



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
PROGRAMA DE MAESTRÍA Y DOCTORADO EN INGENIERÍA
INGENIERÍA QUÍMICA – SISTEMAS DE CALIDAD

**DESARROLLO DE UN ESQUEMA DE AUDITORÍA
PARA SISTEMAS DE GESTIÓN DE
RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL
CON BASE EN ISO 26000**

TESIS
QUE PARA OPTAR POR EL GRADO DE:
MAESTRO EN INGENIERÍA

PRESENTA:
Q. A. ZOILA ISABEL FERNÁNDEZ GARCÍA

TUTOR PRINCIPAL
JOSÉ SABINO SÁMANO CASTILLO
FACULTAD DE QUIMICA

MÉXICO, D. F. NOVIEMBRE 2013



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

JURADO ASIGNADO:

Presidente: M. C. Lozano Ríos Leticia.

Secretario: M. C. Garfias Vázquez Margarita Rosa.

Vocal: Dra. Monroy León Cozumel Allanec.

1er. Suplente: Dr. Barragán Ocaña Alejandro.

2do. Suplente: Dr. Sámano Castillo José Sabino.

Lugar o lugares donde se realizó la tesis: Facultad de Química. UNAM.

TUTOR DE TESIS:

Dr. Sámano Castillo José Sabino

FIRMA

AGRADECIMIENTOS

Muy atentamente, agradezco al Dr. Sámano por su guía constante, por sus comentarios siempre acertados y por haber confiado en mí para la realización de este trabajo.

A la M. en I. Leticia Lozano por sus increíbles clases, por sus observaciones a este trabajo, por su formalidad, profesionalismo y entrega en su trabajo.

A la Dra. Cozumel Monroy porque sus clases nos enfrentaron a nuevos retos; descubriendo así lo que somos capaces de hacer, por sus contribuciones en este trabajo y por estar siempre disponible para los alumnos.

Al Dr. Alejandro Barragán y a la M. en I. Margarita Garfias por sus valiosos comentarios y esa gran disposición mostrada siempre.

A la Coordinación de Gestión para la Calidad en la Investigación (CGCI), por permitirme conocer un poco el mundo tan interesante de las auditorías y entender más a esta gran institución que es la UNAM. Muy especialmente a la Ing. Mercedes Bochm, por su amistad y a quien no puedo dejar de expresarle mi admiración, cariño y respeto.

Al CONACYT por la beca otorgada durante mis estudios de maestría con el N° de registro 420219, confirmando su papel como uno de los promotores principales de la formación académica del país.

Y finalmente a mi familia, quienes son la base de lo que soy ahora. A mi mami porque gracias a ella estoy en este mundo, a José Luz por estar siempre ahí; tras de mí o a mi lado, trabajando juntos por alcanzar nuevos sueños juntos, también a Diego y a Paolo, quienes alimentan mi ser sólo con verme a los ojos. A ustedes cuatro, los amo infinitamente. Gracias por estar ahí.

Contenido

<i>LISTA DE TABLAS</i>	
<i>LISTA DE FIGURAS</i>	
<i>RESUMEN</i>	
<i>ABSTRACT</i>	
1. INTRODUCCIÓN	1
1.1 <i>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</i>	1
1.2 <i>OBJETIVOS</i>	3
1.3 <i>JUSTIFICACIÓN</i>	3
1.4 <i>ALCANCE</i>	9
1.5 <i>LIMITACIONES</i>	9
1.6 <i>PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN</i>	10
1.7 <i>HIPÓTESIS</i>	10
1.8 <i>MARCO METODOLÓGICO</i>	11
1.8.1 <i>Inicio</i>	11
1.8.2 <i>Marco Contextual</i>	12
1.8.3 <i>Marco teórico</i>	12
1.8.4 <i>Revisión Integral</i>	12
1.8.5 <i>Análisis de resultados</i>	13
2. MARCO REFERENCIAL DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (RSE)	14
2.1 <i>RESPONSABILIDAD SOCIAL</i>	14
2.1.1 <i>Modelos Conceptuales de la RSE. Teorías Clásicas</i>	14
2.1.2 <i>Concepto de Responsabilidad Social</i>	17
2.2 <i>ANTECEDENTES GENERALES DE LA RSE</i>	19
2.3 <i>ANTECEDENTES HISTÓRICOS DE LA RSE EN MÉXICO</i>	23
2.3.1 <i>La Época prehispánica</i>	23
2.3.2 <i>La Conquista</i>	23
2.3.3 <i>El Virreinato</i>	24
2.3.4 <i>De la vida Independiente a la Reforma</i>	25
2.3.5 <i>El Porfiriato</i>	25
2.3.6 <i>La Revolución Mexicana</i>	26
2.3.7 <i>El México post-revolucionario</i>	27
2.3.8 <i>El México moderno</i>	27
2.4 <i>PRÁCTICAS EXITOSAS DE ASISTENCIA SOCIAL EN LA HISTORIA DE MÉXICO</i>	28
2.4.1 <i>El Hospital de Jesús</i>	28
2.4.2 <i>Colegio de San Ignacio de Loyola, las Vizcaínas</i>	29
2.4.3 <i>Nacional Monte de Piedad</i>	29

2.5	LA EVOLUCIÓN DE LA RSE EN MÉXICO.....	30
3.	SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA RSE.....	32
3.1	MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO DE LAS ACCIONES SOCIALMENTE RESPONSABLES.....	32
3.2	NORMA SA8000: SOCIAL ACCOUNTABILITY 8000.....	33
3.2.1	Generalidades.....	33
3.2.2	Requerimientos de responsabilidad social SA 8000.....	34
3.2.3	Desarrollo. Contenido. Estructura.....	35
3.2.4	Implementación.....	36
3.2.5	Evaluación y/o monitoreo.....	37
3.2.6	Ventajas y desventajas.....	37
3.3	GUÍA PARA LA ELABORACIÓN DE MEMORIAS DE SOSTENIBILIDAD.....	38
3.3.1	Generalidades.....	38
3.3.2	Desarrollo. Contenido. Estructura.....	39
3.3.3	Implementación.....	40
3.3.4	Evaluación y/o monitoreo.....	41
3.3.5	Ventajas y desventajas.....	41
3.4	AA1000: ACCOUNTABILITY. NORMA SOBRE ASEGURAMIENTO.....	42
3.4.1	Generalidades.....	42
3.4.2	Desarrollo. Contenido. Estructura.....	43
3.4.3	Implementación.....	43
3.4.4	Evaluación y/o monitoreo.....	44
3.4.5	Ventajas y desventajas.....	44
3.5	CENTRO MEXICANO PARA LA FILANTROPIA (CEMEFI).....	45
3.5.1	Generalidades.....	45
3.5.2	Desarrollo. Contenido. Estructura.....	46
3.5.3	Implementación.....	46
3.5.4	Evaluación y/o monitoreo.....	47
3.5.5	Ventajas y desventajas.....	47
3.6	DIRECTRICES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL. NMX-SAST-004-IMNC-2004.....	48
3.7	GUÍA SOBRE RESPONSABILIDAD SOCIAL. NMX-SAST-26000-IMNC-2011. DESCRIPCIÓN GENERAL.....	49
4.	DOCUMENTOS BASE PARA FORMULAR LA PROPUESTA DE AUDITORÍA.....	50
4.1	ISO. GENERALIDADES.....	50
4.2	GUÍA SOBRE RESPONSABILIDAD SOCIAL. NMX-SAST-26000-IMNC-2011.....	50
4.2.1	Generalidades.....	50
4.2.2	Desarrollo. Contenido. Estructura.....	53
4.2.3	Principios de ISO 26000:2010.....	54
4.2.4	Materias fundamentales.....	55
4.2.4	Implementación.....	62
4.2.5	Evaluación y/o monitoreo.....	62

4.2.6 Ventajas y desventajas	63
4.3 <i>DIRECTRICES PARA LA AUDITORÍA DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN. NMX-CC-19011-IMNC-2011</i>	63
4.3.1 Objeto y campo de aplicación	64
4.3.2 Términos y definiciones	64
4.3.3 Principios de auditoría.....	65
4.3.4 Gestión de un programa de auditoría.....	66
4.3.5 Realización de una auditoría.....	70
4.3.6 Competencia y evaluación de los auditores.....	72
5. RESULTADOS.....	74
5.1 <i>PROPUESTA DE AUDITORÍA CON BASE EN LA NORMA MEXICANA NMX-SAST-004- IMNC-2004. DIRECTRICES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.</i>	
.....	74
5.2 <i>PROPUESTA DE AUDITORÍA CON BASE EN LA NMX-SAST-26000-IMNC-2011. GUÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL</i>	77
5.3 <i>PLAN Y PROGRAMA DE AUDITORÍA NIVEL 1</i>	81
5.3.1 Lista de verificación nivel 1	84
5.4 <i>PLAN Y PROGRAMA DE AUDITORÍA NIVEL 2</i>	93
5.4.1 Lista de verificación nivel 2	96
5.5 <i>PLAN Y PROGRAMA DE AUDITORÍA NIVEL 3</i>	107
5.5.1 Lista de verificación nivel 3	110
5.6 <i>PLAN Y PROGRAMA DE AUDITORÍA NIVEL 4</i>	127
5.6.1 Lista de verificación nivel 4	130
5.7 <i>INFORME DE AUDITORÍA</i>	140
5.8 <i>PLAN DE ACCIONES CORRECTIVAS Y/O PREVENTIVAS</i>	143
5.9 <i>REVISIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN</i>	144
5.10 <i>AUDITAR SISTEMAS DE GESTIÓN EN BASE ELECTRÓNICA</i>	144
6. ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	146
7. CONCLUSIONES.....	150
RECOMENDACIONES.....	152
BIBLIOGRAFÍA.....	153
GLOSARIO	158

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Top 10 del ranking “Empresas con mayor RSE en México” (basado en la norma ISO 2600).	5
Tabla 2. Top 10 del ranking “Las 50 empresas más importantes de México”.	7
Tabla 3. Tabla resumen de la evolución de la RSE.	20
Tabla 4. Descripción de niveles de Responsabilidad Social en los que una organización puede ubicarse, con base en la NMX-SAST-004- IMNC-2004. Directrices para la Implementación de un Sistema de Gestión de Responsabilidad Social.	76
Tabla 5. Descripción de niveles de responsabilidad social en los que una organización puede ubicarse, con base en la NMX-SAST-26000-IMNC-2011. Guía de responsabilidad social.	79

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Histórico de empresas que obtienen el sello ESR por CEMEFI.	6
Figura 2. Históricos de utilidad neta de empresas que han obtenido el sello de ESR por CEMEFI.	8
Figura 3. Esquema de trabajo de la investigación.	11
Figura 4. Partes interesadas de las organizaciones.	16
Figura 5. Proceso de implementación de la Norma SA 8000.	36
Figura 6. Proceso de implementación de las memorias de sostenibilidad. GRI.	40
Figura 7. Proceso de implementación de la Norma AA 1000.	43
Figura 8. Proceso de obtención del sello Empresa Socialmente Responsable por el CEMEFI.	46
Figura 9. Responsabilidad Social: 7 materias fundamentales. Enfoque holístico.	52
Figura 10. Flujo del proceso para la gestión de un programa de auditoría.	68
Figura 11. Actividades típicas de auditoría.	70
Figura 12. Esquema general de auditoría por niveles basado en la NMX-SAST-004-IMNC-2004.	75
Figura 13. Esquema general de auditoría por niveles basado en la NMX-SAST-26000-IMNC-2011 Guía de responsabilidad social.	78

RESUMEN

Cada vez son más las organizaciones que consideran la responsabilidad social empresarial (RSE) como elemento integrado y estratégico en sus procesos de negocio. Al día de hoy, existen diversas iniciativas para medir, gestionar y hasta reportar el desempeño socialmente responsable de las organizaciones, sin embargo, el contenido y los formatos no son homogéneos; lo que dificulta su verificación y análisis.

The International Organization for Standardization (ISO), publicó la norma internacional ISO 26000:2010 que establece recomendaciones para que las organizaciones de todo el mundo puedan implantar la responsabilidad social. Esta guía no es certificable (por lo que no está sometida a su verificación mediante auditorías) puesto que no establece requisitos para desarrollar un sistema de gestión sino recomendaciones. Este trabajo se desarrolló con el propósito de aportar a las organizaciones un instrumento que les ayude a mejorar su desempeño en materia de responsabilidad social, mismo que beneficiará la fidelidad de sus clientes, su imagen ante inversionistas, mejorará la relación con el entorno, reducirá costos operativos y tendrá más accesos a capital, entre otras cosas.

El modelo propuesto en este trabajo, consiste en un esquema de auditoría estructurado en 4 niveles, tomando como referencia la NMX-CC-19011-IMC-2011. *Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión* y como criterios de auditoría la norma mexicana NMX-SAST-26000-IMNC-2011, *Guía sobre responsabilidad social*. A fin de aportar un instrumento práctico, se presenta la documentación pertinente para que las organizaciones puedan realizar sus propias auditorías. Es decir, se presentan los planes y programas de auditoría, las listas de verificación por cada nivel propuesto. Además se presenta un formato general para el informe de auditoría y para el plan de acciones derivadas de la misma. Con esto, las organizaciones tendrán una herramienta que favorezca la mejora de su sistema de gestión de responsabilidad social.

Palabras clave: auditoría, responsabilidad social empresarial, sistema de gestión.

ABSTRACT

Currently, there are more organizations considering corporate social responsibility (CSR) as a strategic and integrated element in their business processes. There are several alternatives to measure, manage and report on the socially responsible performance of organizations, however, the contents and formats are not homogeneous; which hinders its verification and analysis.

The International Organization for Standardization (ISO) published the international standard ISO 26000:2010, which establishes recommendations for organizations worldwide to implement social responsibility. This standard is not certifiable (so it is not subject to verification through audits) since it does not establish requirements to develop a management system only recommendations.

This work was developed in order to provide organizations a tool to help them improve their performance in terms of social responsibility; it will benefit the customers loyalty, its image with investors, improve the relationship with the environment, reduce costs operational and have more access to capital, among other things.

The proposed model in this work consists of a structured audit scheme 4 levels, taking as reference the NMX-CC-19011-IMC-2011 *Guidelines for auditing management systems* and as audit criteria the standard NMX-SAST-26000-IMNC-2011 *Guide on social responsibility*. In order to provide a practical tool, presents the relevant documentation so that organizations can carry out their own audits. Namely, are the audit plans, programs and checklists for each level proposed. Also, presents a general format for the audit report and the plan of actions derived from the same. With this, the organizations will have a tool that promotes the improvement of its social responsibility management system.

Key words: audit, corporate social responsibility, management systems.

1. INTRODUCCIÓN.

1.1 Planteamiento del Problema.

En el contexto internacional actual, derivado de la globalización, surgen problemáticas complejas que involucran a la sociedad en su conjunto; entre las cuales destaca la pobreza, la marginación, la contaminación del medio ambiente, las malas condiciones laborales y la falta de oportunidades de educación. Debido a la agudeza y crecimiento de estos problemas en las últimas décadas, la sociedad muestra preocupación y demanda propuestas para la solución urgente y adecuada de estos problemas; lo cual ha creado además de conciencia social, la necesidad de participar y cooperar para que el lugar que habitamos sea más justo y adecuado para todos (Álvarez, 2008).

Actualmente las corporaciones, empresas u organizaciones (como principales transformadores de bienes y servicios), están participando activamente en las iniciativas para la solución de problemas sociales. Estas organizaciones pueden identificarse como socialmente responsables. La responsabilidad social (RS), entendida como “el compromiso consciente de cumplir integralmente con la finalidad de la empresa en sus dimensiones: social, ambiental y económica, considerando las expectativas de sus grupos de interés, buscando la generación sustentable de valor, respetando los valores, la gente, la comunidad y el medio ambiente” (Cemefi, 2012); se ha convertido en las últimas décadas en una de las herramientas de gestión empresarial más importantes, ya que por medio de ésta, se ha construido un modelo de empresa que no sólo tiene como objetivo cumplir con los lineamientos legales, sino también estar pendiente de su entorno, aumentando su competitividad agregando valor social y medioambiental (Restrepo, 2009).

El tema de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), ha llevado a cambiar la mentalidad u objetivos de las compañías actuales que ya no sólo deben actuar para sí mismas concentrándose únicamente en sus accionistas o trabajadores, sino también en su entorno, ya que de esto dependerá su adaptación a los mercados actuales. Las nuevas tendencias de los mercados mundiales han traído mayores exigencias y retos a las empresas para mantenerse diariamente competitivas. Esta competitividad se define en su generación de riqueza o de empleo, a efecto de reorientar su rol en agentes de cambio y desarrollo para las sociedades en las cuáles se

desenvuelven (Cardozo, 2003). En opinión de Porter y Kramer (2002), entre la filantropía pura y el negocio puro puede haber un lugar de convergencia de intereses que incidirá positivamente tanto en el beneficio social como en el económico. Según ellos, la responsabilidad social corporativa puede constituirse en una ventaja competitiva diferencial que ya están utilizando las empresas líderes y que por el contrario; mantener unas malas prácticas puede suponer graves perjuicios en actividades empresariales con buena eficiencia económica.

Dado que no existe un consenso general a la hora de definir qué es la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), cada organismo le ha dado su propio enfoque o definición, el cuál puede traducirse en una mejora de las condiciones del entorno en el que operan las empresas; reduciendo riesgos y aumentando su reputación. Sin embargo, no hay unanimidad en cuanto a los criterios objetivos que se deberían tener en cuenta para evaluarla y gestionarla (Quintero, 2011). Diversas iniciativas a nivel mundial han desarrollado directrices para implementar, gestionar y hasta reportar las acciones de Responsabilidad Social de las organizaciones, entre las cuáles se pueden mencionar las iniciativas del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA), la *Global Reporting Initiative*, el Libro Verde de la Comisión Europea, las Líneas Directrices de la OECD para empresas o las normas laborales básicas de la OIT (Organización internacional del trabajo), entre otras.

El activo intangible que constituye la reputación empresarial se revela cada vez con más fuerza, como generador de beneficios tangibles. Para ello, es condición indispensable que las organizaciones informen de sus prácticas a través de sus memorias de RSE. Al igual que hoy no se entendería el funcionamiento de los modelos económicos sin la existencia de informes de auditoría externos que proporcionen confianza en la información financiera, en un plazo relativamente corto, resultará imprescindible que las memorias en materia de responsabilidad corporativa sean sometidas a verificación independiente para gozar de la credibilidad necesaria (Estrada, Monroy y Ramírez, 2005).

1.2 Objetivos.

Objetivo general:

Diseñar con base en las normas mexicanas NMX-SAST-26000-IMNC-2011. Guía sobre responsabilidad social y NMX-CC-19011-IMNC-2011. Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión; un esquema de auditoría interna para las organizaciones productivas que mantienen un sistema de gestión de la responsabilidad social.

Objetivos particulares:

- Comparar las definiciones de Responsabilidad Social más representativas actualmente; analizando su alcance e impacto en las organizaciones.
- Analizar los principales esquemas que existen para gestionar, declarar y/o comunicar la responsabilidad social de las organizaciones.
- Proponer a las empresas una herramienta que promueva la mejora de su desempeño en materia de responsabilidad social.

1.3 Justificación.

Actualmente, al hablar de Responsabilidad Social Empresarial no nos referimos a una actitud que sólo aporte beneficios hacia el medio ambiente, los recursos naturales o sociales; ya que simultáneamente, esta actitud repercute en diversos beneficios para la empresa. Ciertamente, hay una gran cantidad de beneficios que las empresas obtienen por actuar de manera socialmente responsable, entre los cuáles encontramos:

- Reafirmar la fidelidad de sus clientes; ya que se aumenta la imagen positiva que tienen los consumidores, consiguiendo que éstos renueven su compromiso.
- Mejorar la imagen que la empresa tiene frente a la comunidad y a los posibles inversores.
- Promover la estabilidad y el bienestar del público interno, aumenta los niveles de satisfacción, pertenencia, compromiso y lealtad de los empleados.
- Mejorar la relación con el entorno e incrementar la influencia de la empresa en la sociedad.

- Reducir los costos operativos como los gastos y la improductividad.
- Posicionar y diferenciar la marca frente a la competencia, ya que los productos tendrán un valor añadido importante frente a la competencia.
- Acceder e influir positivamente en líderes de opinión, ya que cualquier empresa que destine parte de su presupuesto a este tipo de acciones y que además, lo comunique correctamente y sin ocultar información destacará ante los medios de comunicación.

Con respecto a los beneficios económicos, en un estudio realizado por académicos de la Universidad Autónoma de Nuevo León, Rodríguez y Cortéz (2010), concluyen que las medidas contables como ROA (rentabilidad sobre activos) y ROE (rentabilidad sobre capital) tienen una mayor relación con el desempeño social. Resultados que son similares con los trabajos de Griffin y Mahon (1997) donde encuentran que el índice de Fortune y KLD están relacionados con las medidas contables. Según Peloza (2009), los estudios relacionados con el tema de RSE desde hace tres décadas muestran que existe una relación positiva entre éste y el desempeño financiero, aunque no ha sido demostrada empíricamente porque las investigaciones que se han realizado mayoritariamente son de estudios de caso, Margolis *et al.* (2007) y Orlitzky (2007) reportan que los profesionales de la RSE encuentran resultados más positivos en la relación de RSE y desempeño financiero. En particular, Peloza (2009) realiza un análisis sobre los resultados que se han tenido desde la década de los setenta y divide los hallazgos en dos: 1) estudios académicos y 2) estudios de profesionales. Encuentra que los investigadores consideran que el 59% de los estudios reportados muestran relaciones positivas entre el desempeño financiero y RSE; 27%, resultados mixtos; y 14%, relaciones negativas; en tanto que los profesionales encuentran que el 77% de los reportes muestran resultados positivos entre RSE y actuación financiera; 10%, reportes mixtos o neutros; y 13%, conclusiones negativas.

En México, el Centro para la Responsabilidad y Sustentabilidad de la Empresa (IdeaRSE) de la Universidad Anáhuac llevó a cabo el primer ranking empresarial en México, con base en la norma internacional ISO 26000, considerada uno de los principales referentes en Responsabilidad Social (sobre la cual se realiza la propuesta de auditoría, objeto de este trabajo). Este ranking evaluó a 24 medianas y grandes empresas, quienes demuestran el éxito de una estrategia sustentable:

beneficios a la sociedad, al medio ambiente y a las finanzas de la organización (El economista, 2012). En la siguiente tabla (tabla 1), se muestran el top 10 del ranking antes mencionado.

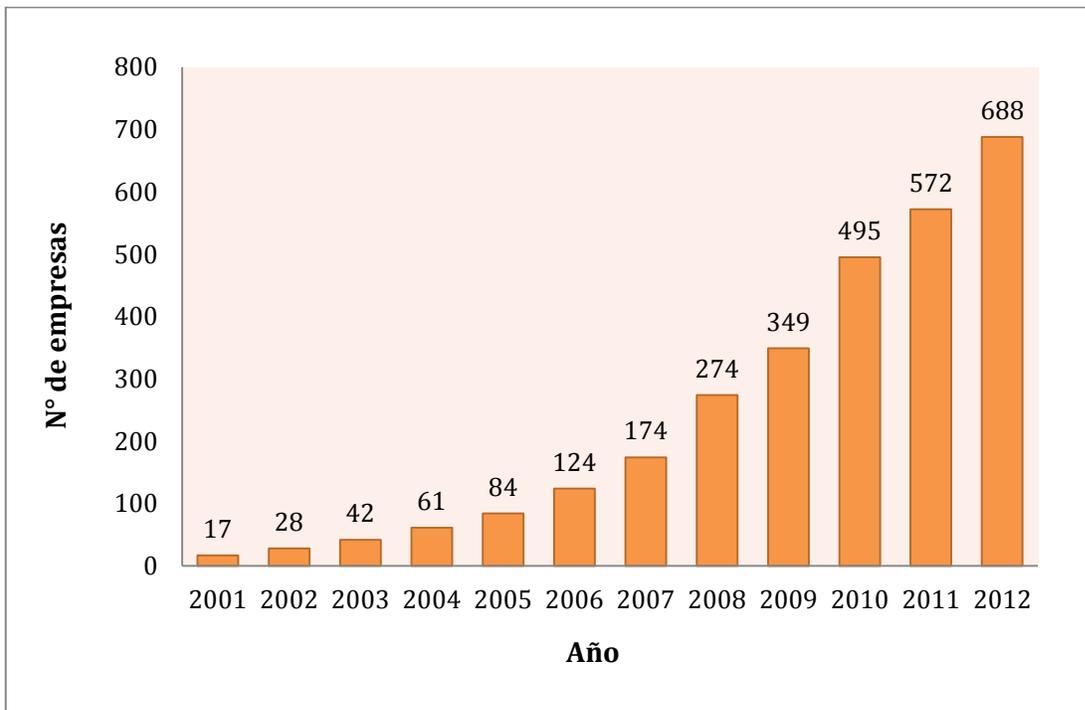
Tabla 1. Top 10 del ranking Empresas con mayor RSE en México (basado en la norma ISO 26000).

Empresa	Calificación en puntos (de 100 posibles)	Años con el sello ESR por Cemefi
BBVA Bancomer	98.06	13
Cemex	96.43	10
Coca-Cola	95.76	13
Bimbo	94.95	13
Puma	90.52	1
Banamex	89.85	1
Volkswagen	88.40	3
Telmex	88.36	12
Ford	87.62	0
HSBC	87.45	0

Fuente: (elaboración propia). Como se muestra en la tabla, la mayor parte de las empresas colocadas en la punta del ranking antes mencionado, han obtenido el sello ESR por el Cemefi.

Por otro lado, considerando los datos estadísticos del Cemefi (2012), el número de empresas que se van sumando a esta iniciativa de obtener el sello de empresa socialmente responsable, año con año presentan una tendencia a la alza como se muestra en la siguiente figura (figura 1).

Figura 1. Histórico de empresas que obtienen el sello ESR por Cemefi.



Fuente: (elaboración propia con datos de Cemefi, 2012). En este gráfico se observa claramente como el número de empresas que obtienen el sello de ESR, se ha ido incrementando progresivamente año con año desde que inició este programa en el año 2001. Al año 2012, el número de empresas que se han sumado se ha incrementado 40 veces.

De regreso a la parte financiera, el ranking interactivo 2013 “Las 500 empresas más importantes de México” (publicado por el Grupo Editorial Expansión en el portal financiero cnn.expansion.com); proporciona una visión general sobre las principales empresas mexicanas en los diversos sectores económicos; en este sentido, no constituye un censo de empresas sino un acercamiento a la gestión empresarial mexicana por año. En este ranking, las empresas son ordenadas según sus ingresos de mayor a menor, lo que determina su posición; estos ingresos se presentan netos de impuestos y devoluciones. Se utilizó la información proporcionada por las empresas y las cifras de la BMV, CNBV, CNSF, SEC y Consar. En la tabla 2, se muestra el Top 10 de dicho ranking.

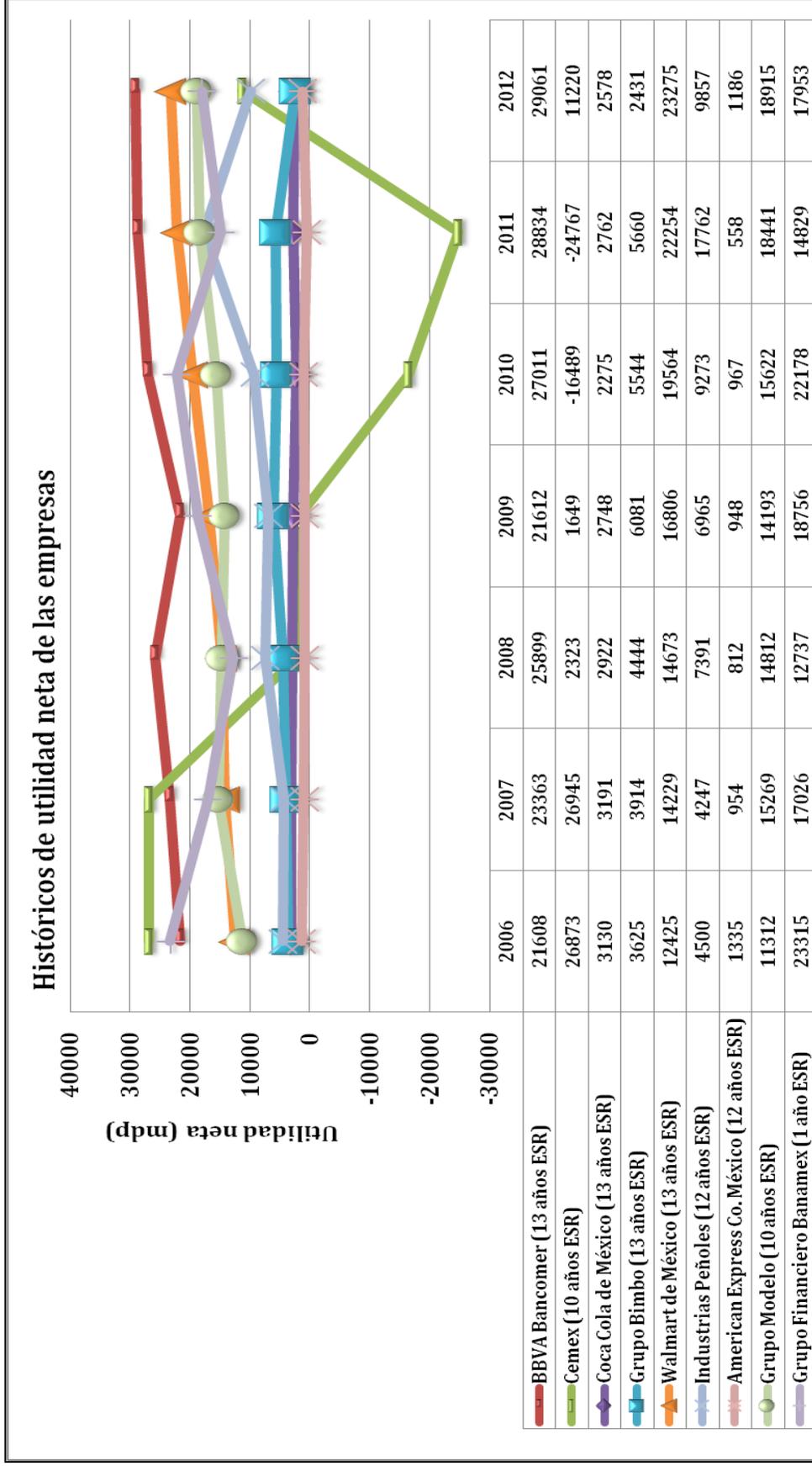
Tabla 2. Top 10 del ranking “Las 500 empresas más importantes de México”

Empresa	Ranking 2013
Petróleos Mexicanos	1
América Móvil	2
Walmart de México	3
Comisión Federal de Electricidad	4
Fomento Económico Mexicano	6
Alfa	7
Cemex	8
General Motors de México	9
Grupo Bimbo	10

Fuente: (CNEXPANSION, 2013).

En la figura 2, Históricos de Utilidad neta de las empresas, se muestran los datos de utilidad neta de algunas de las empresas que más años han obtenido el sello de Empresa Socialmente Responsable por el Cemefi.

Figura 2. Históricos de utilidad neta de empresas que han obtenido el sello ESR por Cemefi.



Fuente: (elaboración propia con datos de CNNEXPANSION, 2013). Es importante resaltar que las empresas con utilidades netas mayores, son también quienes llevan más años obteniendo el sello de ESR.

serie de normas o recomendaciones, que aunque no son de cumplimiento obligatorio, crean un compromiso por parte de los países que participan en ellas y se comprometen a fomentar su incorporación en las empresas nacionales (Quintero, 2011). La cantidad y variedad de instrumentos existentes son difíciles de manejar de forma que resulte operativa; por lo que contar con un esquema de auditoría sería de mucha utilidad para las organizaciones que gestionan su responsabilidad social con base en ISO 2600. El esquema propuesto más adelante se convertiría en una herramienta útil para la evaluación de su desempeño y la mejora continua de sus acciones en materia de Responsabilidad Social. El hecho de que las organizaciones productivas construyan una reputación empresarial socialmente responsable, es una puerta a la generación de beneficios tangibles (Nieto y Fernández, 2004). Sin embargo, es imprescindible que las organizaciones informen de sus prácticas y que la información sea verificada por terceros.

1.4 Alcance.

Proponer a las organizaciones una herramienta que les ayude a mejorar la gestión de su responsabilidad social, lo que contribuye en la mejora de su productividad y competitividad. Dicha herramienta consiste en un esquema de auditoría basado en ISO 19011 que es la norma mexicana NMX-CC-19011-IMC-2011 (Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión) e ISO 26000 que corresponde a la norma mexicana NMX-SAST-26000-IMNC-2011 (Guía sobre responsabilidad social), la cual brinda una orientación global sobre lo que es la responsabilidad social y lo que las organizaciones tienen que hacer para operar de una manera socialmente responsable.

1.5 Limitaciones.

En el desarrollo de este trabajo, se verifica que los modelos existentes para gestionar la RSE, presentan un alcance limitado; ya que no se incluyen todos los ámbitos de la RSE internacional. Por otra parte, generalmente se elaboran reportes (no homologables) y en la práctica no se está involucrando a los grupos de interés. Aunque un esquema de auditoría para la Guía sobre Responsabilidad Social NMX-SAST-26000-IMNC-2011, se convierta en una herramienta importante de mejora en cuanto al comportamiento socialmente responsable de las organizaciones, la guía no fue creada con fines certificables y a simple vista podría no ser atractiva para las organizaciones.

