcción de capacidades, y estrechamente vinculado al punto anterior, las organizaciones deben promover la educación social, mediante el desarrollo de habilidades y capacitación de los individuos que la conforman.

En cuanto al tema de la inversión responsable, todos los aspectos que fluyen e influyen en las comunidades, deben ser evaluados y estudiados, generando por tanto, un equilibrio entre las políticas medioambientales, de seguridad y producción. No esta demás decir que es esta combinación de factores lo que desencadena en el “desarrollo sustentable”.

Referente a la inclusividad, igualdad de oportunidades y poder para la toma de decisiones, debe considerarse una justa distribución de los recursos en la comunidad, sin que las organizaciones al otorgarlas, caigan en políticas discriminatorias. A su vez, el suministro de productos y servicios tampoco debe ser antojadizamente reservado para algunos y prohibido o de difícil acceso para otros. En otras palabras, no se debe discriminar a los destinatarios de la producción, por lo que factores como el sexo, la raza o la religión, por ejemplo, no deben ser influyentes a la hora de decidir por que cliente optan las organizaciones. En relación con las comunidades, las personas que las conforman tienen todo el derecho a participar de manera significativa en la recolección de información, planificación y establecimiento de la dirección y toma de decisiones respecto a temas que puedan afectar de manera directa o indirecta, su diario vivir, para lo que incluso puede ser necesario que se adopten medidas tendientes a facilitar el acceso a la información y a la toma misma de decisiones.

Por último, las asociaciones deben ser acogidas y respetadas por las organizaciones que tengan como propósito fundamental, el alcanzar resultados positivos para todos los miembros de la comunidad, y no para el provecho de algunos. Las asociaciones pueden tener una naturaleza diversa. Pueden ser públicas o privadas, nacionales o internacionales, etc., por lo que lo esencial en ellas es el propósito que persigan.

4.7.4.3.- Desarrollo Social: El fin o propósito de la mayoría de las organizaciones –aunque no el único, por cierto- es la generación de riqueza, ya que por medio de esta forma ellas pueden financiar sus actividades y lograr sus objetivos. Pero para lograr sus metas, deben

integrarse en la sociedad, ya que es por ella y para ella que realizan sus actividades productivas o de servicios. De esta manera, podemos decir que si una organización cumple su función social, generará un desarrollo de carácter social. Pero este desarrollo no puede sino llevarse a cabo de manera ordenada y programada, por lo que la estructura de desarrollo debe incluir diversos temas, como por ejemplo:

- Acceso a la sociedad a productos y servicios sociales.
- Generar conciencia en los ciudadanos de lo que implica un desarrollo social, cuáles son sus derechos y cuáles sus obligaciones.
- Se deben generar espacios sociales de relevancia, que fomenten su desarrollo. Esto se logra mediante la inversión en infraestructura que debe estar orientada a satisfacer las necesidades más urgentes de la sociedad. Es así como las organizaciones deben invertir en infraestructura básica, como escuelas, hospitales, caminos, educación, etc.
- Promoción de la paz social, de la cultura, la educación y la democracia. Esto se logra sólo de una manera: mediante la enseñanza, la que puede obtenerse por distintas vías: mejoramiento de actividades deportivas, artístico-culturales y la enseñanza a los propios padres de familia, para que inculquen estos principios a sus hijos, quienes son las generaciones futuras.

4.7.5.- Principios aportados por el Derecho de la Seguridad Social.

Las normas de regulación de impacto, o “contingencias”, al igual que en la seguridad social, deben poseer el carácter de *Universales*, es decir, cubrir a todas las personas, sin importar su raza, sexo, edad ni condición económica. Vale destacar también que este principio debe ser contemplado incluso desde la creación de la norma de estandarización. Por otro lado, debe extenderse la responsabilidad de las organizaciones, a todas las contingencias que sean consecuencia de la actividad

productiva, implementando y aplicando en su mayor apogeo, la teoría del riesgo producido.

Íntimamente ligado al principio anterior, nos encontramos con el principio de *Integridad o suficiencia*, el que llevado al campo de las normas ISO, deben procurar en el caso de daño o responsabilidad, la mayor cobertura a modo de mitigar o reparar el daño producido. Este ejemplo se aprecia con mayor claridad en las normas de protección medioambiental, pero como ya se explicó, la norma ISO 26000 también abarca esta área, por lo que también le incumbe el comportamiento responsable que pueda afectar de cualquier manera a una comunidad determinada.

La *solidaridad* descansa en que, si bien los principales beneficiarios de medidas de responsabilidad social son los propios comuneros, ellos también deben ejercer conductas responsables para con los restantes miembros de la comunidad, considerando que también una determinada empresa productiva debe considerarse como un eslabón comunitario.

La *subsidiariedad* quizás es el punto que asume la mayor importancia en este campo. Este principio implica que “la sociedad toda, o el Estado como organismo jurídico de ella, no debe ejercer facultades que excedan lo que el individuo o los grupos sociales menores pueden hacer por sí mismos”⁴⁸. Corresponde determinar por lo tanto el rol de los particulares, en especial si consideramos que en algunos casos, es tan grande el poder que detentan, que incluso pueden considerarse más poderosos que los propios gobiernos a los cuales “obedecen”. No obstante lo anterior, la subsidiariedad para los organismos productivos debe tener un papel más activo, pero siempre respetando el imperio del derecho, y respetando a los gobiernos a los cuales se someten.

Por último, la *redistribución del ingreso*, si bien puede considerarse como una política eminentemente estatal, no escapa a la necesidad de que dentro de una unidad económica y productiva -como lo puede ser una empresa-, y sin necesidad de imperativos emanados de gobiernos

⁴⁸ Antonio Vázquez Vialard, tratado de Derecho del Trabajo, Editorial Astrea, Buenos Aires, pág 416.

centrales, se pueda optar a obtener mejores sueldos y más y mejores beneficios de cualquier índole. Esto, sin lugar a dudas, generará mejor calidad de trabajo y mejor calidad de producción, y por otro lado, los trabajadores cuidarán más sus puestos de empleo.

4.8.- Estructura y Desarrollo Actual de la Norma ISO 26.000.

4.8.1.- Consideraciones Previas.

Como se dijo anteriormente, el desarrollo de la norma ISO 26000 ha sido entregada a ISO, la que en la actualidad cuenta con una multiplicidad de sectores que participan activamente en el desarrollo de la estandarización, aportando de esta manera, diversos puntos de vista que son necesarios a la hora de adoptar medidas de responsabilidad social. De esta manera, podemos decir, a grosso modo, que la norma en cuestión pretende ser una guía de lineamientos que permiten asistir o ayudar a las organizaciones, a apoyarlas y en definitiva a analizar la factibilidad de las medidas adoptadas, siendo una vía de información para todos y cada uno de los miembros de la sociedad que la requieran. No tiene el propósito de ser certificatoria, como se dijo, por lo que su aplicación se basa más en la evidencia empírica basada en que los preceptos que contiene son útiles para toda la comunidad.

Por último, se estima y pretende que su publicación definitiva, se efectúe en el año 2009, para ser aplicada plenamente, luego de un largo proceso de validación, en el año 2010.

4.8.2.- Diseño de la norma.

Como toda norma ISO, el contenido de ésta debe ser desarrollado de manera simple, entendible por personas que no son especialistas, y que requieren de una rápida explicación a los fenómenos del desarrollo económico y social de las comunidades. Se debe por tanto, recurrir a los principios básicos de la Responsabilidad Social, por lo que su objetivo principal es el entendimiento común de las normas aplicables, y el fomentar la información y comunicación de los métodos de mejoramiento

del rendimiento de la producción dentro de un determinado espacio físico.

De esta forma, el diseño y especificaciones de la norma, en una primera etapa, la que por cierto puede y ha sido modificada mediante el transcurso del tiempo, y de acuerdo a las opiniones de quienes se encuentran actualmente desarrollando la norma, deben cubrir como mínimo las siguientes áreas:

- Tabla provisional de contenidos
- Identificación de los elementos centrales del estándar
- Alcance del estándar
- Definiciones preliminares
- Otros asuntos que deban ser considerados cuando se desarrolle el diseño específico
- Aspectos específicos que cada una de las unidades del desarrollo de la norma vayan aportando durante las etapas de investigación y discusión de los temas que se les vayan designando
- Asuntos propios de la aplicación de la norma en distintos puntos del planeta, como por ejemplo, diferencias regionales, que contengan aspectos culturales, costumbristas, legales, desarrollo económico, etc.)

4.8.3.- Etapas de elaboración de la norma.

Existen 4 etapas claves en el proceso de elaboración de la norma, a saber: etapa preparatoria, etapa de comité, etapa de borrador, y etapa de aprobación y publicación.

La primera de las etapas señaladas, se encuentra concluida. La segunda de ellas, la *etapa de comité*, en la que se han realizado diversas convenciones internacionales tendientes a aclarar algunos puntos de discordancia pueden existir entre quienes participan del proceso de elaboración de la norma, se encuentra concluyendo, por lo que propiamente tal, es factible señalar que hoy en día, y de acuerdo al cronograma fijado por ISO, nos encontramos en la *etapa de borrador*,

etapa que pretende ser la base estructural para los siguientes pasos, los cuales son de la mayor importancia y relevancia, puesto que de la discusión que ella genere, se le irá dando cuerpo a la norma definitiva.

La etapa de *aprobación y votación*, mediante comités especiales dedicados a la discusión de los trabajos y avances que se logren, pretende establecer el texto borrador final, y un reporte que indique todas y cada una de los comentarios recibidos a lo largo de la ideación normativa, lo que generará otro borrador, y así sucesivamente, hasta que se logre el voto consensuado del grupo de trabajo, validando de esta forma, un texto definitivo.

No obstante lo anterior, la norma no se encuentra lista si es que no se somete a la votación y observaciones de la ISO, proceso que se debe repetir tres veces según el estado de evolución de la aprobación de la norma. Si la votación es unánime, se puede proceder a su publicación de manera directa, y se considerará como una norma de carácter internacional. De esta manera, la norma está lista para su aplicación. De lo contrario, debe ser sometida a nuevos procesos de votación, hasta que las partes logren un acuerdo y pueda ser publicada en definitiva.

