

ISO 26000

Pablo Díaz

*Centro de Estudios de Emprendimientos Solidarios - CEES UC
Pontificia Universidad Católica de Chile*

Permítanme realizar el comentario a esta exposición con dos pequeñas historias algo anecdóticas y que pienso tiene una profunda relación con el sentido de base en lo que la futura doctora Miranda nos acaba de exponer. Dos historias que a pesar de su aparente disimilitud están ligadas por una inefable condición psicosocial necesaria para el Chile de hoy, a saber: la confianza.

Historia 1: la inauguración de la ISO. La historia cuenta que durante el desarrollo del comercio entre África y Europa, la marina mercante, que era la encargada de trasladar a través de grandes distancias delicados productos como frutas y verduras, pieles y animales, comenzó a darse cuenta que sus habituales procesos de embalaje y transporte, no siempre eran suficientes para garantizar que llegaran en las condiciones mínimas requeridas por los exigentes mercados del primer mundo. Ciertamente es que hace algo más de 100 años, las tecnologías derivadas de la biología y la química no tenían el nivel de desarrollo que hoy día es capaz de asegurar que una manzana, llegará a nuestra mesa como recién sacada del árbol, o que el trozo de carne de nuestros próximos asados dieciocheros no se convertirá en la parrilla en un caudal de enfermedades. Hace algo más de 100 años, las cadenas de frío y los procesos de asepsia alimentaría no eran lo que hoy vivimos como parte de nuestra rutina cotidiana en cualquier hipermercado. Por el contrario, en la marina mercante de hace un siglo atrás la fiesta que se propiciaban los roedores, más los fuertes oleajes del mar intercontinental hacían estragos en los embalajes de cuerdas, madera y cartón. Todo un conjunto de condiciones que invariablemente daban un mismo y único resultado: la pérdida de interés de los consumidores europeos en dichos productos que venían de tan lejos y el consecuente desmembramiento de los mercados y flujos de ganancias. Pero la respuesta no se hizo esperar; y una idea interesante inundó, paradójicamente, las bodegas y cubiertas de los buques mercantes: diseñar sistemas de embalaje y transporte que garantizaran que las deliciosas y exóticas frutas, llegaran exentas de moretones y perforaciones, que la madera aún sirviera para construir y que en definitiva todos los productos transportados arribaran en condiciones de comercialización. Una idea simple, pero efectiva, atravesada por la premisa de que hacer y revisar el proceso de transporte y mejorarlo continuamente, sería la garantía primera y última del éxito comercial. De esta forma, empresas mercantes y marineros se abocaron al trabajo de diseñar procedimientos para cuidar las

mercancías regulados por normas y métrica precisa, que cuando no cumplieran su cometido pudieran ser corregidos y mejorados en cada viaje. El éxito de la idea no se hizo esperar y junto al crecimiento de los negocios, creció y se desarrollo un cuerpo de normas estandarizadas que regulaban procesos de transporte y garantizaban la calidad de los productos importados. Europa aplaudió la idea y dio un paso más allá creando la Federación Internacional de Asociaciones Nacional de Normalización, en el año 1926, que dos décadas más tarde, en el 47, adoptó el nombre de International Organization for Standarization u Organización Internacional para la Normalización, conocida hoy como la ISO, y el cuerpo de normas que la fundamenta como el proceso de Metrología. En definitiva, una organización cuyo producto entregaba a los distintos actores involucrados, productores agrícolas, empresas exportadoras/importadoras, navegantes y consumidores un activo fundamental de todo proceso comercial: la confianza.

Historia 2: La ley de Donaciones para Organizaciones con Fines Sociales en Chile. Desde su promulgación en el año 2003, la Ley 19.885, mejor conocida como “ley de donaciones para organizaciones con fines sociales”, ha tenido como objetivo la creación de incentivos tributarios para fomentar el aporte de recursos privados al financiamiento de acciones que fueran en directo beneficio de personas de escasos recursos o con discapacidad; sin embargo y, según el Director Ejecutivo de la Fundación para la Superación de la Pobreza, Sr. Leonardo Moreno, a la fecha 2007 ésta no ha sido utilizada. Las razones para esta inercia de 4 años?. Bien, el reglamento para poder aplicar la ley demoró casi dos años en salir a la luz, las autoridades de la época y actuales han mostrado escaso interés en fomentar el uso de la normativa e, increíblemente, esta ley establecía severas penalidades de cárcel para aquellos que hicieran un mal uso del beneficio tributario. Se entiende que hasta ahora nadie quisiera arriesgarse a mover un peso, bajo las miradas de las arcas fiscales, las buenas intenciones bien podían terminar en un diálogo con capuchinos.