1.6 Preguntas de Investigación.

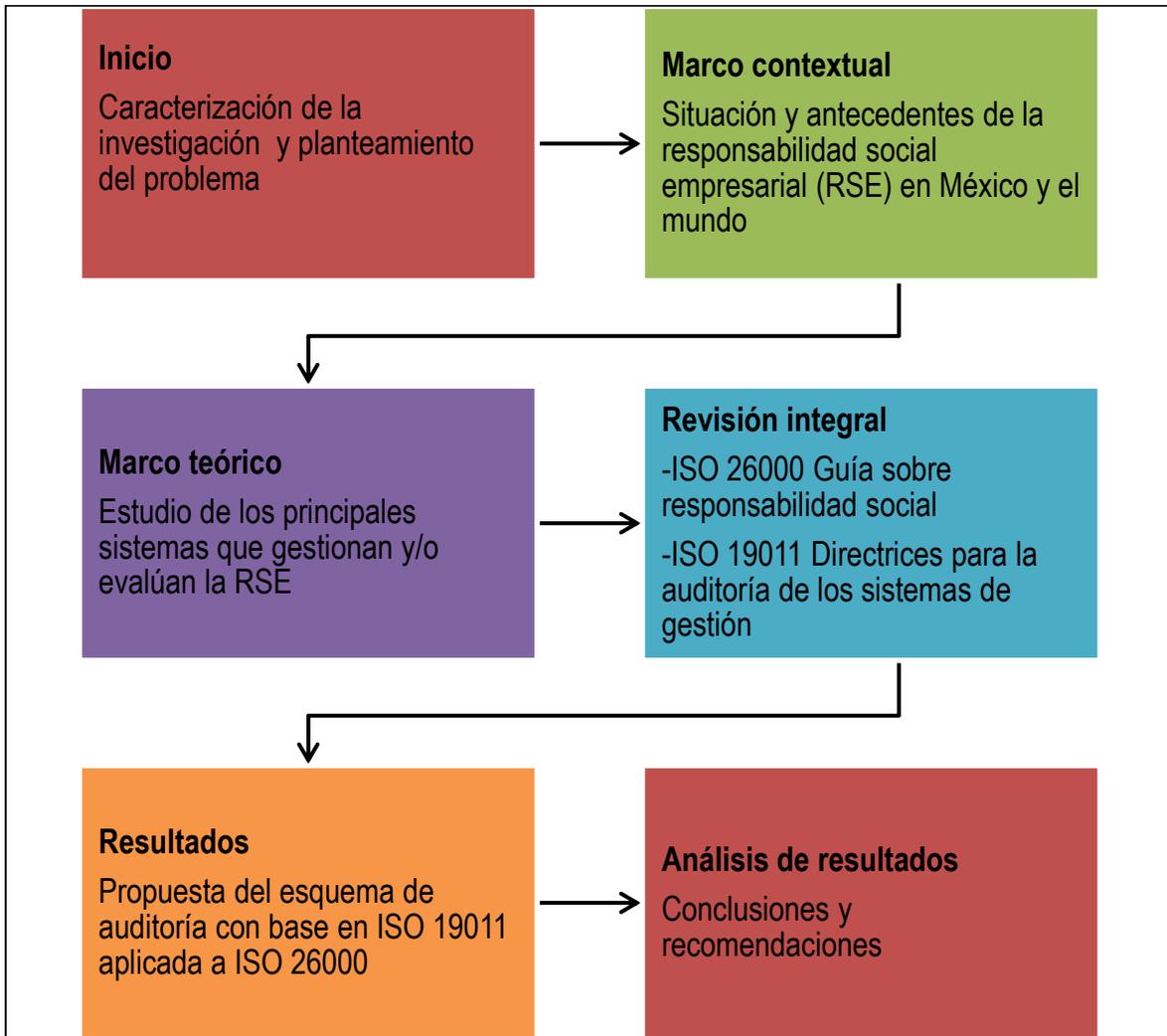
- ¿Los sistemas de gestión de la Responsabilidad Social (con base en ISO 26000, Guía sobre responsabilidad social), pueden ser auditables tomando como modelo de acción la norma ISO 19011 (Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión)?
- ¿Este esquema de auditoría puede ser aplicable para cualquier tipo de organización?

1.7 Hipótesis.

Los sistemas de gestión de la responsabilidad social de las organizaciones, al ser auditados (como ejercicio de autoverificación) con un esquema basado en normatividad ampliamente probada NMX-CC-19011-IMC-2011 (Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión); suscitarán la evaluación sistemática de la eficacia de su desempeño y si se utilizan adecuadamente, promoverán la mejora continua de las empresas que las implementen.

1.8 Marco Metodológico.

Figura 3. Esquema de trabajo de la investigación.



Fuente: elaboración propia. Esta figura muestra el esquema general del desarrollo de este trabajo. Desde la caracterización de la investigación, contextualizando el tema, posteriormente estableciendo el marco teórico y finalizando con el análisis de los resultados obtenidos.

1.8.1 Inicio.

Como parte del diseño de la investigación, se hace una caracterización de la misma. Se trata de una investigación de tipo mixto, no experimental, transeccional y de tipo descriptivo. El enfoque mixto es un proceso que recolecta, analiza y vincula datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio o

una serie de investigaciones para responder a un planteamiento. La investigación no experimental se define como “estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos. Se justifica que el presente estudio sea una investigación no experimental debido a que la información obtenida proviene principalmente de fuentes secundarias. Transeccional porque describe relaciones en un momento determinado. Es una investigación de tipo descriptivo porque busca especificar propiedades, características, rasgos y tendencias importantes del fenómeno analizado (Sampieri *et al.*, 2010).

1.8.2 Marco Contextual.

En esta parte se trabajó el marco contextual, que nos muestra la importancia de abordar este tema de actualidad. Se recopiló información sobre la evolución de la responsabilidad social empresarial a través de la historia y en el entorno tanto nacional como internacional. Se revisó el concepto de responsabilidad social que manejan distintas entidades e iniciativas tanto nacional como internacionalmente. Con respecto a los antecedentes en México, se presentan desde la época prehispánica hasta el México moderno; pasando por La Conquista, El Virreinato, La Independencia, El Porfiriato y la Revolución Mexicana.

1.8.3 Marco teórico.

Para el desarrollo del marco teórico se recopiló información sobre los principales sistemas, esquemas, normas o guías que se utilizan actualmente para gestionar la responsabilidad social empresarial. Con base en esta revisión, se presentan los más representativos como la Norma SA 8000, la Guía para la elaboración de memorias de sustentabilidad GRI, la norma sobre aseguramiento AA1000 y el esquema que maneja el Centro Mexicano para la Filantropía.

1.8.4 Revisión Integral.

Para elaborar la propuesta de auditoría (objeto de este trabajo de tesis), se realizó una revisión amplia y profunda de las normas que tomamos como base: NMX-CC-19011-IMC-2011, (Directrices

para la auditoría de los sistemas de gestión) e ISO 26000 que corresponde a la norma mexicana NMX-SAST-26000-IMNC-2011 (Guía sobre responsabilidad social).

1.8.5 Análisis de resultados.

Con base en el análisis de la información consultada, se presenta la propuesta de auditoría basada en los documentos antes mencionados. Se presenta el esquema general con los planes y programas correspondientes, las listas de verificación y una propuesta general de formato de informe de auditorías. Se exponen las conclusiones de la investigación y algunas recomendaciones generales.

2. MARCO REFERENCIAL DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (RSE).

2.1 Responsabilidad social.

El concepto de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) ha tenido una amplia aceptación por diversos sectores de la sociedad. Esto se ve reflejado en que las organizaciones plantean la RSE como una de sus prioridades de actuación; la sociedad civil y sus organizaciones exigen y motivan a las empresas a desarrollar programas de RSE y los gobiernos realizan políticas y normativas para que las organizaciones se acojan a las iniciativas de RSE nacionales e internacionales. El tema de RSE se ha estudiado desde el siglo XX cuando el concepto sólo correspondía a una noción filantrópica relacionada con una acción de caridad de la empresa con la comunidad. La responsabilidad social empresarial, ha ido evolucionando progresivamente. En un primer escenario, buscaba cumplir la normatividad vigente en temas tales como impuestos, seguridad, salud, derechos laborales de los trabajadores, derechos de los consumidores y regulaciones ambientales entre otros aspectos. Posteriormente, pasó por la filantropía y el voluntarismo, para finalmente llegar a tener un enfoque de sostenibilidad competitiva y de desarrollo de las instituciones (Rodríguez, 2007).

2.1.1 Modelos Conceptuales de la RSE. Teorías Clásicas.

La responsabilidad social corporativa (RSC) se estudia desde las perspectivas de cuatro teorías (Karake, 1998). Las cuatro posiciones son: teoría clásica, stakeholder, demanda social y teoría activista social. Acerca de la teoría económica clásica Karake explica:

La teoría clásica está ubicada dentro de la teoría económica clásica y es la más antigua de las cuatro teorías con la cual se aborda el estudio de la responsabilidad social, esta teoría tiene dos versiones. En la primera los ejecutivos de negocios dicen ser responsables a los *shareholders* (accionistas) de la organización y su principal objetivo es promover la eficiencia y un comportamiento económico seguro y efectivo. En la segunda, los administradores dicen ser responsables para responder a las demandas de los *shareholders*. Estos puntos de vista coinciden el uno con el otro, porque usualmente se asume que la principal demanda es maximizar el desempeño económico. Adicionalmente, las dos versiones están de acuerdo en que los administradores tienen que

desempeñar su función corporativa de acuerdo a las leyes y así evitar cosas tales como fraude y deshonestidad.

La teoría *stakeholder* es una de las principales teorías que sirve de base para explicar la responsabilidad social, también se usa como base para analizar o estudiar aquellos grupos con quienes las organizaciones deben ser responsables (Moir, 2001). Como lo descrito por Freeman (1984), la empresa puede describirse como una serie de conexiones de *stakeholders* que los gerentes de la empresa tienen por objetivo administrar. La definición clásica de Freeman de un *stakeholder* es: “cualquier grupo o individuo que pueden afectar o puede ser afectado por el logro de los objetivos de la organización”, (la figura 4, Partes interesadas de las compañías, muestra gráficamente lo que serían los “*stakeholders*”). La teoría de los “*stakeholders*” consiste en la idea de que cualquier empresa crea valor para sus clientes, sus empleados, los proveedores, las comunidades y los financieros (que incluye a los accionistas, bancos, y otras entidades financieras). Los intereses de estos grupos están interconectados, es decir, que los clientes mejoren hará que los empleados y la cadena de valor mejoren también.

Figura 4. Partes interesadas en las compañías.



Fuente: (Jones G. y George J., 2006). En la figura se muestran los diferentes grupos que pueden afectar o verse afectados por las actividades de la empresa u organización en cuestión.

La tercera posición es la teoría de la demanda social, la cual resalta la importancia que debería tener para las organizaciones la protección y promoción de los intereses del público en general y no únicamente los intereses de sus *stakeholders*. Es decir, la teoría de la demanda social menciona que las organizaciones tienen una responsabilidad de proteger y promover ciertos intereses del público en general. Los teóricos de la demanda social están de acuerdo con los teóricos *stakeholder*, de que los intereses de grupos *stakeholder* son importantes, pero ellos creen que estos intereses no deben atropellar los intereses o demandas de aquellos grupos que no pertenecen a los *stakeholders* para cosas tales como seguridad, salud, libertad y prosperidad (Karake, 1998).

La siguiente teoría es la activista social. Esta teoría es distinguida como la más moralmente demandante de las teorías mencionadas anteriormente. De acuerdo con la teoría *stakeholder* donde los ejecutivos tienen responsabilidades acerca de grupos *stakeholders* y con la comunidad en general; la teoría activista social argumenta que los administradores corporativos deberían en algunas ocasiones de tratar de emprender proyectos de desarrollo de interés comunitario aún cuando estas acciones no son esperadas ni demandadas por ellos. Los teóricos activistas sociales argumentan que tales proyectos sugieren, la mayoría de las veces, enfocarse en la parte de *know-how* corporativo, pero esto algunas veces exige que los ejecutivos deliberadamente realicen proyectos sociales para los cuales no tienen entrenamiento especial o experiencia (Karake, 1998).

Además de las posiciones revisadas anteriormente, es importante mencionar una quinta posición que también explica la responsabilidad social empresarial, la cual se denomina teoría de los contratos sociales. Esta teoría enfatiza la importancia de que la empresa cuente con responsabilidad no únicamente como una motivación comercial del negocio, sino porque la sociedad espera que el negocio opere de manera responsable (Moir, 2001). Donaldson y Dunfee (1999) desarrollaron la teoría de los contratos sociales integrada como una manera para que los gerentes puedan tomar las decisiones en un contexto de la comunidad, por ejemplo; una expectativa podría ser que los negocios otorguen beneficios a la comunidad donde operan.

2.1.2 Concepto de Responsabilidad Social.

La responsabilidad social es un nuevo modelo de gestión organizacional aplicable en cualquier tipo de organización, su eje central está comprendido en el campo social, ambiental y económico; puede llegar a afectar a varios grupos de interés que tengan relación directa con su actividad económica. Actualmente, la responsabilidad social empresarial no tiene una definición única, sino que ésta varía dependiendo del sector en el que se esté implementando (Rodríguez, 2007).

Dado que no existe una definición única y consensuada de lo que es y lo que implica la Responsabilidad Social Empresarial debido a que es un concepto en permanente desarrollo, se presentan a continuación algunas definiciones o enfoques adoptados por organismos que impulsan

el tema en diferentes partes del mundo. Como ejemplo de las diferentes definiciones que existen sobre este concepto, tenemos las siguientes:

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) define la RSE del modo siguiente: “la manera en que las empresas toman en consideración las repercusiones que tienen sus actividades sobre la sociedad y en la que afirman los principios y valores por los que se rigen, tanto en sus propios métodos y procesos internos como en su relación con los demás actores. La RSE es una iniciativa de carácter voluntario que solo depende de la empresa y se refiere a las actividades que se considera rebasan el mero cumplimiento de la ley” (OIT, 2010).

En el 2002, la Comisión de la Unión Europea subrayó que la responsabilidad social empresarial es una contribución empresarial al desarrollo sostenible, entendida como la forma de satisfacer las necesidades del presente, sin poner en peligro la capacidad de las generaciones futuras para atender sus propias necesidades (Cinu, 2012).

Según Escudero (2006), el concepto de responsabilidad social empresarial, se expande de una actuación voluntaria al ámbito de lo social, es decir, las empresas adoptan la idea de que sus resultados deben ser económicamente sólidos así como medioambientales y socialmente aceptables, tomando especial importancia la elaboración de los llamados informes de responsabilidad social.

El Centro Mexicano para la Filantropía (Cemefi) la define como: “El compromiso consciente de cumplir integralmente con la finalidad de la empresa en sus dimensiones: social, ambiental y económica, considerando las expectativas de sus grupos de interés, buscando la generación sustentable de valor, respetando los valores, la gente, la comunidad y el medio ambiente”.

La norma ISO 26000, la define como la responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medio ambiente mediante un comportamiento ético y transparente en toda la organización y en sus relaciones; que contribuya al desarrollo sostenible (incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad); tomando en consideración las expectativas de sus partes interesadas, cumpliendo con la legislación aplicable y siendo coherente con la normativa internacional de comportamiento.

Después de revisar algunos de los conceptos en torno a la responsabilidad social empresarial, podemos concluir que todos involucran tres aspectos importantes:

- La preocupación por las expectativas de los diferentes sectores de la economía (ciudadanos, consumidores, poder público e inversionistas).
- La preocupación por el deterioro del medio ambiente.
- La necesidad de transparencia en las actividades económicas.

Cuando se define la responsabilidad social empresarial, se corre el riesgo de acotar demasiado sus posibilidades o de ampliar tanto el concepto que pierda significado; sin embargo, podemos considerar la responsabilidad social empresarial como la determinación consciente y congruente de la empresa por cumplir explícitamente, en forma integral, con todos sus compromisos en lo económico, lo social y lo ambiental, con pleno respeto de los valores éticos, tanto en sus obligaciones con los accionistas como en la vigilancia de los mejores intereses de la sociedad y el cuidado del medio ambiente, para contribuir activamente en la construcción del bien común.

2.2 Antecedentes generales de la RSE.

El tema de responsabilidad social empresarial se ha estudiado desde el siglo XX cuando el concepto sólo correspondía a una noción filantrópica relacionada con una acción de caridad de la empresa con la comunidad. Nace como una reacción del mundo corporativo, de la sociedad civil y de otros grupos para hacer frente a temas referentes al desarrollo de la sociedad, el cuidado del medio ambiente, la economía y los derechos humanos (Le Mouël, 1992).

La responsabilidad social empresarial, ha ido evolucionando progresivamente. En un primer escenario, buscaba cumplir la normatividad vigente en temas tales como impuestos, seguridad, salud, derechos laborales de los trabajadores, derechos de los consumidores, regulaciones ambientales, entre otros. Posteriormente pasó por la filantropía y el voluntarismo, para finalmente llegar a tener un enfoque de sustentabilidad. Algunos autores consideran a la filantropía como antecedente de la responsabilidad social. La filantropía tiene su origen y presencia aún desde las culturas más antiguas. En China, las doctrinas de Confucio y Mencius resaltaron la virtud de la benevolencia. Pese a que estos legisladores sostuvieron que uno de los fines del estado era

fomentar el bienestar del género humano, aparentemente las autoridades no llevaron a la práctica sus ideas. La iniciativa privada no imprimió su huella sino hasta mediados del presente siglo (Lara, 2000).

En Grecia, la filantropía ocupaba un lugar muy poco relevante y en Roma aún menos. Sin embargo, hay constancia de que durante la urbanización del imperio romano las autoridades establecieron funciones específicas para ayudar a los pobres, a los enfermos y a los desafortunados. Entre los judíos, menciona el antiguo testamento que el auxilio al pobre, a la viuda y al huérfano era valioso porque resultaba agradable a Jehová; sin embargo, para encontrar en aquél pueblo algo que tenga elementos de filantropía hay que remontarse al tiempo de los primeros profetas. Durante la Edad Media, existieron algunos indicios de filantropía por parte de la iniciativa privada, cuando personas adineradas, auspiciaron la fundación de hospitales y casas de amparo (Lara, 2000). La RSE ha tenido su desarrollo desde los primeros años del siglo XX hasta la actualidad. Distintos estudios han identificado las etapas más importantes en su evolución, para mostrarlo, se presenta la siguiente tabla:

Tabla 3. Tabla resumen de la evolución de la RSE.

Periodo	Acciones
Siglo XIX	Asistencia social, obras de caridad efectuadas principalmente por la iglesia y financiadas a través de donaciones privadas y a requerimientos de orden fundamentalmente ético o religioso, acciones individuales.
Comienzos del siglo XX	Sociedad Civil o el crecimiento en la acción del estado tienen una fuerte incidencia en el desarrollo de la “filantropía”, impulsada voluntariamente por las empresas a través de donaciones orientadas a instituciones de beneficencia y obras sociales tanto religiosas como laicas.
Antes de 1960	Filantropía, Ética Religiosa. En cuanto a las organizaciones, la única responsabilidad social de una empresa consistía en el logro de beneficios dentro del marco legal y las normas éticas comúnmente admitidas. Aquí, la noción de responsabilidad social defendida por el Premio Nobel de Economía Friedman (1970), supondría considerar que la única obligación de la organización es para con los dueños del capital, de ahí que cualquier intento por llevar a cabo mejoras sociales sería en realidad una irresponsabilidad, pues esta iniciativa tendría que proceder de las políticas públicas, o

	bien de contribuciones privadas.
De 1960 a 1970	Reacción Social. Se reincorporan los conceptos sociales a la economía. La década de los sesenta fue una época de agitación social y de cuestionamientos sociales en los Estados Unidos. Apareció la conciencia medioambiental y surgió la responsabilidad del consumidor. El comportamiento responsable surge como reacción a las exigencias sociales. Es decir, no se da voluntariamente, surge como reacción o respuesta a las quejas de los consumidores. Se empieza también a escribir sobre Responsabilidad Social Corporativa. Aparece aquí el aspecto ético muy vinculado al Derecho y a las cuestiones jurídicas.
De 1970 a 1980	Inversión Social – Balance Social. La <i>Business Ethics</i> aparece como disciplina autónoma. Para este surgimiento, fueron decisivos el desarrollo de la ética biomédica y el famoso artículo de Friedman (1970), “La Responsabilidad Social de las Empresas es incrementar los beneficios”.
De 1980 a 1990	La responsabilidad social como respuesta social de las empresas. Esto tiene que ver con los procesos que las organizaciones debían implementar para poner en práctica estas acciones sociales y los instrumentos para evaluarlas. Estos procesos iban más allá de lo económico. Se introduce también la Teoría de los <i>stakeholders</i> , pues con estas acciones sociales se debe responder a todos los grupos de interés, no sólo a los accionistas.
De 1990 al 2000	Ética organizacional o ética en los negocios, concepto que se empezó a gestar desde la gestión ambiental. El desarrollo sostenible, concepto básico en el ámbito medioambiental, implicó un modo de entender el desarrollo humano capaz de no comprometer la capacidad de atender sus necesidades a las futuras generaciones. La sostenibilidad aparece como línea de unión entre desarrollo, medio ambiente, y sus correspondientes derechos.
Del 2000 al presente	Gestión de la responsabilidad social. Desarrollo integral en los sistemas de gestión. Integración de sistemas de gestión y la responsabilidad social empresarial.

Fuente: (Adaptado de Gutiérrez et al., 2006).

Un claro ejemplo de la importancia que se le empezó a dar internacionalmente a la responsabilidad social y en particular a los aspectos medioambientales, es el denominado Pacto Mundial de las Naciones Unidas (Global Compact); que es una iniciativa de compromiso ético destinada a que las entidades de todos los países acojan como una parte integral de su estrategia y de sus operaciones,

diez principios de conducta y acción en materia de Derechos Humanos, Trabajo, Medio ambiente y Lucha contra la corrupción (El Pacto Mundial, 2007).

El impacto que tiene la actividad de una organización en la sociedad es diverso y esto depende en gran medida de la naturaleza de la propia actividad, su tamaño, su entorno, etc. Debido a esto, han surgido una serie de mecanismos o herramientas que permiten a las organizaciones gestionar y evaluar las estrategias de responsabilidad social ética. Actualmente, se están dando diferentes iniciativas para generar una conciencia y compromiso tanto en las organizaciones como en las personas individualmente consideradas. Dichas iniciativas han permitido que las empresas puedan demostrar los compromisos que han ido adquiriendo con la sociedad y al mismo tiempo se han ido convirtiendo en modelos para la construcción de prácticas socialmente responsables. Dentro de estas iniciativas encontramos la Guía ISO 26000, la Norma SA 8000, La Declaración Tripartita sobre las empresas multinacionales, el Pacto Mundial, The Global Reporting Initiative (GRI) y el Libro Verde de la Unión Europea, entre otras.

Según Guillén (2006) se distinguen dos enfoques en la descripción de algunos de estos instrumentos: el de aseguramiento y el de excelencia en la actuación ética. Los primeros instrumentos de gestión de actuación ética surgidos podrían denominarse medios para el aseguramiento del comportamiento ético, dado que se centran en la obtención de certificaciones que confirman el cumplimiento de unas normas. Mientras que los segundos integran los enfoques de aseguramiento de la calidad ética en un enfoque más amplio y global, donde prima la mejora continua, así como criterios de calidad claros y elementos de autoevaluación-diagnóstico periódicos.

A pesar de que los sistemas de gestión en calidad, medio ambiente y salud ocupacional, y sus normas de certificación inician su desarrollo en 1987, 1996 y 1999, respectivamente, se podría decir que sólo a partir del año 2000, se empieza a dar importancia a la integración de estos sistemas y su consecuente beneficio no sólo al interior o dentro de las organizaciones, sino de la sociedad o de los grupos de interés con los que se relacionan directa o indirectamente; se podría decir que las organizaciones pueden demostrar su RSE a través de sus sistemas de gestión (Zadek, 2005).

2.3 Antecedentes históricos de la RSE en México.

Para entender la situación actual de la responsabilidad social es necesario conocer los antecedentes históricos que le han dado forma a la vida de México desde los tiempos prehispánicos hasta la fecha y con ello esbozar algunos aspectos que ayudan a entender el proceso de conformación del sector filantrópico en México.

2.3.1 La Época prehispánica.

La organización social del México antiguo se caracteriza por algunos rasgos fundamentales que atañen a diferentes aspectos de la sociedad. Se tenía una sociedad populosa y compleja, con una división social del trabajo que incluía tanto especialización en distintas actividades productivas como estratificación social, es decir, una distribución desigual del poder económico y político entre los distintos sectores sociales, que establecía una diferenciación en cuanto a los derechos a los medios de producción y al control de los órganos de gobierno (Martínez, 2008).

2.3.2 La Conquista.

Una vez llegados los españoles se dio inicio a la conquista, en la cual muchas de las acciones tuvieron un contenido religioso muy profundo que logró trascender los instintos y codicias de los conquistadores. Posterior a la conquista de Tenochtitlán en el año de 1521, inicia una época de ajustes y confrontaciones por la resistencia de los indígenas a aceptar las imposiciones de los conquistadores; sobre todo a los cambios en su sistema de vida y religión, sin embargo, al lado de la reducción de los indígenas, surgieron personas e instituciones dispuestas a ayudarlos. Entre los ejemplos más tempranos del “*apoyo solidario*” en la Nueva España se encuentran los hospitales que servían no sólo para atender a los enfermos sino también como hospedaje y centros de enseñanza. Estaban también las escuelas, la mayoría de ellas adjuntas a los conventos y hospitales.

En general, la presencia de la iglesia católica fue muy importante por el personal que aportó y las instituciones que organizó; sobre todo fue determinante su preocupación por la protección a los indígenas. Asimismo apoyó fuertemente la expansión colonial a través del financiamiento de

misiones e instituciones variadas a lo largo de los nuevos territorios conquistados. La riqueza eclesiástica favoreció la proliferación de obras en beneficio de indígenas, pobres y desamparados; apoyó a los hospitales para atender diversos tipos de enfermos, así como para que dieran alojamiento e instrucción; financió también hospicios, casas de cuna así como casas para ancianos (Verduzco, 2003).

2.3.3 El Virreinato.

Las instituciones del sistema de apoyo solidario más importante de la época colonial fueron los hospitales y las escuelas. Su evolución tuvo lugar de acuerdo con las circunstancias específicas que vivieron a partir de los avances económicos y políticos que se desarrollaron en la Nueva España a lo largo de todo el periodo y bajo los marcos reglamentarios que imponía una situación colonial en función de los intereses de España (Martínez, 2008).

Los jesuitas llegaron a la Nueva España en 1572 cuando las instituciones coloniales parecían haber superado los años más difíciles del impacto de la conquista, estos jesuitas novohispanos tuvieron escuelas elementales en casi todos sus colegios y ellos fueron quienes se encargaron de alfabetizar la mayor parte de la población. Las asociaciones o hermandades de gente devota denominadas cofradías, llegaron a México en el siglo XVI. Eran muy semejantes a las existentes en España y tenían un carácter religioso o bien mixto: religioso y filantrópico asistencial. La flexibilidad de su organización les permitía proporcionar servicios públicos a sus comunidades, beneficios personales y familiares a sus asociados, así como financiamiento a empresas agrícolas, comerciales y mineras que favorecieron el desarrollo económico de la Nueva España. La obra hospitalaria surgió como una necesidad a raíz de las guerras continuas y las epidemias que dejaron a muchos indígenas en la desprotección y orfandad en estos hospitales; además de cuidar a los enfermos, se recogían a los huérfanos y se daba albergue a los indios desvalidos. La construcción de dichos hospitales se hacía a petición de los frailes, eran edificadas por los pobladores y se sostenían con los bienes provenientes de las donaciones de los virreyes, la atención hospitalaria se daba por los religiosos o por la propia comunidad indígena. La salida de los jesuitas en 1767, los problemas económicos y de desorganización política y social traídos por la guerra de independencia entre 1810 y 1821; marcaron un cambio en lo que, hasta entonces, se conocía como beneficencia (Álvarez, 2002).

2.3.4 De la vida Independiente a la Reforma.

La guerra de independencia transformó el sistema político y social de la nueva nación, pero en las primeras décadas de la vida independiente, la iglesia católica siguió siendo la institución encargada de desempeñar las funciones asistenciales que el estado se veía imposibilitado en cumplir. En 1842 se establecieron instituciones de beneficencia extranjera en México, se crearon los hospitales y cementerios de la beneficencia española y francesa, la sociedad suiza, la alemana, la belga y la francesa formaron una importante caja de ahorros y aunque este tipo de instituciones beneficiaban principalmente a los miembros de cada colonia nacional, también ofrecían servicios a los nacionales mexicanos. En 1847 la República Mexicana sufrió la invasión del ejército estadounidense y la posterior pérdida de una parte importante de su territorio. Durante esta lucha, las instituciones de beneficencia existentes tuvieron un periodo difícil debido a la pobre situación económica, política y social de la época. Hacia mediados del siglo XIX, con objeto de retomar el poder, los liberales dictaron en 1857 las Leyes de Reforma, mediante las que se expropiaron los bienes materiales de la Iglesia en 1859; además se limitó su participación en la educación, lo que trajo como consecuencia los inicios de un proceso de secularización de la vida política y cultural del país.

El nuevo gobierno liberal tomó una parte de las instituciones de beneficencia en sus manos y creó la Dirección de Fondos de la Beneficencia Pública; pero dados los problemas económicos, muchas instituciones desaparecieron y otras quedaron reducidas a la pobreza, con lo que su acción se vio muy limitada. Sin embargo, algunas permanecieron bajo el dominio de la iglesia a través de sus fieles y surgió así la división entre la beneficencia pública y la privada. Cuando Benito Juárez recuperó el gobierno se inicia una nueva era en la organización de la filantropía; ya que el estado fue un importante promotor de la asistencia social, el gobierno tomó como parte de su responsabilidad la educación, la salud y el apoyo a los más necesitados y además de este importante apoyo del estado, la beneficencia pública mostró un crecimiento (Martínez, 2007).

2.3.5 El Porfiriato.

Porfirio Díaz reconoció la importancia de escolarizar a la población por lo que en 1891 expidió la *Ley de Instrucción primaria obligatoria*, que hizo extensiva a los hospicios y centros educativos en

general. Dio un fuerte impulso a la beneficencia, decretó que como actos de beneficencia privada debían considerarse todos aquéllos que se realizaran con fondos particulares cuyos objetivos fueran de caridad o de construcción. De especial importancia en este tiempo fue la fundación de la *Junta de Asistencia Privada*, cuyas atribuciones principales eran la promoción, fomento, vigilancia de la administración, cumplimiento de la voluntad fundacional y protección al patrimonio de las asociaciones y fundaciones, asimismo, se les otorgaba a éstas personalidad jurídica y beneficios fiscales a cambio de sujetarse a la vigilancia de la Junta. Durante los más de 30 años que gobernó Porfirio Díaz el país, las beneficencias pública y privada experimentaron un importante crecimiento, en 1899 se estableció la *Ley de Beneficencia Privada*, se fundaron instituciones hospitalarias, casas hogar, clubes maternos y hospicios; asimismo el proceso de industrialización y urbanización de la sociedad comenzaron a incidir en la organización de obreros y trabajadores con lo que se dio un giro a la organización civil (Martínez, 2008).

2.3.6 La Revolución Mexicana.

Durante la primera década del siglo XX se terminó de fraguar el descontento popular contra Porfirio Díaz por la creciente desigualdad económica y social. Una vez iniciado el movimiento revolucionario, las instituciones de beneficencia sufrieron la disminución de fondos, llegando algunas a mermar sus servicios y otras terminaron por desaparecer. Después de la revolución mexicana, la constitución de 1917 retomaba el artículo de su antecesora en el cual se establecía que la educación sería laica y gratuita en las escuelas dependientes del gobierno. Esta posición gubernamental suscitó una vez más la pugna abierta entre los dos grandes poderes en México, gobierno e iglesia, que se dispusieron a enfrentar una batalla que de lo ideológico pasó a los hechos, ya que ambos sabían que con el triunfo vendría la posibilidad de conquistar el dominio ideológico de la educación nacional. Después de los conflictos religiosos de 1926 a 1929, los establecimientos de beneficencia privada estaban vigilados para evitar que fueran administrados por religiosos, sin embargo, la iglesia tuvo la posibilidad de atender a varios de ellos mediante la instancia de los fieles para que realizaran obras de caridad.

2.3.7 El México post-revolucionario.

Al concluir la etapa de consolidación después de la revolución (1924 a 1940), el gobierno se fortaleció a partir de diversas circunstancias que le fueron favorables y se pudo facilitar el desarrollo de una extensa política social para atender las necesidades de millones de mexicanos pobres. Se crearon entonces enormes departamentos gubernamentales que controlaron los servicios básicos de educación, salud y vivienda como el Instituto del Fondo Nacional de Vivienda para los Trabajadores (INFONAVIT) en 1972; el estado se enfocó más a los servicios gubernamentales de desarrollo, dejando la beneficencia pública en manos del “*voluntariado nacional*” formado por muchas de las esposas de los funcionarios públicos.

2.3.8 El México moderno.

En los años setenta se produjeron importantes cambios; en lo ideológico se dio una presencia fuerte de la izquierda así como una mayor secularización de la sociedad. Se enfocaron esfuerzos a la promoción del desarrollo personal y social. La década de los ochenta presenció un crecimiento espectacular de las organizaciones sociales y civiles así como una gran diversificación de sus acciones. Los sismos que sacudieron a la Ciudad de México en 1985 propiciaron el despertar de la conciencia social, esta nueva forma de expresión social de las organizaciones se convirtió en un nuevo actor colectivo, la activación de la energía ciudadana y las limitaciones y debilidades del sistema político mexicano se convirtieron en factores estimulantes para la creación de nuevas entidades de la sociedad civil organizada orientadas a promover diversas causas sociales, a ofrecer asistencia social a grupos vulnerables y a impulsar el desarrollo económico y político (Calvillo, 2003).

Al entrar la última década del siglo XX, el tercer sector o sector no lucrativo en México se encontraba en plena expansión y diversificación, creció la conciencia dentro de la sociedad mexicana de la importancia de fortalecer a la sociedad civil con el financiamiento y el apoyo a sus organizaciones. Se profundizó la tendencia iniciada unos años antes en cuanto a adquirir una figura legal, principalmente bajo la forma de asociación civil (AC) o de institución de asistencia privada (IAP). Este fue un paso hacia la profesionalización e institucionalización de un sector que, hasta entonces, había tenido la tendencia de quedarse en una situación de informalidad (Moreno, 2005).

A mediados del Siglo XX, tanto el estado mexicano como la iglesia católica dejaron de ser los únicos encargados de proveer servicios de asistencia a los sectores más vulnerables y desprotegidos de la sociedad ya que se había fundado un número importante de entidades de la sociedad civil organizada creadas con el objeto de ayudar a los demás.

2.4 Prácticas exitosas de asistencia social en la historia de México.

En México se tienen ejemplos de prácticas exitosas de asistencia social que tienen sus orígenes desde la época prehispánica. Más que instituciones, son actitudes y formas sociales de asistencia que aparecieron en esa época, pero siguen vigentes en el siglo XXI. Se tiene el ejemplo de tres instituciones cuyos orígenes se remontan a tres momentos en que México dependía de España, dichas instituciones han tenido un ininterrumpido motivo conductor asistencial, un ejercicio cotidiano nutrido en ideales humanistas, pero sobre todo su surgimiento ha sido alentado por personas particulares; se puede decir que son tres orígenes, pero una misma razón de ser. Estas instituciones son el Hospital de Jesús, el Colegio de San Ignacio de Loyola (Las Vizcaínas) y el Nacional Monte de Piedad.

2.4.1 El Hospital de Jesús.

Hernán Cortés mandó construir el Hospital de Jesús una vez que cayó Tenochtitlán en 1521, justo donde se encontró por primera vez con Moctezuma el 8 de noviembre de 1519. Este acontecimiento inspiró a Cortés la idea de erigir un templo a la caridad. Este hospital fue fundado en 1524 y nombrado originalmente por Hernán Cortés como Hospital de la Inmaculada Concepción de Nuestra Señora y en 1663 empezó a llamarse Hospital de Jesús Nazareno, actualmente forma parte del patrimonio histórico del país (Hospital de Jesús, 2012). Una de las razones por las cuales el hospital aún existe, es que a pesar de ser una institución privada, no considera a la salud como un negocio o como una inversión, sino como una labor social que cubre necesidades reales de la población de bajos recursos, personas que no están inscritas en los sistemas gubernamentales de salud como el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) o el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE).