El siguiente cuadro muestra un resumen de la etapa de elaboración de la norma ISO 26.000:

ETAPA	TEXTO	TRADUCCIÓN	ABREV.
Propuesta de trabajo	New Work Item Proposal (NWIP)	Propuesta de trabajo	NP
Preparación	Working draft	Trabajando el proyecto	WD
Borrador Comité	Committee draft	Conformación del comité	CD
Borrador de NI	Draft international standard	Proyecto de norma internacional	DIS
Aprobación borrador final NI	Final DIS	Aprobación proyecto	FDIS
Publicación NI	ISO standard	Publicación norma	ISO

→ Consenso de los expertos del WG

→ Consenso WG con votación de 2/3 miembros ISO (5 meses)

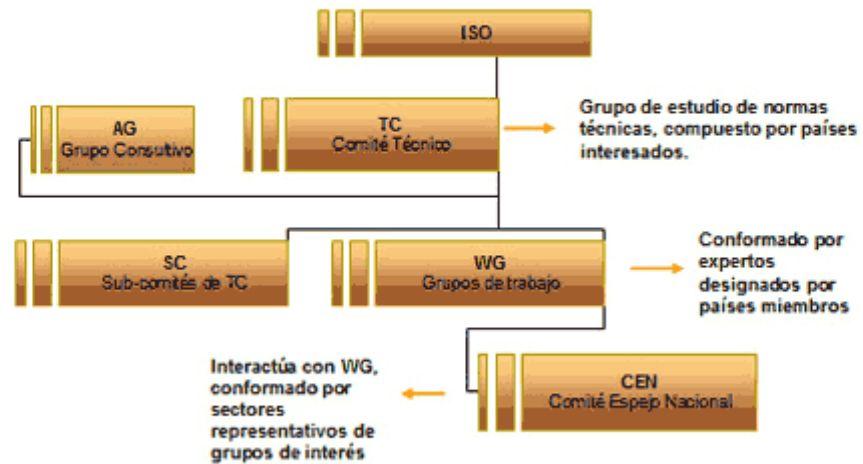
→ Consenso WG con votación de 2/3 miembros ISO, menos 1/4 de los votos en contra (2 meses)

→ Votación 2/3 miembros ISO, menos 1/4 de los votos nulos o en contra (2 meses)

4.8.4.- Estructuración del Trabajo de la Norma.

Como se dijo anteriormente, la elaboración de la norma ha sido asignada a diferentes agentes y participantes de distintos puntos del globo. Cada uno de ellos forma parte del organigrama de organización ISO, el que a priori puede resumirse mediante el siguiente esquema:

Estructura de ISO



4.8.4.1.- AG, o Grupo Consultivo.

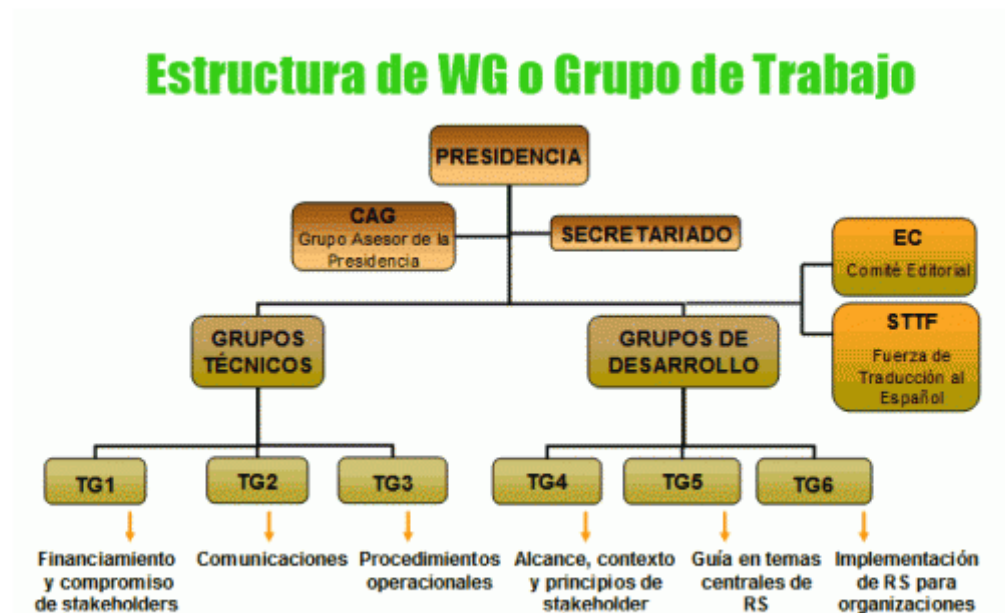
Este grupo, establecido en el año 2003, tiene como primer objetivo fundamental, el ayudar a decidir sobre la eventual elaboración de una norma de estandarización internacional ISO en materia de Responsabilidad Social. Su trabajo se vió reflejado en un gran reporte, que además de las conclusiones, incluyó a una revisión de iniciativas de responsabilidad social a nivel mundial.

Pues bien, el Grupo Consultivo determinó que se debía dar luz verde a la elaboración de una norma de Responsabilidad Social, fijando en el “New Work Item Proposal” (NWIP), los primeros lineamientos en donde se contemplaron las primeras bases de organización, administración y funcionamiento de quienes serían los encargados del desarrollo e investigación de la norma, el Work Group, entregando además, las primeras líneas o bosquejos respecto al contenido, alcance, aplicación, propósito, procedimientos de elaboración, aplicación y validación de la norma, además de un cronograma tentativo de las tareas asignadas.

De esta forma, el NWIP se convirtió en el documento marco para el desarrollo de esta nueva norma.⁴⁹

4.8.4.2.- WG, o Grupo de Trabajo.

En la primera Conferencia Internacional realizada en Salvador de Bahía, en marzo de 2004, se constituyó el WG, o Grupo de Trabajo. Su estructura, regida por las directivas de ISO, se encuentra conformada de la siguiente manera:



El WG es el encargado de desarrollar un borrador que represente de manera consensuada, las distintas visiones que cada uno de los expertos participantes tengan, y que manifiesten en el grupo de trabajo, de manera tal que el borrador final sea validado por todos los miembros, conformando por tanto, el borrador final de la norma internacional.

⁴⁹ El NWIP estableció, dentro de los aspectos más importantes, que el rol de los gobiernos y sus organizaciones intergubernamentales, es fundamental en materia de la responsabilidad social y las expectativas que estas generen en la comunidad. A su vez, reconoce el valor absoluto que cada una de las normativas internacionales que se apliquen, tengan y sean aplicadas en el campo de la responsabilidad social, como una fuente formal. Además, estima necesario considerar las actividades de otros cuerpos u organizaciones que ya han considerado aspectos de la responsabilidad social, sean organizaciones gubernamentales o no gubernamentales. Lo anterior, se debe a la dificultad que significa la armonización sustantiva de compromisos de responsabilidad social, por lo que una norma ISO debe ser compatible o complementaria a estas otras iniciativas.

Es el propio WG quien determina la calendarización de sus actividades y reuniones, así como la de los subgrupos que la conforman. El WG esta conformado por los siguientes comités:

- CAG, o Grupo Asesor de la Presidencia: Su objetivo principal es identificar temas relevantes para que sean analizados por el WG, es decir, de manera preliminar analiza como abordarlos, que aspectos deben ser considerados como fundamentales y cuales como accesorios, y así convertirse en un asesor del WG, coordinando, planificando y direccionando los temas propios del desarrollo normativo.
- EC, o Comité Editorial: El EC, revisa y edita documentos, incluido los borradores de trabajo, borradores de comité, borradores de norma y el borrador final. Sus labores son de compilación y coordinación de borradores, manteniendo concordancia y continuidad en la evolución de cada uno de ellos. Es decir, se trata de labores netamente estructurales de la norma, sin entrar a discutir del alcance y contenido de los acuerdos logrados por los otros comités del WG.
- STTF, o Fuerza Operativa de Traducción al español: su función es simple pero práctica, recordando que la normativa ISO, desde el primer momento, debe ser entendida y comprendida por todos y cada uno de los miembros de la sociedad. Este comité debe traducir al español los documentos que los miembros consideren como esenciales, además de todos los borradores, así como también el documento final de ISO 26.000.
- Task Group 1, o TG1: Es el primero de los grupos llamados “técnicos”. Tiene funciones netamente económicas y de presupuesto. Es el encargado de establecer mecanismos de financiamiento para motivar a incitar la participación de

países en desarrollo y determinar criterios para el financiamiento y distribución de aportes económicos.

