



**CEGESTI**

*Éxito Empresarial*

*Hacia la Sostenibilidad - Towards Sustainability*

## **INTE 35-01-01 Sistema de Gestión de Responsabilidad Social certificable**

**Roger Forbes Álvarez  
CEGESTI**

Como consecuencia del creciente interés de las organizaciones en responder ciertas demandas sociales en relación con los impactos de sus actividades en la sociedad y el ambiente, por sus comportamientos éticos, sociales, laborales, ambientales y de respeto de los derechos humanos, nace en el año 2012 la norma INTE 35-01-01: Sistemas de gestión de la responsabilidad social.

Este estándar costarricense se une a otros tales como XP-X-30-027 en Francia, DS 49001 en Dinamarca y NEN 9026 en Países Bajos, como respuesta a la necesidad de certificar los esfuerzos en responsabilidad social, luego de que en el año 2010 se emitiera por la Organización Internacional de Estandarización (ISO) la Guía ISO 26000, estándar no certificable pero que llega a consensuar el concepto, materias y asuntos que componen la responsabilidad social, insumos utilizados por todos los estándares certificables generados posterior a su publicación en 2010.

La norma INTE 35-01-01 no busca certificar ISO 26000, sino que se trata de una norma nueva que, como se indicó, utiliza el mismo concepto de responsabilidad social y lo integra en un sistema de gestión que define requisitos para las organizaciones. Tal como especifica en su objetivo y campo de aplicación:

- Provee prácticas relativas a la responsabilidad social para permitir su integración e implantación en las organizaciones de todo tipo (público, privado, de cualquier sector o tamaño), dentro de una perspectiva de desarrollo sostenible que integra a las partes interesadas.

- Permite planificar, ejecutar y realizar el seguimiento y mejora continua de un sistema de gestión de la responsabilidad social, similar a como lo hacen ISO 9001, o bien ISO 14001, buscando su eficacia.
- Permite a los grupos de interés conocer si el sistema cumple los criterios normativos.

Durante su desarrollo, fue el interés de los miembros del Comité Nacional en Sistemas de Gestión de la Responsabilidad Social, incluido CEGESTI, que el documento se creara a partir de la alta estructura de desarrollo de normas de sistemas de gestión de la ISO, que en aquel momento estaba en proceso de incorporación a las normas directivas de esta organización (ISO/IEC Directiva, Parte 1).

Por otra parte, la INTE 35-01-01 se compone de nueve apartados fácilmente trazables en la actual alta estructura.

La norma inicia requiriendo a la organización que establezca sus valores, los cuales deben ser consistentes con los principios de responsabilidad social generalmente aceptados en relación con la promulgación de la norma ISO 26000, dentro de los que se incluyen la transparencia, la ética, la rendición de cuentas, el respeto por las partes interesadas y sus intereses, el respeto por los derechos humanos, la legalidad y las normas internacionales de conducta.

Seguidamente, la organización debe cumplir con los requisitos de contexto organizacional, los cuales incluyen pautas asociadas a la definición documentada del alcance del sistema, e incluir direcciones físicas, unidades organizativas y actividades involucradas, así como tomar en cuenta las partes interesadas y, en caso de exclusiones, considerar los criterios de credibilidad.

También, ya en contexto, la norma requiere que la empresa lleve a cabo una revisión inicial con el fin de conocer el estado de la misma en relación con las materias y asuntos de la responsabilidad social, que respectivamente incluyen siete grandes temas, divididos en treinta y siete subtemas.

- Derechos humanos
- Prácticas laborales
- Ambiente
- Prácticas justas de operación
- Asuntos del consumidor
- Comunidad
- Gobernanza

Esta revisión debe incluir además los requisitos legales, reglamentarios y suscritos, las prácticas y procedimientos existentes, así como incidentes previos.