El esquema de la fundación se basa en cuotas de recuperación y está abierto a todo aquel que necesite asistencia médica. Además de las cuotas de recuperación, el hospital ha recibido donativos importantes de Nacional Monte de Piedad y de la Lotería Nacional, además de que cobra rentas mensuales de despachos y locales comerciales que rodean el edificio. Es indispensable destacar la ininterrumpida entrega y la ardua labor que ha significado poner en pie, conservar y fortalecer el funcionamiento diario de esta institución; en un afán de labor asistencial y profesional hacia las clases más necesitadas y marginadas de la sociedad. Ésa es la razón de ser y el objetivo permanente de todos y cada uno de los Patronos y personas que, con su visión y apoyo, han creído en la necesidad de servicio y asistencia hospitalaria del país (Calvillo, 2003).

2.4.2 Colegio de San Ignacio de Loyola, las Vizcaínas.

El Colegio de San Ignacio de Loyola (Las Vizcaínas), es una institución educativa que fue establecida a mediados del siglo XVIII en un edificio barroco que ocupa una manzana entera en el Centro Histórico de la Ciudad de México. La escuela ha mantenido la mayor parte de su misión y organización originales y es la única institución de la época colonial que ha funcionado de manera continua en México. Fue establecida originalmente para la educación de niñas huérfanas y viudas, pero ahora es coeducacional. Sus planes de estudios abarcan desde preescolar hasta preparatoria. Todavía beneficia a personas necesitadas con becas y sigue siendo gobernada por un patronato, el cual es sucesor de una línea que se remonta a los fundadores originales. La filosofía de esta institución expresa que las obras son grandes no por sus bienes materiales, sino por la gente que las produce (Colegio de San Ignacio de Loyola, s.f.).

2.4.3 Nacional Monte de Piedad.

El Nacional Monte de Piedad es una Institución de Asistencia Privada (I.A.P.), con personalidad jurídica propia y sin fines de lucro, cuyos objetivos son apoyar a la sociedad mexicana a través de sus préstamos prendarios y respaldar por otro lado a los grupos vulnerables de la sociedad. Nacional Monte de Piedad es una Institución de Asistencia Privada que se rige por sus estatutos vigentes. Es gobernada por un patronato que ha adoptado un modelo de gobierno corporativo que día con día se moderniza adoptando las mejores prácticas internacionales en beneficio de sus

usuarios, instituciones asistidas, clientes y empleados; en vista de un mercado cada vez más competido y buscando satisfacer las necesidades de sus usuarios con servicios de calidad y calidez, buscando su confianza y lealtad, como el líder histórico por más de 234 años en el mercado prendario de nuestro país. Es considerada la primera institución de microcrédito de la historia, y su esquema se ha reproducido en muchos países, incluyendo China y la India (Muñoz, 2009).

2.5 La Evolución de la RSE en México.

México mantiene una gran tradición de filantropía empresarial. A mediados del siglo pasado, los grupos industriales más importantes contaban con programas para la educación de los hijos del personal, la adquisición de vivienda y apoyos a la comunidad. Aunque ese enfoque filantrópico ha prevalecido y hay una tendencia de las principales empresas del país a trabajar en la integración de la responsabilidad social en su estrategia general, al día de hoy siguen siendo una minoría las compañías mexicanas con programas de responsabilidad social empresarial. En 1988 se fundó el Centro Mexicano para la Filantropía (Cemefi) con la misión de promover la cultura filantrópica y de responsabilidad social en México, además de fortalecer la participación organizada de la sociedad (Mejía M., y Newman B., 2011).

Las grandes empresas mexicanas han ido emigrando de la visión meramente filantrópica y asistencialista hacia la estrategia de negocios orientada a la Responsabilidad Social y el Cemefi ha sido un activo promotor del cambio. En 1997 se creó el programa de Responsabilidad Social del Cemefi y en 2000 se estableció la Alianza por la Responsabilidad Social (Aliarse), en la que participan la Confederación Patronal de la República Mexicana (Coparmex), el Consejo Coordinador Empresarial (CCE), la Confederación USEM, Administración por Valores, A. C., Impulsa y el Cemefi. Aliarse tiene como misión promover la adopción y el cumplimiento de la responsabilidad social entre las empresas y empresarios mexicanos. Cemefi ha acompañado el tránsito hacia la responsabilidad social empresarial tanto de las empresas que mantienen una tradición de altos estándares de ética y de colaboración con la comunidad como de aquellas que comienzan a incluir la nueva cultura empresarial en su estrategia de negocios. De acuerdo con el presidente ejecutivo del Cemefi, la consideración de que la responsabilidad social es una ventaja comparativa mayor que las acciones guiadas por el debe ser; permitió un mayor acercamiento de las empresas. Una vez que se han

comprendido que las medidas anticorrupción, el respeto de los derechos humanos y la preservación del medio ambiente no sólo son principios sino prácticas que dan una ventaja competitiva y permiten ganar-ganar, más empresas se han acercado a Cemefi. Las empresas se suman a esa tendencia por diversas motivaciones, para algunas la Responsabilidad Social es parte de su cultura; otras por convicción van incorporando prácticas; algunas más lo hacen por imitación y aún otras porque están en la competencia, por la presión de los consumidores o como reacción a una crisis; pero generalmente se encuentran en ese tránsito más de lo que estaban buscando. Las actividades del Cemefi en torno a la Responsabilidad Social incluyen enlaces y alianzas con organismos de otros países, regionales y mundiales, la capacitación en la Responsabilidad Social a empresas y el otorgamiento anual del distintivo ESR (Empresa Socialmente Responsable). Para obtener el distintivo, las empresas se comprometen al cumplimiento de 120 principios establecidos por el Cemefi. Hasta ahora, se ha generado un efecto dominó en el que una práctica conlleva otras y se va profundizando el compromiso con la comunidad. Así, ahora hay cadenas productivas socialmente responsables. Las empresas participantes incluyen también a sus proveedores y socios de negocios.

En distintos grados, las empresas han ido mejorando su desempeño y generando prácticas ejemplares que están siendo reconocidas e imitadas en México y en otros países. Recientemente, el proceso de inserción de las empresas mexicanas en la economía mundial las está enfrentando a diversas presiones adicionales ejercidas por los clientes extranjeros, el gobierno y los consumidores; quienes les demandan no sólo la calidad especificada del producto o servicio que venden, sino que sus procesos y estándares de trabajo cumplan con los requisitos legales y éticos, reforzando la integración de la responsabilidad social empresarial a sus estrategias de (Mejía M., y Newman B., 2011).

3. SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA RSE.

Actualmente las organizaciones están cada vez más interesadas en revisar el contexto en que operan, pues esto influye en su responsabilidad social. Igualmente adquieren voluntariamente compromisos éticos que implican ir más allá de su concepción como empresas conformadas por personas. Es bueno aclarar también, que el concepto de RSE es una contribución al desarrollo sostenible por parte de las empresas, que recoge aspectos económicos, éticos, sociales, laborales, ambientales y de respeto de los derechos humanos. En este capítulo se pretende mostrar algunos de los documentos, que actualmente se conocen como guías o normas de sistemas de gestión en RSE.

3.1 Medición del desempeño de las acciones socialmente responsables.

Para las empresas es importante medir el beneficio que obtienen de las acciones que realizan en torno al concepto de Responsabilidad Social Empresarial; ya que esto refleja el grado de compromiso que han adquirido, así como el beneficio que han proporcionado a su entorno con acciones y buenas prácticas de responsabilidad social (González, 2010).

La alianza para promover la Responsabilidad Social en México (Aliarse), menciona que es esencial que la medición del desempeño se haga de la manera más confiable; finalmente se trata de la utilización de los recursos de la empresa con una visión de sustentabilidad. Por lo mismo, la medición del desempeño debe contener los indicadores que evidencien la generación de valor agregado a las diferentes partes interesadas (Aliarse, 2012).

Consecuentemente es importante definir los indicadores adecuados con respecto a las características de la empresa. Es decir, que la evaluación o medición del desempeño de la RSE corresponda con su actividad empresarial y su tamaño. Por este motivo, existe una serie de herramientas elaboradas por los organismos promotores de la Responsabilidad Social en todo el mundo. Los más utilizados son las auditorías específicas de cada norma relacionadas con la RSE (SA 8000, ISO 14000, GRI, etc.), la adhesión al pacto mundial y los reportes sociales (Arroyo A., y Cifuentes P., 2005).

Un reporte social es una herramienta que sirve para comunicar tanto interna como externamente las acciones de RSE que una empresa lleva a cabo. Este documento también contiene los resultados obtenidos gracias a las prácticas y compromisos de RSE adquiridos. Para que la empresa trabaje en el tema de la Responsabilidad Social, en una perspectiva sistémica y amplia, es necesario que este concepto sea incorporado a los procesos de gestión y por lo tanto formar parte integral de las estrategias de negocio y del sistema de planeación interna de la empresa. Hoy por hoy, se están dando diversas iniciativas para generar una conciencia y compromiso tanto en las organizaciones como en las personas. Dichas iniciativas han permitido que las empresas puedan demostrar los compromisos que han ido adquiriendo con la sociedad y al mismo tiempo se han ido convirtiendo en modelos para la construcción de prácticas socialmente responsables. Dentro de estas iniciativas encontramos la Norma SA 8000, The Global Reporting Initiative (GRI), la guía ISO 26000, entre otras (Correa, Gallopin y Nuñez, 2005).

3.2 Norma SA8000: Social Accountability 8000.

3.2.1 Generalidades.

Es una norma internacional para la responsabilidad social iniciada por CEPAA (Consejo de la Agencia para la Prioridad Económica) a fin de asegurar las normas para la producción ética de bienes y servicios. Es una norma voluntaria que puede aplicarse en cualquier organización o empresa en el campo industrial, en cualquier país y sector. La certificación SA 8000, mundialmente reconocida, se refiere al desarrollo y auditoría de un sistema de gestión que promueve prácticas laborales socialmente aceptables, que aportan beneficios a toda la cadena de suministro.

En octubre de 1997 el *Social Accountability International (SAI, antigua CEPAA)*, con la participación de organizaciones no gubernamentales, empresas privadas y sindicatos; publicó la norma SA 8000 sobre Responsabilidad Social. Posteriormente en 2001, se publica la segunda edición de la norma. Se trata de una norma de carácter voluntario, es decir, un acuerdo de estandarización a los que se acogen no obligatoriamente las empresas. En este sentido sigue la línea de las conocidas *International Standard Organization* en sus series ISO 9000 (Aseguramiento de la Calidad) e ISO 14000 (Medioambiental). Pretende manejar la Responsabilidad Social de las empresas que la

apliquen, diciendo no a las condiciones de trabajo inhumanas. Pretende demostrar a terceros el comportamiento ético de las empresas que lo aplican, asegurando a sus clientes que sus productos serán producidos bajo condiciones de trabajo humanitarias (SAI, 2008). Es por ello que la norma SA 8000, que se publicó junto con el documento guía para su aplicación, está basada en los principios establecidos por los siguientes organismos internacionales:

- a) Declaración Universal de los Derechos Humanos.
- b) Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos del niño.
- c) Las siguientes convenciones y recomendaciones de la Organización Internacional del Trabajo (OIT):
 - Convenciones 29 y 105 sobre Trabajos Forzados y Esclavitud.
 - Convención 87 sobre Libertad de Asociación.
 - Convención 98 sobre Derecho de Negociación Colectiva.
 - Convenciones 100 y 111 sobre la Igualdad en la Remuneración para Trabajadores y Trabajadoras, por Trabajo de Igual Valor y Discriminación.
 - Convención 135 sobre los Representantes de los trabajadores.
 - Convención 138 y Recomendación 146 sobre Edad Mínima.
 - Convención 155 y Recomendación 164 sobre Salud y Seguridad en el trabajo.
 - Convención 159 sobre Rehabilitación Vocacional y Empleo de Personas Discapacitadas.
 - Convención 177 sobre Trabajo en el Hogar.
 - Convención 182. Peores formas de trabajo infantil.

Una norma como ésta, supone un modelo para aquellas empresas de carácter multinacional que de forma complementaria a sus actividades en el llamado mundo occidental externalizan sus operaciones, contraten, subcontraten o compren a empresas de países donde el respeto a los derechos humanos no está garantizado, de forma que mediante la certificación la sociedad disponga de garantías elementales sobre el respeto de los derechos humanos por parte de los mismos.

3.2.2 Requerimientos de responsabilidad social SA 8000.

- a) Trabajo infantil

- b) Trabajos forzados
- c) Salud y seguridad en el trabajo
- d) Libertad de asociación y derecho de negociación colectiva
- e) Discriminación
- f) Medidas disciplinarias
- g) Horario de trabajo
- h) Compensación

Por otra parte, la norma pretende conducir a la organización a la gestión fundamentada en la mejora continua de sus actividades en el camino hacia la consecución de los objetivos antes mencionados. Es por lo tanto, una norma perfectamente compatible e integrable con la gestión general de la empresa y en particular; con la gestión de la calidad, del medioambiente y muy especialmente con la gestión de la seguridad y salud en el trabajo.

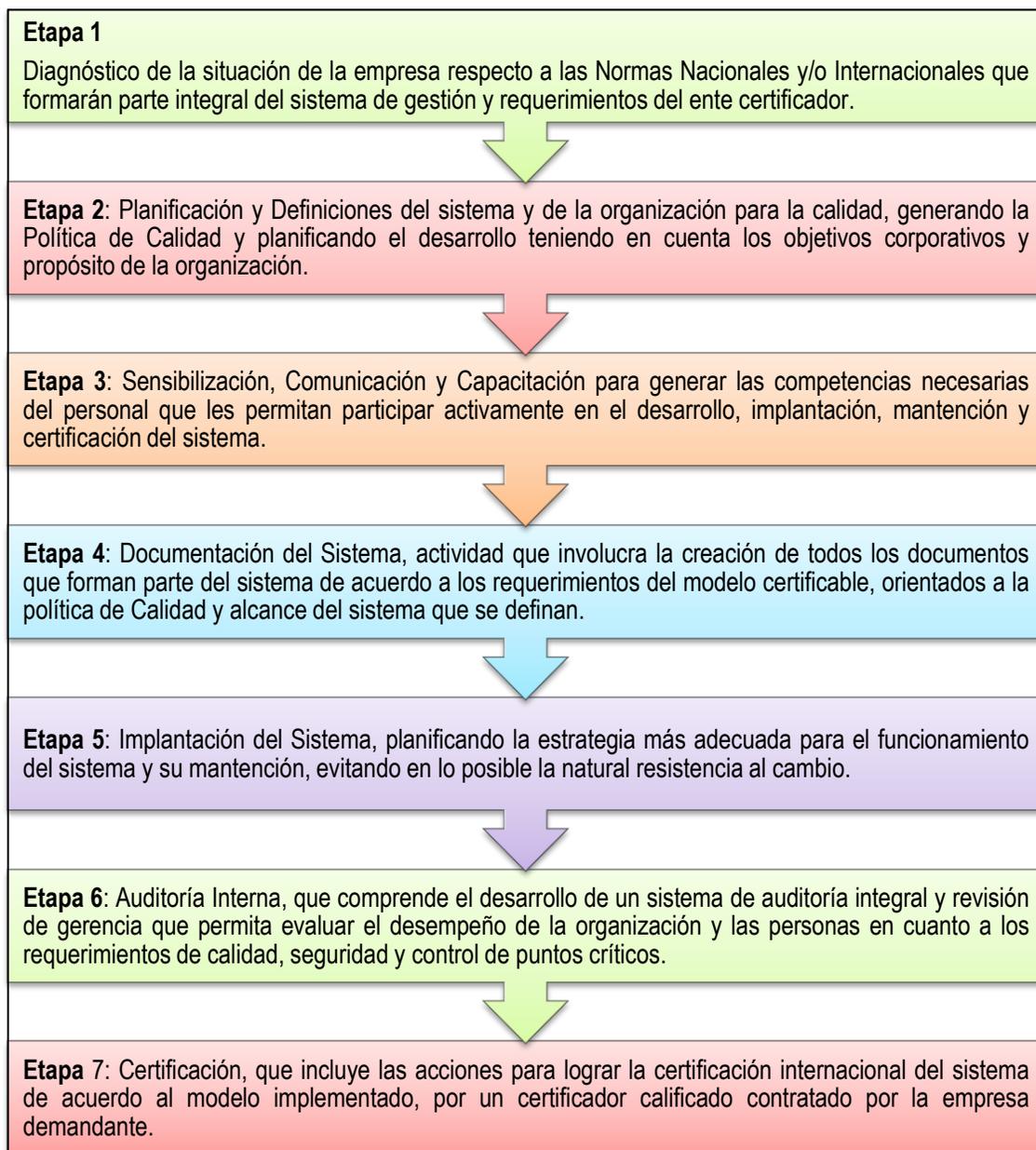
3.2.3 Desarrollo. Contenido. Estructura.

El objetivo de esta norma es asegurar una producción ética de bienes y servicios, estableciendo para ello una serie de códigos básicos en relación con las prácticas de derechos humanos y las condiciones de trabajo a lo largo de toda la cadena de valor. En cuanto al alcance, está dirigida a aquellas empresas que buscan garantizar los derechos básicos de los trabajadores, principios éticos y sociales. Puede ser aplicada a cualquier tipo de organización o negocio. En la parte de la gestión, se detallan los siguientes aspectos:

- a) Política
- b) Revisión por la Administración
- c) Representantes de la Compañía
- d) Planeación y Aplicación
- e) Control de Proveedores
- f) Identificación de Problemas e inicio de acciones correctoras
- g) Comunicación
- h) Acceso para verificación
- i) Registros

3.2.4 Implementación.

Figura 5. Proceso de implementación de la Norma SA 8000.



Fuente: elaboración propia, con base en (Gallego, 2003). Debido a que esta norma tiene un esquema similar al de las normas de gestión de calidad ISO 9000, el proceso, es también parecido. Como primer punto, la organización debe informarse y capacitarse en la norma, para que posteriormente se realice una autoevaluación y poder establecer un plan de implementación que incluya la sensibilización del personal, la comunicación y capacitación dentro de la empresa. Concluyendo el proceso con la auditoría interna para poder acceder a la certificación.

3.2.5 Evaluación y/o monitoreo.

La certificación se lleva a cabo por organismos y empresas como Det Norske Veritas, SGS-ICS, Bureau Veritas Quality International, ITS o UL, los cuales ya están acreditados para la certificación de los mismos. La certificación es revisada cada tres años. El auditor puede encontrar tres categorías de hallazgos (violación mayor, violación menor y acción remedial). Si los auditores consideran, se otorga la certificación con una validez de tres años con monitoreo semestral.

3.2.6 Ventajas y desventajas.

El cumplimiento de los requisitos de esta norma puede contribuir a mejorar la productividad, la calidad y ayudar a reclutar y conservar a los trabajadores. Por otra parte, se puede integrar de forma adecuada con los sistemas de aseguramiento de la calidad, gestión medioambiental y gestión de prevención de riesgos laborales o seguridad y salud en el trabajo. Certificarse con esta norma puede tener un valor diferenciador de la competencia; además de que es una iniciativa de actuación concreta y bien definida. La implementación de esta norma, es sin duda un gran inicio hacia la consolidación de empresas socialmente responsables. Por otra parte, se limita a la exigencia de beneficios internos para el personal de trabajadores, dejando de lado la responsabilidad de las empresas con el resto de actores implicados y frente a los cuales la empresa tienen responsabilidades, así mismo no tiene en cuenta la responsabilidad de las empresas en temas más estructurales y de mayor impacto en el tejido social.

En contraparte, se observa que el proceso de certificación y seguimiento es costoso, el alcance de esta norma es limitado en cuanto a la RSE se refiere. Asimismo, tiene una escasa difusión y no hay mucho reconocimiento de la norma desde su creación. Finalmente, la certificación SA8000 no se utiliza en las etiquetas de los productos, situación que puede provocar el desinterés de las organizaciones.

3.3 Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad.

3.3.1 Generalidades.

El Global Reporting Initiative (GRI), es una institución independiente que creó el primer estándar mundial de lineamientos para la elaboración de memorias de sostenibilidad. Es un centro oficial de colaboración del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA). Desde su creación en 1997 hasta el 2002, el GRI era un proyecto conjunto entre el PNUMA y la organización CERES (Coalition for Environmentally Responsible Economies). Desde el año 2002 se convierte en una institución permanente. La guía del GRI proporciona las pautas para la “elaboración de memorias de sostenibilidad” en términos de desempeño económico, ambiental y social. Es una guía cuyo objetivo es fomentar la calidad, el rigor y la utilidad de las memorias de sostenibilidad, sugiere un grupo de Indicadores de desempeño, cuya función es proporcionar información sobre los impactos económicos, ambientales y sociales de las empresas. El GRI nació en 1997 cuando los gobiernos no mostraban mucho interés por contar modelos unificados en la elaboración de memorias económicas, ambientales y sociales. Hoy en día, son frecuentes las iniciativas para que se incluya información no financiera en los informes de las empresas. Esto viene motivado por las presiones de los inversionistas, al mismo tiempo que por las políticas sociales y ambientales de los diferentes países. La primera *Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad* del GRI se publicó como un borrador en el año 1999. Tras un periodo de pruebas, el GRI publicó la guía en junio de 2000. El proceso de corrección comenzó inmediatamente después y se prolongó durante dos años hasta culminar en el trabajo que condujo a la Guía publicada en el 2002.

Hay que subrayar que el GRI no es un estándar de sistema de gestión, no especifica requisitos, ni elementos sobre los procesos en las diferentes áreas de gestión. No es un código de conducta, es decir no se trata de normas generales para regir el comportamiento de las organizaciones. No es un estándar de desempeño ni establece pautas de actuación, es decir, no fija objetivos al respecto de los diferentes aspectos de la responsabilidad social corporativa. El GRI constituye un marco para la presentación de memorias mediante la orientación para su elaboración (a nivel de organización); construye estándares para que las empresas presenten memorias anuales sobre responsabilidad

social empresarial, las que se entregan de acuerdo a un modelo de medición de aspectos económico-sociales y medio-ambientales de las empresas.

En el GRI se presentan principios y contenidos específicos que sirven de orientación para la elaboración (a nivel organizacional) de memorias de sostenibilidad; se ayuda a las organizaciones a presentar una visión equilibrada y razonable de su actuación económica, ambiental y social. Se promueve la posibilidad de comparación de memorias de sostenibilidad a la vez que se toma en cuenta la utilidad de presentar la información a distintas organizaciones, muchas de las cuales realizan operaciones importantes en distintas partes del mundo; se apoya la evaluación comparativa y la valoración de la sostenibilidad en lo referente a códigos, normas de actuación e iniciativas voluntarias y se pretende facilitar la interacción con las partes interesadas.

3.3.2 Desarrollo. Contenido. Estructura.

La guía divide los indicadores de desempeño en dos grupos (para facilitar el establecimiento de prioridades): indicadores centrales e indicadores adicionales. Los indicadores centrales son empleados por la mayoría de las organizaciones que elaboran memorias de sostenibilidad y que son además, los más relevantes para la mayoría de los grupos de interés. Los indicadores adicionales suministran información a un reducido grupo de interés, pero son particularmente importantes para la organización que elabora la memoria. La Guía del GRI se estructura de la siguiente manera:

- a) Parte A: Uso de la guía del GRI. Orientaciones generales sobre el uso de la Guía.
- b) Parte B: Principios para la elaboración de memorias de sostenibilidad. Principios y métodos que promueven el rigor en la elaboración de las memorias y que subyacen a la aplicación de esta guía.
- c) Parte C: Contenido de la memoria de sostenibilidad Contenido y recopilación de datos de una memoria.
- d) Parte D: Glosario, anexos, consejos y recursos para usar la Guía.

Lo que sería en sí la memoria o el reporte de sustentabilidad basado en esta guía, se compone de 3 partes:

- *Perfil*: Información que define el contexto general de la empresa y permite comprender el desempeño de la organización a través de su estrategia, su perfil y sus prácticas de gobierno corporativo. Se incluye la visión y estrategia de sostenibilidad, debe estar firmado por el presidente de la empresa.
- *Enfoque de la dirección*: información sobre el estilo de gestión a través del cual una organización aborda aspectos específicos y describe el contexto que permite comprender su comportamiento en un área concreta. Se describe como se maneja la empresa en términos de estructura de decisiones y los sistemas de gestión para controlarlas. Además se presenta el compromiso con los *stakeholders*, las políticas sociales y ambientales.
- *Indicadores de desempeño*: económico, ambiental y social. Están clasificados en indicadores principales y optativos. Indicadores que permiten disponer de información comparable respecto al desempeño económico, ambiental y social de la organización. En la G3 hay 47 indicadores principales y 32 adicionales.

3.3.3 Implementación.

Figura 6. Proceso de implementación del GRI. Memorias de sostenibilidad.



Fuente: elaboración propia, con base en (GRI, 2002). A partir del entorno social y político existente, se plantea la estrategia para elaborar el reporte, con base en la lista de indicadores GRI.

3.3.4 Evaluación y/o monitoreo.

Al menos en México existen varias empresas para la verificación de memorias con base en esta guía (GRI), esta verificación es llevada a cabo por grupos o individuos externos a la organización conocimientos demostrables tanto en RS como en la práctica de verificación. Los informes que sean validados por un independiente no sólo serán herramientas de comunicación sino de gestión, que permitan a las empresas determinar áreas de oportunidad estratégicas y operativas que en el mediano o largo plazo sean redituables económica, ambiental y socialmente (Díaz, 2012).

3.3.5 Ventajas y desventajas.

Entre los beneficios encontrados al tomar esta guía para elaborar los informes de sustentabilidad está el acceso a la información del desempeño de una organización, el diálogo continuo con inversionistas, clientes, asesores, proveedores y empleados, ya que es la clave para abordar las labores estratégicas y operativas, además de que ayudan a reforzar relaciones y a inspirar confianza. Las memorias resaltan las contribuciones sociales y ecológicas de las organizaciones y las propuestas de sostenibilidad de sus productos y servicios. El GRI es una iniciativa que tiene reconocimiento internacional, resaltando que está bien estructurada y definida. Por otro lado, los indicadores hacen referencia a ámbitos diversos de RSE (acerca del desempeño económico, ambiental, social y de gobernanza de una organización) pero sin abarcar todos los que se manejan internacionalmente, los informes son auditables y están enfocados en el desempeño. Adicionalmente, hacer un informe bajo la metodología GRI es un factor de competitividad y de reconocimiento pues incentiva la transparencia y la rendición de cuentas de las organizaciones. La nueva versión (G4), integrará la información medioambiental, social y de gobierno corporativo dentro de los reportes anuales financieros; la idea es que para el 2015 todas las grandes empresas de los países miembros de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) y de naciones emergentes los presenten de manera integrada.

En contraparte, es una guía para elaborar informes y no de resultados concretos; en la práctica no se está involucrando a los grupos de interés. Con respecto a la parte de verificación por terceros, son procesos costosos.

3.4 AA1000: Accountability. Norma sobre aseguramiento.

3.4.1 Generalidades.

Es una norma que ofrece un estándar sin derechos de propiedad y de libre acceso, que cubre aspectos relacionados con el informe público de la sostenibilidad y los resultados de una organización. Es de aplicación general para evaluar, atestiguar y fortalecer la credibilidad y calidad del informe de sostenibilidad de una organización y de sus procesos principales, sistemas y competencias. Esta norma es la primera que ofrece la oportunidad a las organizaciones de mostrar su responsabilidad relacionada no sólo con la sociedad y el ambiente, sino que en su elaboración se consideraron aspectos del ámbito del aseguramiento financiero y de la calidad (Accountability, 2008).

La norma fue publicada por el *Institute of Social Ethical Accountability* en 1999, y trata de ser muy completa en su tratamiento de los aspectos de responsabilidad social empresarial. Además, se inspira claramente en la filosofía de calidad y mejora de las normas ISO 9000. Es importante resaltar que la norma fundamenta su aplicación en la formalización del compromiso con las partes interesadas. Por otro lado, puede aplicarse tanto en empresas grandes como pequeñas, en diferentes lugares y países, en organizaciones empresariales privadas, públicas y sin ánimo de lucro (Rubio, s.f.).

La norma parte de que rendir cuentas por algo, significa explicar o justificar actos u omisiones, riesgos y dependencias, por lo que uno es responsable frente a la gente con interés. De esta forma, la norma considera que la obligación de rendir cuentas presenta una triple dimensión:

- La transparencia o el acto de la rendición de cuentas.
- La responsabilidad por los actos u omisiones.
- La obligación de cumplir con las normas.

Los principios de AA1000 identifican las características de la calidad de los procesos. Estos principios según AA1000 deben ser usados en el diseño y gestión de la RSC, en el proceso de auditoría e informe y también debe ser usado en la evaluación de la calidad de los procesos.

3.4.2 Desarrollo. Contenido. Estructura.

La norma AA1000 cuenta con las siguientes guías:

- La auditoría y el aseguramiento de la calidad.
- La integración de AA1000.
- El compromiso con las partes interesadas.
- La evaluación de la obligación de rendir cuentas.
- Primeros pasos.
- Requerimientos de competencia y cualificación.

3.4.3 Implementación.

Figura.7 Proceso de implementación de la Norma AA1000.



Fuente: elaboración propia con base en (Rubio,s.f.).

3.4.4 Evaluación y/o monitoreo.

La organización debe comprometerse a incluir en los procesos la ética y la Responsabilidad Social, a auditarse y a informar. Asimismo, deberá definir los procedimientos de gobierno para asegurar la inclusión de las partes interesadas en los procesos. La organización también identificará los métodos de auditoría, el ámbito de la auditoría y los auditores; para suministrar un alto nivel de aseguramiento de la calidad a todas las partes interesadas. Evaluará su desempeño contra los valores, objetivos y metas previamente seleccionadas, utilizará esta información y el compromiso con sus partes interesadas para desarrollar o revisar los objetivos y metas futuros, con un enfoque a la mejora del desempeño y se realizará la auditoría e informe.

3.4.5 Ventajas y desventajas.

Sirve para que la organización informe sobre los asuntos de sostenibilidad, a través de una evaluación de su cumplimiento sobre los principios de AccountAbility y de la calidad de la información divulgada relativa al desempeño en sostenibilidad. Proporciona también una forma de captar y poner en contexto un amplio conjunto de esquemas de verificación y certificación que tratan dimensiones específicas de sostenibilidad como las relacionadas con los gases de efecto invernadero, los sistemas de gestión medioambiental, etiquetas de comercio justo, entre otras (Accountability, 2008).

Sistematiza los procesos de escucha, vinculación y compromisos con las partes interesadas y pone de relieve el grado en que sus preocupaciones han sido abordadas por la organización. Su utilización es compatible con otras herramientas como el marco de elaboración de reportes del Global Reporting Initiative GRI. En contraparte, puede ser muy exigente en tiempo y dedicación para organizaciones pequeñas.

3.5 Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI).

3.5.1 Generalidades.

El Centro Mexicano para la Filantropía (Cemefi), es una asociación civil fundada en diciembre de 1988. Es una institución privada, no lucrativa, sin ninguna filiación a partido, raza o religión. Cuenta con permiso del Gobierno de México para recibir donativos deducibles de impuestos. Su sede se encuentra en la Ciudad de México y su ámbito de acción abarca todo el país. Su misión es promover y articular la participación filantrópica, comprometida y socialmente responsable de los ciudadanos, organizaciones y empresas; para alcanzar una sociedad más equitativa, solidaria y próspera (Cajiga, s.f.). Este modelo alinea la estructura del negocio a cuatro ámbitos básicos y estratégicos:

- a) *Calidad de vida en la empresa.* Compensaciones, beneficios, diversidad, balance trabajo-familia, salud y bienestar, seguridad laboral.
- b) *Ética Empresarial.* Principios y valores, adherencia a las leyes y regulaciones internas.
- c) *Vinculación con la Comunidad.* Iniciativas o causas con enfoque social en la localidad en la que operan.
- d) *Vinculación con el Medio ambiente.* Normativa ambiental, reciclajes, obtención y uso de la energía.

El distintivo ESR, fue creado el año 2000 para fortalecer la cultura de la responsabilidad social empresarial a través del establecimiento, adopción y difusión de estándares de desempeño empresarial, y para reconocer a las empresas que han asumido esta cultura y la desarrollan a través de sus políticas y prácticas de actuación cotidiana. Sus objetivos son:

- Identificar a las empresas comprometidas con el desarrollo integral del país y sus comunidades.
- Promover la cultura de la Responsabilidad social.
- Establecer, adoptar y difundir estándares de desempeño responsable.
- Ofrecer un estímulo y valor agregado de imagen y competitividad.
- Implementar un estándar que permita medir y comparar.
- Profundizar la RSE, con el fin de mejorar el esquema.

3.5.2 Desarrollo. Contenido. Estructura.

Para que las organizaciones sean acreedoras al distintivo de ESR, éstas deben contestar un cuestionario compuesto por 5 ámbitos principales:

- a) Calidad de Vida en la Empresa
- b) Ética Empresarial
- c) Vinculación con la Comunidad
- d) Cuidado y Preservación del Medio Ambiente
- e) Gestión de la RSE
- f) Consumo Responsable

Se basa en un proceso de autodiagnóstico con 120 indicadores en cuatro áreas: Derechos humanos, Condiciones laborales, Medio ambiente y Transparencia; el cuestionario debe documentarse con evidencia y presentarse ante el Centro Mexicano para la Filantropía (Cemefi). Son 30 indicadores (preguntas simples) por cada cuestionario. Hay dos indicadores extra, el de legalidad y el de aspectos adicionales. Las opciones de respuesta son: no, no aplica, compromiso de implementación, sí la empresa presenta algún progreso, sí la empresa presenta progreso considerable, sí la empresa presenta cumplimiento consolidado. Finalmente, se otorga el Distintivo ESR® a las empresas que superen el 75% del índice RSE.

3.5.3 Implementación.

Figura 8. Proceso de obtención del sello Empresa Socialmente Responsable por el CEMEFI.



Fuente: elaboración propia con base en (Aliarse, 2004).

El proceso de implementación es muy sencillo, primero deben definirse las políticas que seguirá la empresa, posteriormente viene el proceso de diagnóstico donde se detectan las áreas de oportunidad en las que se puede actuar en materia de RSC, se hace el compromiso público, se diseña el plan de implantación según el diagnóstico y finalmente se procede a medir el desempeño, a compararlo y finalmente a reportarlo.

3.5.4 Evaluación y/o monitoreo.

La medición del desempeño de la empresa en forma de reporte debe contener los indicadores cuantitativos y cualitativos que evidencien la generación de valor agregado a las diferentes partes interesadas. Posteriormente se evalúa por un comité técnico del CEMEFI.