- Task Group 2, o TG2: El segundo grupo de carácter técnico, cumple funciones netamente comunicacionales. Debe informar y desarrollar herramientas de apoyo para propagar la información de manera transparente y abierta. A su vez, debe coordinar medios de comunicación entre los distintos Task Groups, y desarrollar un plan comunicacional macro de todo el WG.
- Task Group 3, o TG3: El último grupo técnico se encuentra a cargo de recibir y responder preguntas relativas a la aplicación e interpretación de procedimientos operativos que sean o deban ser aplicados por el WG para el desarrollo de los distintos borradores de la norma.
- Task Group 4, o TG4: Es el primer grupo de desarrollo propiamente normativo. Se encarga de la intercomunicación entre los diversos stakeholders.
- Task Group 5, o TG5: Otro grupo de desarrollo, el TG5 es el comité encargado del estudio y relación existente entre la norma ISO 26000 y los principios de la responsabilidad social. Debe entregar definiciones, principios y vínculos directos o indirectos que relacionen a las organizaciones con las comunidades.
- Task Group 6, o TG6: Tiene una misión redactora, en cuanto a determinar la forma en que debería ser escrita la norma, como los términos y definiciones que debe contener, así como la relación estructural basada en los principios mínimos que debe contener la norma ISO. También es considerado un grupo de “desarrollo”.
- Stakeholders: Si bien los stakeholders conforman al WG, no como un comité independiente, sino como expertos en cada una de las áreas de interés previamente fijadas por ISO,

también forman parte del WG, dentro de una de las 6 categorías de grupos de interés⁵⁰. Cada uno de estos expertos es nombrado por un miembro ISO o una organización externa⁵¹ vinculada al desarrollo de la norma, y actúa de manera personal, y no respondiendo necesariamente como representante del miembro ISO que lo nombró. El término stakeholder fue utilizado por primera vez por R. E. Freeman en su obra: “*Strategic Management: A Stakeholder Approach*”, (Pitman, 1984) para referirse a quienes pueden afectar o son afectados por las actividades de una empresa. Estos grupos o individuos son los públicos interesados ("stakeholders"), que según Freeman deben ser considerados como un elemento esencial en la planeación estratégica de negocios. La traducción de esta palabra ha generado no pocos debates en foros de Internet, aunque son varios los especialistas que consideran que la definición más correcta de stakeholder es “**parte interesada**”, es decir, cualquier persona o entidad que es afectada por las actividades de una organización; por ejemplo, los trabajadores de esa organización, sus accionistas, las

⁵⁰ Las categorías de los stakeholders son las siguientes:

1. Industria: Empresas productivas o de servicios de cualquier tamaño e importancia que actúen a nivel local, nacional o internacional.
2. Gobierno: Cualquier organismo del sector público que actúe, al igual que la industria, a nivel local, regional, nacional o internacional. El stakeholder debe ser un funcionario gubernamental, o alguien nombrado directamente por el estado interesado.
3. Consumidores: Son representados por medio de organizaciones gubernamentales o no gubernamentales que tengan como interés principal la defensa de los consumidores.
4. Trabajadores: Sólo pueden participar organizaciones que representen a los trabajadores.
5. Organizaciones no gubernamentales: La ONG actuante, no debe estar vinculada al desarrollo de estándares ni representar intereses de ninguno de las restantes categorías de stakeholders, garantizando por tanto, su independencia absoluta de otros intereses, equilibrando por tanto a cada uno de los grupos de interés.
6. Servicios, apoyo, investigación: Tampoco quienes representen a esta categoría pueden pertenecer a las otras categorías. Estos stakeholders buscan el entendimiento y desarrollo de estándares voluntarios, por medio de la investigación, implementación y servicios prestados de forma conjunta o paralela a las normas de la responsabilidad social.

⁵¹ Una organización vincular externa puede ser cualquier organización internacional que quiera participar en el desarrollo de la norma. De esta manera, deben entregar un perfil de la organización, sus propósitos, actividades. Una vez aprobado su ingreso, puede nominar a un máximo de 2 representantes para participar en el WG.

asociaciones de vecinos, sindicatos, organizaciones civiles y gubernamentales, etc.⁵²

4.8.5.- Aplicación de la Norma.

Una vez concluida la etapa de elaboración, por medio de los procesos y agentes señalados precedentemente, prosigue la etapa de aplicación de la norma, la cual se encuentra contemplada en el NWIP. De esta forma, en dicho documento se deja establecido que la ISO 26.000 es aplicable a todo tipo de organizaciones, no importando su locación, su carácter de gubernamental o no gubernamental, su tamaño, actividades, productos, cultura, medioambiente o entorno social en el cual se desarrollen las actividades, etc.

Sin embargo, surge un problema en esta etapa de aplicación, y el cual nace de la gran cantidad de organizaciones que interactúan, tanto al momento de la elaboración de la norma, como en la etapa de su aplicación. Dicho inconveniente surge de la natural diferencia entre una y otra organización, en especial debido a la diferencia de tamaño de las organizaciones. No pocas de ellas temen que se produzca una discriminación que favorezca a las grandes empresas transnacionales, en desmedro de los pequeños productores quienes desean adoptar medidas de estandarización, transformando de esta manera la ISO 26.000 en una barrera que impida o limite la libre competencia entre todos ellos.

A su vez, especial cuidado debe tenerse también con que exista en el desarrollo de la norma, un equilibrio entre la representación de entidades de la sociedad civil, países desarrollados y en desarrollo, teniendo especial dedicación de incluir en las etapas de elaboración normativa, a las PYMEs, las que en países en vías de desarrollo,

⁵² <http://es.wikipedia.org/wiki/Stakeholder>

adoptan especial importancia social debido a la gran cantidad de empleo que ellas proporcionan.⁵³

¿Qué se debe considerar por tanto, al momento de aplicar una normativa ISO, y procurar de esta forma, que sea una norma que beneficie y no perjudique a quienes decidan adoptarla?

- Cuando cada organización decida adoptar medidas de responsabilidad social, debe considerar sus principios substanciales contenidos en cuerpos o regulaciones de carácter nacional como internacional, como por ejemplo, el Pacto Global de las Naciones Unidas, convenciones y regulaciones de la Organización Internacional del Trabajo, y normativa interna de carácter legal. Es decir, deben las organizaciones, interiorizarse de los principios contenidos en las normas de RS, y que se manifiestan en diversos instrumentos normativos. En palabras simples, deben informarse del marco jurídico que implica la implementación de la responsabilidad social. No se puede por tanto pretender que un menor quien recién esta empezando a caminar, pueda competir en una carrera de 100 metros planos con atletas profesionales.

⁵³ El suplemento del diario La Tercera, Gestión Pyme hace una radiografía a fondo del sector para lo que entrevistó a don Sergio Olavarrieta, decano de la Facultad de Economía y Empresa de la Universidad Diego Portales (UDP), quien estima que la Pyme tiene una doble importancia en Chile.

"En primer lugar, es un tipo de empresa que genera mucho empleo, y que, por lo tanto, es clave para los ingresos y el bienestar económico de muchos chilenos. U segunda esfera de importancia de la Pyme en Chite, es que se constituye en el punto de partida de muchos nuevos empresarios, muchos de los cuales avanzarán incluso al nivel de gran empresa, con todo el impacto que esto significa para el desarrollo del país. De una u otra manera, las Pymes son como los karting para la Fórmula 1. Muy pocos llegan a ser pilotos de F1 o dueños de escuderías de F1, sin haber pasado por las categorías previas. De ahí que poder seguir elevando el nivel competitivo de la Pyme hará que tengamos empresas más fuertes para competir a nivel mundial", argumenta el economista y académico de la UDP. En tanto, José Luis Ramírez, secretario general de la Confederación Nacional de la Mediana, Pequeña, Macroindustria, Servicios y Artesanado de Chile (Conupia), responde que la Pyme en Chile "pesa poco". "Desde una mirada económica, en aporte al PIB la Pyme pesa muy poco. Nosotros aportamos, aproximadamente, 14 por ciento al PIB, y en términos de ventas totales del país, alrededor del 18 por ciento. Eso es así, porque en general la economía de Chile se orienta a un modelo exportador de materias primas, y el papel de la Pyme no es ese, sino que agregar valor", señala el pequeño empresario y dirigente gremial. Pero añade que desde un enfoque social, la Pyme es un actor protagónico. "Porque nosotros damos la mayor cantidad de trabajo, y eso tiene una consecuencia muy importante: más del 70 por ciento de los ingresos de los hogares chilenos dependen de la suerte de la Pyme. Además, nosotros calificamos mano de obra en este país. Con todo, yo creo que debiéramos pesar mucho más en Chile, porque aquí está la mayoría", afirma.

http://200.9.100.74/noticia_full.php?id=32

- Una vez interiorizado e informado de los principios de la responsabilidad social, prosigue la etapa de auto compromiso con las políticas y planes a implementar. Esto se logra mediante la aplicación en terreno de las medidas adoptadas, por lo que sus resultados se obtienen una vez que se empieza su aplicación práctica y no antes.
- Por último, la organización podrá establecer los objetivos y programas necesarios para satisfacer y cumplir con el compromiso social adoptado. Las actividades deben ser sometidas a constantes controles y monitoreos, de modo tal que una evaluación constante entregue los resultados de manera transparente y eficaz. Por lo tanto, la necesidad de información entre los stakeholders y las organizaciones debe ser entregada de manera correcta, oportuna, eficaz y transparente.

4.8.6.- Verificación y no certificación⁵⁴

Uno de los aspectos que caracterizarán a la ISO 26.000, y que la hará diferente a las demás normas de estandarización, es que ella no será certificable, como sí ocurre con la mayoría de las restantes normativas que hoy se aplican en el mundo. Dicha opción, verificación y no certificación, se planteó desde el inicio del estudio de la norma, por lo que desde ese entonces se han buscado diferentes formas de implementar y aplicar las normas y principios de la responsabilidad social.

Al efecto, la propuesta de NWIP, indicó que *“la norma no debe ser un sistema de gestión de estándares ni requerimientos específicos. Incluso las partes interesadas y afectadas en RS están más interesadas en los resultados de la conducta de la organización y menos en cómo ésta maneja sus negocios”⁵⁵*

Surgen por lo tanto, dos formas de verificación posibles:

⁵⁴ De acuerdo a la RAE, certificar es “Asegurar, afirmar, dar por cierta alguna cosa”, y verificar consiste en “Probar que una cosa que se dudaba es verdadera” Diccionario de la Lengua Española, Vigésima Edición, Editorial Espasa Calpe, 1984.

⁵⁵ <http://www.rsc-chile.cl/iso-26000-rs/verificación>

1. Verificación de resultados de los compromisos adquiridos, objetivos y políticas: Se basa en la aplicación caso a caso que cada una de las organizaciones adopte de acuerdo a sus necesidades, relacionados obviamente con los principios de responsabilidad social. Debe por tanto, considerarse la mayor cantidad de factores y agentes que influyan en la producción o entrega de servicio.
2. Verificación de los resultados de las conductas reportadas a los interesados, agentes o stakeholders: Es una comprobación en terreno de los impactos que produce la implementación de las políticas y principios de la responsabilidad social en un entorno determinado.

4.8.7.- Actualidad del desarrollo de la norma.