Pero las cosas han cambiado y nuevos aires buscan soplar las velas de esta ley. Recién Llegado Agosto, el Gobierno ha anunciado un nuevo proyecto que perfecciona la ley, manteniendo el sentido redistributivo, pero avanzando en las libertades para donar a quienes se desee pudiendo descontar aún más impuestos, además, se cambian la severas penalidades por sanciones administrativas y se permite, siendo ésta la gran novedad, que personas naturales puedan donar apoyándose en incentivos tributarios. Es decir, yo, tú y él, podemos donar nuestros pesos directamente, sin pasar por la farmacia o el supermercado, y descontarlos de nuestra declaración anual. Es esta nueva voluntad política del Gobierno, sumado a la reciente creación por Mideplan del Consejo del Fondo Mixto, que se encarga de repartir los recursos entre organizaciones inscritas en un registro, lo que permite decir al señor Moreno, recientemente en un diario de circulación nacional, que se abre el camino para materias relevantes a través de una discusión honesta y sin mezquindades. Es de

esperar, digo yo, que el diálogo prospere; más aún cuando no se puede observar todavía el dispositivo basal para que una operatoria legal de esta naturaleza funcione fluidamente. Me refiero al hilo conductor de este comentario que estamos llamando Confianza. Es decir, cómo podemos, yo, tú y él, personas naturales y ellos, empresarios y donantes en gran escala, depositar un sólo peso confiando en el uso que de ellos se hará?. Cómo podemos confiar en que para proteger a los niños que vienen y que serán los futuros ciudadanos de Chile, tal programa de intervención para mujeres embarazadas hará un mejor uso de los fondos donados, que otro tal programa de intervención en apego seguro. Cómo podemos confiar?.

Es aquí a mi juicio y en la mirada que nos compromete como CEES-UC, donde el trabajo que Paula nos expuso hoy, pone el dedo sanador, al intentar relacionar la experticia acumulada de la ISO en su reciente versión 26.000 y el concepto de Responsabilidad Social Empresarial, con la actividad de los Organismos no Gubernamentales y los programas de intervención social.

Ciertamente la ISO y la RSE no son una panacea, para muchos no es más que la nueva moda empresarial, sin embargo lo que no podemos negar es que la tesis de una alianza estratégica RSE/ISO 26.000 y ONG´s sienta las bases para que los actores involucrados, stakeholders, llámese Gobierno, accionistas, usuarios, comunidad, nuevas generaciones, etc. Puedan construir un vínculo de confianza mutua para que el esfuerzo redistributivo de la ley 19885, tenga sentido. Pero, de qué se trata esta confianza que no es lo mismo que la esperanza del inocente en que las cosas salgan bien.

El profesor Nicolas Luhman, ya en el año 68, publicó un magnifico documento titulado Confianza, que recién vió la luz en español el año 1996. En éste, el teórico alemán, definió la confianza como un mecanismo de reducción de la complejidad social que permite ofrecer seguridades presentes a planificaciones y orientaciones dirigidas al futuro. Pero esto, dice Luhman, no es una garantía absoluta, ni la implicancia de algún grado de certeza, sino que simplemente amplía las posibilidades de acción en el presente para orientarse hacia un futuro. La reducción de la complejidad por la vía de la confianza no debe entenderse como la eliminación de los eventuales peligros que hay en la actividad intersubjetiva; la confianza es una apuesta; una moneda de cambio de la que se puede gastar hasta cierto monto, pero en la que es necesario depositar constantemente.

Más aún, y mejor, la confianza para Luhman puede despersonalizarse, pasando de la confianza en la persona a la confianza en el funcionamiento efectivo de un sistema (qué será de la Teletón sin Don Francisco) y es aquí donde la transparencia (o verdad en el lenguaje de Luhman) reduce la complejidad intersubjetiva de lo social. La confianza emerge donde hay transparencia o verdad. Yo puedo confiar en el doctor Godoy, porque es el médico de la familia y lo conocemos hace muchos años; pero quien no lo conoce como persona, le bastará su título de médico especialista para tratarse con él. Ese certificado o título es el medio de comunicación, simbólicamente

generalizado dirá Luhman, que esta significando o haciendo transparente todo un proceso de estudio y formación, el funcionamiento efectivo de un sistema académico, que da por resultado que cualquiera tenga la confianza para ingresar a un pabellón quirúrgico con el doctor Godoy, sin conocerlo. Esta relación entre medios de comunicación simbólicos y la confianza social, es lo que un certificado ISO 26.000 o mejor, un certificado CEES-UC puede hacer por las ONG´s. Quien confía, ya no lo hace a cuenta de su propio riesgo, sino que a cuenta del riesgo del sistema. La confianza, entonces, reduce la complejidad social por la vía de superar la información disponible, como el caso del doctor Godoy a quien no conozco, sustituyendo la falta de información inmediata por una seguridad sistémicamente garantizada.

Para Luhman la confianza no es el único fundamento del mundo, pero afirma que no podría concebirse una sociedad compleja y estructurada, sin la confianza instalada como dispositivo constituyente.

Es así, que la ISO, desde la 9.000 hasta la 26.000, la Responsabilidad Social Empresarial, la ley 19.885 para donaciones a organizaciones con fines sociales y, porque no decirlo, el innovador empeño del CEES-UC, se perfilan con elocuencia en la construcción de un sistema generador de confianza para este Chile cada vez más complejo y la necesaria, todavía ausente, integración social. Gracias.

COLOQUIOS CEES_UC

Comentario a partir de presentación:

ISO 26000: responsabilidad social de las empresas y oportunidades estratégicas para las ONGs, de Paula Miranda.

Presentado el 10 de agosto de 2007.