3.5.5 Ventajas y desventajas.

Entre los beneficios que se pueden adquirir al ser una empresa distinguida con el sello de empresa socialmente responsable por el Cemefi, se encuentran beneficios comerciales (como la mejora de la imagen pública y la reputación de las organizaciones); laborales (al facilitar el reclutamiento del personal y generar relaciones a largo plazo); y finalmente beneficios financieros (pues incrementa la confianza de accionistas, mejora la percepción de riesgo, el acceso a financiamiento), entre otras cosas (Cemefi, 2012).

Puede ser utilizado como símbolo en los comunicados de prensa, haciendo pública su distinción. Las instituciones financieras recurren cada vez más a listas de ESR para evaluar riesgos. Cuando se elige entre dos marcas de la misma calidad y precio, la cuestión de RS es la que más afecta en la decisión de compra. El 70% de los consumidores dice estar dispuesto a pagar más por una marca que apoya causas sociales o medioambientales. Aunque a simple vista tiene muchas ventajas, el proceso para obtener esta distinción (empresa socialmente responsable), es costoso para las empresas; además de que no hay una verificación directa por el comité técnico del CEMEFI para constatar evidencias.

3.6 Directrices para la implementación de un sistema de gestión de responsabilidad Social. NMX-SAST-004-IMNC-2004.

En el 2004 se publicó la norma mexicana de responsabilidad social NMX-SAST-004-IMNC-2004. Directrices para la Implementación de un Sistema de Gestión de Responsabilidad Social por el Instituto Mexicano de Normalización y Certificación. Esta norma fue una de las primeras normas nacionales a nivel mundial y fue inclusive una de las utilizadas como referencia para la creación de la norma ISO 26000. Es una norma de directrices (como su título lo indica) y por lo tanto no tiene la intención de ser certificable. Es un documento de aplicación voluntaria, el cual está dirigido a toda organización pública o privada que desee implementar buenas prácticas de Responsabilidad Social, ya que proporciona directrices basadas en un modelo de sistema de gestión que facilita su planificación, operación, seguimiento y mejora continua. Su elaboración se inició a partir de una solicitud realizada al Instituto Mexicano de Normalización y Certificación, A. C. a finales de 2002, con lo que se creó el Subcomité 4 Responsabilidad social, perteneciente al Comité Técnico de Normalización Nacional de Sistemas de Administración de Seguridad y Salud en el Trabajo, (COTENNSASST). Durante su desarrollo participaron diferentes sectores tales como industria, gobierno, instituciones de educación superior, institutos de investigación, servicios, entre otros y fue publicada su declaratoria de vigencia como NMX-SAST-004-IMNC-2004, el 1 de marzo de 2005.

Un tema fundamental que se aborda en esta norma mexicana es el proceso para identificar los aspectos e impactos sociales con respecto a sus partes interesadas y orienta acerca de acciones concretas que la organización puede realizar con cada una de ellas. La norma considera importante la evaluación y asignación de prioridades de los aspectos e impactos identificados con el fin de establecer los objetivos de Responsabilidad Social desde su planificación. En el diario oficial del martes 19 de junio del 2012, se comunica la declaratoria de vigencia de la norma mexicana NMX-SAST-26000-IMNC-2011. *Guía de Responsabilidad Social* (la cual cancelaría a la NMX-SAST-004-IMNC-2004). La Secretaría de Economía, por conducto de la Dirección General de Normas, expidió la declaratoria de vigencia de la Norma Mexicana de Responsabilidad Social (NMX-SAST-26000-IMNC-2011 *Guía de Responsabilidad Social*). Luego de ser publicado en el Diario Oficial de la Federación el anuncio que le da validez legal a dicha norma, ésta entrará en vigor a mediados del mes de agosto de 2012.

3.7 Guía sobre responsabilidad social. NMX-SAST-26000-IMNC-2011. Descripción general.

Publicada el 1 de noviembre de 2010, esta norma es una guía que presenta lineamientos en materia de Responsabilidad Social establecidos por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO). Se designó a un grupo de Trabajo ISO en Responsabilidad Social (WG SR) liderado por el Instituto Sueco de Normalización (SIS por sus siglas en inglés) y por la Asociación Brasileña de Normalización Técnica (ABNT). No tuvo propósito de ser certificatoria, regulatoria o de uso contractual. Se conformó además, un grupo de trabajo para desarrollar las directrices de Responsabilidad Social, integrado por representantes de la industria, gobierno, trabajadores, consumidores, organismos no gubernamentales y de servicios, apoyo, investigación, academia y otros; de tal manera que tuviese una composición equilibrada, incluyendo género y zonas geográficas. Adicionalmente, este modelo tiene como objetivo establecer una guía efectiva y ampliamente aceptada para que cada organización pudiera poner en operación la Responsabilidad Social con el respeto a las particularidades propias del contexto social, cultural, político, económico, ambiental, legal, entre otras cosas. Esta guía que no es certificable, favorece que se pueda implementar un sistema de gestión de la Responsabilidad Social que sirva a todo tipo de organización, sin consideración a su tamaño o actividad. La responsabilidad social se alinea con la estrategia de ISO de desarrollar normas que son relevantes para el mercado global y que ayudan a crear un mundo sostenible.

4. DOCUMENTOS BASE PARA FORMULAR LA PROPUESTA DE AUDITORÍA.

4.1 ISO. Generalidades.

La Organización Internacional para la Estandarización (ISO, por sus siglas en inglés International Organization for Standardization), es una institución no gubernamental integrada por representantes de organizaciones de normalización y estandarización de todo el mundo para la elaboración de normas internacionales industriales y comerciales. La ISO desarrolla estándares voluntarios que proporcionan valor añadido a todas aquellas organizaciones que busquen mejorar aspectos clave de su desempeño, como la calidad, la ecología, la seguridad, la economía, la fiabilidad, la compatibilidad, la eficiencia y la efectividad, entre otros. Los estándares ISO contribuyen al desarrollo del comercio internacional, la diseminación del conocimiento, el intercambio de los avances tecnológicos y las buenas prácticas de gestión. Asimismo, están diseñados para proteger a consumidores y usuarios. El trabajo de la ISO (formada por más de 160 países de todo el mundo), se desarrolla con la participación de los sectores industrial, técnico y empresarial; en colaboración con representantes de los gobiernos, organizaciones de consumidores, académicos y laboratorios de ensayos.

4.2 Guía sobre responsabilidad social. NMX-SAST-26000-IMNC-2011.

4.2.1 Generalidades.

Su proceso tomó cerca de cinco años de trabajo intenso. Con el fin de asegurar la comprensión y creación, un gran número de talleres se llevaron a cabo, sobre todo en países en desarrollo. Cada paso fue revisado por los líderes de grupo y funcionarios de la ISO para asegurar el entendimiento mutuo y compromiso de todos los 450 expertos de 99 países y organizaciones internacionales a más de 40 organizaciones. ISO 26000 ofrece siete principios generales y siete materias fundamentales con 37 problemas subyacentes. También da orientación sobre cómo implementar acciones de Responsabilidad Social y mejorar la comunicación. Ha sido traducida a varios idiomas y está ganando terreno rápidamente. Fue desarrollada para responder a una mundial y creciente necesidad clara y armonizada de mejores prácticas sobre la manera de asegurar la equidad social,

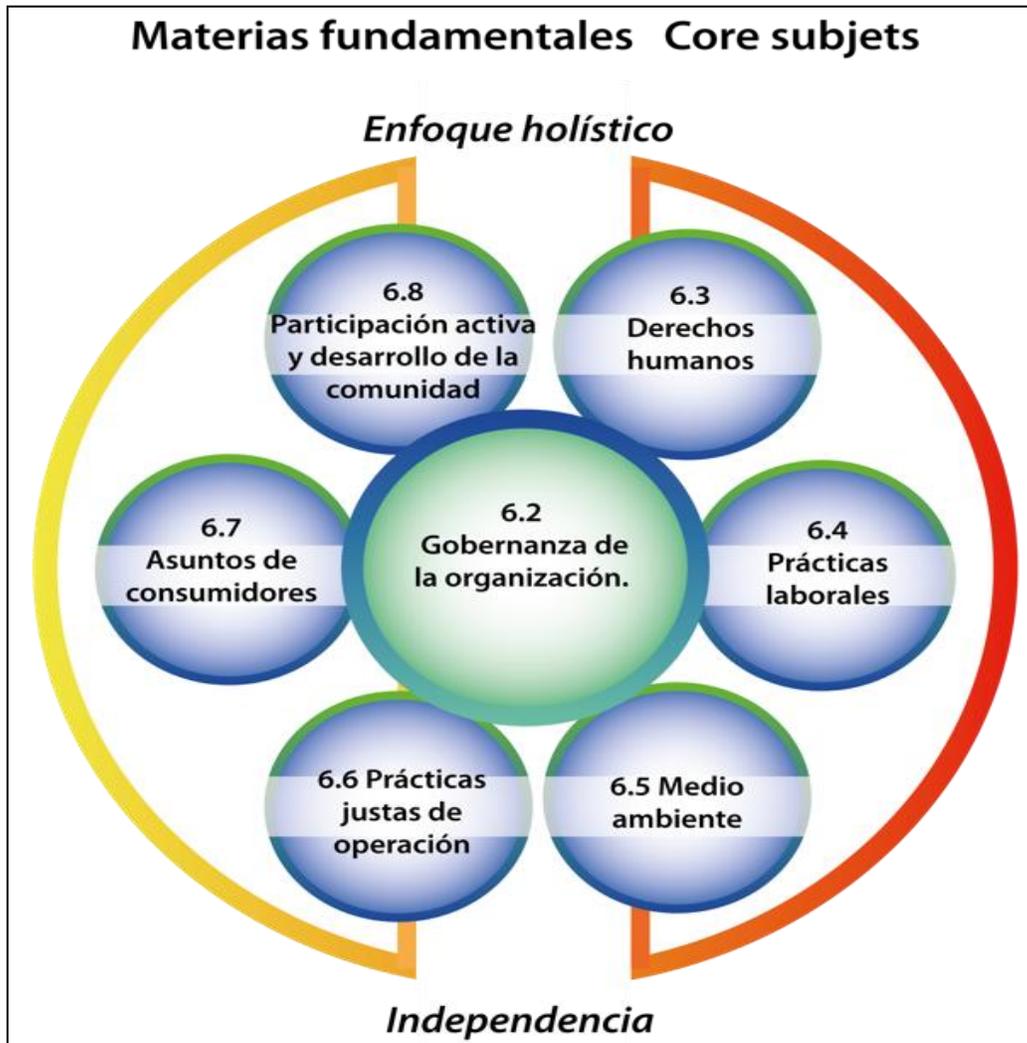
ecosistemas sanos y una buena organización del gobierno; con el objetivo último de la contribución al desarrollo sustentable. Se ha convertido en un requisito de las organizaciones ya que el mundo quiere directrices armonizadas. Esta guía nos ayuda a clarificar los temas que una organización necesita abordar para operar de manera socialmente responsable. Está diseñada para ser utilizada por organizaciones de todo tipo, en los sectores público y privado, en los países desarrollados y en desarrollo, así como en las economías en transición. Es una poderosa herramienta para ayudar a las organizaciones a pasar de las buenas intenciones a las buenas acciones (Argadoña, 2011). ISO 26000 proporciona una guía para todos tipos de organización, independientemente de su tamaño o ubicación sobre:

- a) Conceptos, términos y definiciones relacionados con la responsabilidad social
- b) Antecedentes, tendencias y características de la responsabilidad social
- c) Principios y prácticas relativos a la responsabilidad social
- d) Materias fundamentales y asuntos de la responsabilidad social
- e) Integración, implementación, promoción y comportamiento socialmente responsable de toda la organización a través de sus políticas y prácticas, dentro de su esfera de influencia
- f) Identificación y compromiso con las partes interesadas
- g) Comunicar los compromisos, desempeño y otra información relacionada con la responsabilidad social.

ISO 26000, así como agrega valor al trabajo existente sobre la responsabilidad social (RS), extiende la comprensión y la implementación de la RS mediante:

- El desarrollo de un consenso internacional sobre lo que significa RS y los asuntos de RS que las organizaciones necesitan abordar
- El aporte de una guía para la traducción de los principios en acciones efectivas
- La afinación de las mejores prácticas que ya han evolucionado y la difusión de la información en todo el mundo para el bien de la comunidad internacional.

Figura 9. Responsabilidad Social: 7 materias fundamentales. Enfoque holístico.



Fuente: (ISO Focus, 2011). Las organizaciones deberían analizar las materias fundamentales de manera holística, es decir, deberían considerar todas las materias fundamentales y los asuntos y su interdependencia en lugar de concentrarse en un solo asunto. Como se muestra en la figura. Los aspectos económicos, así como aquellos relacionados con la salud y la seguridad, la cadena de valor, se tratan dentro de las siete materias fundamentales, se consideran también las diferentes formas en que pueden verse afectados.

ISO 26000 aborda siete materias fundamentales de la responsabilidad social. Cada cual incluye asuntos, los que a su vez contemplan acciones y expectativas relacionadas. No hay un orden predeterminado en el que la organización debería abordar las materias fundamentales y asuntos; esto dependerá de la organización y su situación o contexto concreto. Aunque todas las materias

fundamentales están interrelacionadas y son complementarias, la naturaleza de la gobernanza de la organización es un tanto diferente del resto de materias fundamentales.

4.2.2 Desarrollo. Contenido. Estructura.

En el Capítulo 1. Se define el objeto y el campo de aplicación de la Guía e identifica algunas limitaciones y exclusiones. En el capítulo 2. Se identifica y proporciona el significado de los términos clave en la RS y para el uso de la Guía. En el capítulo 3. Comprender la responsabilidad social, se describen los factores que afectan a la naturaleza y la práctica de la RS. Explica qué es la RS y cómo se aplica a las organizaciones. Incluye una orientación para pequeñas y medianas organizaciones sobre el uso de la Guía. El capítulo 4. Principios de la responsabilidad social. Introduce y explica los siete principios de la RS. El capítulo 5. Reconocer la responsabilidad social e involucrarse con las partes interesadas. Aborda el reconocimiento por parte de la organización de su RS, la identificación y el involucramiento con sus partes interesadas. Brinda orientación sobre la relación entre una organización, sus partes interesadas y la sociedad, sobre el reconocimiento de las materias fundamentales, los asuntos de RS y la esfera de influencia de la organización. El capítulo 6. Orientación sobre materias fundamentales de responsabilidad social. Explica las materias fundamentales relacionadas con la RS y sus asuntos asociados. Se proporciona información sobre el alcance de cada materia fundamental, su relación con la RS, los principios, las consideraciones relacionadas, las acciones y expectativas relacionadas. El capítulo 7. Orientación sobre la integración de la responsabilidad social en toda la organización. Proporciona orientación sobre cómo poner en práctica la RS en una organización. Incluye ideas sobre la comprensión y la integración de la RS, su comunicación, el aumento de la credibilidad, la revisión del progreso, la mejora del desempeño y la evaluación de iniciativas voluntarias. En el Anexo A. se presentan ejemplos de iniciativas voluntarias y herramientas para la responsabilidad social, se abordan aspectos de una o más materias fundamentales o de la integración de la RS en toda la organización. Anexo B. Contiene las abreviaturas utilizadas en la Guía. Finalmente, la bibliografía incluye referencias a instrumentos internacionales reconocidos y normas ISO a las que se hace referencia en el cuerpo de la Guía, como fuente de consulta.

4.2.3 Principios de ISO 26000:2010.

Las organizaciones deberían basar su comportamiento en normas técnicas, directrices o reglas de conducta que estén de acuerdo con los principios aceptados en el contexto de situaciones específicas. Cuando se aborda y ejerce la responsabilidad social, el objetivo primordial para una organización es maximizar su contribución al desarrollo sostenible. Si bien no existe una lista definitiva de principios, en esta guía se plantea que las organizaciones deberían respetar los siete principios descritos a continuación.

- a) *Rendición de cuentas*: La rendición de cuentas es una cuestión fundamental para poder llevar a cabo una correcta integración de la RS. La ISO 26000 invita a la organización a rendir cuentas por los impactos económicos, sociales y ambientales de su actuación, lo cual también implica asumir responsabilidad por sus impactos negativos y el compromiso de tomar las medidas pertinentes para repararlos y evitar repetirlos.
- b) *Transparencia*: El argumento de que las organizaciones deben operar con transparencia ha ido ganando relevancia en el ámbito de la RS. La ISO 26000 aconseja a las organizaciones ser transparentes en aquellas actividades que desarrolla y afectan a la sociedad y al medio ambiente. De este modo, sugiere que la organización debería suministrar toda la información que requieran las partes interesadas, en un lenguaje accesible e inteligible. El principio excluye, sin embargo, que se publique la información protegida por la propiedad intelectual o la que pueda causar incumplimientos de obligaciones legales.
- c) *Comportamiento ético*: La RS de una organización tiene mucho que ver con la ética de su comportamiento. Por ello, la ISO 26000 postula que, para tener un impacto verdaderamente positivo en el desarrollo sostenible, la organización debería regirse por criterios de honestidad, equidad e integridad, lo que significa que la empresa no debería perseguir únicamente el beneficio económico, sino también tratar de maximizar los impactos positivos en su entorno social y medioambiental, y minimizar los negativos.
- d) *Respeto por los intereses de las partes interesadas*: La Guía señala que la organización debería respetar y atender los intereses y requerimientos de las partes interesadas. Esto es así porque, aun cuando los objetivos de una empresa puedan circunscribirse a los intereses de sus dueños, existe un conjunto de actores o partes interesadas que, si bien no forman parte de la empresa, tienen unas necesidades y unos intereses legítimos que pueden verse

afectados por las actividades de la empresa. La ISO 26000 recomienda tener en cuenta a estos grupos de interés a la hora de operar y tomar decisiones.

- e) *Respeto al principio de legalidad*: En el ámbito de la RS, el respeto al principio de legalidad significa que la organización debería respetar y cumplir las leyes y regulaciones aplicables y, por tanto, debería tomar las medidas necesarias para estar al corriente y cumplir la legislación vigente en materia de RS.
- f) *Respeto por las normas internacionales de comportamiento*: Yendo más allá del cumplimiento de la ley de los países en los que opera, la ISO 26000 invita a respetar la normativa internacional de comportamiento aun cuando la normativa nacional, a la que esté sujeta, no contemple las salvaguardas sociales y medioambientales. Y para el caso de que la ley de su jurisdicción entre en colisión con la normativa internacional, la organización debería revisar la naturaleza de sus relaciones y actividades en esa jurisdicción y evitar ser cómplice de comportamientos que no sean compatibles con la normativa internacional de responsabilidad social.
- g) *Respeto por los derechos humanos*: Finalmente, la guía apunta que la organización debería respetar los derechos humanos, así como reconocer su importancia y universalidad, es decir, que estos derechos son aplicables a todos los individuos de todos los países y culturas. Y, en el caso de que los derechos humanos no sean garantizados en su ámbito de actuación, bien sea por un vacío legal o por prácticas inadecuadas, la organización debería hacer todo lo que esté a su alcance para respetar y proteger esos derechos.

4.2.4 Materias fundamentales.

La ISO 26000 identifica siete materias fundamentales de RS que toda organización debería considerar en su estrategia de integración de la RS. Estas materias son los ámbitos en los que la organización debe centrar su atención a la hora de tratar de actuar responsablemente. En cada una de estas materias fundamentales se incluyen unos asuntos a tener en cuenta por la organización, pero que no necesariamente debe desarrollar, bien porque no los considera relevantes o porque no resulten prioritarios. La ISO 26000 recomienda abordar las materias fundamentales de un modo integral, es decir, reconocer que todas son igualmente importantes y se interrelacionan entre sí (Argadoña, 2011). Enseguida se presentan cada una de las materias fundamentales y sus asuntos:

a) *Gobernanza de la organización*. La gobernanza tiene la peculiaridad de ser una materia fundamental y, al mismo tiempo, un instrumento imprescindible para que las organizaciones aborden el resto de materias fundamentales. La ISO 26000 identifica una serie de acciones que deberían desprenderse de una buena gobernanza de la organización. Entre las más destacables, se encuentran:

- Impulsar estrategias y objetivos de RS
- Avanzar en materia de compromiso y rendición de cuentas
- Crear una cultura de RS
- Establecer incentivos para conseguir un desempeño positivo en RS
- Hacer un uso eficiente de los recursos
- Mejorar las oportunidades de grupos vulnerables para ocupar puestos de liderazgo
- Atender las necesidades de las partes interesadas y de las generaciones futuras
- Mejorar la comunicación con las partes interesadas
- Fomentar la participación de miembros de la organización en las actividades de RS
- Hacer una revisión continua de la gobernanza de la organización.

b) *Derechos humanos*. Los derechos humanos son aquéllos derechos que posee todo individuo por el simple hecho de haber nacido. Pueden ser civiles y políticos o económicos, sociales y culturales. La ISO 26000 recomienda a las organizaciones que hagan un esfuerzo por conocer la normativa internacional sobre derechos humanos, incluyendo la Declaración Universal de Derechos Humanos (DUDH), el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (PIDCP) y el Pacto Internacional sobre Derechos Económicos, Sociales y Culturales (PIDESC). La Guía identifica ocho asuntos que deberían ser tenidos en cuenta para respetar, proteger y satisfacer los derechos humanos:

- *Debida diligencia*: la ISO 26000 recomienda asegurarse de que la toma de decisiones y el desarrollo de actividades de una organización no tengan impactos negativos sobre los derechos humanos.
- *Situaciones de riesgo para los derechos humanos*: la Guía destaca la importancia de identificar situaciones de riesgo para los derechos humanos (por ejemplo: conflictos políticos, fragilidad democrática, corrupción, pobreza extrema, explotación

indiscriminada de recursos naturales, trabajo infantil...) y emplear todas las medidas que tenga a su disposición para proteger estos derechos.

- Evitar la complicidad: la guía aconseja evitar cualquier acto u omisión que vulnere los derechos humanos. Ello incluye evitar complicidad directa, beneficiosa y tácita.
- Resolución de reclamaciones: aunque una organización considere que sus actividades son compatibles con los derechos humanos, la Guía sugiere poner a disposición de sus partes interesadas y actores relacionados mecanismos de reclamación, para que se puedan denunciar posibles abusos y exigir compensación.
- Discriminación y grupos vulnerables: la ISO 26000 invita a hacer especial énfasis en garantizar los derechos humanos de los grupos tradicionalmente discriminados (mujeres, niños y niñas, discapacitados, pueblos indígenas, minorías étnicas, inmigrantes, etc.).
- Derechos civiles y políticos: la Guía sugiere que la organización debería identificar los derechos civiles y políticos y hacer todo lo que esté a su alcance para respetarlos y si es posible garantizarlos.
- Derechos económicos, sociales y culturales: la organización debería identificar también los derechos económicos, sociales y culturales y hacer todo lo que esté a su alcance para respetarlos y si es posible garantizarlos. Se trata de derechos como la educación, la salud, la alimentación, un trabajo en condiciones favorables y justas, etc.
- Principios y derechos fundamentales en el trabajo: la ISO 26000 recomienda garantizar la libertad de asociación y negociación colectiva, la igualdad de oportunidades y la no discriminación y evitar el trabajo forzoso y el trabajo infantil. Todo ello no sólo dentro de la propia organización, sino en todas aquéllas que caen dentro de su esfera de influencia.

c) *Prácticas laborales.* Las prácticas laborales de una organización son todas aquéllas prácticas y políticas que involucran a los trabajadores de la propia organización o a trabajadores subcontratados. De acuerdo con la Guía, las prácticas laborales son un eje fundamental desde el cual una organización puede influir en el contexto social. Por ello, se trata de que la empresa maximice su contribución a la sociedad a través de unas prácticas laborales adecuadas. Así, la

ISO 26000 identifica cinco asuntos relacionados con las prácticas laborales que toda organización debería considerar:

- Trabajo y relaciones laborales: la organización debería contribuir a aumentar la calidad de vida las personas a través de la creación de puestos de trabajo, la estabilidad en el empleo y el trabajo decente.
- Condiciones de trabajo y protección social: la Guía llama a realizar un esfuerzo continuo por mejorar la situación de los trabajadores, incluida la remuneración, la jornada laboral, las vacaciones, las prácticas de contratación y despido, la protección de la maternidad y el acceso a servicios del bienestar.
- Diálogo social: la ISO 26000 recomienda facilitar acuerdos, negociaciones e intercambio de información que busquen establecer consensos entre los representantes de los Gobiernos, los empleadores y los trabajadores en relación a sus inquietudes económicas y sociales.
- Salud y seguridad en el trabajo: las organizaciones deberían fomentar y garantizar el mayor nivel posible de bienestar mental, físico y social de sus trabajadores, y prevenir daños en la salud que puedan ser ocasionados por las condiciones laborales.
- Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo: la Guía destaca la necesidad de impulsar al máximo las capacidades humanas en el lugar de trabajo con el objeto de mejorar la calidad de vida de las personas.

d) *El medio ambiente.* En el desarrollo de sus actividades cotidianas, es inevitable que cualquier organización genere impactos en su entorno medioambiental. La utilización de los recursos, la localización física y la producción de residuos y agentes contaminantes son factores que afectan la estabilidad de los ecosistemas. La ISO 26000 aconseja adoptar un enfoque holístico para abordar el tema del medio ambiente que, además de reconocer la importancia de los factores económicos, sociales, de salubridad y ambientales que se derivan de sus acciones, tenga en cuenta la ineludible interrelación que existe entre ellos. Los asuntos en materia medioambiental que toda organización debería tener en cuenta son:

- Prevención de la contaminación: lo primero que debería hacer una organización es tratar de prevenir al máximo la generación de agentes contaminantes, para lo cual la Guía

aconseja poner especial atención a: las emisiones al aire, los vertidos al agua, la gestión de los residuos y el uso de productos químicos de alto riesgo.

- Uso sostenible de los recursos: la idea es que la organización contribuya a garantizar la disponibilidad de recursos en el futuro, mediante un uso responsable en el presente. Para ello, la ISO 26000 recomienda utilizar los recursos renovables a una tasa inferior a su tasa de renovación y en el caso de los recursos no renovables, adoptar las medidas pertinentes para depender cada vez menos de ellos.
- Mitigación y adaptación al cambio climático: la guía también invita a tomar medidas para reducir la vulnerabilidad ante el cambio climático a través de: planificar el uso de los recursos naturales, desarrollar infraestructuras y tecnologías para frenar sus posibles efectos (inundaciones, sequías, etc.); y contribuir a la toma de conciencia sobre la seriedad del asunto.
- Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración de hábitats naturales: la ISO 26000 resalta la importancia de revertir el impacto negativo de la actividad humana en la estabilidad de los ecosistemas mediante un uso socialmente responsable de los recursos naturales.

e) *Prácticas justas de operación.* Las prácticas justas de operación hacen referencia a la necesidad de que la organización tenga un comportamiento ético en sus relaciones con otras organizaciones, así como con sus partes interesadas. Los asuntos relacionados con esta materia fundamental que identifica la Guía son:

- Anticorrupción: la corrupción es el abuso de poder para obtener un beneficio privado.
- Participación política responsable: la ISO 26000 aconseja facilitar procesos y políticas públicas para mejorar la calidad de vida de las personas que están dentro de su esfera de influencia.
- Competencia justa: la guía invita a establecer mecanismos para evitar ser cómplice de conductas anticompetencia, a desarrollar el conocimiento de sus trabajadores en materia de competencia justa y a no aprovecharse de posibles contextos desfavorables (como la pobreza) para obtener beneficio económico.
- Promover la responsabilidad social en la cadena de valor: la ISO 26000 sugiere tratar de influir en otras organizaciones con las que se relaciona en la cadena de valor, para que

adopten un comportamiento socialmente responsable, por ejemplo, llevando a cabo compras y adquisiciones a aquellos proveedores que sigan principios de responsabilidad social.

- Respeto a los derechos de propiedad: el derecho de propiedad es un derecho humano universalmente reconocido, que incluye la propiedad física e intelectual. La ISO 26000 recomienda poner en práctica procesos y políticas acordes con este derecho y no involucrarse en actividades que lo vulneren.

f) Asuntos de consumidores. La ISO 26000 destaca la importancia de que la organización asuma ciertas responsabilidades con sus consumidores, brindándoles educación e información veraz sobre las estrategias de marketing y contratación, fomentando el consumo responsable y sostenible, elaborando bienes y prestando servicios que estén al alcance de todas las personas. En esta cuestión, son siete los asuntos que la ISO 26000 identifica y que la organización debería considerar en relación al consumidor:

- Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación: la guía realza la importancia de que el consumidor cuente con toda la información necesaria para decidir si el producto o servicio satisface sus necesidades.
- Protección de la salud y la seguridad de los consumidores: la guía invita a ofrecer productos y servicios que sean seguros y saludables.
- Consumo sostenible: la ISO 26000 recomienda promover patrones de consumo que sean acordes con el desarrollo sostenible.
- Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias: la guía sugiere ofrecer mecanismos para que los consumidores puedan satisfacer sus necesidades tras haber adquirido un producto o disfrutado un servicio mediante certificados de garantías, soporte técnico y disposiciones relacionadas con la devolución, la reparación y el mantenimiento.
- Protección y privacidad de los datos de los consumidores: la ISO 26000 subraya la importancia de proteger el derecho a la privacidad y confidencialidad de los datos de los consumidores.

- Acceso a servicios esenciales: la guía aconseja contribuir a garantizar el acceso a dichos servicios.
- Educación y toma de conciencia: la ISO 26000 recomienda desarrollar actividades que faciliten que los consumidores tengan conocimiento de sus derechos y responsabilidades.

g) Participación activa y desarrollo de la comunidad. Para que la responsabilidad social pueda ser desarrollada en su totalidad, la ISO 26000 propone desarrollar políticas y procesos que contribuyan al desarrollo político, económico y social de las comunidades que estén dentro de su esfera de influencia. Así, la Guía invita a las organizaciones a involucrarse en los siguientes asuntos:

- Participación activa en la comunidad: para ello, sugiere participar y apoyar a instituciones o grupos de la sociedad civil con el objeto de ayudar a la resolución de problemas en la comunidad.
- Educación y cultura: se recomienda que desde la organización se promuevan permanentemente la educación y la cultura.
- Creación de empleo y desarrollo de habilidades: las decisiones de inversión y contratación de la organización deberían tener en cuenta su impacto potencial sobre el empleo y tratar de maximizar la creación de empleos de calidad.
- Desarrollo y acceso a tecnología: para lo cual propone facilitar el desarrollo y acceso de los ciudadanos a las tecnologías modernas, bien directamente o mediante alianzas con otras organizaciones y asociaciones.
- Generación de riqueza e ingresos: en este sentido, recomienda fortalecer los recursos económicos y las relaciones sociales que generen beneficios para la comunidad.
- Salud: aconseja favorecer aquellas actividades que minimicen los riesgos y maximicen los efectos positivos para la salud de la comunidad.
- Inversión social: insta a tratar, al máximo, de que los proyectos de inversión en los que participe la organización mejoren la calidad de vida de los ciudadanos de la comunidad.

4.2.4 Implementación.

La guía ISO 26000 fue diseñada de tal manera que permita su integración con las demás normas o guías de gestión que se tengan implementadas en la organización, contribuyendo de esta manera a mantener o mejorar los compromisos y las actividades relacionadas con la Responsabilidad Social y la satisfacción de los *stakeholders*. Se debe aclarar en este punto, que la guía sobre Responsabilidad Social no está pensada como un sistema de gestión, pero cumple con los principios de estas normas de gestión.

4.2.5 Evaluación y/o monitoreo.

ISO 26000 no es un sistema de gestión estándar. No se pretenden fines de certificación reglamentaria o de uso contractual. La ISO 26000 sugiere un conjunto de preguntas que la empresa podría hacerse para medir su desempeño en RS. Por ejemplo, podría preguntarse:

- si los objetivos fueron debidamente alcanzados
- si fueron adecuados
- si las estrategias fueron compatibles con dichos objetivos
- qué salió bien y qué salió mal
- si se tuvo en cuenta a todas las partes interesadas
- en qué áreas se podría mejorar.

Sin embargo, es necesario tener en cuenta que la RS va más allá del logro de ciertas metas u objetivos y que debería incluir metodologías más cualitativas como las entrevistas en profundidad y la observación participante. De cualquier modo, la Guía aconseja fortalecer las capacidades de la organización para extraer información relevante y así poder evaluar su desempeño en cuanto a la incorporación de los principios, materias fundamentales y asuntos; para así redireccionar su estrategia si es necesario. La ISO 26000 recuerda que las partes interesadas tienen un rol primordial en la mejora del desempeño de la empresa y por lo tanto, que sus opiniones deberían ser tenidas en cuenta en todo momento.

4.2.6 Ventajas y desventajas.

Constituye una valiosísima fuente de información para incorporar la RS en la empresa. Ofrece sugerencias útiles sobre cómo incorporar la RS al gobierno y a las decisiones diarias de cualquier organización o empresa. También facilita un lenguaje común en la organización y con su entorno. Permite dar legitimidad al debate sobre la RS, tanto en la empresa como con sus grupos de interés. Ayuda a implicar a esos grupos de interés en la organización y en la sociedad. Por otro lado, refuerza el papel del diálogo y la comunicación para hacer creíble la RS. Promueve la toma de conciencia de la RS en la organización y puede contribuir positivamente a la obtención de resultados como la creación de ventajas competitivas. Sugiere una metodología para el análisis de los problemas, a partir del concepto de debida diligencia, pasando por el diagnóstico, el diseño de planes de acción, la implementación y la comunicación, hasta la revisión y la mejora continua. Es compatible, como ya se dijo, con otros sistemas de gestión y normas, de RS o de otro tipo.

4.3 Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión. *NMX-CC-19011-IMNC-2011.*

En 2006, el comité de ISO para la evaluación de la conformidad (CASCO) desarrolló la Norma ISO/IEC 17021, que establece los requisitos para la certificación de tercera parte de los sistemas de gestión y que se basa parcialmente en las directrices contenidas en la primera edición de la NMX-CC-SAA-19011-IMNC-2002. La segunda edición de la Norma ISO/IEC 17021, publicada en 2011, se amplió para transformar la orientación ofrecida en este proyecto de Norma Mexicana en requisitos para las auditorías de certificación de sistemas de gestión. Es en este contexto que esta segunda edición proporciona orientación a todos los usuarios, incluyendo las organizaciones pequeñas y medianas, y se concentra en lo que se denomina comúnmente “auditorías internas” (de primera parte). Esta Norma mexicana no establece requisitos, sino que proporciona orientación sobre la gestión de un programa de auditoría, sobre la planificación, realización de la misma, sobre la competencia y evaluación de los auditores.