A continuación, se reproduce una interesante entrevista efectuada a don Hidemi Tomita, director de RS de Sony Corporation, efectuada por el periódico electrónico "El Mostrador"⁵⁶. Por medio de esta entrevista, el ejecutivo nipón, quien es parte de una de las empresas más grandes de la electrónica a nivel mundial, nos aclara el acontecer, la actualidad del desarrollo, la implementación e importancia de una norma de estas características.

"La ISO 26000 busca protección de trabajadores, medioambiente y DD.HH."

Con las expectativas puestas en el desarrollo de la próxima cumbre ISO a realizarse en Santiago, el ejecutivo nipón visitó Chile invitado por el Instituto Nacional de Normalización (INN) para exponer en el 2º Seminario Internacional de Responsabilidad Social. Tomita destacó el importante rol que está jugando Chile en la elaboración de la futura norma ISO 26000 que la Organización

⁵⁶ http://www.elmostrador.cl/modulos/noticias/constructor/noticia_nueva.asp?id_noticia=254538

Internacional para la Normalización (ISO) promueve desde el año 2005.

Por Alejandro Álvarez

Ligado por veinte años a SONY Corporation, Hidemi Tomita comenzó su carrera en la multinacional japonesa desarrollando labores de investigación en el Centro de Investigación SONY de Japón y el Centro Ambiental de SONY International Europe, en Alemania. Tras oficiar como vicepresidente corporativo de Asuntos Sociales y Medio Ambientales de la firma electrónica, en 2003 es nombrado director general de Responsabilidad Social Empresarial, cargo donde ha destacado por sus acertadas estrategias y políticas, y por elaborar los primeros cinco reportes de RSE de la compañía nipona, de los cuales el último será publicado este mes.

En conversación con El Mostrador, el también coordinador del Grupo de Trabajo ISO encargado de proponer estrategias de comunicación en Responsabilidad Social, explica que con ISO 26000 la filantropía quedará a un lado y comenzarán a estandarizarse aspectos relacionados con la protección de los trabajadores, el cuidado ambiental y la atención de los derechos de las personas. Según aclara, este salto implica un cambio sustancial en la mirada que el mercado en particular, da actualmente a la Responsabilidad Social, pues la nueva norma será una guía universal para que tanto organizaciones como empresas adopten y apliquen valores, principios, procesos y prácticas asociados al desarrollo de una sociedad sostenible.

Tomita destaca el nivel de organización con que se prepara la “VI Reunión del Grupo de Trabajo de Responsabilidad Social – Chile 2008”, que durante la primera semana de septiembre convocará a más de 400 delegados de 80 países y a un centenar de representantes de 44 organismos internacionales como la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la Organización Mundial de la Salud (OMS), la Organización para la Cooperación y

el Desarrollo Económico (OCDE) y Global Reporting Initiative (GRI), entre otras.

-Para compañías globales como SONY, ¿dónde radica el desafío de implementar acciones de Responsabilidad Social?

-Para las corporaciones internacionales, que poseen oficinas repartidas por todo el mundo, el desafío es coordinar la información dentro de toda organización. Esa es la primera gran tarea. Al mismo tiempo, el tipo de stakeholder o audiencia de esa comunicación, varía mucho de país a país o de región a región, los intereses pueden ser distintos debido al trasfondo cultural, por ejemplo. En ese sentido, una comunicación sencilla que obvie esos aspectos, no puede ser exitosa. Necesitamos modificarla o traducirla para la comunidad local. Para abordar ese desafío, ISO 26000 contiene capítulos dedicados a la comunidad, donde entrega pautas de cómo tratar a las comunidades locales.

-¿Cómo está enfrentando SONY ese desafío?

-Sólo un ejemplo. Como SONY posee operaciones en todo el mundo, nuestra cadena de suministro también se ha vuelto más compleja. Como estamos conscientes que las buenas prácticas comerciales son un aspecto fundamental de la Responsabilidad Social, hemos establecido en todo el mundo normas e iniciativas para fortalecer la gobernanza empresarial, la ética y el cumplimiento, la seguridad de los productos y la calidad, los controles internos, y finalmente, la gestión de la cadena de suministro. Para gestionar nuestras propias operaciones mundiales adecuadamente, el trabajo conjunto con nuestros proveedores es esencial para crear alta calidad y productos y servicios socialmente responsables.

-Existe cierta tendencia a pensar que algunas grandes empresas usarían la Responsabilidad Social como una herramienta para “lavar imagen” respecto de prácticas cuestionables en materia ambiental. ¿Cómo la norma ISO

26000 pretende cubrir ese tipo de aspectos?

-Por supuesto, hay que tener cuidado, porque la Responsabilidad Social no es simplemente mejorar la imagen. También entra en juego la práctica, es decir, si una empresa tiene algún problema debe resolverlo y la buena imagen llegará como consecuencia. El comúnmente llamado "lavado verde" es sólo publicidad y no es la vía adecuada de conducir una política de Responsabilidad Social. La idea es que ISO 26000 brinde orientación para las organizaciones que realmente quieren modificar sus prácticas en todo ámbito, no solamente parecer que lo hacen.

-La creación de fundaciones empresariales ha crecido en los últimos años, así como las acciones de Responsabilidad Social ligadas a la filantropía, la publicidad o la promoción de imagen. ¿Cómo se desarrolla la norma para evitar que acciones de este tipo se confundan con el verdadero rol de la Responsabilidad Social?

-La norma será muy clara. Hay quienes piensan que la Responsabilidad Social es simplemente dar una donación. Existen empresas que ciertamente aún lo hacen, pero al leer el documento queda claro que ISO 26000 busca superar esa idea. La norma persigue conceptos más genéricos relacionados con la protección de los trabajadores, el cuidado ambiental, la atención de los DD.HH., las buenas prácticas laborales y no necesariamente, con elementos filantrópicos, que está muy bien que las empresas lo hagan, pero no es el propósito ni el fin de este proceso.

-¿La reunión de Santiago será clave para el futuro de la norma?

-Definitivamente. Santiago será un hito en el desarrollo de ISO 26000. Puedo afirmar que existe un muy buen consenso entre 400 especialistas que vendrán a Chile, así que tenemos una muy buena oportunidad de llegar al borrador definitivo después de

Santiago, lo que nos encamina a la fase final de todo este proceso. Estoy seguro que todos los participantes tendrán una muy buena impresión y memoria de Santiago.

CONCLUSIONES FINALES.

Para nadie es una sorpresa que hoy en día el mundo está cambiando, y esos cambios se ven íntegramente reflejados en los impactos que estos generen en la sociedad, la que al igual que una esponja, absorbe todos y cada uno de los efectos que las organizaciones provocan en los integrantes de una determinada comunidad.

La necesidad de regular la actividad productiva, ha llevado a la creación e identificación de diferentes medidas que tienden establecer procedimientos estandarizados que relacionan a todos los agentes de la sociedad, sean empresarios, trabajadores, consumidores, medioambiente, etc. Es por eso que cada día se necesitan con mayor urgencia, métodos estructurados que sean justos, equitativos, transparentes y responsables, de manera tal que cada uno de los individuos sepa cuáles son sus derechos y cuales sus obligaciones.

Es aquí donde confluyen o coinciden los principios puros del Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social con los de la actividad de las organizaciones, manifestados en las normas y principios de la Responsabilidad Social. En primer lugar, las obligaciones y derechos emanados de las relaciones de trabajo, expandidas a las implicancias que ella tenga dentro de una comunidad determinada, dejan de ser de cargo de la autoridad administrativa, para ser de cargo de quien crea un determinado riesgo o impacto cuyo origen se encuentra en el desarrollo de actividades productivas o de servicios. De esta manera, el principio de la subsidiariedad privada del sistema de Seguridad Social, empieza a quedar obsoleto, ya que los titulares de la obligación de determinadas prestaciones de Seguridad Social, pasan a ser las organizaciones mismas, sin importar si tienen un carácter privado o público.

La razón de ser de la Seguridad Social, esto es, el proteger a los administrados de contingencias sociales producto del derecho de todo ser humano a la existencia, a la vida y a desarrollarse en un ambiente digno, se expande, por lo que ya no es sólo la administración central la encargada de preocuparse por dichos derechos. La responsabilidad

social es una herramienta que por medio de la estandarización o certificación busca ampliar las obligaciones que en un principio eran eminentemente estatales, a entidades que desde su implementación adquieren compromisos con los trabajadores y la comunidad. Lo que en un principio era privativo del estado, se ha transformado con el tiempo, en una obligación para todos y cada uno de quienes nos desenvolvemos en el ámbito social.

La implementación de estos sistemas, en especial el sistema ISO 26.000, son, por lo tanto, amplios y transversales. Su aplicación debe responder y solucionar muchísimos problemas que hoy en día se viven en distintos países y zonas geográficas, sin distinguir entre cada uno de los matices que cada región del planeta posea, recogiendo de manera dinámica y armónica, aquellas contingencias que entregan y recogen los principios de la Seguridad Social.

Surgen variadas interrogantes, por lo tanto, respecto a la implementación del sistema ISO 26.000, siendo la más importante, y por qué no decirlo extraña para algunos, la no certificación de dicha norma. Por ejemplo, el hecho que otro tipo de certificaciones utilicen logos o anuncios que acrediten su implementación por parte de una empresa, signos que por lo demás son perfectamente perceptibles por los sentidos con sólo mirar un determinado letrero publicitario, como ocurre muy comúnmente hoy en día con la certificación ISO 9.000, difiere diametralmente de la idea basal de la normativa ISO 26.000. Es así como el hecho de verificar a modo de un control constante, y no certificar cada períodos de tiempo más amplios, hace que las políticas empresariales, y en general organizativas, vayan cumpliendo y no olvidando en los escritorios, sus compromisos que de acuerdo a sus propias realidades y necesidades se vayan imponiendo, lo que a todas luces significa un dinamismo que hasta hoy en día no se había visto en materia de estandarización. La flexibilidad en este caso, es uno de los valores más rescatables de esta verificación normativa, puesto que, de acuerdo al rápido avance tecnológico, tanto los beneficios como los

daños o impactos que vayan produciendo las organizaciones mediante su actividad productiva, pueden ser rápidamente abordados e incorporados a los nuevos sistemas de verificación basados en las normas y principios de la responsabilidad social.