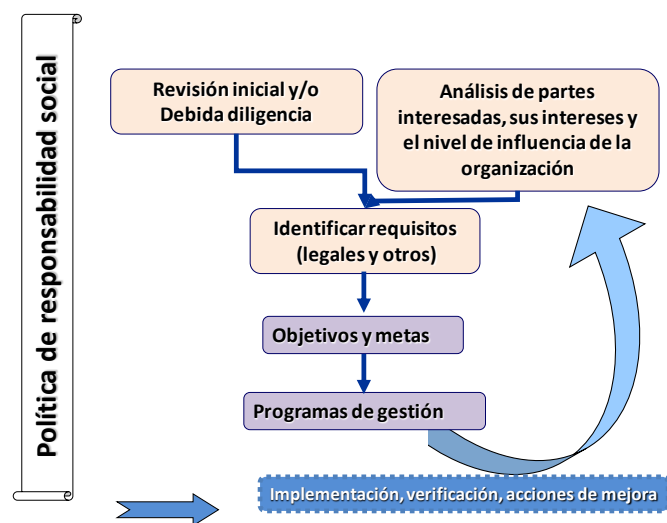
De manera similar a otros sistemas de gestión, INTE 35-01-01 establece compromisos con la alta dirección, siendo parte de los más relevantes, el alineamiento del sistema de gestión de responsabilidad social con la estrategia de la empresa, el establecimiento de una política de responsabilidad social disponible al público, la definición de responsabilidades y autoridades en materia de responsabilidad social, así como la búsqueda de la eficacia y mejora continua del sistema.

Con el fin de planificar el sistema de gestión, la norma requiere una serie de procedimientos que presentan los siguientes requisitos:

- Identificar y priorizar las partes interesadas y sus intereses, así como los requisitos legales aplicables.
- Llevar a cabo debida diligencia, evaluando y determinando la pertinencia de cada asunto de la responsabilidad social y asegurando que todas las materias del concepto sean evaluadas.

- Con base en la evaluación de materias y asuntos, determinar los impactos de la organización en materia de responsabilidad social y su significación.
- Con base en lo anterior, establecer los objetivos, metas y programas que el sistema de gestión de la responsabilidad social busca impulsar (ver figura 1).

**Figura 1.** Esquema general del sistema de gestión de la responsabilidad social según INTE 35-01-01.



**Fuente:** CEGESTI

Como se observa, una vez establecido el compromiso de la política, los análisis de aspectos, impactos, requisitos e intereses en responsabilidad social determinan los objetivos, metas y programas que alimentan la implementación, verificación y mejora del sistema.

La implementación y operación del sistema determinado se apoya en el fortalecimiento de la competencia del personal, las prácticas de toma de conciencia, el involucramiento de las partes interesadas, la comunicación, la generación de informes de responsabilidad social, la gestión de conflictos y desacuerdos y el establecimiento de controles operacionales en el alcance del sistema. Todo lo anterior de acuerdo con los procedimientos documentados requeridos por el estándar.

Finalmente, la norma establece la necesidad de brindar seguimiento, medición, análisis y evaluación al desempeño y eficacia del sistema. Esto incluye el establecimiento de procedimientos de evaluación de cumplimiento legal, acción correctiva y preventiva, auditoría interna y revisión por parte de la dirección.

El sistema descrito, considerado sencillo desde el punto de vista de flujo de requisitos, pero complejo por la amplitud de materias cubiertas por la responsabilidad social, una vez implementado fomenta en las organizaciones el enfoque innovador y la competitividad. También contribuye al bienestar de las partes interesadas al considerar factores sociales, económicos y ambientales dentro de su estrategia y operación diaria, lo que lleva a una toma de decisiones y acciones desde una perspectiva integral del entorno.

## Referencias

INTE 35-01-01.(2012). Sistemas de Gestión de la Responsabilidad Social. INTECO, Costa Rica.

ISO 26000. (2010). Guía de Responsabilidad Social. ISO, Suiza.

ISO/IEC Directives. (2014). Part 1 — Consolidated ISO Supplement — Procedures specific to ISO. ISO, Suiza.

---

### Éxito Empresarial

*Es una publicación periódica de CEGESTI.*

*Puede seguir este boletín en*

*Para leer los artículos publicados anterior*



*visite nuestro sitio web: [www.cegesti.org](http://www.cegesti.org)*