La orientación de esta Norma Mexicana también puede usarse con el propósito de la autodeclaración y puede ser útil para organizaciones que participan en la formación de auditores o

en la certificación de personas. También pretende ser flexible, el uso puede diferir dependiendo del tamaño y el nivel de madurez del sistema de gestión de una organización y de la naturaleza y complejidad que se va a auditar, así como de los objetivos y el alcance de las auditorías que se van a realizar. Esta norma mexicana introduce el concepto de riesgo en la auditoría de sistemas de gestión (riesgos del proceso de auditoría para alcanzar sus objetivos como riesgo potencial para interferir con las actividades y procesos del auditado).

El capítulo 1 establece el objeto y campo de aplicación de esta norma. El capítulo 2 corresponde a las referencias normativas. El capítulo 3 establece los términos y definiciones clave utilizadas en la norma. El capítulo 4 describe los principios en los que se basa la auditoría. El capítulo 5 proporciona orientación sobre el establecimiento y la gestión de un programa de auditoría, los objetivos y la coordinación de las actividades de auditoría. El capítulo 6 proporciona orientación sobre la planificación y realización de una auditoría de un sistema de gestión. El capítulo 7 proporciona orientación relativa a la competencia y la evaluación de los auditores y los equipos auditores de sistemas de gestión. El Anexo A ilustra la aplicación de la orientación del capítulo 7 a distintas disciplinas. El Anexo B proporciona orientación adicional para auditores sobre la planificación y realización de auditorías.

4.3.1 Objeto y campo de aplicación.

Proporciona orientación sobre la auditoría de los sistemas de gestión, incluyendo los principios de la auditoría, la gestión de un programa de auditoría y la realización de auditorías de sistemas de gestión, así como orientación sobre la evaluación de la competencia de los individuos que participan en el proceso de auditoría. Es aplicable a todas las organizaciones que necesitan realizar auditorías internas o externas de sistemas de gestión o gestionar un programa de auditoría.

4.3.2 Términos y definiciones.

Se presentan sólo las definiciones más importantes, en el documento original, se encuentra otros conceptos más.

- *Auditoría*: proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.
- *Criterios de auditoría*: Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos usados como referencia frente a la cual se compara la evidencia de la auditoría.
- *Evidencia de la auditoría*: registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que es pertinente para los criterios de auditoría y que es verificable.
- *Hallazgos de la auditoría*: resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.
- *Auditor*: persona que lleva a cabo una auditoría.
- *Programa de auditoría*: detalles acordados para un conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.
- *Alcance de la auditoría*: extensión y límites de una auditoría. Incluye generalmente una descripción de las ubicaciones, las unidades de la organización, las actividades y los procesos, así como el periodo de tiempo cubierto.
- *Plan de auditoría*: descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría.
- *Competencia*: capacidad para aplicar conocimientos y habilidades para alcanzar los resultados pretendidos.

4.3.3 Principios de auditoría.

Una auditoría se caracteriza por depender de varios principios, los cuáles deberían ayudar a hacer de la auditoría una herramienta eficaz y fiable en apoyo de las políticas y controles de gestión, proporcionando información sobre la cual una organización puede actuar para mejorar su desempeño. Los principios de auditoría, se mencionan a continuación:

- a) *Integridad*: el fundamento de la profesionalidad. Los auditores y las personas que gestionan un programa de auditoría deberían actuar con honestidad, diligencia y responsabilidad, demostrando su competencia en el trabajo y siendo imparcial.

- b) *Presentación imparcial*: la obligación de informar con veracidad y exactitud. Los hallazgos, conclusiones e informes de la auditoría deberían reflejar con veracidad y exactitud las actividades de auditoría. La comunicación debería ser veraz, exacta, objetiva, oportuna, clara y completa.
- c) *Debido cuidado profesional*: la aplicación de diligencia y juicio al auditar. Los auditores deberían tener la capacidad de hacer juicios razonados en todas las situaciones de la auditoría.
- d) *Confidencialidad*: seguridad de la información. Los auditores deberían proceder con discreción en el uso y la protección de la información adquirida en el curso de sus actividades.
- e) *Independencia*: la base para la imparcialidad de la auditoría y la objetividad de las conclusiones de la auditoría. Los auditores deberían ser independientes de la actividad que se audita siempre que sea posible y actuar sin tener conflicto de intereses.
- f) *Enfoque basado en la evidencia*: el método racional para alcanzar conclusiones de las auditorías fiables y reproducibles en un proceso de auditoría sistemático. La evidencia de la auditoría debería ser verificable y debería aplicarse el uso apropiado del muestreo.

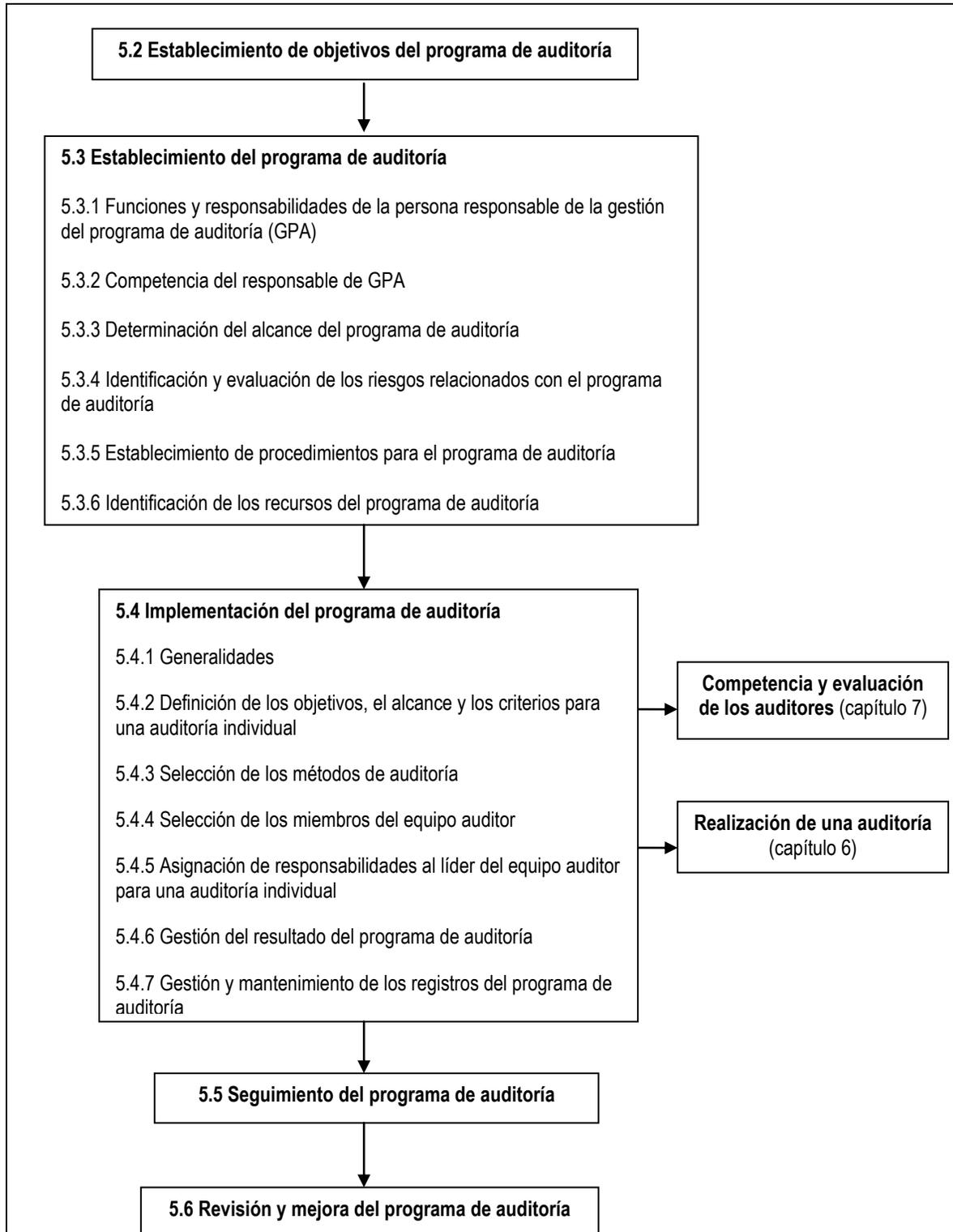
4.3.4 Gestión de un programa de auditoría.

Una organización que necesita llevar a cabo auditorías, debería establecer un programa de auditoría que contribuya a la eficacia del sistema de gestión auditado. La alta dirección debería asegurarse de que tanto los objetivos como el programa de auditoría se han establecido por una persona competente para gestionarlo. El alcance de la auditoría debería basarse en el tamaño y la naturaleza de la organización que se audita, así como en la naturaleza, funcionalidad, complejidad y nivel de madurez del sistema de gestión que se va a auditar. El programa de auditoría debería incluir la información y los recursos necesarios para organizar y llevar a cabo sus auditorías de forma eficaz y eficiente como se muestra en la figura 8, podría incluir lo siguiente:

- a) *Establecimiento de los objetivos del programa de auditoría*. Los objetivos del programa de auditoría deberían ser coherentes y servir de apoyo a la política y los objetivos del sistema de gestión.

- b) *Establecimiento del programa de auditoría.* El responsable de la gestión del programa de auditoría, debería establecer el alcance del programa, identificar y evaluar los riesgos, establecer los procedimientos y dar el seguimiento adecuado para el logro de los objetivos. Además, debería tener la competencia necesaria para gestionar el programa y sus riesgos asociados de forma eficaz y eficiente.
- c) *Implementación del programa de auditoría.* En el programa de auditoría se deberían definir los objetivos, el alcance, los métodos y los criterios para cada auditoría. Se debería asegurar la selección de los auditores con la competencia requerida y proporcionar los recursos necesarios. También se deberían establecer procesos que traten las necesidades de confidencialidad con los registros de las auditorías.
- d) *Seguimiento del programa de auditoría.* El responsable de la gestión del programa de auditoría, debería considerar la evaluación de la conformidad con los programas de auditoría, calendario, objetivos, la evaluación del desempeño del equipo auditor; la evaluación de la retroalimentación de la alta dirección, de los auditados y de otras partes interesadas.
- e) *Revisión y mejora del programa de auditoría.* Las lecciones aprendidas de la revisión del programa de auditoría deberían usarse como elementos de entrada para el proceso de mejora continua del programa. Esta revisión debería considerar; los resultados y tendencias del seguimiento del programa de auditoría, la conformidad con los procedimientos del programa de auditoría, la evolución de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, la eficacia de las medidas para tratar los riesgos asociados con el programa, los temas de confidencialidad y seguridad de la información, entre otros.

Figura 10. Flujo del proceso para la gestión de un programa de auditoría.



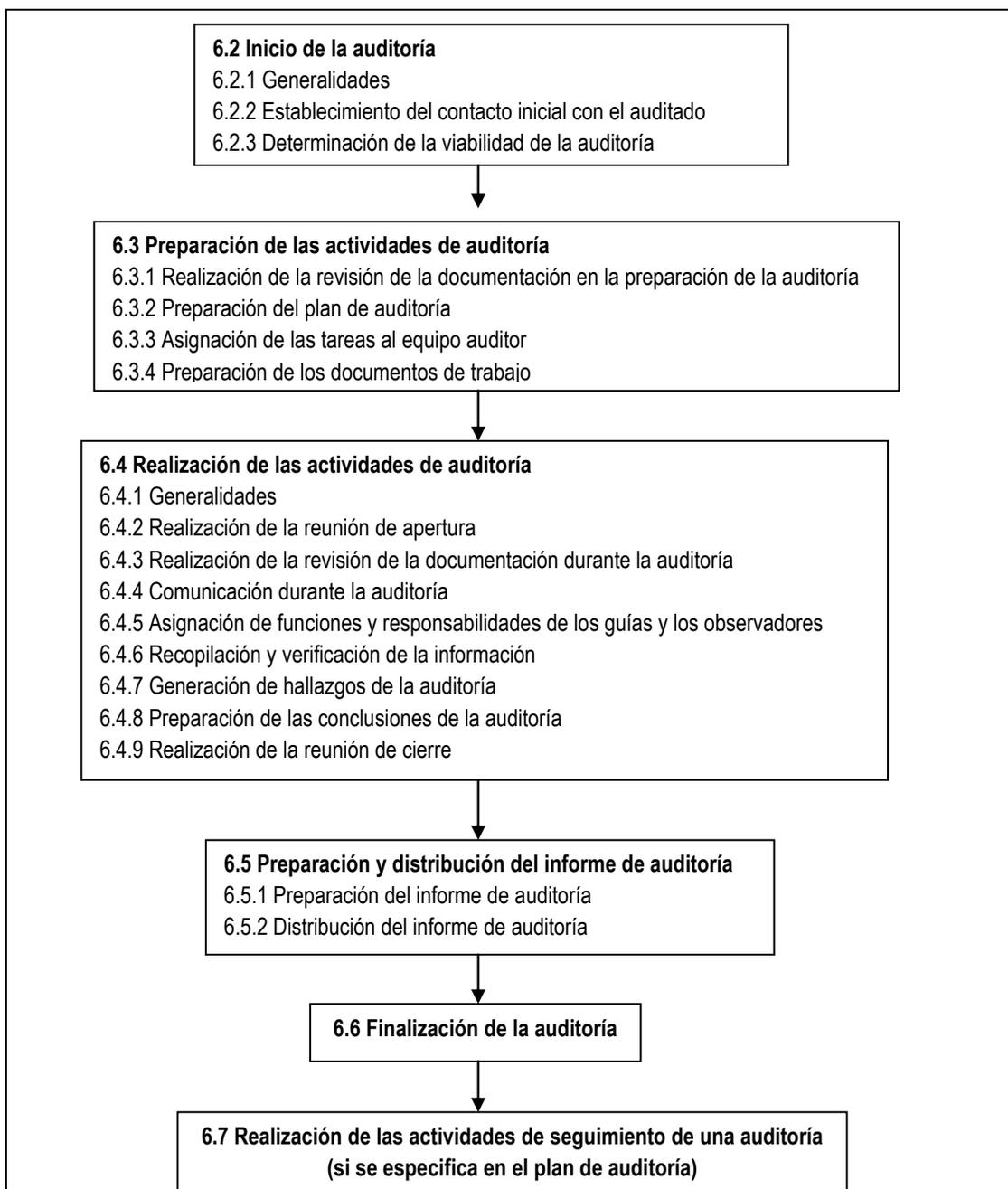
Fuente: NMX-CC-19011-IMNC-2012. Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión.

Como parte de las condiciones que una organización debe considerar para implementar y operar adecuadamente cualquier sistema de gestión, es necesario instrumentar un adecuado programa de

auditorías; de tal forma que se ejecuten en intervalos planificados y donde aspectos como la información, el personal, los auditores, materiales, instalaciones y demás recursos son necesarios para el logro de los objetivos del programa de auditorías.

4.3.5 Realización de una auditoría.

Figura 11. Actividades típicas de auditoría. Se proporciona una visión general de las actividades de auditoría típicas. El grado de disposición depende de los objetivos y del alcance de la auditoría específica.



Fuente: NMX-CC-19011-IMNC-2012. Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión.

Para el desarrollo de una auditoría, se recomienda seguir las actividades mostradas en la figura anterior, las cuáles se detallan a continuación:

- a) *Inicio de la auditoría.* Es importante establecer el contacto inicial con el auditado, ésta puede ser formal o informal y con el objetivo de establecer las comunicaciones necesarias para proporcionar y solicitar información requerida; es decir, hacer los preparativos necesarios (incluyendo la gestión de los recursos) para que el proceso de auditoría se cumpla en tiempo y forma.
- b) *Preparación de las actividades de auditoría.* Se debería revisar la documentación pertinente del sistema de gestión del auditado con el objetivo de preparar la auditoría y los documentos de trabajo (listas de verificación, planes de muestreo de auditoría, formularios para registrar la información como hallazgos y registros). Con base en la información contenida en el programa de auditoría y en la documentación proporcionada por el auditado, el líder del equipo auditor, prepara un plan de auditoría. Considerando técnicas de muestreo apropiadas, la composición del equipo auditor y su competencia colectiva y los riesgos potenciales.
- c) *Realización de las actividades de auditoría.* Es conveniente llevar a cabo una reunión de apertura donde se presenta al equipo auditor y se confirma el plan de auditoría. La revisión de la documentación puede combinarse con otras actividades de auditoría y continuar en el transcurso de la misma (siempre que no afecte la eficacia de la auditoría).
- d) El equipo auditor debería reunirse periódicamente para intercambiar información, evaluar el progreso de la auditoría y reasignar las tareas si es necesario.
- e) Durante la auditoría debería recopilarse información y verificarse frente a los objetivos, alcance y criterios de la auditoría. Sólo la información que es verificable debería aceptarse como evidencia de la auditoría. La evidencia de la auditoría debería evaluarse frente a los criterios de auditoría para determinar los hallazgos. Los hallazgos pueden indicar conformidad o no conformidad con los criterios establecidos. Cuando lo especifique el plan de auditoría, entre los hallazgos se pueden incluir las buenas prácticas, las oportunidades de mejora y las recomendaciones para el auditado.
- f) El equipo auditor se debe reunir antes de la reunión de cierre para revisar los hallazgos, acordar las conclusiones y preparar la reunión de cierre. En la reunión de cierre, se presentan a los auditados los hallazgos y las conclusiones.

- g) Cualquier desacuerdo entre el equipo auditor y los auditados, debería discutirse y de ser posible resolverse, en caso contrario, se registran las observaciones.
- h) *Preparación y distribución del informe de auditoría.* El informe de auditoría debería proporcionar un registro completo, preciso, conciso y claro de la auditoría. Debería incluir o hacer referencia a los objetivos de la auditoría, el alcance, fechas, ubicaciones, criterios de auditoría, hallazgos, conclusiones, entre otras.
- i) Por otra parte, el informe de auditoría debería emitirse en el tiempo acordado. Debería estar fechado, revisado y aprobado según el programa de auditoría.
- j) *Finalización de la auditoría.* La auditoría finaliza cuando se hayan realizado todas las actividades planificadas. Los documentos generados deberían conservarse o destruirse según los procedimientos del programa. Las lecciones aprendidas deberían incorporarse al proceso de mejora continua del sistema de gestión de las organizaciones auditadas.
- k) *Realización de las actividades de seguimiento de una auditoría.* Las conclusiones de la auditoría podrían indicar la necesidad de correcciones, de acciones correctivas, preventivas o de mejora. Cuando se apropiado, el auditado debería mantener al equipo auditor informado de estas acciones. Debería verificarse si se completaron las acciones y su eficacia, dicha verificación puede ser parte de una nueva auditoría.

4.3.6 Competencia y evaluación de los auditores.

La confianza en el proceso de auditoría y la capacidad de lograr sus objetivos depende de la competencia de aquellos individuos que participen en la planificación y realización de las auditorías. Dicha competencia debería evaluarse a través de un proceso que considere el comportamiento personal y la capacidad para aplicar los conocimientos y las habilidades adquiridos durante la educación, la experiencia laboral, la formación como auditor y la experiencia en auditoría. No es necesario que cada auditor en el equipo tenga la misma competencia; sin embargo, la competencia global del equipo necesita ser suficiente para lograr los objetivos de la auditoría. El proceso de evaluación debería incluir las actividades que se indican a continuación:

- a) *Determinación de la competencia del personal de auditoría para cumplir las necesidades del programa de auditoría.* Los auditores deberían poseer las cualidades necesarias que les permitan actuar de acuerdo con los principios de la auditoría, también deberían demostrar un comportamiento profesional, incluyendo ser: ético, de mentalidad abierta, diplomático,

observador, perceptivo, versátil, tenaz, decidido, seguro de sí mismo, firme, abierto a la mejora y a las diferencias culturales y colaborador.

- b) Los auditores deberían tener conocimientos y habilidades genéricos de los auditores de sistemas de gestión. Entre éstos, se encuentran los principios, procedimientos y métodos de auditoría, sistemas de gestión y documentos de referencia (de las diferentes situaciones de auditoría), conocimientos referentes al contexto de la organización, los requisitos legales y contractuales aplicables y otros requisitos que apliquen al auditado.
- c) No es necesario que cada auditor en el equipo auditor tenga la misma competencia; sin embargo, la competencia global del equipo de auditoría necesita ser la suficiente para alcanzar los objetivos de la auditoría.
- d) *Establecimiento de los criterios de evaluación del auditor.* Los criterios de evaluación deberían ser cualitativos (comportamiento personal, desempeño de habilidades, por ejemplo) y cuantitativos (años de experiencia laboral y educación, número de auditorías realizadas, etc).
- e) *Selección del método de evaluación apropiado.* La evaluación debería llevarse a cabo usando dos o más de los métodos como revisión de registros, retroalimentación, entrevistas, observación, exámenes, revisiones después de la auditoría, otros. Dichos métodos representan una variedad de opciones que pueden no ser aplicables en todas las situaciones y pueden diferir en su fiabilidad. Lo más recomendable es utilizar una combinación de ellos para asegurar un resultado objetivo, coherente, imparcial y fiable.
- f) *Realización de la evaluación.* La información recopilada sobre la persona debería compararse con los criterios que especifica esta norma y cuando no cumpla los criterios requeridos, debería entonces adquirir una formación, experiencia laboral, etc., y debería aplicarse una nueva evaluación posteriormente.
- g) *Mantenimiento y mejora de la competencia del auditor.* Los auditores y líderes de equipos auditores, deberían mejorar continuamente su competencia a través del desarrollo profesional continuo y de la participación regular en auditorías de sistemas de gestión. Esto puede lograrse a través de medios como experiencia laboral adicional, formación, estudios particulares, tutorías, asistencia a reuniones, seminarios y conferencias, entre otras actividades.

5. RESULTADOS.

5.1 Propuesta de auditoría con base en la norma mexicana NMX-SAST-004- IMNC-2004. Directrices para la Implementación de un Sistema de Gestión de Responsabilidad Social.

En el capítulo anterior, se presentaron las generalidades de la norma mexicana NMX-SAST-004-IMNC-2004. Directrices para la Implementación de un Sistema de Gestión de Responsabilidad Social. Aunque actualmente no esté vigente (ya que fue sustituida por la NMX-SAST-26000-IMNC-2011 Guía de Responsabilidad Social), se realizó el análisis pertinente y se presenta una propuesta de auditoría con base en esta norma. El esquema general propuesto (figura 10), está estructurado en 4 niveles cuya descripción se muestra en la siguiente tabla:

Figura 12. Esquema general de auditoría por niveles basado en la NMX-SAST-004-IMNC-2004.

NMX-SAST-004-IMNC-2004											
Directrices para la Implementación de un Sistema de Gestión de Responsabilidad Social.											
4.2 Política de responsabilidad social	4.2a					4.2b					
	Nivel 1										
	Nivel 4										
4.3 Planificación	4.3.1a, b	4.3.1c, d	4.3.1 e	4.3.2	4.3.3	4.3.4					
4.3.1 Identificación de aspectos e impactos de responsabilidad social	Nivel 1		Nivel 2			Nivel 3					
	Nivel 1					Nivel 2					
	Nivel 4										
4.3.2 Requisitos legales y otros	Nivel 1					Nivel 2					
	Nivel 4										
4.3.3 Objetivos	Nivel 1										
4.3.4 Programa de responsabilidad social	Nivel 1										
4.4 Implementación y operación	4.4.1.1 a,b	4.4.1.c	4.4.2 a,b	4.4.2 c, d, e, f	4.4.3	4.4.4.1	4.4.4.2	4.4.5	4.4.6	4.4.7	
4.4.1 Estructura y responsabilidad	Nivel 1										
	Nivel 2		Nivel 4								
4.4.1.1 Representantes de la organización	Nivel 2		Nivel 4								
	Nivel 4										
4.4.2 Formación, toma de conciencia y competencia	Nivel 2		Nivel 3								
	Nivel 4										
4.4.3 Consulta y comunicación	Nivel 3										
4.4.4 Documentación	Nivel 1					Nivel 2					
	Nivel 4										
4.4.5 Control de la documentación	Nivel 1										
4.4.6 Control de operación	Nivel 2										
4.4.7 Preparación y respuesta a emergencias	Nivel 4										
4.5 Verificación y acción correctiva	4.5.1	4.5.2	4.5.3	4.5.4							
4.5.1 Medición y vigilancia del desempeño	Nivel 4										
4.5.2 Acciones correctivas y preventivas	Nivel 4										
4.5.3 Registros	Nivel 4										
4.5.4 Auditoría	Nivel 4										
4.6 Revisión por la dirección	Nivel 4										

Fuente: elaboración propia. Este es un esquema general muestra gráficamente el grado sugerido de cumplimiento con los requisitos de la norma en cuestión, en función del nivel correspondiente en el esquema de auditoría.

Como se observa en la figura 10, el contenido de esta norma es el típico de un sistema de gestión llámese ISO 9000 ó ISO 14000, sin embargo, el proceso de auditoría se estructura en 4 niveles debido a la complejidad que resulta abarcar los aspectos de responsabilidad social que aborda esta guía.

Tabla 4. Descripción de niveles de Responsabilidad Social en los que una organización puede ubicarse, con base en la NMX-SAST-004- IMNC-2004. Directrices para la Implementación de un Sistema de Gestión de Responsabilidad Social.

NIVEL	Descripción
1	<p>La organización debería:</p> <ul style="list-style-type: none"> • contar con una política que incluya un compromiso con sus valores, con la prevención de la discriminación y otros actos socialmente no responsables, • establecer un procedimiento para identificar sus partes interesadas y los aspectos sociales que las impacten, • establecer sus objetivos y metas y contar con un programa para lograrlos, • definir, documentar y comunicar las funciones y responsabilidades dentro de la misma, • establecer un manual de RS acorde con los requisitos recomendados, • documentar la manera en la que tienen el adecuado control de sus documentos.
2	<p>Una vez identificadas las partes interesadas, la organización debería:</p> <ul style="list-style-type: none"> • asignar prioridades para atender los aspectos de impacto social, • identificar y considerar los requisitos legales aplicables en el sistema de gestión de RS, • contar con los procedimientos necesarios de acuerdo con las directrices sociales y administrativas de este sistema de gestión, • tener identificadas las áreas críticas y los procedimientos para lograr eficiencia, eficacia y transparencia organizacional, • tener acciones registradas en al menos 4 de los asuntos que menciona la norma.
3	<p>La organización debería:</p> <ul style="list-style-type: none"> • asegurar que el personal es competente para el desarrollo de sus actividades, • garantizar que la comunicación es clara y transparente entre niveles y funciones dentro de la organización, • tener acciones registradas en 7 de los aspectos que trata la norma.
4	<ul style="list-style-type: none"> • La política de RS de la organización, debería incluir su compromiso con la mejora continua y el desarrollo sostenible, • la organización debería tener documentadas las causas potenciales de accidentes y cómo dar respuesta a situaciones de emergencia, • la organización debería tener procedimientos y registros de la medición y vigilancia del desempeño (auditorías internas) en cuanto a RS, • la organización debería implementar acciones correctivas y preventivas cuando fuese necesario para atender las oportunidades de mejora encontradas en las auditorías y así mantener la filosofía de mejora continua, • la alta dirección de la organización debería revisar periódicamente el sistema de gestión de RS para asegurar su continua adecuación y eficacia, • la organización debería tener acciones registradas en todos los aspectos y asuntos que menciona la norma.

Fuente: elaboración propia.

Tabla que muestra la descripción por nivel de los aspectos que la organización debería cumplir. Se estructuró en 4 niveles, considerando para el nivel 1 la base para una implementación exitosa basado en otros sistemas

de gestión (calidad, por ejemplo), tratando de distribuir adecuadamente y de forma proporcional la carga de trabajo en los 4 niveles, por lo que se consideró que 4 niveles fuera un número adecuado.

5.2 Propuesta de auditoría con base en la NMX-SAST-26000-IMNC-2011. Guía de responsabilidad social.

En cuanto a la norma NMX-SAST-26000-IMNC-2011, se realizó de manera análoga el diseño de la propuesta. En la figura 11, se presenta el esquema general de auditoría basado en la NMX-SAST-26000-IMNC-2011. Se propone una estructura en 4 niveles, misma que se muestra a continuación.

Figura 13. Esquema general de auditoría por niveles basado en la NMX-SAST-26000-IMNC-2011 Guía de responsabilidad social.

NMX-SAST-26000-IMNC-2011 Guía de responsabilidad social								
4. PRINCIPIOS DE LA RS	4.6	4.5	4.8	4.4	4.2	4.7	4.3	
4.6 Respeto al principio de legalidad 4.5 Respeto a los intereses de las partes interesadas 4.8 Respeto a los derechos humanos 4.4 Comportamiento ético	Nivel 1							
4.2 Rendición de cuentas 4.7 Respeto a la normativa internacional de comportamiento	Nivel 3							
4.3 Transparencia	Nivel 4							
5. RECONOCER LA RS, E INVOLUCRAMIENTO DE LAS PARTES INTERESADAS	5.3.2				5.3.3			
5.3.2 Identificación de las partes interesadas	Nivel 1							
5.3.3 Involucramiento con las partes interesadas	Nivel 4							
6. MATERIAS FUNDAMENTALES DE RS	6.2	6.3 (8 A)	6.4 (5 A)	6.5 (4 A)	6.6 (5 A)	6.7 (7 A)	6.8 (7 A)	
6.2 Gobernanza de la organización 6.3 Derechos humanos 6.4 Prácticas Laborales	Nivel 2							
6.5 El medio ambiente 6.6 Prácticas justas de operación 6.7 Asuntos de consumidores	Nivel 3							
6.8 Participación activa y desarrollo de la comunidad	Nivel 4							
7. ORIENTACIÓN SOBRE LA INTEGRACIÓN DE LA RS EN TODA LA ORGANIZACIÓN	7.2	7.3.1	7.3.2	7.3.4	7.4	7.3.3	7.5	7.6
7.2 Relación de las características de una organización con la RS 7.3.1 Debida diligencia 7.3.2 Determinar la pertinencia e importancia de las materias fundamentales y los asuntos para una organización 7.3.4 Establecer las propiedades para abordar los asuntos 7.4 Prácticas para integrar la RS en toda la organización	Nivel 1							
7.3.3 La esfera de influencia de una organización 7.5 Comunicación sobre RS 7.6 Aumentar la credibilidad en materia de RS 7.7 Revisión y mejora de las acciones y prácticas de la organización en materia de RS 7.8 Iniciativas voluntarias en RS	Nivel 4							

Fuente: elaboración propia.

Tabla 5. Descripción de niveles de responsabilidad social en los que una organización puede ubicarse, con base en la NMX-SAST-26000-IMNC-2011. Guía de responsabilidad social.

NIVEL	Descripción
1	<p>La organización debería respetar al menos los siguientes principios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • principio de legalidad, • respeto a los intereses de las partes interesadas, • respeto a los derechos humanos, • comportamiento ético. <p>La organización debería:</p> <ul style="list-style-type: none"> • tener identificadas sus partes interesadas y sus relaciones con la RS, • haber trabajado con debida diligencia para determinar la pertinencia, la importancia y las propiedades para abordar las materias fundamentales y sus asuntos, • convertir la RS en parte integral de sus políticas, cultura organizacional, estrategias, estructuras, etc.
2	<p>La organización debería tener acciones socialmente responsables en tres de las materias fundamentales que considera esta guía (considerando todos los asuntos involucrados en ellas), las cuáles son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • gobernanza de la organización, • derechos humanos • prácticas laborales.
3	<p>La organización debería respetar además los principios de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • rendición de cuentas y • respeto a la normativa internacional de comportamiento. <p>Además de las materias fundamentales consideradas en el nivel anterior, la organización debería demostrar que es socialmente responsable considerando todos los asuntos que establece esta guía en tres materias fundamentales adicionales, que son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • medioambiente, • prácticas justas de operación y • asuntos de consumidores
4	<p>La organización debería:</p> <ul style="list-style-type: none"> • respetar todos los principios de la RS, • ejercer su influencia sobre otros en el desarrollo sostenible, además de involucrar a las partes interesadas en el desarrollo de la RS, • tener acciones en todos los asuntos derivados de las 7 materias fundamentales de la RS, • aumentar su credibilidad en materia de RS, • realizar acciones de revisión y mejora en materia de RS, • proponer iniciativas voluntarias en RS y • garantizar que los procesos de comunicación en la organización, se llevan a cabo como lo establece esta guía.

Fuente: elaboración propia. Esta tabla describe el esquema gráfico mostrado en la figura 11. Presenta el nivel de auditoría sugerido y las acciones que las organizaciones deberían realizar para declarar que gestionan su Responsabilidad Social con base en la Guía de Responsabilidad Social NMX-SAST-26000-IMNC-2011.

Como se observa en la figura 11, el esquema está propuesto en 4 niveles; por lo que para efectos prácticos en el desarrollo y actividades de auditoría, se elaboró la documentación por nivel. Específicamente se presenta la siguiente documentación:

- el plan de auditoría,
- el programa de auditoría,
- las listas de verificación
- un formato de informe de auditoría y
- formato de seguimiento de acciones.

Enseguida se muestra el plan de auditoría, el programa de auditoría y las listas de verificación para lo que correspondería al nivel 1.

5.3 Plan y programa de auditoría nivel 1.

PLAN Y PROGRAMA DE AUDITORÍA INTERNA

NIVEL 1

Nombre de la organización:

Área a la que se realiza la auditoría:

Auditoría N° ____ de ____.

Fecha de auditoría:

Horario:

Ubicación de la auditoría:

OBJETIVO DE LA AUDITORÍA:

Evaluar el desempeño socialmente responsable de la organización con respecto a la Guía sobre responsabilidad social NMX-SAST-26000-IMNC-2011; con el fin de asegurar el mantenimiento, desarrollo y mejora de su sistema de gestión de la responsabilidad social.

ALCANCE DE LA AUDITORÍA:

Esta auditoría es aplicable para organizaciones que mantienen su sistema de gestión de la responsabilidad social en el nivel 1.

Especificar las áreas y los procesos en cada caso.

CRITERIOS DE AUDITORÍA

-Guía sobre responsabilidad social. NMX-SAST-26000-IMNC-2011.