Otro aspecto importante, y estrechamente vinculado con el anterior, es que la diferencia política, cultural, económica y social, se vería menos afectada -imposible es pensar en su erradicación- si es que se establece un estándar general para cada una de las organizaciones que quieran someterse a la ISO 26.000. Este fenómeno puede, debe y es considerado desde la etapa misma de elaboración de la norma, dándole más cabida a aquellos agentes que por diferentes situaciones pueden considerarse como los más débiles, es decir, países con ingresos bajos, o incluso los países en desarrollo. De esta manera, tanto en la primera etapa formativa de la norma, como la de aplicación de la misma, se debe tratar de impedir todo tipo de discriminación que deje que sólo los más fuertes puedan acceder a los beneficios de la actividad que realizan, frente a entidades o agentes más débiles.

Es por tanto, tarea de todos los sectores, incentivar el uso de estas prácticas herramientas productivas, puesto que ellas, al ser correctamente implementadas, promoverán un entendimiento común en el campo de la Responsabilidad Social, el que se verá reflejado en la confluencia armónica de todos los sectores interesados, conjugando aspectos tan diversos como los sociales, ambientales, legales y económicos, promoviendo por tanto, un comportamiento de todos ellos lo más apegado posible a las Normas de la Responsabilidad Social. La aplicación de este tipo de normas entregará oportunidades y desafíos a nivel local e internacional, que podrá asegurarse un espacio de diálogo inédito entre sectores y actores que jamás antes se había logrado.

ANEXOS.

A.- Ranking 2008 de empresas socialmente responsables en Chile.⁵⁷

“Junto con aumentar el número de empresas interesadas en participar, el último ranking de las compañías más responsables socialmente –realizado por Fundación PROhumana- demuestra un mayor compromiso con este tipo de políticas y prácticas, tanto a nivel de la administración como entre los mismos empleados. Por Carmen Paz Calvo.

Ya suman cuatro versiones en total y, en cada una de ellas, las conclusiones que arroja el estudio del ranking de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) – realizado por Fundación PROhumana, con el apoyo de Revista Capital y el patrocinio de la Confederación de la Producción y el Comercio– han sido sumamente reveladoras.

Es así como este 2008, además de la buena convocatoria obtenida, PROhumana destaca el mayor compromiso asumido por parte de las empresas, que se vio reflejado, por ejemplo, en la alta tasa de repuesta que arrojaron las encuestas de público interno.

Y es que gran parte del desempeño de las compañías se mide a través de preguntas cuantificables –que se formulan tanto a la administración como a los empleados–; en anteriores ocasiones solían registrarse algunos inconvenientes, en términos de plazos de entrega y envío de muestras nulas.

Esta vez no hubo mayores problemas en ese sentido. Un cambio “de conducta” que demuestra una mayor sensibilización y un mejor manejo de este tipo de temas; especialmente, en lo que dice relación con la participación de los trabajadores. En esa misma línea, y respecto de los ejecutivos a cargo de responsabilidad social en las empresas, se visualiza también un mayor “empoderamiento” para enfrentar la evaluación. Ello, debido a que el ranking cada año es más exigente a la hora de evaluar y solicita más elementos verificadores –gracias a lo cual se ha podido constatar una mayor formalización de las políticas y prácticas–, y a un mayor nivel de complejidad en las preguntas –que ha incentivado a responder las encuestas “en equipo”, en lugar de ser una sola persona la encargada–. Con la presencia de

⁵⁷ <http://www.revistacapital.cl/reportajes-y-entrevistas/ranking-rse-2008.-sumando-adeptos-16.html>

empresas ya experimentadas en estas lides –y otras que recién debutaron en esta versión–, PROhumana subraya lo amplio y variado del conjunto de firmas presentes, lo cual se manifiesta tanto en la diversidad de rubros como en el tamaño de las mismas.

En total, fueron 60 las empresas inscritas, que entregaron más de 14 mil encuestas de público interno, representando a un universo de alrededor de 140 mil trabajadores. Hay que destacar que esta vez participaron más empresas de menor tamaño, lo que confirma la tesis de que la RSE dejó de ser un tema propio “de las grandes corporaciones”. Hoy, más allá de aparecer rankeadas en tal o cual lugar, las empresas quieren sumarse a esta nueva forma de gestionar el negocio y nutrirse de todo el proceso de aprendizaje que la participación del ranking implica.

La voz de las dimensiones

Tal como ha ocurrido desde los inicios del ranking, las encuestas que cada empresa responde se relacionan con tres áreas, en concreto: social, económica y ambiental. Cada una de ellas tiene a su vez distintas subdimensiones, y es a partir de aquí que el análisis se torna más interesante y, al mismo tiempo, más claro en las definiciones.

Al contrario de lo que ocurrió en 2007, la evaluación general que hicieron los empleados registró una mejor ponderación en términos de puntaje; lo que, para Fundación PROhumana obedece a una mejor gestión en términos de RSE por parte de las empresas y a que los trabajadores van logrando un mayor conocimiento de las políticas y prácticas implementadas.

De hecho, hay ocasiones en que ni siquiera es tan relevante el número de nuevas iniciativas en curso –respecto a las vigentes en años anteriores–, pero sí ha podido observarse un mayor cuidado en términos de comunicarlas mejor a los empleados. Claro: si las prácticas son buenas, de seguro que al tomar conocimiento de su existencia cambia la percepción que se tiene de la propia empresa.

En lo referente a las dimensiones en particular, esta vez la económica nuevamente fue la que recibió mejor evaluación por parte de los trabajadores (cabe destacar que es la más relacionada con los factores que afectan al público interno). En este sentido, si bien las políticas previsionales aparecen con baja ponderación –sobre

todo en personas mayores de 61 años—, aquellas que comprenden temas de salud asoman con buen puntaje. Esto es especialmente relevante, si se considera que diversos estudios indican que una de las mayores preocupaciones de los trabajadores chilenos es, precisamente, el sentirse desprotegidos en materias de salud, por lo que en este punto las empresas que destacan por ser socialmente responsables parecen estar haciendo bien las cosas.

Por su parte, las políticas de contratación, seguridad e higiene también emergen bien evaluadas, lo cual avala la teoría de que no es necesario contar con recursos económicos que permitan otorgar beneficios “tangibles” a los empleados, ya que los temas que más se valoran tienen que ver con normas y formas de trabajo, más que con algún tipo de regalo o incentivo.

Un aspecto interesante de analizar es el cambio en los patrones de respuesta de los trabajadores, ya que esta vez quienes mejor evalúan a su empresa son los grupos jóvenes, de menor nivel educacional (el año pasado, a la inversa, a mayor edad y mayor nivel educacional, mejores eran las calificaciones). Por otro lado, si consideramos la antigüedad de los empleados, es posible advertir que aquellos que llevan menos años en las compañías evalúan de mejor forma las políticas y prácticas implementadas. Esto, al igual que las dos variables anteriores, es opuesto a lo ocurrido en 2007.

En la dimensión social, tanto el voluntariado corporativo como la inversión social y la vinculación con la comunidad aparecen con bajos puntajes. Lo anterior sin duda que llama la atención, ya que en PROhumana sostienen que antes de comenzar con el ranking de RSE —cuando estaban en etapa de estudio de casos— estas políticas eran por lejos las más notorias dentro de las empresas. Es posible que, a lo largo de estos años, el haber puesto énfasis en el desarrollo de las otras dimensiones haya mermado el tema social; o bien, que la masa trabajadora hoy esté más crítica frente a estos temas.

Otras aristas también relacionadas con esta última dimensión; entre ellas, las políticas de subcontratación y la relación con el gobierno corporativo, no asoman con buenas calificaciones; probablemente, por desconocimiento por parte de los trabajadores.

Comparando estos resultados con los obtenidos en 2007, observamos que las subdimensiones política de inclusión igualitaria –de la dimensión social–, y política de conciliación –de la dimensión económica–, son las que muestran la más alta variación positiva con respecto al ranking del año pasado. Es relevante que, al observar la variable sexo, son las mujeres quienes en “política de inclusión igualitaria” mayormente modifican su evaluación en términos positivos, mientras que en las preguntas de “conciliación de vida laboral, personal y familiar”, son los hombres quienes manifiestan una mayor diferencia a favor.

Finalmente, la dimensión ambiental recibe una idéntica evaluación a la social, con respuestas que por lo general fluctúan en el centro; es decir, no resultan ni tan críticas ni tan complacientes. Aquí, la percepción es que las empresas tienen una actitud proactiva respecto de la legislación –esto es, se apegan estrictamente a la ley–, pero no generan políticas medioambientales por iniciativa propia.”

AÑO 2008

Pos.	Empresa
1.	Banco Santander
2.	Shell Chile
3.	Microsoft Chile
4.	Hewlett Packard Chile
5.	Chilectra
6.	Coca-Cola de Chile
7.	BCI
8.	Compañía Siderúrgica Huachipato
9.	Endesa Chile
10.	CCU
11.	Líder
12.	Oriencoop
13.	BancoEstado Microempresas
14.	Autopista Vespucio Norte

15.	ACHS
16.	Multiexport Foods
17.	Sociedad Mar Mau
18.	Compañía Minera del Pacífico
19.	Gerdau AZA
20.	Mall Plaza

AÑO 2007

Pos.	Empresa
1.	Hewlett Packard
2.	Coca-Cola Chile
3.	SC Johnson & Son Chile
4.	Gerdau Aza
5.	Banco Santander Banefe
6.	Endesa
7.	Multiexport Food
8.	Banco de Crédito e Inversiones
9.	Banco Santander
10.	Asociación Chilena de Seguridad
11.	Compañía Minera Pacífico
12.	Mall Plaza
13.	Chilectra
14.	Compañía Siderúrgica Huachipato
15.	Lider

AÑO 2006

Pos.	Empresa
1.	Banco Santander Banefe
2.	SC Johnson & Son Chile
3.	Banco Santander Santiago
4.	Microsoft Chile
5.	Chilectra
6.	Sociedad Mar Mau
7.	Asociación Chilena de Seguridad
8.	CCU
9.	Endesa
10.	Compañía Siderúrgica Huachipato
11.	Compañía Minera Doña Inés de Collahuasi
12.	Lider
13.	McDonald's
14.	Banco de Crédito e Inversiones
15.	Mall Plaza

B.- Ejemplos de declaraciones de Responsabilidad Social Corporativa en Chile.