DOCUMENTOS DE SOPORTE

-Normatividad aplicable
-Sistema de gestión de RS

EQUIPO AUDITOR

Función	Nombre y firma
AUDITADOS	
Cargo	Nombre y firma

PROGRAMA

N°	ACTIVIDADES DE LA AUDITORÍA	Responsabilidades
1	<i>Frecuencia recomendada de la auditoría</i> Una vez por año	Organización
2	<i>Solicitud de la auditoría</i>	Responsable de RS de la organización
3	<i>Planificación de la auditoría</i> <ul style="list-style-type: none"> • Designación del líder del equipo auditor • Definición de objetivos, alcance y criterios • Selección del equipo auditor 	Organización
4	<i>Revisión de la documentación</i> Revisión de documentos pertinentes del sistema de gestión, incluyendo registros	Equipo auditor
5	<i>Preparación de las actividades de auditoría in situ</i> <ul style="list-style-type: none"> • Preparación de itinerario • Asignación de tareas • Preparación de documentos de trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> • Auditor líder • Organización
6	<i>Realización de las actividades de auditoría in situ</i> <ul style="list-style-type: none"> • Reunión de apertura • Comunicación durante la auditoría • Recopilación y verificación de información (examen de documentos y registros, entrevistas, observación de actividades, retroalimentación del cliente, etc.) • Generación de hallazgos de auditoría • Preparación de las conclusiones de auditoría y el informe de auditoría • Reunión de cierre • Entrega del informe de auditoría • Seguimiento de acciones correctivas y/o preventivas 	<ul style="list-style-type: none"> • Equipo auditor • Auditor líder

PLAN

Numeral de la Guía sobre responsabilidad social NMX-SAST-26000-IMNC-2011 auditable	Horario y ubicación	Métodos de auditoría (in situ, a distancias, ambas)	Auditor	Auditado
Revisión documental	abierto		Todo el equipo auditor	
4.6 Respeto al principio de legalidad				
4.5 Respeto a los intereses de las partes interesadas				
5.3.2 Identificación de las partes interesadas				
7.2 Relación de las características de una organización con la responsabilidad social				
4.8 Respeto a los derechos humanos				
4.4 Comportamiento ético				
7.3.1 Debida diligencia				
7.3.2 Determinar la pertinencia e importancia de las materias fundamentales y los asuntos para una organización				
7.3.4 Establecer las propiedades para abordar los asuntos				
7.4 Prácticas para integrar la responsabilidad social en toda la organización				

Nota: este plan puede estar sujeto a cambios.

Elaboró

Autorizó

Auditor líder

Representante de la dirección

5.3.1 Lista de verificación nivel 1

LISTA DE VERIFICACIÓN-NIVEL 1

CRITERIOS DE REVISIÓN

Simbología	Significado	Descripción
S	Satisfactorio	Satisface lo que sugiere la Guía NMX-SAST-26000-IMNC-2011 Hay evidencia de estar documentado e implantado en la organización
NS	No satisfactorio	No satisface lo que sugiere la Guía NMX-SAST-26000-IMNC-2011 No existen evidencias documentales y/o de implementación en la organización
OM	Oportunidad de mejora	Cuando hay carencia de documentación y/o evidencia de implementación a lo que sugiere la Guía NMX-SAST-26000-IMNC-2011
NA	No aplica	Cuando debido a la naturaleza de la organización, sus procesos, etc.; lo que sugiere la Guía NMX-SAST-26000-IMNC-2011 no es aplicable a la organización

Numeral de la guía	Descripción de la recomendación y/o evidencia a buscar	Estado (S, NS, OM, NA)	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO OBSERVACIONES
4.5 RESPETO A LOS INTERESES DE LAS PARTES INTERESADAS			
La organización debería:			
	Identificar a sus partes interesadas		
	Reconocer y mostrar el debido respeto, tanto por los intereses, como por los derechos legales de sus partes interesadas y responder a las inquietudes que manifiesten		
	Reconocer que algunas partes interesadas pueden afectar significativamente a las actividades de la organización		
	Evaluar y tener en cuenta la habilidad relativa de las partes interesadas para contactar, comprometerse e influir en la organización		
	Tener en cuenta la relación de los intereses de sus partes interesadas con las más amplias expectativas de la		

	sociedad y del desarrollo sostenible, así como la naturaleza de la relación de las partes interesadas con la organización		
	Considerar los puntos de vista de las partes interesadas cuyos intereses probablemente se vean afectados por una decisión o actividad, incluso cuando no tengan un rol formal en la gobernanza de la organización, o no sean conscientes de estos intereses		
4.6 RESPETO AL PRINCIPIO DE LEGALIDAD			
La organización debería:			
	Cumplir con los requisitos legales de todas las jurisdicciones en las que opera, incluso si aquéllas leyes y regulaciones no se hacen cumplir de manera adecuada		
	Asegurar que sus relaciones y actividades cumplen con el marco legal previsto y aplicable		
	Mantenerse informada de todas las obligaciones legales		
	Revisar periódicamente el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables por su parte		
4.4 COMPORTAMIENTO ÉTICO			
La organización debería:			
	Identificar y declarar sus valores y principios fundamentales		
	Desarrollar y utilizar estructuras de gobernanza que ayuden a promover un comportamiento ético dentro de la organización, en su toma de decisiones y en sus interacciones con otros		
	Identificar, adoptar y aplicar normas de comportamiento ético apropiadas a su propósito y a sus actividades; coherentes con los principios descritos en esta norma mexicana		
	Fomentar y promover el cumplimiento de sus normas de comportamiento ético		
	Definir y comunicar las normas de comportamiento ético de su estructura de gobernanza, personal, proveedores, contratistas, dueños, directivos y de aquéllos que puedan influir		

	significativamente en la organización		
	Prevenir o resolver conflictos de interés que puedan conducir a un comportamiento no ético en la organización		
	Establecer y mantener mecanismos de supervisión y controles de seguimiento para apoyar y reforzar el comportamiento ético		
	Establecer y mantener mecanismos para facilitar que se informe sobre comportamientos no éticos sin miedo a represalias		
	Reconocer y abordar situaciones donde no existan leyes y regulaciones locales, o entren en conflicto con el comportamiento ético		
	Adoptar y aplicar normas de comportamiento ético reconocidas internacionalmente cuando se lleve a cabo investigación con sujetos humanos		
	Respetar el bienestar de los animales, cuando se vea afectada su vida y existencia, lo que incluye proporcionar condiciones dignas en la conservación, cría, producción, transporte y uso de animales		
4.8 RESPETO LOS DERECHOS HUMANOS			
La organización debería:			
	Respetar y promover los derechos establecidos en la Carta Universal de los Derechos Humanos		
	Respetar la universalidad de estos derechos, esto es, que son aplicables de forma indivisible en todos los países, culturas y situaciones		
	En situaciones donde los derechos humanos no se protegen, dar pasos para respetar los derechos humanos y evitar beneficiarse de esas situaciones		
	En situaciones en las que la ley o su implementación no proporcionan la protección adecuada de los derechos humanos, acatar el principio de respeto a la normativa internacional de		

	comportamiento		
5.3.2 IDENTIFICACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS			
Al identificar a las partes interesadas, una organización debería hacerse las preguntas siguientes:			
	¿Con quién tiene la organización obligaciones legales?		
	¿Quién podría verse afectado positiva o negativamente por las decisiones o actividades de la organización?		
	¿Quién es más probable que exprese sus inquietudes acerca de las decisiones y actividades de la organización?		
	¿Quién estuvo involucrado en el pasado cuando fue preciso atender inquietudes similares?		
	¿Quién puede ayudar a la organización a tratar impactos específicos?		
	¿Quién quedaría desfavorecido si se le excluyera del involucramiento?		
	¿Quién se ve afectado en la cadena de valor?		
7.2 RELACIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS DE UNA ORGANIZACIÓN CON LA RESPONSABILIDAD SOCIAL			
La organización debería determinar factores como:			
	El tipo, propósito, naturaleza de las operaciones y tamaño de la organización		
	Localizaciones en las que la organización opera		
	La existencia de un marco legal fuerte que regule actividades relacionadas con la responsabilidad social		
	Características sociales, ambientales y económicas de las áreas de operación		
	Cualquier información sobre el desempeño histórico de la organización en materia de responsabilidad social		
	Características de la mano de obra o de los empleados de la organización, incluyendo el trabajo contratado		
	Organizaciones sectoriales en las que participa la organización		
	Las actividades relacionadas con la responsabilidad social llevadas a cabo por dichas organizaciones		

	Códigos u otros requisitos relacionados con la responsabilidad social promovidos por dichas organizaciones		
	La misión, visión, valores, principios y código de ética de conducta de la propia organización		
	Las inquietudes de las partes interesadas internas y externas pertinentes para la responsabilidad social		
	Estructuras para la toma de decisiones en la organización y naturaleza de la toma de decisiones		
	Cadena de valor de la organización		
7.3.1 DEBIDA DILIGENCIA			
La organización debería contar con:			
	Políticas de la organización relacionadas con la materia fundamental pertinente que aporten orientación significativa a aquéllos dentro de la organización y a aquéllos que están vinculados con la organización		
	Medios para valorar la manera en que las actividades existentes y propuestas pueden afectar las metas de dichas políticas		
	Medios para integrar las materias fundamentales de la responsabilidad social en toda la organización		
	Medios para el seguimiento del desempeño en el tiempo, para tener la capacidad de realizar los ajustes necesarios en las prioridades y en el enfoque		
	Acciones adecuadas para tratar los impactos negativos de sus decisiones y actividades		
7.3.2 DETERMINAR LA PERTINENCIA E IMPORTANCIA DE LAS MATERIAS FUNDAMENTALES Y LOS ASUNTOS PARA UNA ORGANIZACIÓN			
La organización debería:			
	Listar la totalidad de sus actividades		
	Identificar a sus partes interesadas		

	Identificar las actividades de la propia organización y de las organizaciones que están en su esfera de influencia (proveedores y contratistas)		
	Determinar las materias fundamentales y los asuntos que puedan surgir cuando la organización y otros dentro de su esfera de influencia y/o cadena de valor, lleven a cabo estas actividades teniendo en cuenta toda la legislación aplicable		
	Analizar la variedad de formas en que las decisiones y actividades de la organización pueden causar un impacto en las partes interesadas y en el desarrollo sostenible		
	Examinar las formas en que las partes interesadas y los asuntos de responsabilidad social pueden impactar en las decisiones, actividades y planes de la organización		
	Identificar todos los asuntos de responsabilidad social que se relacionan con las actividades cotidianas y también los que surgen ocasionalmente bajo circunstancias muy específicas		
Para determinar la importancia de su acción en responsabilidad social, la organización debería desarrollar criterios como:			
	El alcance del impacto del asunto en las partes interesadas y en el desarrollo sostenible		
	Los efectos potenciales que se derivan de actuar o de no actuar sobre el asunto		
	El nivel de preocupación de las partes interesadas sobre el asunto		
	La identificación de las expectativas de la sociedad respecto al comportamiento responsable en relación con estos impactos		
Nota: Los asuntos que de forma general se consideran importantes son: el incumplimiento de la ley, la incoherencia con la normativa internacional de comportamiento, las potenciales violaciones de los derechos humanos, las prácticas que puedan poner en peligro la vida o la salud y las prácticas que puedan afectar gravemente al medio ambiente.			
7.3.4 ESTABLECER LAS PROPIEDADES PARA ABORDAR LOS ASUNTOS			
Para abordar los asuntos al determinar la prioridad de las acciones de responsabilidad social, la organización debería considerar los siguientes aspectos:			

	El desempeño actual de la organización en relación con el cumplimiento de las leyes, las normas internacionales, la normativa internacional de comportamiento, el estado del arte y las mejores prácticas		
	Si el asunto puede afectar significativamente la capacidad de la organización de cumplir los objetivos importantes		
	El efecto potencial de la acción relacionada en comparación con los recursos necesarios para su implementación		
	El plazo de tiempo para lograr los resultados deseados		
	Su puede haber implicaciones significativas de costo, si no se abordan rápidamente		
	La facilidad y velocidad de implementación, que puede influir en el aumento de la toma de conciencia y en la motivación a la acción en materia de responsabilidad social dentro de la organización		
	Las prioridades se deberían revisar y actualizar en intervalos adecuados para la organización		
7.4 PRÁCTICAS PARA INTEGRAR LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN TODA LA ORGANIZACIÓN			
La organización debería convertir la responsabilidad social en parte integral de sus políticas, cultura de la organización, estrategias, estructuras, etc., mediante:			
	La inclusión de las aspiraciones de la organización o en la declaración de su visión, referencia a la forma en la que espera que la responsabilidad social influya en sus actividades		
	La incorporación en su propósito o misión, referencias específicas, claras y concisas a los aspectos importantes de la responsabilidad social, incluyendo los principios y asuntos de responsabilidad social que ayuden a determinar la manera en que opera la organización		
	La adopción de códigos escritos de conducta o ética que especifiquen el		

	compromiso de la organización con la responsabilidad social, traduciendo los principios y valores en declaraciones sobre lo que se considera un comportamiento adecuado		
	La inclusión de la responsabilidad social como un elemento clave de la estrategia de la organización, mediante su integración a sistemas, políticas, procesos y comportamiento para la toma de decisiones		
	Convertir las prioridades de acción sobre materias fundamentales y los asuntos en objetivos alcanzables de la organización con estrategias, procesos y tiempos definidos. Los objetivos deberían ser específicos y medibles o verificables. Los planes detallados para el logro de objetivos, incluidas las responsabilidades, plazos, presupuestos y efectos en otras actividades de la organización, deberían ser un elemento importante para el establecimiento de objetivos y estrategias para su logro		
	Asegurar que las prácticas de gestión establecidas reflejan y abordan la responsabilidad social de la organización		
	La identificación de las maneras en que los principios de responsabilidad social, las materias fundamentales y los asuntos se aplican a las diversas partes de la organización		
	Si resulta adecuado al tamaño y naturaleza de la organización, establecer departamentos o grupos dentro de la organización para revisar y corregir los procedimientos operativos, para que sean coherentes con los principios y materias fundamentales de la responsabilidad social		
	Tener en cuenta la responsabilidad social al llevar a cabo las operaciones de la organización		
	Incorporar la responsabilidad social en las prácticas relativas a las compras y a la inversión, la gestión de los recursos		

	humanos y otras funciones de la organización		
--	----------------------------------------------	--	--

5.4 Plan y programa de auditoría nivel 2.

PLAN Y PROGRAMA DE AUDITORÍA INTERNA

NIVEL 2

Nombre de la organización:

Área a la que se realiza la auditoría:

Auditoría N° ____ de ____.

Fecha de auditoría:

Horario:

Ubicación de la auditoría:

OBJETIVO DE LA AUDITORÍA:

Evaluar el desempeño socialmente responsable de la organización con respecto a la Guía sobre responsabilidad social NMX-SAST-26000-IMNC-2011; con el fin de asegurar el mantenimiento, desarrollo y mejora de su sistema de gestión de la responsabilidad social.

ALCANCE DE LA AUDITORÍA:

Esta auditoría es aplicable para organizaciones que mantienen su sistema de gestión de la responsabilidad social en el nivel 2.

Especificar las áreas y los procesos en cada caso.

CRITERIOS DE AUDITORÍA

-Guía sobre responsabilidad social. NMX-SAST-26000-IMNC-2011.

DOCUMENTOS DE SOPORTE

-Normatividad aplicable
-Sistema de gestión de RS

EQUIPO AUDITOR

Función	Nombre y firma
AUDITADOS	
Cargo	Nombre y firma

PROGRAMA

N°	ACTIVIDADES DE LA AUDITORÍA	Responsabilidades
1	<i>Frecuencia recomendada de la auditoría</i> Una vez por año	Organización
2	<i>Solicitud de la auditoría</i>	Responsable de RS de la organización
3	<i>Planificación de la auditoría</i> <ul style="list-style-type: none"> • Designación del líder del equipo auditor • Definición de objetivos, alcance y criterios • Selección del equipo auditor 	Organización
4	<i>Revisión de la documentación</i> Revisión de documentos pertinentes del sistema de gestión, incluyendo registros	Equipo auditor
5	<i>Preparación de las actividades de auditoría in situ</i> <ul style="list-style-type: none"> • Preparación de itinerario • Asignación de tareas • Preparación de documentos de trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> • Auditor líder • Organización
6	<i>Realización de las actividades de auditoría in situ</i> <ul style="list-style-type: none"> • Reunión de apertura • Comunicación durante la auditoría • Recopilación y verificación de información (examen de documentos y registros, entrevistas, observación de actividades, retroalimentación del cliente, etc.) • Generación de hallazgos de auditoría • Preparación de las conclusiones de auditoría y el informe de auditoría • Reunión de cierre • Entrega del informe de auditoría • Seguimiento de acciones correctivas y/o preventivas 	<ul style="list-style-type: none"> • Equipo auditor • Auditor líder

PLAN

Numeral de la Guía sobre responsabilidad social NMX-SAST-26000-IMNC-2011 auditable	Horario y ubicación	Métodos de auditoría (in situ, a distancias, ambas)	Auditor	Auditado
Revisión documental	abierto	Todo el equipo auditor		
6.2 Gobernanza de la organización				
6.3 Derechos humanos				
6.4 Prácticas laborales				

Nota: este plan puede estar sujeto a cambios.

Elaboró

Autorizó

Auditor líder

Representante de la dirección

5.4.1 Lista de verificación nivel 2

LISTA DE VERIFICACIÓN-NIVEL 2

CRITERIOS DE EVALUACIÓN		
Simbología	Significado	Descripción
S	Satisfactorio	Satisface lo que sugiere la Guía NMX-SAST-26000-IMNC-2011 Hay evidencia de estar documentado e implantado en la organización
NS	No satisfactorio	No satisface lo que sugiere la Guía NMX-SAST-26000-IMNC-2011 No existen evidencias documentales y/o de implementación en la organización
OM	Oportunidad de mejora	Cuando hay carencia de documentación y/o evidencia de implementación a lo que sugiere la Guía NMX-SAST-26000-IMNC-2011
NA	No aplica	Cuando debido a la naturaleza de la organización, sus procesos, etc.; lo que sugiere la Guía NMX-SAST-26000-IMNC-2011 no es aplicable a la organización

Numeral de la guía	Descripción de la recomendación y/o evidencia a buscar	Estado (S, NS, OM, NA)	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO OBSERVACIONES
6.2 GOBERNANZA DE LA ORGANIZACIÓN			
Los procesos y estructuras para la toma decisiones de una organización deberían permitirle:			
	Desarrollar estrategias, objetivos y metas que reflejen su compromiso hacia la responsabilidad social		
	Demostrar compromiso y rendición de cuentas por parte de los líderes		
	Crear y nutrir un ambiente y cultura en los cuales los principios de la responsabilidad social sean practicados		
	Crear un sistema de incentivos económicos y no económicos asociado al desempeño en responsabilidad social		
	Usar eficientemente los recursos financieros, naturales y humanos		
	Promover una oportunidad justa para que los grupos minoritarios (incluyendo mujeres, grupos raciales y étnicos), puedan ocupar cargos directivos de la organización		

	Equilibrar las necesidades de la organización y sus partes interesadas, incluidas las necesidades inmediatas y aquellas de las generaciones futuras		
	Establecer procesos de comunicación en dos direcciones con sus partes interesadas, identificando áreas de acuerdo y desacuerdo y negociación para resolver posibles conflictos		
	Promover la participación eficaz de los empleados de todos los niveles en las actividades de la organización relacionadas con la responsabilidad social		
	Equilibrar el nivel de autoridad, responsabilidad y capacidad de las personas que toman decisiones en representación de la organización		
	Mantener registro de la implementación de las decisiones para asegurar que se llevan a cabo de manera socialmente responsable y asignar la responsabilidad por los resultados de las decisiones y actividades de la organización (sean positivos o negativos)		
	Revisar y evaluar periódicamente los procesos de gobernanza de la organización. Adaptar los procesos en función del resultado de las revisiones y comunicar los cambios a toda la organización.		
6.3 DERECHOS HUMANOS			
6.3.3	ASUNTO 1 DEBIDA DILIGENCIA La organización debería incluir:		
	Una política de derechos humanos para la organización que ofrezca una orientación significativa a quienes están dentro de la organización y a quienes están estrechamente ligados a ella		
	Medios para evaluar la manera en que las actividades existentes y propuestas puedan afectar a los derechos humanos		
	Medios para registrar la política de derechos humanos en toda la organización		
	Medios para registrar el desempeño a lo largo del tiempo, que permita hacer los ajustes necesarios en las prioridades y el enfoque		
	Acciones para tratar los impactos negativos de sus decisiones y actividades		

6.3.4	ASUNTO 2 SITUACIONES DE RIESGO PARA LOS DERECHOS HUMANOS		
	<p>Cuando existan ciertas circunstancias y ambientes en los que es más probable tengan que enfrentarse a desafíos y dilemas relacionados con los derechos humanos, las organizaciones requieren un mayor proceso de debida diligencia a través de una evaluación independiente del impacto sobre los derechos humanos.</p> <p>Las organizaciones deberían considerar las consecuencias potenciales de sus acciones de modo que el objetivo de respetar los derechos humanos se cumpla realmente. ES IMPORTANTE NO AUMENTAR O GENERAR OTROS ABUSOS.</p>		
6.3.5	ASUNTO 3 EVITAR LA COMPLICIDAD		
	La organización debería verificar que sus disposiciones de seguridad respetan los derechos humanos y son coherentes con la normativa internacional y con las normas para lograr el cumplimiento de la ley		
	El personal de seguridad debería estar formado adecuadamente, incluso en la adhesión a normas de derechos humanos		
	Las quejas sobre los procedimientos o el personal de seguridad deberían tratarse e investigarse con prontitud y cuando sea adecuado de manera independiente		
	Dejar de proporcionar bienes o servicios a una entidad que los utilice para cometer abusos de los derechos humanos		
	No establecer alianzas formales o informales o relaciones contractuales con socios que cometan abusos de los derechos humanos en el contexto de dicha alianza o en la ejecución del trabajo continuado		
	Informarse sobre las condiciones sociales y ambientales en las que se producen los bienes y servicios que adquiere		
	Asegurar que no es cómplice en desplazamientos de personas de sus tierras a no ser que se hayan llevado a cabo de conformidad con la ley nacional y la normativa internacional, lo que incluye la consideración de		

	todas las soluciones alternativas y asegurarse de que las partes afectadas reciben la compensación adecuada		
	Considerar hacer declaraciones públicas o tomar otras acciones que indiquen que no consentirá abusos de derechos humanos (actos de discriminación laboral por ejemplo)		
	Evitar las relaciones con las entidades involucradas en actividades antisociales		
6.3.6	ASUNTO 4 RESOLUCIÓN DE RECLAMACIONES		
	Una organización debería establecer mecanismos para que aquéllos que crean que se han cometido abusos contra sus derechos puedan llevar el problema ante la organización e intentar obtener una compensación. Dichos mecanismos deberían ser: <ul style="list-style-type: none"> • legítimos • accesibles • predecibles • equitativos • compatibles con los derechos • claros y transparentes • basados en el diálogo y la mediación 		
6.3.7	ASUNTO 5 DISCRIMINACIÓN Y GRUPOS VULNERABLES Una organización debería:		
	Examinar sus propias operaciones y las operaciones de otras partes (dentro de su esfera de influencia) para determinar si existe discriminación directa o indirecta		
	Asegurar que no contribuye el ejercicio de prácticas discriminatorias a través de las relaciones ligadas a sus actividades. Si este fuera el caso, la organización debería animar y ayudar a las demás partes a prevenir la discriminación y/o reconsiderar su relación con ese tipo de organizaciones		
	Considerar la posibilidad de facilitar a los miembros de grupos vulnerables la toma de conciencia sobre sus derechos		
	Contribuir a compensar una situación de discriminación o el legado de una pasada		
	Las políticas y actividades de una organización deberían guardar el debido respeto por los		

	derechos de las mujeres y promover el tratamiento igualitario de hombres y mujeres en las esferas económica, social y política		
	Una organización debería contribuir a garantizar que se otorgue dignidad, autonomía y plena participación en la sociedad a hombres y mujeres con discapacidades		
	Contar con políticas para prevenir que sus empleados se involucren en la explotación sexual y de cualquier tipo de los niños		
	Reconocer y respetar el principio de no-discriminación y los derechos de los individuos que pertenecen a un pueblo indígena, al llevar a cabo sus decisiones y actividades		
	Respetar los derechos y contribuir a promover un clima de respeto a los derechos humanos de los inmigrantes, trabajadores inmigrantes y sus familias		
	Evitar prácticas de discriminación por razón de su ascendencia incluida su casta, raza, identidad cultural y origen étnico		
6.3.8	ASUNTO 6 DERECHOS CIVILES Y POLÍTICOS Una organización debería respetar los derechos civiles y políticos de todos los individuos tales como:		
	La vida de los individuos		
	La libertad de opinión y expresión		
	La libertad de reunión pacífica y asociación		
	La libertad para buscar, recibir e impartir información e ideas a través de cualquier medio		
	El acceso a un proceso adecuado y el derecho a una audiencia justa antes de que se tomen medidas disciplinarias internas		
6.3.9	ASUNTO 7 DERECHOS ECONÓMICOS, SOCIALES Y CULTURALES La organización debería entre otras cosas:		
	Facilitar el acceso a la educación y el aprendizaje permanente de los miembros de las comunidades, proporcionando apoyo y facilidades para ello		
	Unir esfuerzos con otras organizaciones e instituciones gubernamentales que apoyen el respeto a los derechos económicos, sociales y culturales y a su cumplimiento		

	Explorar vías relacionadas con sus actividades fundamentales para contribuir al cumplimiento de dichos derechos		
	Adaptar bienes y servicios a la capacidad de compra de la gente pobre		
	OTROS (especifique)		
6.3.10	ASUNTO 8 PRINCIPIOS FUNDAMENTALES DEL TRABAJO A pesar de que estos derechos están legislados en muchas jurisdicciones, una organización debería asegurarse de manera independiente de que aborda los siguientes aspectos:		
	Libertad de asociación y negociación colectiva		
	Trabajo forzoso		
	Igualdad de oportunidades y no discriminación		
	Trabajo infantil		
	Evaluar periódicamente el impacto de sus políticas y actividades en la promoción de la igualdad de oportunidades y la no discriminación		
	Tomar acciones para proporcionar protección y permitir el ascenso a grupos vulnerables		
6.4 PRÁCTICAS LABORALES			
6.4.3	ASUNTO 1 TRABAJO Y RELACIONES LABORALES Una organización debería:		
	Tener la confianza de que todo trabajo sea desempeñado por mujeres y hombres reconocidos legalmente como trabajadores autónomos		
	No tratar de evitar las obligaciones que la ley impone al empleador disfrazando relaciones, que de otro manera serían reconocidas como relaciones laborales bajo la ley		
	Reconocer la importancia del empleo seguro		
	Proporcionar aviso razonable, información oportuna cuando se plantean cambios, con el propósito de mitigar lo posible los impactos negativos		
	Asegurar la igualdad de oportunidades para todos los trabajadores		

	Eliminar cualquier práctica arbitraria o discriminatoria de despido		
	Proteger la privacidad y los datos de carácter personal de los trabajadores		
	Dar los pasos necesarios para asegurarse de que la contratación o subcontratación se hará sólo a organizaciones legalmente reconocidas		
	No beneficiarse de prácticas laborales injustas, explotadoras o abusivas de sus socios, proveedores o subcontratistas		
	Realizar esfuerzos razonables para motivar a las organizaciones en su esfera de influencia para que sigan prácticas laborales responsables		
	Cuando opere internacionalmente, esforzarse por aumentar el empleo, el desarrollo profesional, la promoción y el progreso de los ciudadanos del país anfitrión		
6.4.4	ASUNTO 2 CONDICIONES DE TRABAJO Y PROTECCIÓN SOCIAL Una organización debería:		
	Asegurar que las condiciones de trabajo cumplen las leyes y regulaciones nacionales y que son coherentes con las normas laborales internacionales aplicables		
	Compensar a los trabajadores por las horas extraordinarias conforme a las leyes, regulaciones o convenios colectivos		
	Respetar niveles más altos de disposiciones establecidas mediante otros instrumentos legalmente obligatorios, tales como los convenios colectivos		
	Respetar al menos las disposiciones mínimas definidas en las normas laborales internacionales como las establecidas por la OIT		
	Proporcionar condiciones de trabajo decentes en relación a salarios, horas de trabajo, descanso semanal, vacaciones, salud y seguridad, protección de la maternidad y conciliación de la vida familiar y laboral		
	Cuando sea posible, permitir la observancia de tradiciones y costumbres nacionales o religiosas		
	Proporcionar condiciones de trabajo a todos los trabajadores que permitan, en la medida posible, conciliar la vida familiar y laboral y que sean comparables a las que ofrecen otros empleadores similares en la localidad afectada		

	Proporcionar salarios y otras formas de remuneración en conformidad con las leyes, regulaciones o acuerdos colectivos nacionales		
	Proporcionar un pago equitativo por un trabajo de valor equitativo		
	Pagar los salarios directamente a los trabajadores involucrados, con las únicas restricciones o deducciones que permitan las leyes, regulaciones o convenios colectivos		
	Cumplir con cualquier obligación concerniente a la protección social de los trabajadores en el país donde opera		
	Respetar el derecho de los trabajadores a cumplir el horario laboral normal o acordado, según las leyes, regulaciones o convenios colectivos, proporcionar a los trabajadores descanso semanal y vacaciones anuales remuneradas		
	Respetar las responsabilidades familiares de los trabajadores, proporcionándoles un horario laboral razonable, bajas por maternidad o paternidad y en la medida de lo posible guarderías y otras instalaciones que puedan ayudar a los trabajadores a conseguir una adecuada conciliación entre la vida familiar y laboral		
6.4.5	ASUNTO 3 DIÁLOGO SOCIAL		
	Una organización debería:		
	Reconocer la importancia que tienen las instituciones de diálogo social y las estructuras de negociación colectiva aplicables para la organización		
	Respetar en todo momento el derecho de los trabajadores a formar sus propias organizaciones o a unirse a ellas para avanzar en la consecución de sus intereses o para negociar colectivamente		
	No obstruir a los trabajadores que busquen formar sus propias organizaciones o unirse a ellas y a negociar colectivamente		
	Cuando los cambios en las operaciones puedan producir impactos importantes en el empleo, proporcionar aviso razonable a las autoridades gubernamentales y a los representantes de los trabajadores a fin de mitigar en lo posible los		

	impactos negativos		
	En lo posible, proporcionar a los representantes de los trabajadores acceso a los responsables de la toma de decisiones, a los lugares de trabajo, a los trabajadores a quienes representan, a las instalaciones necesarias para desempeñar su rol y a la información que les permita obtener una perspectiva verdadera y clara de las finanzas y las actividades de la organización		
	Abstenerse de alentar a los gobiernos a restringir el ejercicio de los derechos (internacionalmente reconocidos) de libertad de asociación y negociación colectiva		
	OTROS (especifique)		
6.4.6	ASUNTO 4 SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL		
	Una organización debería:		
	Desarrollar, implementar y mantener una política de salud, seguridad y ambiente de trabajo que establezca que la implementación de normas de buena salud, seguridad y medioambiente		
	Comprender y aplicar principios de gestión de la salud y seguridad, incluyendo la jerarquía de controles: eliminación, sustitución, controles de ingeniería, controles administrativos, procedimientos laborales y equipos de protección individual		
	Analizar y controlar los riesgos para la salud y seguridad derivados de sus actividades		
	Proporcionar información sobre la exigencia que establece que los trabajadores deberían seguir todas las prácticas de seguridad en todo momento y asegurarse de que los trabajadores siguen los procedimientos adecuados		
	Proporcionar el equipo de seguridad necesario para la prevención de lesiones, enfermedades y accidentes laborales, así como el de gestión de emergencias		
	Registrar e investigar todos los incidentes y problemas en materia de salud y seguridad planteados por los trabajadores, con objeto de minimizarlos o eliminarlos		
	Abordar las maneras específicas en que los riesgos de salud y seguridad ocupacional		

	afectan de forma diferente a mujeres y a hombres, o a trabajadores en circunstancias concretas, como por ejemplo, las personas con discapacidad, los trabajadores sin experiencia, etc.		
	Proporcionar protección equitativa en salud y seguridad a trabajadores de tiempo parcial y temporales, así como a los trabajadores sub-contratados.		
	Esforzarse por eliminar los riesgos psicosociales en el lugar de trabajo que contribuyen o provocan estrés y enfermedades		
	Proporcionar la formación adecuada en todos los aspectos pertinentes a todo el personal		
	Respetar el principio de que las medidas de salud y seguridad en el lugar de trabajo no deberían involucrar gastos monetarios por parte de los trabajadores		
	Basar sus sistemas de salud, seguridad y medio ambiente en la participación de los trabajadores afectados y reconocer y respetar los derechos de los trabajadores a:		
	Obtener información completa y precisa y oportuna; concerniente a los riesgos de salud y seguridad y las mejores prácticas empleadas para hacer frente a esos riesgos		
	Consultar y ser consultado acerca de todos los aspectos de salud y seguridad relacionados con su trabajo		
	Rechazar un trabajo que pueda representar un peligro inminente o serio para su vida o salud y la de otros		
	Buscar asesoría externa		
	Informar a las autoridades competentes sobre asuntos de salud y seguridad		
	Participar en decisiones y actividades relacionadas con la salud y la seguridad, incluyendo la investigación de incidentes y accidente		
	Estar libre de las amenazas de represalias por llevar a cabo cualquiera de las acciones mencionadas		
6.4.6	ASUNTO 5 DESARROLLO HUMANO Y FORMACIÓN EN EL LUGAR DE TRABAJO Una organización debería:		
	Proporcionar a todos los trabajadores, en todas las etapas de su experiencia laboral, acceso al desarrollo de habilidades, formación y aprendizaje práctico y oportunidades para la		

	promoción profesional, de manera equitativa y no discriminatoria		
	Asegurar que, cuando sea necesario, los trabajadores que hayan sido despedidos reciban ayuda para acceder a un nuevo empleo, formación y asesoramiento		
	Establecer programas paritarios entre empleados y empleadores que promuevan la salud y el bienestar		

5.5 Plan y programa de auditoría nivel 3

PLAN Y PROGRAMA DE AUDITORÍA INTERNA

NIVEL 3

Nombre de la organización:

Área a la que se realiza la auditoría:

Auditoría N° ____ de ____.

Fecha de auditoría:

Horario:

Ubicación de la auditoría:

OBJETIVO DE LA AUDITORÍA:

Evaluar el desempeño socialmente responsable de la organización con respecto a la Guía sobre responsabilidad social NMX-SAST-26000-IMNC-2011; con el fin de asegurar el mantenimiento, desarrollo y mejora de su sistema de gestión de la responsabilidad social.

ALCANCE DE LA AUDITORÍA:

Esta auditoría es aplicable para organizaciones que mantienen su sistema de gestión de la responsabilidad social en el nivel 3.

Especificar las áreas y los procesos en cada caso.

CRITERIOS DE AUDITORÍA

-Guía sobre responsabilidad social. NMX-SAST-26000-IMNC-2011.

DOCUMENTOS DE SOPORTE

-Normatividad aplicable
-Sistema de gestión de RS

EQUIPO AUDITOR

Función	Nombre y firma
AUDITADOS	
Cargo	Nombre y firma

PROGRAMA

N°	ACTIVIDADES DE LA AUDITORÍA	Responsabilidades
1	<i>Frecuencia recomendada de la auditoría</i> Una vez por año	Organización
2	<i>Solicitud de la auditoría</i>	Responsable de RS de la organización
3	<i>Planificación de la auditoría</i> <ul style="list-style-type: none"> • Designación del líder del equipo auditor • Definición de objetivos, alcance y criterios • Selección del equipo auditor 	Organización
4	<i>Revisión de la documentación</i> Revisión de documentos pertinentes del sistema de gestión, incluyendo registros	Equipo auditor
5	<i>Preparación de las actividades de auditoría in situ</i> <ul style="list-style-type: none"> • Preparación de itinerario • Asignación de tareas • Preparación de documentos de trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> • Auditor líder • Organización
6	<i>Realización de las actividades de auditoría in situ</i> <ul style="list-style-type: none"> • Reunión de apertura • Comunicación durante la auditoría • Recopilación y verificación de información (examen de documentos y registros, entrevistas, observación de actividades, retroalimentación del cliente, etc.) • Generación de hallazgos de auditoría • Preparación de las conclusiones de auditoría y el informe de auditoría • Reunión de cierre • Entrega del informe de auditoría • Seguimiento de acciones correctivas y/o preventivas 	<ul style="list-style-type: none"> • Equipo auditor • Auditor líder

PLAN

Numeral de la Guía sobre responsabilidad social NMX-SAST-26000-IMNC-2011 auditable	Horario y ubicación	Métodos de auditoría (in situ, a distancias, ambas)	Auditor	Auditado
Revisión documental	abierto	Todo el equipo auditor		
4.2 Rendición de cuentas				
4.7 Respeto a la normativa internacional de comportamiento				
6.5 El medioambiente				
6.6 Prácticas justas de operación				
6.7 Asuntos de consumidores				

Nota: este plan puede estar sujeto a cambios.

Elaboró

Autorizó

Auditor líder

Representante de la dirección

5.5.1 Lista de verificación nivel 3

LISTA DE VERIFICACIÓN-NIVEL 3

CRITERIOS DE REVISIÓN		
Simbología	Significado	Descripción
S	Satisfactorio	Satisface lo que sugiere la Guía NMX-SAST-26000-IMNC-2011 Hay evidencia de estar documentado e implantado en la organización
NS	No satisfactorio	No satisface lo que sugiere la Guía NMX-SAST-26000-IMNC-2011 No existen evidencias documentales y/o de implementación en la organización
OM	Oportunidad de mejora	Cuando hay carencia de documentación y/o evidencia de implementación a lo que sugiere la Guía NMX-SAST-26000-IMNC-2011
NA	No aplica	Cuando debido a la naturaleza de la organización, sus procesos, etc.; lo que sugiere la Guía NMX-SAST-26000-IMNC-2011 no es aplicable a la organización

Numeral de la guía	Descripción de la recomendación y/o evidencia a buscar	Estado (S, NS, OM, NA)	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO OBSERVACIONES
4.2 RENDICIÓN DE CUENTAS			
La organización debería responder por:			
	Los impactos de sus decisiones y actividades en la sociedad, el medio ambiente y la economía, especialmente las consecuencias negativas significativas		
	Las acciones tomadas para prevenir la repetición de impactos negativos involuntarios e imprevistos		
4.7 RESPETO A LA NORMATIVA INTERNACIONAL DE COMPORTAMIENTO			
	En situaciones en las que la ley o su implementación no proporcionen las salvaguardas ambientales o sociales adecuadas, una organización debería esforzarse por respetar, como mínimo, la normativa internacional de comportamiento		
	En países donde la ley o su implementación entran en conflicto con la normativa internacional de		

	comportamiento, una organización debería esforzarse por respetar tales normas en la medida posible		
	En situaciones en las que la ley o su implementación entran en conflicto con la norma internacional de comportamiento y en las que el hecho de no cumplir con esa normativa implique consecuencias significativas, una organización debería, en la medida posible, revisar la naturaleza de sus relaciones y actividades en esa jurisdicción		
	Una organización debería considerar las oportunidades y canales legítimos para tratar de influir en las organizaciones y autoridades competentes, con el fin de resolver cualquiera de esos conflictos		
	Una organización debería evitar ser cómplice en las actividades de otra organización que no sean coherentes con la normativa internacional de comportamiento		
6.5 EL MEDIO AMBIENTE			
6.5.2.1	PRINCIPIOS La organización debería:		
	Además de cumplir con las leyes y regulaciones, asumir responsabilidades por las cargas ambientales provocadas por sus actividades, productos y servicios en general. Debería actuar para mejorar su propio desempeño, así como el de otros dentro de su esfera de influencia		
	Considerar los costos y beneficios a largo plazo de las medidas a tomar y no sólo los costos a corto plazo, cuando existan amenazas de daño serio e irreversible para el medio ambiente o la salud humana		
	Implementar programas utilizando una perspectiva de sostenibilidad basada en el riesgo, para evaluar evitar, reducir y mitigar los riesgos e impactos ambientales de sus actividades. También debería desarrollar e implementar actividades de toma de conciencia y procedimientos de respuesta ante emergencias para reducir y mitigar los impactos al medio ambiente, en la salud y la seguridad		
	Asumir el costo de la contaminación provocada por sus actividades, de acuerdo con la magnitud del impacto ambiental. La organización debería esforzarse por internalizar el costo de contaminar y		

	cuantificar los beneficios económicos y ambientales de preferir la prevención de la contaminación; puede elegir cooperar con otros para desarrollar instrumentos económicos para contrarrestar los costos de incidentes ambientales graves.		
6.5.2.2	CONSIDERACIONES La organización debería:		
	Centrarse en innovar, no sólo en cumplir y debería comprometerse con la mejora continua de su desempeño ambiental		
	Evaluar los impactos ambientales antes de iniciar una nueva actividad o proyecto y usar los resultados de la evaluación como parte del proceso para la toma de decisiones		
	Mejorar prácticas de mantenimiento, actualizar o introducir nuevas tecnologías o procesos, reducir el uso de materiales y energía, usar energías renovables, racionalizar el consumo de agua, eliminar o gestionar de forma segura materiales y residuos tóxicos y peligrosos y mejorar el diseño de productos y servicios		
	Tratar de adoptar y, cuando sea adecuado, promover el desarrollo y la difusión de tecnologías y servicios ambientalmente apropiados		
	En sus decisiones de compra, tener en cuenta el desempeño ambiental, social y ético de los productos o servicios que está adquiriendo, a lo largo de todo su ciclo de vida. Cuando sea posible, debería dar prioridad a productos y servicios que minimizan sus impactos, haciendo uso de esquemas de etiquetado fiable y eficaz verificados de manera independiente u otros esquemas de verificación		
	Crear la toma de conciencia y promover el aprendizaje adecuado para apoyar los esfuerzos ambientales dentro de la organización y su esfera de influencia		
6.5.3	ASUNTO 1 PREVENCIÓN DE LA CONTAMINACIÓN La organización debería incluir:		
	Identificar los aspectos e impactos de sus decisiones y actividades en el entorno que la rodea		
	Identificar las fuentes de contaminación y residuos relacionados con sus actividades		
	Medir, registrar e informar acerca de sus fuentes de contaminación significativas y reducir la contaminación, el consumo de agua, la generación		

	de residuos y el consumo de energía		
	Implantar medidas orientadas a la prevención de la contaminación y de los residuos, utilizando la jerarquía de gestión de residuos y garantizando una adecuada gestión de la contaminación y los residuos inevitables		
	Comprometerse con las comunidades locales en relación con las emisiones contaminantes y los residuos reales y potenciales, los riesgos relacionados con la salud y las medidas actuales y propuestas para su mitigación		
	Implementar medidas para reducir y minimizar progresivamente la contaminación directa e indirecta dentro de su control de influencia, concretamente a través del desarrollo y promoción de la rápida acogida de productos y servicios más amigables con el medio ambiente		
	Divulgar públicamente las cantidades y tipos de materiales tóxicos y peligrosos importantes y significativos que utiliza y libera, incluyendo los riesgos conocidos que esos materiales tienen sobre la salud humana y el medio ambiente		
	Identificar y evitar la utilización de productos químicos identificados por organismos científicos como objeto de preocupación, incluyen los siguientes: sustancias agotadoras de la capa de ozono, contaminantes orgánicos persistentes, productos químicos cubiertos por la Convención de Rotterdam, productos químicos peligrosos y plaguicidas (según la OMS), productos químicos cancerígenos o mutagénicos y productos químicos que afecten a la reproducción		
	Implementar un programa de prevención y preparación ante accidentes y preparar un plan de emergencia frente a accidentes ambientales que cubra accidentes e incidentes, tanto internos como externos, que involucre a trabajadores, aliados, autoridades, comunidades locales y otras partes interesadas pertinentes. Este programa debería incluir la identificación de peligros y evaluación de los riesgos, los procedimientos de notificación y recuperación de productos del mercado y sistemas de comunicación, así como educación e información públicas		

6.5.4	ASUNTO 2 USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS En relación a todas sus actividades, productos y servicios, la organización debería:		
	Identificar las fuentes de energía, agua y otros recursos utilizados		
	Medir, registrar y proporcionar información sobre los usos significativos de energía, agua y otros recursos		
	Implementar medidas de eficiencia en los recursos para reducir el uso de energía, agua y otros recursos, teniendo en cuenta indicadores de mejores prácticas y otros niveles de referencia		
	Complementar o reemplazar recursos no renovables con fuentes renovables alternativas sostenibles renovables y de bajo impacto		
	Utilizar materiales reciclados y reutilizar el agua lo máximo posible		
	Gestionar los recursos de agua para asegurar un acceso justo para todos los usuarios dentro de una cuenca hidrográfica		
	Promover la adquisición sostenible		
	Considerar la adopción de la responsabilidad extendida del productos		
	Promover el consumo sostenible		
6.5.5	ASUNTO 3 MITIGACIÓN DEL CAMBIO CLIMÁTICO Y ADAPTACIÓN AL MISMO Para mitigar los impactos del cambio climático relacionados con sus actividades, una organización debería:		
	Identificar las fuentes directas e indirectas de acumulación de emisiones de GEI (gases de efecto invernadero) y definir los límites (alcance) de sus responsabilidades		
	Medir, registrar e informar sobre sus emisiones significativas de GEI, usando preferentemente métodos bien definidos en normas internacionalmente acordadas		
	Implementar medidas optimizadas para reducir y minimizar de manera progresiva las emisiones directas e indirectas de GEI que se encuentran dentro de su control y fomentar acciones similares dentro de su esfera de influencia		
	Revisar la cantidad y el tipo de uso que se hace de combustibles significativos dentro de una organización e implementar programas para mejorar la eficiencia y la eficacia. Un enfoque al ciclo de vida debería adoptarse para asegurar la		

	reducción neta de las emisiones de GEI, incluso cuando se tienen en cuenta tecnologías de baja emisión y energías renovables		
	Prevenir o reducir la liberación de emisiones de GEI por el uso de la tierra y el cambio de uso de la tierra, los procesos o equipos, incluidas las unidades de calefacción, ventilación y aire acondicionado		
	Realizar ahorros de energía donde sea posible en la organización, incluyendo la compra de bienes eficientes energéticamente y el desarrollo de productos y servicios eficientes energéticamente		
	Considerar tener como objetivo la neutralidad del carbono, implementando medidas para compensar las emisiones restantes de GEI, por ejemplo, mediante el apoyo a programas fiables de reducción de emisiones que operen de manera transparente, captura y almacenamiento del carbono		
	Para reducir la vulnerabilidad frente al cambio climático, una organización debería:		
	Considerar proyecciones climáticas globales y locales a futuro para identificar riesgos e integrar la adaptación al cambio climático dentro de su toma de decisiones		
	Identificar oportunidades para evitar o minimizar daños asociados al cambio climático y beneficiarse de las oportunidades, cuando sea posible, para adaptarse a las condiciones cambiantes		
	Implementar medidas para responder a impactos existentes o previstos y dentro de su esfera de influencia, contribuir a fortalecer la capacidad de las partes interesadas para adaptarse		
6.3.6	ASUNTO 4 PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE, LA BIODIVERSIDAD Y RESTAURACIÓN DE LOS HÁBITATS NATURALES En relación con todas sus actividades, una organización debería:		
	Identificar impactos negativos potenciales sobre la biodiversidad y los servicios del ecosistema y tomar medidas para eliminar o minimizar dichos impactos		
	Cuando sea posible y adecuado, participar en mecanismos de mercado para internalizar el costo de sus impactos ambientales y crear valor económico en la protección de los servicios del ecosistema		

	Conceder la máxima prioridad a evitar la pérdida de ecosistemas naturales, después a la restauración de ecosistemas y finalmente si las acciones anteriores no fuesen posibles o plenamente eficaces, a compensar las pérdidas mediante acciones que lleven con el tiempo a obtener una ganancia neta en los servicios de los ecosistemas		
	Establecer e implementar una estrategia integrada para la administración de terrenos, aguas y ecosistemas que promueva la conservación y el uso sostenible de una manera socialmente equitativa		
	Tomar medidas para preservar toda especie endémica, amenazada o en peligro de extinción o hábitat que puedan verse afectados negativamente		
	Implementar prácticas de planificación, diseño y operación, como formas para minimizar los posibles impactos ambientales resultantes de sus decisiones sobre el uso de la tierra, incluidas las decisiones relacionadas con el desarrollo agrícola y urbano		
	Incorporar la protección de hábitats naturales, humedales, bosques, corredores de vida salvaje, áreas protegidas y terrenos agrícolas en el desarrollo de trabajos de edificación y construcción		
	Adoptar prácticas sostenibles en agricultura, pesca y silvicultura, incluyendo aspectos relacionados con el bienestar de los animales (tal y como se definen en normas reconocidas y en esquemas de certificación)		
	Usar progresivamente una mayor proporción de productos de proveedores que utilicen tecnologías y procesos más sostenibles		
	Considerar que los animales salvajes y sus hábitats son parte de nuestros ecosistemas naturales y, por lo tanto, deberían ser valorados y protegidos, debiendo tenerse en cuenta su bienestar		
	Evitar enfoques que amenacen la supervivencia de especies o conlleven la extinción global, regional o local de las mismas o que permitan la distribución o proliferación de especies invasoras		
6.6 PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN			
La organización debería contar con:			
6.6.3	ASUNTO 1 ANTI-CORRUPCIÓN Para prevenir la corrupción, la organización debería:		

	Identificar los riesgos de corrupción e implementar y mantener políticas, prácticas que combatan la corrupción y la extorsión		
	Asegurar que sus líderes sean un ejemplo de anticorrupción y proporcionen compromiso, motivación y supervisión en la implementación de políticas anticorrupción		
	Apoyar y formar a sus empleados y representantes en sus esfuerzos por erradicar el soborno y la corrupción y proporcionar incentivos por los avances en esas materias		
	Hacer que sus empleados, representantes, contratistas y proveedores tomen conciencia respecto de la corrupción y cómo combatirla		
	Asegurar que la remuneración de sus empleados y representantes es adecuada y se produce sólo por servicios prestados de manera legítima		
	Establecer y mantener un sistema eficaz para luchar contra la corrupción		
	Alentar a sus empleados, aliados, representantes y proveedores a que informen sobre violaciones de las políticas de la organización y tratamientos inmorales e injustos adoptando mecanismos que permitan ofrecer información y hacer un seguimiento de la acción sin miedo a represalias		
	Informar a las autoridades competentes sobre violaciones a la ley penal		
	Trabajar en la lucha contra la corrupción, alentando a los demás con los que la organización realiza operaciones para que se adopten prácticas anticorrupción similares		
6.6.4	ASUNTO 2 PARTICIPACIÓN POLÍTICA RESPONSABLE Una organización debería:		
	Formar a sus empleados y representantes e incrementar la toma de conciencia respecto de la participación política responsable y las contribuciones y cómo manejar los conflictos de interés		
	Ser transparente en lo que respecta a sus políticas y actividades relacionadas con hacer lobby, sus contribuciones políticas y su participación política		
	Establecer e implementar políticas y directrices para gestionar las actividades de las personas contratadas para abogar en nombre de la organización		

	Evitar hacer contribuciones políticas que lleguen a suponer un intento por controlar o que puedan percibirse como una influencia indebida en los políticos o en los responsables de la toma de decisiones políticas a favor de una causa específica		
	Prohibir actividades que impliquen falta de información, falta de representación, o supongan amenazas o coacción		
6.6.5	ASUNTO 3 COMPETENCIA JUSTA Para promover la competencia justa, una organización debería:		
	Realizar sus actividades de manera coherente con las leyes y regulaciones en materia de competencia y cooperar con las autoridades competentes		
	Establecer procedimientos y otros mecanismos de salvaguarda para evitar involucrarse o ser cómplice de conductas anti-competencia		
	Promover la toma de conciencia entre los empleados acerca de la importancia de cumplir con la legislación en materia de competencia y competencia justa		
	Apoyar las prácticas anti-monopolio y anti-dumping, así como las políticas públicas que motivan la competencia		
	Ser consciente del contexto social en el que opera y no aprovecharse de condiciones sociales, como la pobreza, para lograr una ventaja competitiva desleal.		
6.6.6	ASUNTO 4 PROMOVER LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LA CADENA DE VALOR Para promover la responsabilidad social en su cadena de valor, una organización debería:		
	Integrar en sus políticas y prácticas de compra, distribución y contratación; criterios éticos, sociales, ambientales y de igualdad de género, de salud y seguridad; para mejorar la coherencia con los objetivos de responsabilidad social		
	Animar a otras organizaciones a que adopten políticas similares, sin involucrarse en una conducta anti-competencia al hacerlo		
	Llevar a cabo la debida diligencia y el seguimiento adecuados de las organizaciones con las que se relaciona, con la finalidad de evitar que los compromisos de la organización en materia de responsabilidad social puedan verse afectados		
	Considerar la posibilidad de proporcionar apoyo a las PyMOs (pequeñas y medianas organizaciones), incluyendo el incremento de la toma de conciencia		

	sobre asuntos de responsabilidad social, mejores prácticas y ayuda adicional para alcanzar objetivos socialmente responsables		
	Participar activamente en incrementar la toma de conciencia en las organizaciones con las que se relaciona respecto de principios y asuntos de responsabilidad social		
	Promover un trato justo y práctico de los costos y beneficios de la implementación de prácticas socialmente responsables a través de la cadena de valor, incluyendo cuando sea posible, un incremento de la capacidad de las organizaciones que están en la cadena de valor para alcanzar objetivos socialmente responsables		
6.6.7	ASUNTO 5 RESPETO A LOS DERECHOS DE LA PROPIEDAD Una organización debería:		
	Implementar políticas y prácticas que promuevan el respeto de los derechos de la propiedad y el conocimiento tradicional		
	Llevar a cabo investigaciones apropiadas para asegurarse de que cuenta con el título legal que le permite hacer uso o disponer de una propiedad		
	No involucrarse en actividades que violen los derechos de la propiedad, incluido el uso indebido de una posición dominante, la falsificación y la piratería		
	Pagar una compensación justa por la propiedad que adquiere o usa		
	Considerar las expectativas de la sociedad, los derechos humanos y las necesidades básicas de los individuos al ejercer y proteger sus derechos de propiedad intelectual y física		
6.7 ASUNTOS DE CONSUMIDORES			
6.7.3	ASUNTO 1 PRÁCTICAS JUSTAS DE MARKETING, INFORMACIÓN OBJETIVA E IMPARCIAL Y PRÁCTICAS JUSTAS DE CONTRATACIÓN Al comunicarse con los consumidores, una organización debería:		
	Consentir en compartir de forma transparente información pertinente, fácilmente accesible y comparable, como base para una decisión fundamentada por parte del consumidor		
	Identificar claramente su publicidad y sus actividades de marketing		
	Dar a conocer abiertamente los precios e impuestos totales, los términos y condiciones de los productos y servicios, así como cualquier		

	accesorio que pueda ser necesario para el uso y los costos de entrega		
	Probar las declaraciones o afirmaciones, proporcionando datos e información relacionados con las mismas cuando se solicite		
	No utilizar textos, audio o imágenes que perpetúen estereotipos en relación con género, religión, raza, discapacidad o relaciones personales		
	Considerar de forma primordial en la publicidad y el marketing los intereses superiores de los grupos vulnerables, incluidos los niños y no involucrarse en actividades que puedan perjudicar sus intereses		
	Proporcionar información completa, precisa y comprensible que pueda ser objeto de comparaciones en lenguas oficiales o de uso común en el punto de venta y conforme con la regulación aplicable sobre:		
	Todos los aspectos importantes de los productos y servicios, incluidos los productos financieros o de inversión, teniendo en cuenta idealmente el ciclo de vida completo		
	Los aspectos clave de la calidad de los productos y servicios, determinados mediante procedimientos normalizados		
	Aspectos de salud y seguridad relacionados con los productos y los servicios		
	Información relativa a la accesibilidad de los productos y servicios		
	La localización de la organización, incluidos la dirección postal, el número de teléfono, dirección de correo electrónico		
	Usar contratos que:		
	Estén escritos en lenguaje claro, legible y comprensible		
	Proporcionen información clara y suficiente acerca de los precios, características, términos, condiciones y costos, la duración del contrato y los periodos de cancelación		
6.7.4	ASUNTO 2 PROTECCIÓN DE LA SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CONSUMIDORES La organización debería:		
	Proporcionar productos y servicios que en condiciones de uso normal y razonablemente previsible, sean seguros para los usuarios y otras personas, para su propiedad y para el medio ambiente.		

	Puede ser pertinente y útil el uso de medidas para la trazabilidad en su cadena de suministro		
	Evaluar la idoneidad de las leyes, regulaciones, normas y otras especificaciones en materia de salud y seguridad al abordar todos los aspectos relacionados con salud y seguridad		
	Detener los servicios o retirar todos los productos que todavía se encuentren en la cadena de distribución (medidas de trazabilidad en su cadena de suministro) cuando se detecte, que un producto, después de haber sido introducido en el mercado, constituye un peligro imprevisto, tiene un serio defecto o contiene información falsa o engañosa, debería también compensar a los consumidores por las pérdidas sufridas		
	Minimizar los riesgos en el diseño de los productos de las siguientes maneras:		
	Identificando el (los) grupo (s) de usuarios más probables, el uso previsto de los procesos, productos o servicios y el uso incorrecto razonablemente previsible de los mismos, así como los peligros que surgen en todas las fases y condiciones de uso de los productos o servicios		
	Estimando y evaluando el riesgo para cada grupo de usuarios o grupo de contactos identificado		
	Reduciendo el riesgo utilizando el siguiente orden de prioridad: diseño inherentemente seguro, dispositivos de protección e información para los usuarios		
	Asegurar el diseño adecuado de la información sobre los productos y servicios, teniendo en cuenta las diferentes necesidades de los consumidores y respetando las capacidades diferentes o limitadas de los consumidores, especialmente en cuanto al tiempo asignado al proceso de información		
	En el desarrollo de productos, evitar el uso de sustancias químicas dañinas, incluyendo, pero no limitándose a aquellas que son cancerígenas, mutagénicas, tóxicas para la reproducción, o persistentes y bioacumulativas. Si se ofrecen a la venta productos que tengan dichas sustancias, deberían estar etiquetados claramente.		
	Cuando sea adecuado, llevar a cabo una evaluación de los riesgos para la salud humana de los productos y servicios, antes de la introducción de nuevos materiales, tecnologías o métodos de		

	producción y hacer que esté disponible al consumidor la documentación (cuando sea adecuado)		
	Transmitir a los consumidores información vital en materia de seguridad, utilizando (cuando sea posible) símbolos, preferiblemente aquellos que han sido acordados internacionalmente, de forma adicional a la información escrita en forma de texto		
	Instruir a los consumidores respecto al uso adecuado de los productos y advertirles acerca de los riesgos que conlleva el uso previsto o el normalmente previsible		
	Adoptar medidas que eviten que los productos se vuelvan inseguros a causa del manejo o almacenamiento inadecuados mientras estén bajo la custodia de los consumidores		
6.7.5	ASUNTO 3 CONSUMO SOSTENIBLE Para contribuir al consumo sostenible, una organización debería, cuando sea adecuado:		
	Promover una educación eficaz que dé poder a los consumidores y les permita entender los impactos en su bienestar y el medio ambiente de las elecciones de productos y servicios que realizan		
	Ofrecer a los consumidores productos y servicios beneficiosos desde el punto de vista social y ambiental, considerando el ciclo de vida completo y reducir los impactos negativos para la sociedad y el medio ambiente		
	La eliminación o minimización de todos los impactos negativos para la salud y el medio ambiente de productos y servicios y, cuando existan alternativas menos dañinas y más eficientes, la provisión de la selección de productos o servicios que ejerzan efectos menos negativos sobre la sociedad y el medio ambiente		
	El diseño de los productos y envases de modo que éstos puedan ser fácilmente utilizados, reutilizados, reparados o reciclados y, si fuese posible, ofrecer o sugerir servicios de reciclaje y disposición final		
	La preferencia por suministros que puedan contribuir al desarrollo sostenible		
	La oferta de productos de alta calidad con una vida útil más larga, a precios asequibles		
	La provisión de información científicamente viable, coherente, veraz, precisa, comparable y verificable a consumidores acerca de los factores ambientales y sociales relacionados con la producción y la		

	entrega de sus productos o servicios, incluida la información sobre eficiencia de los recursos, considerando la cadena de valor		
	La provisión de la información a los consumidores sobre productos y servicios, incluyendo la del desempeño, los impactos para la salud, país de origen, eficiencia energética (cuando aplique), contenido o ingredientes(incluido el uso de organismos genéticamente modificados y nanopartículas), aspectos relacionados con el bienestar de los animales (la realización de ensayos con ellos si aplica), el uso seguro, mantenimiento, almacenamiento y disposición final de los productos y sus envases y embalajes		
	Utilizar esquemas de etiquetado fiables y eficaces, verificados independientemente, u otros esquemas de verificación por ejemplo: el ecoetiquetado o actividades de auditoría, para comunicar aspectos ambientalmente positivos, eficiencia energética y otras características socialmente y ambientalmente beneficiosas de los productos y servicios		
6.7.6	ASUNTO 4 SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE, APOYO Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y CONTROVERSAS La organización debería:		
	Tomar medidas para prevenir quejas, ofreciendo a los consumidores la opción de devolver los productos dentro de un periodo específico de tiempo u obtener otras soluciones adecuadas		
	Analizar las quejas y mejorar las prácticas para responder a las quejas		
	Cuando sea adecuado, ofrecer certificados de garantía que excedan los periodos de garantía otorgados por ley y cuando sean idóneos para la duración esperada de la vida útil del producto		
	Informar de manera clara a los consumidores acerca de la forma en que pueden acceder a servicios postventa y apoyo, así como de los mecanismos de resolución de controversias y compensación		
	Ofrecer sistemas adecuados y eficientes de apoyo y asesoramiento		
	Ofrecer mantenimiento y reparación a un precio razonable y en localizaciones accesibles y proporcionar información adecuada sobre el plazo previsto para la disponibilidad d los repuestos de los productos		

	Hacer uso de procedimientos alternativos de resolución de controversias y conflictos y de compensación, basados en normas nacionales o internacionales, que no tengan costo o que tengan un costo mínimo para los consumidores, y que no requieran que los consumidores renuncien a su derecho de entablar recursos legales		
6.7.7	ASUNTO 5 PROTECCIÓN Y PRIVACIDAD DE LOS DATOS DE LOS CONSUMIDORES Para evitar que la recopilación y el procesamiento de datos de carácter personal infrinjan la privacidad, una organización debería:		
	Limitar la recopilación de datos de carácter personal a información que sea esencial para la provisión de los productos y servicios, o bien, que sea proporcionada con el consentimiento informado y voluntario del consumidor		
	Abstenerse de hacer que el uso de servicios o el derecho a ofertas especiales dependa de la aceptación del consumidor de un uso no deseado de datos para fines comerciales		
	Únicamente obtener los datos por medios legales y justos		
	Especificar el propósito para el que se recopilan los datos de carácter personal, bien con carácter previo, o en el momento de su recopilación		
	No revelar, poner a disposición o usar los datos de carácter personal, para propósitos distintos de aquéllos especificados, incluido el <i>marketing</i> , excepto cuando exista consentimiento informado y voluntario del consumidor, o cuando sea requerido por la ley		
	Proporcionar a los consumidores el derecho a verificar si la organización dispone de datos sobre ellos y cuestionar estos datos, según esté estipulado por ley. Si el cuestionamiento tiene éxito, la información debería ser borrada, rectificada, completada o enmendada, según sea adecuado		
	Proteger, según sea adecuado, los datos de carácter personal mediante salvaguardas adecuadas de seguridad		
	Estar abierta a avances, prácticas y políticas relacionadas con los datos de carácter personal y ofrecer de forma inmediata las maneras posibles para establecer la existencia, naturaleza y uso principal de la información personal		

	Revelar la identidad y localización habitual de la persona encargada de rendir cuentas sobre la protección de los datos en la organización y hacer a esta persona responsable de rendir cuentas del cumplimiento de las medidas antes mencionadas y las leyes aplicables		
6.7.8	ASUNTO 6 ACCESO A SERVICIOS ESENCIALES Una organización que suministra servicios esenciales debería:		
	No desconectar los servicios esenciales por falta de pago sin darle al consumidor o grupo de consumidores la oportunidad de buscar un plazo razonable para realizar el pago. No debería recurrir a la desconexión colectiva de los servicios que penalice a todos los consumidores, con independencia del pago		
	Al establecer los precios y cargos, ofrecer cuando esté permitido una tarifa que proporcione una subvención a las personas necesitadas		
	Operar de manera transparente, proporcionando información relacionada con el establecimiento de precios y cargos		
	Ampliar la cobertura y proporcionar la misma calidad y nivel de servicio a todos los grupos de consumidores sin discriminación		
	Gestionar cualquier racionamiento o interrupción del suministro de manera equitativa, evitando discriminar a cualquier grupo de consumidores		
	Mantener y actualizar sus sistemas para ayudar a prevenir la interrupción del servicio		
6.7.9	ASUNTO 7 EDUCACIÓN Y TOMA DE CONCIENCIA Al educar a los consumidores, una organización debería abordar, cuando sea adecuado:		
	La salud y seguridad, incluidos los peligros de los productos		
	La información acerca de las leyes y regulaciones apropiadas, las maneras de obtener compensación y, las agencias y organizaciones dedicadas a la protección del consumidor		
	El etiquetado de productos y servicios, y la información proporcionada en manuales e instrucciones		
	La información sobre pesos y medidas, precios, calidad, condiciones crediticias y disponibilidad de servicios esenciales		
	La información acerca de los riesgos relacionados con el uso y cualquier otra precaución necesaria		

	Los productos y servicios financieros y de inversión		
	La protección al medio ambiente		
	El uso eficiente de materiales, agua y energía		
	El consumo sostenible		
	La disposición final adecuada de envoltorios, residuos y productos		

5.6 Plan y programa de auditoría nivel 4.

PLAN Y PROGRAMA DE AUDITORÍA INTERNA

NIVEL 4

Nombre de la organización:

Área a la que se realiza la auditoría:

Auditoría N° ____ de ____.

Fecha de auditoría:

Horario:

Ubicación de la auditoría:

OBJETIVO DE LA AUDITORÍA:

Evaluar el desempeño socialmente responsable de la organización con respecto a la Guía sobre responsabilidad social NMX-SAST-26000-IMNC-2011; con el fin de asegurar el mantenimiento, desarrollo y mejora de su sistema de gestión de la responsabilidad social.

ALCANCE DE LA AUDITORÍA:

Esta auditoría es aplicable para organizaciones que mantienen su sistema de gestión de la responsabilidad social en el nivel 4.

Especificar las áreas y los procesos en cada caso.

CRITERIOS DE AUDITORÍA

-Guía sobre responsabilidad social. NMX-SAST-26000-IMNC-2011.

DOCUMENTOS DE SOPORTE

-Normatividad aplicable
-Sistema de gestión de RS

EQUIPO AUDITOR

Función	Nombre y firma
AUDITADOS	
Cargo	Nombre y firma

PROGRAMA

N°	ACTIVIDADES DE LA AUDITORÍA	Responsabilidades
1	<i>Frecuencia recomendada de la auditoría</i> Una vez por año	Organización
2	<i>Solicitud de la auditoría</i>	Responsable de RS de la organización
3	<i>Planificación de la auditoría</i> <ul style="list-style-type: none"> • Designación del líder del equipo auditor • Definición de objetivos, alcance y criterios • Selección del equipo auditor 	Organización
4	<i>Revisión de la documentación</i> Revisión de documentos pertinentes del sistema de gestión, incluyendo registros	Equipo auditor
5	<i>Preparación de las actividades de auditoría in situ</i> <ul style="list-style-type: none"> • Preparación de itinerario • Asignación de tareas • Preparación de documentos de trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> • Auditor líder • Organización
6	<i>Realización de las actividades de auditoría in situ</i> <ul style="list-style-type: none"> • Reunión de apertura • Comunicación durante la auditoría • Recopilación y verificación de información (examen de documentos y registros, entrevistas, observación de actividades, retroalimentación del cliente, etc.) • Generación de hallazgos de auditoría • Preparación de las conclusiones de auditoría y el informe de auditoría • Reunión de cierre • Entrega del informe de auditoría • Seguimiento de acciones correctivas y/o preventivas 	<ul style="list-style-type: none"> • Equipo auditor • Auditor líder

PLAN

Numeral de la Guía sobre responsabilidad social NMX-SAST-26000-IMNC-2011 auditable	Horario y ubicación	Métodos de auditoría (in situ, a distancias, ambas)	Auditor	Auditado
Revisión documental	abierto	Todo el equipo auditor		
7.5 Comunicación sobre responsabilidad social				
4.3 Transparencia				
7.3.3 La esfera de influencia de una organización				
5.3.3 Involucramiento con las partes interesadas				
6.8 Participación activa y desarrollo de la comunidad				
7.6 Aumentar la credibilidad en materia de responsabilidad social				
7.7 Revisión y mejora de las acciones y prácticas de la organización en materia de responsabilidad social				
7.8 Iniciativas voluntarias en responsabilidad social				

Nota: este plan puede estar sujeto a cambios.