B.1.- Deloitte Chile.⁵⁸

“La responsabilidad social corporativa es lo que da sentido a nuestro quehacer en tres grandes ámbitos: Frente a nuestros empleados y sus familias, somos responsables de darles la oportunidad de desarrollarse y tener una mejor calidad de vida; frente a nuestros clientes, somos responsables de contribuir y agregar valor a su quehacer, y frente a la comunidad, velando por un impacto social positivo constante.

Sabemos que, del mismo modo que el bienestar económico y social del entorno nos impacta directamente, también podemos ejercer una positiva influencia en nuestra comunidad, conduciendo nuestros negocios y servicios de manera ética y comprometiéndonos en proyectos con organizaciones que beneficien a la sociedad.

Lo que buscamos es liderar con el más alto nivel de comportamiento ético y conducta de principios empresariales.

Nuestros valores compartidos son una expresión del enfoque común de relacionarnos y conducir nuestro negocio; son los pilares básicos de lo que creemos y de lo que hacemos como individuos y como organización, local y globalmente:

- 1. Integridad*
- 2. Valor superior a los mercados y a los clientes*
- 3. Compromiso Mutuo*
- 4. Fortaleza de nuestra diversidad cultural*

⁵⁸ http://www.deloitte.com/dtt/section_node/0,1042,sid%253D61745,00.html

En este contexto, la responsabilidad social corporativa se convierte en una importante manifestación externa de nuestros valores compartidos, necesaria para crecer como negocio y asegurarnos un futuro robusto y sustentable.

Deloitte y la comunidad

Deloitte colabora activamente con su entorno social y cultural, a través de distintas iniciativas que nos permiten acercarnos a la comunidad. En este campo, participamos del programa “1+1” del Hogar de Cristo, donde nuestros empleados hacen un importante aporte, el que es duplicado por la Firma. Nuestra colaboración se extiende a la asesoría profesional gratuita, ayudando a esta y otras instituciones como la Corporación de Protección a la Infancia, a manejar en forma correcta sus recursos a través de nuestros servicios de auditoría.

El compromiso de Deloitte con la comunidad también se traduce en la colaboración de nuestros empleados para acudir en ayuda de los más necesitados a través de instancias como Un Techo para Chile; celebración de la fiesta de Navidad para niños de escasos recursos y otras actividades.

En el plano cultural, durante 2003, Deloitte editó el libro “Iglesias de Chiloé”, un valioso material histórico, bibliográfico y fotográfico, con el fin de contribuir a la difusión y preservación de este conjunto de iglesias declaradas patrimonio de la Humanidad por la UNESCO.

No obstante, nuestro principal objetivo está en los niños y jóvenes de escasos recursos. Es por ello que parte importante de nuestro compromiso se centra en la Fundación Cerro Navia Joven, corporación sin fines de lucro, que trabaja con niños y jóvenes de escasos recursos y en riesgo social de las comunas de Cerro Navia y Pudahuel.

Entre sus áreas de acción destaca un jardín infantil para apoyar a las madres que trabajan; talleres laborales para jóvenes y adultos con discapacidad mental; atención integral médica, social, jurídica, psicológica y psiquiátrica, abierta a toda la

comunidad y la administración del colegio particular subvencionado Don Enrique Alvear, de enseñanza media técnico profesional con especialidad en Administración y Comercio que atiende a 300 alumnos.

El compromiso de Deloitte con esta obra se traduce en jornadas semanales de asesoría legal prestada a la misma Fundación y a los vecinos de la comuna; colaboración permanente en la manutención del jardín infantil y sala cuna, que atiende a cerca de 100 niños, con los que además se realizan distintas actividades y un programa de prácticas profesionales para los alumnos del colegio. En estas y otras actividades, la Firma colabora con el aporte de fondos y, lo que es más importante, con la activa participación de sus profesionales en todas las actividades.”

B.2.- Codelco Chile⁵⁹.

“La Gestión Comunitaria es el conjunto de procedimientos y acciones que permiten nuestra vinculación con comunidades vecinas a las operaciones y determinar en conjunto, las áreas de apoyo que contribuyen al mejoramiento de sus condiciones de vida.

*Los esfuerzos y dedicación de la Corporación a través de sus Divisiones y Centros de Trabajo en materia de relaciones con la Comunidad, hacen efectivo aspectos de la **Política Corporativa de Desarrollo Sustentable**, normativas y manuales.*

*Nuestra **Responsabilidad Social** se pone en práctica en este ámbito como un componente central del negocio, que le aporta valor y es un factor más de competitividad. Consecuentemente, apunta a consolidar a Codelco Chile como la empresa más respetada y apreciada por la comunidad, disponiendo de **Licencia Social** para operar de modo de cumplir con su **Misión** de desplegar toda su capacidad de negocios mineros y relacionados, creando valor al dueño (todos los chilenos) y entregando todos sus excedentes al Fisco.*

⁵⁹ http://www.codelco.com/desarrollo/fr_comunidad.htm

Lo anterior adquiere concreción por medio de herramientas como:

Manual de Relaciones Comunitarias: *apoya la identificación, entendimiento y manejo de los aspectos sociales clave en las exploraciones, los proyectos y las operaciones.*

Índice Codelco Sustentable: *estudio que mide la percepción de las autoridades y las comunidades del entorno de las operaciones sobre el desempeño de la Corporación en diversas materias de la sustentabilidad. Contribuye a evaluar convenios de desempeño en esta materia.*

Planes de Relaciones Comunitarias: *éstos, gestionados por cada una de las áreas de trabajo, dan origen al Programa Codelco Buen Vecino, que agrupa a todas las iniciativas sociales, incluyendo tanto los proyectos cofinanciados corporativamente por el Fondo de Inversión Social FIS, como aquellos vinculados a los planes de acción de relaciones comunitarias asociados a proyectos de inversión.*

Sistema de Información y Seguimiento en línea de Proyectos: *portal en Intranet que permite que las divisiones incorporen la información de sus proyectos Codelco Buen Vecino, permitiendo hacer un seguimiento a las actividades de los mismos.*

CODELCO BUEN VECINO

Codelco Buen Vecino es el programa de la Corporación que reúne las iniciativas sociales de cada División o Área de Trabajo. Responde al cuarto compromiso de la Política Corporativa de Desarrollo Sustentable: “contribuir a generar condiciones favorables que estimulen y refuercen el desarrollo de las comunidades en el entorno de sus operaciones”.

Desde sus inicios y hasta el día de hoy se ha constituido en una marca reconocida y apreciada por la Comunidades y Autoridades de las regiones en que la Corporación mantiene operaciones. Codelco Buen Vecino es la expresión concreta de nuestra responsabilidad social y del cumplimiento de las políticas y normativas

de la compañía, fortaleciendo relaciones de cercanía, transparencia, confianza, honestidad e información oportuna con nuestros grupos de interés.”

B.3.- Unilever Chile ⁶⁰

“Siempre ha estado en el centro de nuestra responsabilidad corporativa el hecho de conducir nuestras operaciones con integridad y respeto por las muchas personas, organizaciones y ambientes con los que tiene contacto nuestro negocio.

Tenemos como objetivo lograr un impacto positivo de muchas maneras: a través de nuestras marcas, nuestras operaciones y relaciones comerciales por medio de contribuciones voluntarias y de otras muchas maneras en que nos comprometemos con la sociedad.

También nos comprometemos a mejorar continuamente la manera en que manejamos nuestro impacto ambiental y estamos trabajando hacia nuestro objetivo a largo plazo que es desarrollar un negocio sustentable.

Negocio guiado por normas globales

Nuestro Propósito Corporativo define la forma en que queremos desarrollar nuestro negocio. Está sustentado por nuestro Código de Principios, que describe las normas operacionales que todos deben seguir en Unilever, dondequiera que se encuentren en el mundo. El Código además respalda nuestro enfoque en relación al gobierno y la responsabilidad corporativa.

Por extensión, también hemos introducido una guía para nuestros proveedores, llamada el Código de Socios del Negocio. Contiene diez principios que los proveedores deben seguir y que están en concordancia con nuestro propio Código de Principios del Negocio, y con normas externas tales como ILO International Labour Standards e ISO 14001.”

⁶⁰ <http://www.unilever.cl/ourvalues/purposeandprinciples/default.asp>

B.4.- BBVA Chile ⁶¹

“El Grupo BBVA y sus empresas entienden la Responsabilidad Social como el conjunto de aportaciones positivas, voluntarias, por encima de lo que exige la ley, que realiza a los sectores con los que se relaciona. Estas aportaciones favorecen relaciones estables, sólidas y de beneficio mutuo con sus grupos de interés (clientes, empleados, proveedores, accionistas, reguladores y la sociedad en general), relaciones que, para BBVA, son uno de los elementos estratégicos de la generación de valor y un instrumento de competitividad, orientado a la rentabilidad y a la sostenibilidad.

El compromiso del Banco con la sociedad y sus grupos de interés es múltiple e integral, y se incorpora en su cultura: supone el elemento básico y diferenciador de su visión ("Trabajamos por un futuro mejor para las personas"), y constituye uno de los siete principios corporativos a nivel de Grupo ("La responsabilidad social corporativa como compromiso con el desarrollo"). Desde esta perspectiva, la Responsabilidad Social se integra a todas las áreas como un eje transversal que orienta actitudes y criterios.

Este compromiso implica principios éticos fuertes. Dos son los códigos de conducta que aplica BBVA a sus empresas y filiales:

- Código de Conducta en los Mercados de Valores, que debe ser rigurosamente observado por todos los profesionales que se desempeñan en las áreas de valores.*
- Código de Conducta del Grupo BBVA, que señala las conductas esperadas en todos los ámbitos de actuación.*

Otro elemento importante en el compromiso de Responsabilidad Social del Banco con la sociedad y sus grupos de interés es el referido al bienestar laboral de los empleados, y al establecimiento de políticas que refuercen los vínculos laborales y

⁶¹ <http://www.bbva.cl/tlch/jsp/ch/esp/conoc/respsoccorp/descrip/index.jsp#0>

potencien tanto la vida profesional como personal de los funcionarios. En este ámbito, la institución ofrece a sus empleados y familias diversas actividades relacionadas con prevención y salud, esparcimiento y apoyo a la comunidad. Además, el Banco se encuentra desarrollando planes que permitan una mayor presencia y participación de sus funcionarios en actividades de Responsabilidad Social, a la vez que está destinando espacios de sus medios internos para su difusión y promoción.

La Responsabilidad Social también está alineada con el negocio. En este sentido, el Banco ha sido pionero en la generación de productos innovadores y de gran impacto social: BBVA fue el primero en introducir al mercado el crédito hipotecario con financiamiento 100%, que eliminó el requisito de contar con el tradicional "pie" o ahorro previo para acceder al financiamiento de una vivienda; y las hipotecas a 40 años plazo, entre otros. Todos ello fijaron precedentes en la industria, abriendo posibilidades de financiamiento a nuevos segmentos de la población.”

B.5.- CCU Chile ⁶²

“Como una de las empresas más grandes y con más tradición en Chile, CCU juega un papel importante en el desarrollo de nuestro país, no sólo en el ámbito económico, sino también en el progreso de todos los públicos con los que se relaciona.

Así, entiende que, junto con producir y vender una amplia gama de productos, generar riqueza material en los países donde opera, de ser un espacio de crecimiento y desarrollo personal para sus trabajadores y de fomentar una conducta ética, honorable y transparente a través de su actuación empresarial, también debe contribuir de manera efectiva y generosa al bienestar de la comunidad.

⁶² <http://www.ccu.cl/portal/contenido.asp?CodCanal=173&TipoCanal=A>

De esta manera CCU cumple el desafío de ser la empresa que potencia un mejor vivir enmarcado en un desarrollo sustentable a largo plazo.

Ser una empresa socialmente responsable es una opción que CCU toma libremente y que trasciende a la obligatoriedad eventualmente impuesta por una legislación, adoptando políticas y acciones que ayudan a mejorar la calidad de vida de las personas.

CCU desarrolla su Responsabilidad Social en distintos planos de su quehacer como una de las empresas más importantes de nuestro país. Los esfuerzos por ser un buen ciudadano corporativo están enfocados hacia la comunidad en general, hacia los consumidores que diariamente prefieren sus marcas y los clientes con quienes comparte su éxito; hacia los accionistas que confían en su capacidad y potencial, los proveedores, las autoridades, las instituciones y sus empleados, principales protagonistas de su inspiración en el ámbito social, en el marco del respeto por el medio ambiente.

Para CCU la Responsabilidad Corporativa es parte integral de su estrategia de negocio. Ser un buen ciudadano corporativo es una opción que se toma libremente y que una vez asumida pasa a ser un sello de identidad exigido por todos esos públicos.”

B.6.- CGE Chile⁶³

“La vocación de servicio es un principio que guía la acción de la Compañía y que se manifiesta en una continua búsqueda de la excelencia en todas sus actividades, en relación a sus accionistas, proveedores, clientes y trabajadores.

CGE tiene particular sensibilidad en cuidar su relación con todos quienes forman parte de su entorno, fomentando las condiciones necesarias para el desarrollo de sus empresas y de las personas que interactúan con ella. Además, mantiene una especial preocupación por el bienestar y desarrollo de oportunidades de crecimiento profesional y personal de sus colaboradores. Es respetuosa de las normas legales y del marco regulatorio, observa fielmente la ética en todas sus prácticas comerciales, acoge las demandas de las comunidades donde está inserta, favorece un enfoque preventivo de sus operaciones en el medio ambiente y se preocupa de que sus actividades contribuyan económica y socialmente a todos quienes están en contacto con la empresa.

Misión

CGE es una empresa orientada a crear valor económico de largo plazo para sus accionistas, sirviendo las necesidades de la comunidad en el sector de energía y servicios asociados a ella, ya sea en mercados regulados como en aquellos sectores donde existe libertad de emprendimiento. Esto incluye las oportunidades de negocios que puedan surgir fuera del ámbito tradicional de acción de la empresa, que le permitan aprovechar sus fortalezas financieras, operacionales y de recursos humanos, tanto propias como de sus filiales, siempre que respondan a una estrategia de desarrollo aprobada por sus accionistas y que aseguren la competitividad y viabilidad futura de CGE.

⁶³ <http://www.cge.cl/CGEPortal/portal/cn/DefaultContainerPage/PoliticarsE>

Valores

Las empresas necesitan comunicar a sus miembros su identidad, aquello que las distingue en su estilo de hacer negocios. Los valores son precisamente aquellos elementos que definen la esencia de la cultura de la organización y que inspiran la misión que la orienta. Nos apoyamos en los siguientes valores corporativos:

- *Profesionalismo y Calidad en la Gestión*
- *Honestidad, respeto y rectitud en el accionar interno y externo*
- *Orgullo por su tradición, experiencia y sobriedad en su actuar*
- *Responsabilidad por la seguridad de trabajadores, contratistas y clientes*
- *Seriedad en el trato con todos aquellos con quienes la empresa se relaciona*
- *Compromiso con el bienestar de los trabajadores*

Aunque el concepto de Responsabilidad Social Empresarial comienza a ser un tema de relevancia en Chile sólo a fines de los noventa, la Compañía General de Electricidad CGE ha mantenido políticas de buenas prácticas empresariales desde hace más de un siglo.

Hoy, su vocación de servicio público persigue los más altos estándares de calidad y tecnología, de modo de proveer una solución integral y altamente confiable a las comunidades, en todo lo relacionado al suministro energético y otros servicios.

Consientes que el mayor activo de CGE lo constituye su capital humano, la Compañía asume una misión de servicio inherente a su política empresarial, cuyo objetivo principal se centra en el desarrollo integral de sus empleados, la comunidad y el medio ambiente.

Desde sus orígenes, CGE ha inspirado su gestión de acuerdo a principios cristianos, hasta hoy vigentes y a una ética profesional férrea. Ambos sellos se confirman en la conservación de la armonía entre sus tres principales componentes: trabajadores, accionistas y clientes, cuya relación se basa en el valor de la confianza, el respeto mutuo, en el cumplimiento de la palabra empeñada y, sobre todo, en la coherencia entre lo que se dice y se hace, principios expresamente estipulados en los manuales de políticas de la compañía.

Por medio de políticas internas, CGE aplica también una serie de beneficios para sus empleados, basados todos en un sistema de responsabilidades compartidas, que si bien colaboran a fortalecer el compromiso de éstos hacia la empresa, tienen el valor de ser proyectos conjuntos que por su condición de tal, generan un bien empresarial invaluable.

En la búsqueda de este camino CGE procura además, la sustentabilidad ambiental en el proceso de desarrollo de sus filiales, con el claro objetivo de mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, a través de un ambiente libre de contaminación, la preservación de la naturaleza y la conservación del patrimonio ambiental. De esta forma, el serio compromiso adquirido por CGE en materias medioambientales, le ha llevado a incorporar gradualmente en sus proyectos, conceptos medioambientales como son la utilización de materiales y estructuras de menor impacto visual, planes de manejo forestal, incorporación de vegetación en el entorno de las obras, junto con un serio análisis de aspectos críticos de un proyecto eléctrico y su impacto sobre el medio.”

BIBLIOGRAFÍA

- Novoa F., Patricio, Decreto de la Seguridad Social, Editorial Jurídica Cono Sur, AÑO 1977.
- William Thayer y Patricio Novoa Fuenzalida, Manual de Derecho del Trabajo, Tomo III, Editorial Colección de Manuales Jurídicos, 3ª Edición
- Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social, Héctor Humeres Magnan y Héctor Humeres Moguer, Editorial Jurídica de Chile, Editorial Jurídica de Chile, décimo tercera edición.
- Tratados Internacionales de Seguridad Social suscritos por Chile, Memoria para optar al título de Licenciado en Ciencias Jurídicas, Universidad de Chile, TUCH M617TI-2007
- Larrañaga, Pablo, *El concepto de responsabilidad*, Fontamara, México, D.F., 2000 (fragmento de la tesis doctoral dirigida por el Prof. Manuel Atienza con el título *El concepto de responsabilidad en la teoría del derecho contemporánea*, diciembre de 1996, Universidad de Alicante)
- Sheldon, Oliver (1923). *The Philosophy of Management*, London: Sir Isaac Pitman and Sons.
- John Elkington (1998), *Cannibals with forks: The triple bottom line of 21st century business*. Stony Creek, CT: New Society Publishers.
- *Vision 2000: A Strategy for international standars; Implementation under the quality areana durin the 90's.*
- Arter, D. & Russel, J.P., *ISO Lesson Guide 2000: Pocket Guide to Q9001:2000*, 2nd Edition, ASQ Press, Milwaukee, USA, 2001
Peach, R.W., *The ISO 9000 Handbook*, 2nd Edition, CEEM Information Systems, Fairfax, USA, 1994.
- *Gestión integrada de Prevención, Medio Ambiente y Calidad*, software del Master en Gestion Integrada de la Universitat Politectica de Catalunya.
- *Medio Ambiente*, software del Master en Gestion Integrada de la Universitat Politectica de Catalunya.

- Los Principios de la Seguridad Social, Francisco de Ferrari, Biblioteca de Publicaciones Oficiales de la Facultad de Derecho de la Universidad de Montevideo, 1955.
- Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social, Antonio Vásquez Vialard, 3ª Edición, Buenos Aires.
- Crisis del Estado de Bienestar y Derecho Social, varios autores, Editorial ESADE, España, 1997.
- Revista Laboral Chilena, No 156, P.58 y siguientes.
- Seguridad Social, Parte Doctrinaria, Carlos Poblete Jiménez, Separata Cátedra de Derecho y Seguridad Social, Fac.de Derecho Universidad de Chile, 2003.
- Jonas, Hans, *El principio de responsabilidad*, Herder, Barcelona. ISBN 978-84-254-1901-0gf
- MARTÍNEZ J., Andrés. Responsabilidad Social Empresarial: El compromiso con los derechos fundamentales laborales. Revista Laboral Chilena, Edición de Septiembre – Octubre de 2003, 79-82.
- Diccionario de la Lengua Española, Vigésima Edición, Editorial Espasa Calpe, 1984
- <http://www.dt.gob.cl>
- www.astm.org/standard/index.shtml
- <http://es.wikipedia.org/wiki/Normalizaci%C3%B3n>
- www.iso.org
- www.afnor.org, Association Francaise de Normalisation,
- <http://www.cesmec.cl/noticias/Calidad/2.act>
- <http://es.wikipedia.org/wiki/Responsabilidad>
- http://buscon.rae.es/draeI/SrvltConsulta?TIPO_BUS=3&LEMA=responsabilidad
- <http://www.pnud.cl/publicaciones/rse-mesas.pdf>
- MARTÍNEZ Navarro, Emilio. La ética empresarial ahorra energía. Ediciones Especiales RSE de El Mercurio, en línea
- www.ciceenlinea.cl/intranet/documentos/Documento_ISO_26000_final.pdf
- www.accionrse.cl/app01/home/queEs.html
- <http://www.comminit.com/es/node/42770/37>

- http://www.servimedia.es/quienes_somos/quienes_somos.htm
- www.unglobalcompact.org
- www.ilo.org/dyn/DECLARATIONWEB.INDEXPAGE?VAR_LANGUAGE=SP
- ECHEVERRÍA, Magdalena, Jeria, Laura. Beneficios de reducir la jornada e inquietudes por resolver. Temas laborales, año 10 N° 23, agosto de 2005. Departamento de Estudios, Dirección del Trabajo.
http://www.dt.gob.cl/documentación/1612/articles-86658_recurso_1.pdf.
- www.serviciocivil.cl/cbpl/cbpl_doc.htm
- http://spanish.china.org.cn/international/txt/2008-10/12/content_16600121.htm
- www.revistamarina.cl/revistas/2005/2/vidal.pdf
- <http://es.wikipedia.org/wiki/Stakeholder>
- http://200.9.100.74/noticia_full.php?id=32
- <http://www.rsc-chile.cl/iso-26000-rs/verificación>
- http://www.elmostrador.cl/modulos/noticias/constructor/noticia_nueva.asp?id_noticia=254538
- <http://www.revistacapital.cl/reportajes-y-entrevistas/ranking-rse-2008.-sumando-adeptos-16.html>
- http://www.deloitte.com/dtt/section_node/0,1042,sid%253D61745,00.html
- http://www.codelco.com/desarrollo/fr_comunidad.htm
- <http://www.unilever.cl/ourvalues/purposeandprinciples/default.asp>
- <http://www.bbva.cl/tlch/jsp/ch/esp/conoc/respsocorp/descrip/index.jsp#0>
- <http://www.ccu.cl/portal/contenido.asp?CodCanal=173&TipoCanal=A>
- <http://www.cge.cl/CGEPortal/portal/cn/DefaultContainerPage/PolíticasRSE>

INDICE

INTRODUCCIÓN	2
CAPITULO I “LA SEGURIDAD SOCIAL”	
1.1.- CONSIDERACIONES PREVIAS	4
1.2.- CONCEPTO DE SEGURIDAD SOCIAL	7
1.2.1.- SEGURIDAD SOCIAL Y POLÍTICA DEL ESTADO	8
1.3.- FUNDAMENTOS DE LA SEGURIDAD SOCIAL	10
1.4.- AREAS COMPRENDIDAS POR LA SEGURIDAD SOCIAL	11
1.4.1.- LOS SEGUROS SOCIALES	11
1.4.2.- LA ASISTENCIA SOCIAL	14
1.4.3.- LAS PRESTACIONES FAMILIARES	14
1.5.- PRINCIPIOS ESTRUCTURALES O BÁSICOS QUE FORMAN LA SEGURIDAD SOCIAL	15
1.5.1.- PRINCIPIO DE UNIVERSALIDAD	15
1.5.2.- PRINCIPIO DE LA SOLIDARIDAD	16
1.5.3.- PRINCIPIO DE LA INTEGRIDAD	17
1.5.4.- PRINCIPIO DE LA EFICACIA O SUFICIENCIA	17
1.5.5.- PRINCIPIO DE LA UNIFORMIDAD O UNIDAD	18
1.5.6.- PRINCIPIO DE LA SUBSIDIARIEDAD	18
1.6.- SISTEMAS FINANCIEROS DE LA SEGURIDAD SOCIAL	19
1.6.1.- REGIMEN DE FINANCIAMIENTO	19
1.6.2.- CAPITALIZACIÓN	21
1.7.- ASPECTOS GENERALES DE LA SEGURIDAD SOCIAL EN NUESTRO PAIS	22
1.8.- CONSIDERACIONES FINALES	26
CAPITULO II “NORMAS INTERNACIONALES DE ESTANDARIZACION	
2.1.- CONSIDERACIONES PREVIAS	27
2.2.- CONCEPTO DE ESTANDARIZACIÓN	27
2.3.- CLASIFICACION DE LAS NORMAS DE ESTANDARIZACIÓN	29
2.4.- APLICACIÓN PRÁCTICA DE LA ESTANDARIZACION	

EN LA VIDA COTIDIANA	30
2.5.- ORGANISMOS INTERNACIONALES DE ESTANDARIZACIÓN	32
2.6.- NORMATIVA ISO, UN EJEMPLO DE NORMA DE ESTANDARIZACIÓN. ACERCÁNDONOS AL CONCEPTO DE ISO	36
2.6.1.- CONTENIDO DE LA NORMA ISO	37
2.6.2.- HISTORIA	37
2.6.3.- BREVE RESEÑA DE SU COMPOSICIÓN	40
2.6.4.- CARACTERÍSTICAS NORMA ISO	41
2.6.5.- PROPÓSITOS Y FINALIDADES	45
2.6.6.- VENTAJAS DE APLICACIÓN DE NORMAS ISO	46
2.6.7.- DESVENTAJAS DE LA IMPLEMENTACION	48
2.7.- ALGUNOS EJEMPLOS DE NORMAS ISO	49
2.7.1.- NORMA ISO 9000	53
2.7.2.- NORMA ISO 14000	54
2.7.3.- NORMA OHSAS 18.001	57
CAPITULO III “LA RESPONSABILIDAD SOCIAL”	
3.1.- CONSIDERACIONES PREVIAS	60
3.2.- RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LA EMPRESA	60
3.2.1.- INTRODUCCIÓN	60
3.2.2.- CONCEPTO	63
3.2.3.- CONTENIDO	68
3.2.4.- PRINCIPIOS ADQUIRIDOS	70
3.2.4.1.- PRINCIPIOS DEL TASK GROUP 5 (TG5)	70
3.2.4.2.- PRINCIPIOS DE LA ORGANIZACIÓN DE NACIONES UNIDAS (ONU)	72
3.2.4.3.- PRINCIPIOS ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO (OIT)	73
3.2.5.- GENESIS Y EVOLUCION	75
3.2.6.- EJEMPLOS DE APLICACIÓN DE NORMAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL ÁMBITO PÚBLICO Y PRIVADO NACIONAL	81

CAPITULO IV “ISO 26000, LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN DESARROLLO

4.1.- CONSIDERACIONES PREVIAS	95
4.2.- HISTORIA	95
4.3.- ALCANCE DE LA NORMA	98
4.4.- PROPÓSITO DE LA NORMA	99
4.5.- CONTENIDO NORMATIVO	100
4.6.- PRINCIPIOS BÁSICOS	103
4.7.- PRINCIPIOS PARTICULARES VINCULADOS	107
4.7.1.- DERECHOS HUMANOS	108
4.7.2.- DERECHOS LABORALES	110
4.7.3.- PRACTICAS LABORALES	111
4.7.4.- DESARROLLO SOCIAL MEDIANTE EL INVOLUCRAMIENTO DE LA COMUNIDAD	114
4.7.5.- PRINCIPIOS APORTADOS POR EL DERECHO DE LA SEGURIDAD SOCIAL	118
4.8.- ESTRUCTURA Y DESARROLLO ACTUAL DE LA NORMA ISO 26000	120
4.8.1.- CONSIDERACIONES PREVIAS	120
4.8.2.- DISEÑO DE LA NORMA	120
4.8.3.- ETAPAS DE ELABORACIÓN DE LA NORMA	121
4.8.4.- ESTRUCTURA DEL TRABAJO DE LA NORMA	123
4.8.4.1.- AG O GRUPO CONSULTIVO	124
4.8.4.2.- WG O GRUPO DE TRABAJO	125
4.8.5.- APLICACIÓN DE LA NORMA	129
4.8.6.- VERIFICACIÓN Y NO CERTIFICACIÓN	131
4.8.7.- ACTUALIDAD DE LA NORMA	132
“CONCLUSIONES FINALES”	137

ANEXOS

A.- RANKING 2008 DE EMPRESAS SOCIALMENTE RESPONSABLES EN CHILE	140
B.- EJEMPLOS DE DECLARACIONES DE RS EN CHILE	146
B1.- DELOITTE CHILE	146
B2.- CODELCO CHILE	148
B3.- UNILEVER CHILE	150
B4.- BBVA CHILE	151
B5.- CCU CHILE	152
B6.- CGE CHILE	154
BIBLIOGRAFÍA	157