Elaboró

Autorizó

Auditor líder

Representante de la dirección

5.6.1 Lista de verificación nivel 4.

LISTA DE VERIFICACIÓN-NIVEL 4

CRITERIOS DE REVISIÓN		
Simbología	Significado	Descripción
S	Satisfactorio	Satisface lo que sugiere la Guía NMX-SAST-26000-IMNC-2011 Hay evidencia de estar documentado e implantado en la organización
NS	No satisfactorio	No satisface lo que sugiere la Guía NMX-SAST-26000-IMNC-2011 No existen evidencias documentales y/o de implementación en la organización
OM	Oportunidad de mejora	Cuando hay carencia de documentación y/o evidencia de implementación a lo que sugiere la Guía NMX-SAST-26000-IMNC-2011
NA	No aplica	Cuando debido a la naturaleza de la organización, sus procesos, etc.; lo que sugiere la Guía NMX-SAST-26000-IMNC-2011 no es aplicable a la organización

Numeral de la guía	Descripción de la recomendación y/o evidencia a buscar	Estado (S, NS, OM, NA)	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO OBSERVACIONES
4.3 TRANSPARENCIA			
La organización debería ser transparente en cuanto a:			
	El propósito, naturaleza y localización de sus actividades		
	La identidad de cualquier interés que controle la actividad de la organización		
	La manera en que se toman, implementan y revisan sus decisiones, incluyendo la definición de roles, responsabilidades, formas de rendir cuentas y autoridades en las diferentes funciones de la organización		
	Las normas y criterios frente a los cuales la organización evalúa su desempeño en relación con la responsabilidad social		
	Su desempeño en asuntos pertinentes y significativos de responsabilidad social		
	Los orígenes, cantidades y aplicación de sus recursos financieros		
	Los impactos conocidos y probables de sus decisiones y actividades en sus partes interesadas, la sociedad, la		

	economía y el medio ambiente		
	La identidad de sus partes interesadas y los criterios y procedimientos utilizados para identificarlas, seleccionarlas e involucrarlas		
	Además, la organización debería revelarla de forma clara, precisa, completa y suficiente.		
	La información debería estar fácilmente disponible y ser directamente accesible y entendible.		
	La información debería ser oportuna y basa en hechos		
5.3.3 INVOLUCRAMIENTO CON LAS PARTES INTERESADAS			
	Debería ser interactivo y ofrecer oportunidades para que las opiniones de las partes interesadas sean escuchadas. Implica una comunicación en dos direcciones		
	Se debería desarrollar un proceso justo y adecuado. No debería dar preferencia a grupos organizados porque apoyen los objetivos de la organización		
	Se deben haber identificado los intereses de las partes interesadas, la relación entre esos intereses y la organización son pertinentes y significativos para el desarrollo sostenible y las partes interesadas tienen suficiente información y entendimiento para tomar sus decisiones		
6.8 PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD			
6.8.3	ASUNTO 1 PARTICIPACIÓN ACTIVA DE LA COMUNIDAD La organización debería:		
	Consultar a los grupos representativos de la comunidad al determinar las prioridades de la inversión social y las actividades de desarrollo de la comunidad. Debería prestarse especial atención a los grupos vulnerables, discriminados, marginados, no representados e involucrarlos de una manera que pueda ayudarles a extender sus opciones y respetar sus derechos		
	Consultar y dar cabida a comunidades, incluyendo los pueblos indígenas, en los términos y condiciones de desarrollo que les afecten. La consulta debería tener lugar con carácter previo al desarrollo y debería basarse en información completa, precisa y accesible		
	Participar en asociaciones locales mientras sea posible y adecuado, con el objetivo de contribuir al bien público y a los objetivos de desarrollo de las comunidades		

	Mantener relaciones transparentes con funcionarios del gobierno local y representantes políticos, sin sobornos o influencias indebidas		
	Alentar y apoyar a los ciudadanos para que actúen como voluntarios en los servicios a la comunidad		
	Contribuir a la formulación de políticas y al establecimiento, implementación, seguimiento y evaluación de programas de desarrollo. Al hacerlo, una organización debería tener la consideración por los derechos y opiniones de otros para expresar y defender sus propios intereses		
6.8.4	ASUNTO 2 EDUCACIÓN Y CULTURA La organización debería:		
	Promover y apoyar la educación en todos los niveles e involucrarse en acciones que mejoren la calidad de la educación y el acceso a la misma, promuevan el conocimiento local y ayuden a erradicar el analfabetismo		
	Promover las oportunidades de aprendizaje para grupos vulnerables o discriminados		
	Alentar la incorporación de los niños a la educación formal y contribuir a la eliminación de los obstáculos que impiden que los niños puedan obtener una educación		
	Promover actividades culturales, cuando sea adecuado, reconocer y valorar las culturas locales y las tradiciones culturales que sean coherentes con el principio de respeto a los derechos humanos		
	Considerar el facilitar la educación en materia de derechos humanos y aumentar la toma de conciencia sobre los mismos		
	Ayudar a conservar y proteger el patrimonio cultural, especialmente en aquellos lugares donde las actividades de la organización puedan tener un impacto sobre el mismo		
	Cuando sea adecuado, promover el uso del conocimiento tradicional y las tecnologías de las comunidades indígenas		
6.8.5	ASUNTO 3 CREACIÓN DE EMPLEO Y DESARROLLO DE HABILIDADES Una organización debería:		
	Analizar el impacto de sus decisiones de inversión sobre la creación de empleo y, cuando sea viable económicamente, puede realizar inversiones directas que alivien la pobreza a través de la creación de empleo		

	Considerar el impacto que tiene en el empleo la elección de una tecnología determinada y, cuando sea viable económicamente en el largo plazo, preferir tecnologías que maximicen las oportunidades de empleo		
	Considerar el impacto que tienen en la creación de empleo las decisiones de subcontratación, tanto dentro de la organización que toma las decisiones como dentro de las organizaciones externas que se ven afectadas por tales decisiones		
	Considerar los beneficios de crear empleo directo en lugar de utilizar acuerdos de trabajo temporal		
	Considerar participar en programas nacionales y locales de desarrollo de habilidades, incluidos los programas de aprendizaje de oficios, programas centrados en grupos desfavorecidos concretos, programas permanentes de aprendizaje y esquemas de reconocimiento de habilidades y de certificación		
	Considerar ayudar a desarrollar y mejorar programas de desarrollo de habilidades en la comunidad, cuando éstos sean inadecuados, posiblemente en alianza con otros miembros de la comunidad		
	Prestar especial atención a los grupos vulnerables en materia de empleo y creación de capacidad		
	Considerar ayudar a promover las condiciones marco necesarias para la creación de empleo		
6.8.6	ASUNTO 4 DESARROLLO Y ACCESO A LA TECNOLOGÍA Una organización debería:		
	Considerar contribuir al desarrollo de tecnologías innovadoras que puedan ayudar a solucionar asuntos sociales y ambientales en las comunidades locales		
	Considerar contribuir al desarrollo de tecnologías de bajo costo que se pueden replicar fácilmente y tengan un alto impacto positivo en la erradicación de la pobreza y el hambre		
	Considerar, cuando sea viable económicamente, desarrollar las tecnologías y el conocimiento potenciales a nivel local y tradicional, respetando al mismo tiempo los derechos de la comunidad a esos conocimientos y tecnologías		
	Considerar involucrarse en alianzas con organizaciones tales como universidades o laboratorios de investigación, para mejorar el desarrollo científico y tecnológico con aliados de la comunidad local y emplear personal local para ello		

	Adoptar prácticas que permitan la transferencia y la difusión tecnológica, cuando sea viable económicamente. Cuando aplique, la organización debería establecer términos y condiciones razonables para licencias o transferencia tecnológica, con el fin de contribuir al desarrollo local.		
6.8.7	ASUNTO 5 GENERACIÓN DE RIQUEZA Y EMPLEOS La organización debería:		
	Considerar el impacto económico y social de entrar en una comunidad o salir de ella, incluyendo los impactos en los recursos básicos necesarios para el desarrollo sostenible de la comunidad		
	Considerar el apoyar iniciativas adecuadas para estimular la diversificación de la actividad económica existente en la comunidad		
	Considerar el dar preferencia a los productos y servicios de los proveedores locales y contribuir a su desarrollo cuando sea posible		
	Considerar el llevar a cabo iniciativas para fortalecer las capacidades y oportunidades de los proveedores establecidos a nivel local para contribuir a cadenas de valor, prestando especial atención a los grupos desfavorecidos dentro de la comunidad		
	Considerar el ayudar a las organizaciones a operar dentro del marco jurídico apropiado		
	Involucrarse en actividades económicas con organizaciones que, debido a niveles bajos de desarrollo, tengan dificultades para cumplir con las exigencias legales; cuando el propósito sea abordar la pobreza y las actividades de dichas organizaciones sean coherentes con los derechos humanos		
	Considerar contribuir con programas y alianzas que apoyen a los miembros de la comunidad, en especial a las mujeres y demás grupos socialmente desfavorecidos y vulnerables, a establecer negocios y cooperativas, mejorar la productividad y promover el espíritu emprendedor		
	Alentar el uso eficiente de los recursos disponibles incluyendo el buen cuidado de los animales domésticos		
	Considerar las vías adecuadas para hacer más fácilmente accesibles las oportunidades de adquisición para las organizaciones de la comunidad, como el fortalecimiento de la capacidad para cumplir con las especificaciones técnicas y haciendo que esté disponible la información		

	Considerar el apoyo a organizaciones y personas que traen los productos y servicios necesarios para la comunidad, que pueden además generar empleo local, así como vínculos con mercados locales, regionales y urbanos, cuando sea beneficioso para el bienestar de la comunidad		
	Considerar las vías adecuadas para ayudar al desarrollo de las asociaciones de emprendedores establecidas en la comunidad		
	Cumplir con sus responsabilidades de pago de impuestos y proporcionar a las autoridades la información necesaria para determinar correctamente los impuestos correspondientes		
	Considerar contribuir a las jubilaciones y pensiones de los empleados		
6.8.8	ASUNTO 6 SALUD Una organización debería:		
	Buscar eliminar los impactos negativos en la salud de cualquier proceso de producción, producto o servicio provisto por la organización		
	Considerar la promoción de la buena salud, por ejemplo fomentando un estilo de vida saludable, el ejercicio, la buena nutrición, etc.; prestando especial atención a la nutrición infantil		
	Considerar el aumentar la toma de conciencia acerca de las amenazas para la salud y acerca de las principales enfermedades y su prevención (como VIH, la malaria, la obesidad, etc.), de acuerdo con las circunstancias locales		
	Considerar apoyar el acceso duradero y universal a servicios esenciales en materia de salud y a agua potable, servicios sanitarios adecuados, etc., como medio para prevenir enfermedades		
6.8.9	ASUNTO 7 INVERSIÓN SOCIAL La organización debería:		
	Tener en cuenta la promoción del desarrollo de la comunidad al planificar los proyectos de inversión social. Todas las acciones deberían ampliar las oportunidades de los ciudadanos		
	Evitar acciones que perpetúen la dependencia de la comunidad en las actividades filantrópicas de la organización, su continua presencia o apoyo		
	Evaluar sus propias iniciativas existentes relacionadas con la comunidad e informar a la comunidad y las personas dentro de la organización e identificar donde se pueden hacer mejoras		

	Considerar aliarse con otras organizaciones, incluidos el gobierno, empresas, etc.; con el fin de maximizar sinergias y hacer uso de recursos, conocimiento y habilidades complementarias		
	Considerar la manera de contribuir a programas que proporcionen acceso a alimentación y otros productos esenciales para los grupos vulnerables o discriminados y para personas con bajos ingresos, teniendo en cuenta la importancia de contribuir al incremento de sus capacidades, recursos y oportunidades		
7.3.3 LA ESFERA DE INFLUENCIA DE UNA ORGANIZACIÓN			
Algunos métodos para ejercer influencia que la organización debería realizar son:			
	Establecer disposiciones contractuales o incentivos		
	Declaraciones públicas emitidas por la organización		
	Comprometerse con la comunidad, los líderes políticos y otras partes interesadas		
	Tomar decisiones en materia de inversión		
	Compartir conocimientos e información		
	Realizar proyectos conjuntos		
	Hacer <i>lobby</i> responsable y utilizar las relaciones con los medios de comunicación		
	Promover las buenas prácticas		
	Formar alianzas con asociaciones sectoriales, organizaciones y otros		
	Tener en cuenta los aspectos ambientales, sociales, de gobernanza y la responsabilidad social de las organizaciones con las que mantiene o busca una relación		
	Guiarse por el comportamiento ético y los principios de responsabilidad social		
	Considerar involucrarse en un diálogo orientado a mejorar la toma de conciencia sobre la responsabilidad social y fomentar el comportamiento socialmente responsable		
7.5 COMUNICACIÓN SOBRE RESPONSABILIDAD SOCIAL			
Entre las acciones de comunicación que una organización debería realizar se encuentran:			
	Aumentar la toma de conciencia, sobre sus estrategias y objetivos, planes, desempeño y retos en responsabilidad social		

	Demostrar respeto por los principios de la responsabilidad social		
	Ayudar a comprometerse y crear diálogo con las partes interesadas		
	Abordar los requisitos legales y de otro tipo para divulgar información relacionada con la responsabilidad social		
	Mostrar cómo la organización está cumpliendo sus compromisos sobre responsabilidad social y respondiendo a los intereses de las partes interesadas y las expectativas de la sociedad en general		
	Facilitar información sobre los impactos de las actividades, productos y servicios de la organización incluyendo detalles sobre cómo los impactos cambian con el tiempo		
	Ayudar a involucrar y motivar a los empleados y a otros para apoyar las actividades de responsabilidad social de la organización		
	Facilitar la comparación con organizaciones pares, para estimular mejoras en el desempeño		
	Aumentar la reputación de una organización por su actuación socialmente responsable, apertura, integridad y rendición de cuentas, para fortalecer la confianza de las partes interesadas en dicha organización		
7.5.2	La información relacionada con la responsabilidad social debería ser:		
	Completa, receptiva, comprensible, precisa, equilibrada, oportuna, accesible		
7.5.3	Especifique el (los) tipos de comunicación que utiliza la organización		
7.5.4	Diálogo con las partes interesadas respecto a la comunicación sobre responsabilidad social		
	Una organización debería impulsar el diálogo con las partes interesadas para: evaluar la idoneidad y eficacia del contenido, medio, frecuencia y alcance de la comunicación, establecer prioridades para el contenido de comunicaciones futuras, obtener verificación de las partes interesadas e identificar las mejores prácticas		
7.6 AUMENTAR LA CREDIBILIDAD EN MATERIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL			
Existen diversas formas para aumentar la credibilidad de los informes y declaraciones acerca de la responsabilidad social, la organización debería considerar realizar los siguiente (según le aplique a la organización):			
	Hacer informes sobre el desempeño en responsabilidad social que sean comparables tanto en el tiempo como		

	con informes hechos por organizaciones pares, reconociendo que la naturaleza del informe dependerá del tipo, tamaño y capacidad de la organización		
	Proporcionar una breve explicación de porqué no se cubren algunos temas, para mostrar que la organización ha hecho esfuerzos para cubrir todos los temas importantes		
	Usar un proceso de verificación rigurosos y responsable, en el que los datos y la información provengan de una fuente fiable que permita verificar la exactitud de los mismos		
	Utilizar la ayuda de un individuo o individuos independientes al proceso de preparación del informe, ya sea dentro de la organización o fuera de ella, para desarrollar el proceso de verificación		
	Publicar como parte del informe una declaración que acredite su verificación		
	Hacer uso de las partes interesadas para proporcionar una declaración de que el informe refleja los asuntos pertinentes y significativos de la organización, que responde a las necesidades de las partes interesadas y que ofrece una cobertura completa de los asuntos abordados		
	Tomar medidas adicionales para ser transparente proporcionando información de un tipo y de forma que pueda ser fácilmente verificada por otros.		
	Reportar conforme a las directrices para la presentación de informes de una organización externa		
	Una organización debería establecer mecanismos para resolver conflictos o desacuerdos con las partes interesadas, adecuados al tipo de conflictos o desacuerdo y a la utilidad para las partes interesadas que se ven afectadas (conversaciones, foros, procedimientos, otros)		
	Una organización debería tener a disposición de las partes interesadas, información detallada sobre los procedimientos disponibles para resolver conflictos y desacuerdos. Estos procesos deberían ser equitativos y transparentes.		
7.7 REVISIÓN Y MEJORA DE LAS ACCIONES Y PRÁCTICAS DE LA ORGANIZACIÓN EN MATERIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL			
	Una organización debería llevar a cabo revisiones a intervalos adecuados para determinar su desempeño frente a sus metas y objetivos en responsabilidad social, y para identificar cambios necesarios en los programas y procedimientos		

	Algunas preguntas que la organización debería responderse son:	
	¿Se lograron los objetivos y metas tal y como se había previsto? ¿Los objetivos eran adecuados?	
	¿Las estrategias y los procesos eran apropiados para los objetivos?	
	¿Qué funcionó y por qué? ¿Qué no funcionó y por qué?	
	¿Qué se podría haber hecho mejor?	
	¿Todas las personas pertinentes están involucradas? ¿Por qué?	
	Al realizar las revisiones, se deberían examinar las maneras de recopilar, registrar o almacenar datos que la organización maneja y utiliza	
	Los resultados de las revisiones se deberían utilizar para implantar en la organización la mejora continua en responsabilidad social	
7.8 INICIATIVAS VOLUNTARIAS EN RESPONSABILIDAD SOCIAL		
Una organización puede encontrar que es útil participar en una o más iniciativas de responsabilidad social o utilizar sus herramientas		
	Una organización debería determinar objetivamente si una iniciativa particular la ayudará a abordar su responsabilidad social y para ello, debería considerar si la iniciativa:	
	Es coherente con los principios de responsabilidad social	
	Proporciona orientación valiosa y práctica para ayudar a la organización abordar alguna materia fundamental en particular o asunto y a integrar la responsabilidad social en todas sus actividades	
	Está diseñada para ese tipo particular de organización o para sus áreas de interés	
	Es aplicable local o regionalmente, o si tiene un alcance global y se aplica a todos los tipos de organizaciones	
	Ayudará a que la organización llegue a grupos específicos de partes interesadas	
	Es accesible, si se debería firmar un contrato o si tiene algún costo	
	Es desarrollada o gobernada a través de un proceso transparente, abierto y accesible de múltiples partes interesadas	
	Considera la reputación de la organización u organizaciones que la desarrollan y gobiernan, considerando su credibilidad e integridad	

Como está marcado en el programa de auditoría, de acuerdo con los resultados obtenidos de la auditoría y la generación de hallazgos, se emite un informe para el auditado. El formato de informe de auditoría, es general para las auditorías de los 4 niveles, mismo que se presenta a continuación:

5.7 Informe de auditoría.

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

I. INFORMACIÓN GENERAL DE LA AUDITORÍA

Objetivo de la auditoría:

Alcance de la auditoría:		
Criterios de auditoría y documentos de soporte:	-Guía sobre responsabilidad social. NMX-SAST-26000-IMNC-2011. -Normatividad aplicable -Sistema de gestión de RS	
Fecha de auditoría:	Fecha de e misión de informe:	
Ubicación:	Horario:	
Equipo auditor	Nombre	Cargo
Auditor líder		
Responsables de atender la auditoría	Nombre	Cargo

II. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

CRITERIOS DE EVALUACIÓN		
Simbología	Significado	Descripción
S	Satisfactorio	Satisface lo que sugiere la Guía NMX-SAST-26000-IMNC-2011 Hay evidencia de estar documentado e implantado en la organización
NS	No satisfactorio	No satisface lo que sugiere la Guía NMX-SAST-26000-IMNC-2011 No existen evidencias documentales y/o de implementación en la organización
OM	Oportunidad de mejora	Cuando hay carencia de documentación y/o evidencia de implementación a lo que sugiere la Guía NMX-SAST-26000-IMNC-2011
NA	No aplica	Cuando debido a la naturaleza de la organización, sus procesos, etc.; lo que sugiere la Guía NMX-SAST-26000-IMNC-2011 no es aplicable a la organización

NOTA: La calificación "satisfactorio" no se reportará en los informes de resultados de auditoría interna, ya que sólo se especificarán los hallazgos u oportunidades de mejora encontradas.

III. DESCRIPCIÓN DE LOS RESULTADOS DE AUDITORÍA

N° de hallazgo	Numeral de la Guía	Área y/o auditado	Auditor	Estado (S, NS, OM, NA)	Descripción del hallazgo
OBSERVACIONES					

IV CONCLUSIÓN DE LA AUDITORÍA

- Mencionar el grado de conformidad del sistema de gestión con los criterios de la auditoría, la eficaz implementación, mantenimiento y mejora del sistema de gestión de la Responsabilidad Social con base en la Guía sobre responsabilidad social. NMX-SAST-26000-IMNC-2011.
- Especificar la capacidad del proceso de revisión por la dirección (en el nivel que aplique) para asegurar la continua idoneidad, adecuación, eficacia y mejora del sistema de gestión.
- Se determina el logro de los objetivos de la auditoría, la cobertura del alcance y el cumplimiento de los criterios de auditoría.
- Se detallan las buenas prácticas, las fortalezas y debilidades encontradas del sistema de responsabilidad social de la organización.

V SOLICITUD DE ACCIONES INMEDIATAS, CORRECTIVAS O PREVENTIVAS

Se especifica a quien se le hace la recomendación para presentar un plan de acción para atender los hallazgos encontrados en la auditoría y el tiempo establecido como plazo para presentarlo; con el propósito de proporcionar como equipo auditor el seguimiento correspondiente y dar por concluida la auditoría.

5.8 Plan de acciones correctivas y/o preventivas.

PLAN DE ACCIONES CORRECTIVAS / PREVENTIVAS / MEJORA

Tipo de hallazgo: No satisfactorio _____ Potencialmente no satisfactorio _____ Oportunidad de mejora _____		
Área, servicio, producto y/o persona a quien afecta el hallazgo:		
Datos de quien detecta el hallazgo: Nombre, área, etc.: _____ Fecha: _____		
Descripción del hallazgo (qué, dónde, cuándo):		
Evidencias (documentos de referencia):	Numeral de la guía de referencia:	
Responsable del área de detección:	Fecha de notificación:	
Acción inmediata (para atender los hallazgos "no satisfactorios"):		
Análisis de causas del hallazgo:		
(este análisis puede realizarse usando diferentes herramientas como el diagrama de Ishikawa, el diagrama de Pareto, los 5 por qué, entre otras).		
Tipo de acciones a tomar: preventivas: _____ correctivas: _____ de mejora: _____		
Plan de acciones	<i>Responsable (s)</i>	<i>Fecha compromiso</i>
1.		
2.		
3.		
Seguimiento de acciones (actividades como capacitación, difusión, minutas, dependerá de la naturaleza del problema).	Verificador de acciones	Fecha de seguimiento
1.		
2.		
3.		
Cierre de las acciones	Verificador del cierre	Fecha de cierre
Observaciones o comentarios:		

5.9 Revisión de la documentación.

Es importante la revisión de la documentación del auditado para determinar la conformidad del sistema a evaluar. Se sugiere que los documentos sujetos a revisión fueran:

- Misión, visión, principios y valores
- Políticas generales
- Giro y tipo de producto (s) y/o servicio (s) ofrecidos al mercado
- Manuales y procedimientos
- Políticas, objetivos y registros pertinentes
- Informes de revisión
- Información sobre el tamaño, naturaleza y complejidad de la organización (estructura orgánica por ejemplo).
- Registros globales (minutas, reportes, recibos, perfiles de puestos, organigramas, etc.).
- Legislación aplicable (leyes, reglamentos, normas oficiales mexicanas, etc.) dependiendo del giro de la organización
- Para el caso de las materias fundamentales como medio ambiente, la revisión sería de la información relacionada con el control ambiental por ejemplo: identificación de aspectos e impactos ambientales, manejo de residuos peligrosos, controles para emisiones a la atmósfera, etc.
- En el caso de seguridad y salud en el trabajo, se enfocarían la revisión en los análisis de riesgos, condiciones inseguras en general, espacios confinados, equipo de protección personal, etc. En estos dos aspectos, la participación de expertos técnicos podría ser importante.

5.10 Auditar sistemas de gestión en base electrónica.

Desde el inicio del proceso de auditoría, los auditores deberían determinar la estructura de la organización a ser auditada y el grado en que su sistema está basado electrónicamente. La organización auditada y los auditores deben acordar como el equipo auditor accederá y utilizará la base electrónica. Se podría considerar lo siguiente:

- que el equipo auditor tenga oportunidad de familiarizarse con la base y esto debería incluirse en el plan de auditoría,
- las políticas de la organización para el uso de la infraestructura de tecnología de la información
- instrucciones para acceder al sistema, licencias de seguridad
- seguros y procesos para asegurar que los auditores protejan la confidencialidad de los documentos y registros consultados
- el equipo auditor debería asegurar que cuenta con la competencia suficiente para realizar una evaluación en este tipo de sistemas.

El enfoque para los sistemas de gestión en base electrónica, dependerá de la evidencia requerida para determinar la conformidad en forma de registros electrónicos. Las organizaciones necesitan emplear métodos adecuados y eficaces para asegurar la adecuada revisión, aprobación, publicación y distribución de la documentación de su sistema. Dada la facilidad por modificar los documentos dentro de un sistema electrónico, los auditores deben poner particular atención en elementos de control como identificación de documentos y nivel de revisión de los mismos. Los auditores deberían verificar que la organización ha dedicado los recursos apropiados de tecnología de la información para asegurar que su base electrónica opera continua y eficazmente. El equipo auditor debería evaluar si la organización tiene o no sistemas formales de respaldo y si éstos se revisan y prueban periódicamente en su adecuación o no, además de verificar como la organización cubre los incidentes de paros al sistema. En relación al software, se deberían verificar los controles internos para el software interno, el software externo, las licencias y actualizaciones correspondientes. Aspectos como el mantenimiento de las instalaciones, temperatura, humedad, etc., podrían impactar el funcionamiento de una plataforma de este tipo, por lo que las organizaciones deberían tener medidas para protegerse en la medida que éstos amenacen la operación de su base electrónica (IAF, 2005).

6. ANÁLISIS DE RESULTADOS.

Como se observa en los diagramas y tablas del capítulo anterior, la propuesta de auditoría se establece en 4 niveles; con el fin de facilitar y clarificar a las organizaciones el proceso de implementación de su sistema de responsabilidad social. En la figura 10, se muestra el esquema de auditoría propuesto con base en la norma mexicana NMX-SAST-004-IMNC-2004. *Directrices para la Implementación de un Sistema de Gestión de Responsabilidad Social*. Es importante mencionar que esta norma no está vigente, ya que fue sustituida por la NMX-SAST-26000-IMNC-2011. *Guía de responsabilidad social*; sin embargo, se consideró pertinente hacer el análisis de este documento porque tiene la estructura de la serie ISO 9000 para sistemas de gestión de la calidad. Considerando que muchas organizaciones podrían tener ya implementado un sistema de gestión compatible (calidad, ambiental, etc.), sería más factible para las organizaciones implementar exitosamente un sistema de gestión de la Responsabilidad Social.

En la propuesta para el nivel 1, se considera que la organización cuente con una política de RS (responsabilidad social), que identifique los aspectos e impactos de RS, lo mismo con los requisitos legales y que además tenga objetivos claros, bien definidos además de un programa pertinente y lógico de RS. Con esta base, la identificación de los impactos y el cumplimiento de los requisitos legales se verán favorecidos y se dará paso a definir las responsabilidades en la organización concernientes al sistema de gestión de RS (entrando al nivel 2 de esta propuesta). Para continuar con un proceso de implementación exitoso, la formación, la toma de conciencia y la competencia del personal resultan esenciales en este proceso; dando paso al desarrollo de la parte documental del sistema.

El nivel 3 de auditoría, se enfoca en la comunicación tanto interna como externa de la organización con respecto a la RS; es entonces que las acciones prácticas en los aspectos de RS que aborda este documento se vuelven imprescindibles. El cuarto y último nivel, corresponde principalmente a la medición y vigilancia del desempeño socialmente responsable por medio de auditorías internas y junto con esto, vienen la ejecución de auditorías y en su caso de las acciones correctivas y/o preventivas derivadas. En este nivel la revisión por la dirección juega un papel muy importante en el logro de los objetivos y en la mejora del sistema. Esta propuesta no aborda ni la extensión ni el

alcance de las materias fundamentales que sí aborda la NMX-SAST-26000-IMNC-2011 *Guía de responsabilidad social*.

En la figura 11 se muestra la figura que ilustra la propuesta. En el primer nivel, se puede observar la recomendación a las organizaciones por respetar los principios de legalidad, el respeto a las partes interesadas, a los derechos humanos y a que la organización mantenga un comportamiento ético. Asimismo, para que la organización pueda empezar a desempeñar un comportamiento socialmente responsable apropiado, debe identificar a sus partes interesadas “*stakeholders*” considerando las características particulares de la organización y su relación con la responsabilidad social. Dicha actividad debería hacerla con la debida diligencia para determinar adecuadamente la pertinencia, la importancia y las propiedades para abordar de forma práctica las materias y asuntos que engloba la responsabilidad social.

Lo anterior expone el punto de partida que toda organización que desee respetar esta guía, debería considerar para iniciar la gestión de su responsabilidad social con base en la guía antes mencionada. Es importante aclarar que en las listas de verificación presentadas en el capítulo anterior, se exponen con claridad las recomendaciones que sugiere la guía y también a qué se refieren los términos que menciona.

Es cierto también que en este primer nivel, el grado de esfuerzo por las organizaciones es alto, el compromiso debe estar firme para el logro de los objetivos porque como es sabido, cualquier proceso de implementación de un sistema llámese calidad, seguridad, etc., no es sencillo y requiere mucho compromiso de todas las partes involucradas. Una vez que la organización logra cubrir lo marcado para el nivel 1, la organización está lista para emprender las actividades necesarias que respalden una responsabilidad social en las materias de Gobernanza de la organización, en los Derechos Humanos y en las Prácticas Laborales (tal como se muestra en la figura 11 para el nivel 2).

El plan de auditoría para este nivel a simple vista es muy simple, sin embargo, la serie de cometidos a realizar para demostrar el comportamiento socialmente responsable de la organización es muy vasto y requiere tiempo y esfuerzo; ya que para el caso derechos humanos la guía presenta 8

asuntos y para prácticas laborales se manejan 5 asuntos (esto es para subdividir las materias y enfocar de mejor manera las acciones para el buen entendimiento de las mismas y para que su implementación resulte favorable). Igual que en el nivel anterior, la descripción detallada de las actividades y recomendaciones, se detallan en la lista de verificación correspondiente al nivel.

Es posible que no resulte nada sencillo para las organizaciones realizar todo lo que marca la guía, sin embargo, se tiene que empezar a trabajar de este modo para que las posibilidades de no considerar aspectos que pudieran ser fundamentales para las organizaciones se minimicen. Cuando la organización ha identificado a sus partes interesadas junto con sus prioridades de actuación en asuntos y materias, se ha comprometido, tiene objetivos y programas definidos, ha trabajado de forma práctica en materias fundamentales, entonces la organización está lista para pasar al nivel 3. En este nivel, además de seguir trabajando por mantener y mejorar lo logrado en los dos niveles anteriores, la organización debería sumar esfuerzos por respetar los principios de rendición de cuentas y el de respeto a la normativa internacional de comportamiento; principios que requieren cierta madurez del sistema y de la organización en materia de responsabilidad social. Pasando a las materias fundamentales por abordar, la organización debería enfocarse en el medio ambiente, en las prácticas justas de operación y en los asuntos de los consumidores (materias que juntas suman un total de 16 asuntos) otro gran camino por recorrer sin duda; sin embargo, las organizaciones habrán ganado la madurez necesaria para poder abordar estos aspectos dándole más ligereza al proceso.

En este momento, la organización se ubicará en el nivel 4 de esta propuesta, donde sólo restaría abordar el principio de transparencia y tratar los aspectos que las materias de participación activa y desarrollo de la comunidad establecen. El resto de las tareas corresponden a la cuestión de comunicación sobre la responsabilidad social dentro y fuera de la organización, también se debería trabajar en involucrar a las partes interesadas en el compromiso por mantener y hacer crecer el comportamiento socialmente responsable a otras instancias (ejerciendo esta influencia a las partes externas). En este punto, la organización podrá incrementar su credibilidad a través de la revisión y mejora de sus acciones y prácticas llevadas hasta el momento. Cuando la organización haya alcanzado este nivel de responsabilidad social, estará lista para proponer iniciativas que contribuyan a la responsabilidad social y será digna de que se le llame como empresa líder socialmente responsable.

Posterior a los esquemas de los que se habló anteriormente, se encuentra la documentación para realizar la auditoría. Se presenta un formato de información general, donde se especifica el objetivo y el alcance en función del nivel solicitado. En estos formatos, se exponen los objetivos y alcance por nivel, sin embargo, en función de la organización (de cómo gestionen este proceso, de las áreas y de lo que decida cada organización) el objetivo y el alcance podrían sufrir adaptaciones pertinentes.

Los criterios de auditoría establecidos son: la NMX-SAST-26000-IMNC-2011. *Guía de responsabilidad social* y cualquier documentación generada en la organización para soportar las recomendaciones de este documento. El programa de auditoría expuesto, es también un bosquejo general de las actividades que forman parte del proceso de auditoría, desde que la organización solicita una auditoría, pasando por la planificación, la revisión de la documentación, la preparación de las actividades de auditoría *in situ* hasta la entrega del informe de auditoría y en su caso el seguimiento de acciones derivadas de la misma. En este programa se consideran las responsabilidades de estas actividades. El programa de auditoría es exclusivo de cada nivel, en esta parte se establecen las partes de la guía que se revisarán (tal como se muestra en la figura 11) y además hay espacios por llenar para indicar el horario y ubicación de las actividades de auditoría, los métodos (revisión documental, entrevistas, completar listas de verificación, observación, etc.), los auditores y auditados participantes en la auditoría. Al inicio de cada lista de verificación, se encuentra una tabla con los criterios de evaluación a utilizar. Los cuáles son S de satisfactorio, NS de no satisfactorio, OM oportunidad de mejora y NA de no aplica. Con base en estos criterios, se llenarán las listas de verificación de cada nivel y se constituirá lo que será el informe de auditoría (formato también presentado en el capítulo anterior) donde se hará una descripción de los resultados encontrados en la auditoría, se especificará el numeral de la guía, el auditor y auditado involucrados, así como la descripción de cada hallazgo. En el informe también aparece un apartado donde se concluye el grado de conformidad del sistema de gestión con los criterios. Se especifica la capacidad del proceso de revisión por la dirección (en el nivel que aplique) para asegurar la eficacia y mejora del sistema de gestión de la responsabilidad social. Por último, se declara el logro de los objetivos y se destacan las buenas prácticas, las fortalezas y debilidades encontradas en la organización. Si fuera el caso, incluso se hace la solicitud de acciones correspondiente a los hallazgos encontrados en la auditoría.

7. CONCLUSIONES.

De la revisión del marco referencial de la RSE (responsabilidad social empresarial), se puede concluir que ésta ha tomado un nuevo giro a nivel mundial, convirtiéndose de un reto a un requisito para las organizaciones. Por otro lado, existen muchas definiciones de RSE y la base común es la convicción de la necesidad de pensar más en el nosotros que en intereses individuales. El concepto va, sin duda, más allá de la generación de riqueza e implica un compromiso social; el cual puede reflejarse al interior de la propia empresa al dar respuesta a las necesidades de sus trabajadores, proveedores, consumidores y por supuesto, se expresa en su nivel más alto en proyectos orientados al bienestar de la sociedad, más allá de la empresa misma.

Tras la revisión de los modelos de gestión de la responsabilidad social empresarial, se encontró que mantienen principios comunes con otros sistemas gestión (calidad, ambiental, seguridad); además de cumplir con los requisitos éticos y de RSE. Los modelos revisados, tienen principios comunes, sin embargo, la Guía sobre responsabilidad social ISO 26000:2010, es el documento más completo que existe actualmente, más amplio y sobre el que se diseña la propuesta, objeto de estudio de esta tesis.

Los objetivos planteados al inicio de este trabajo, se consideran cubiertos puesto que después de estudiar los conceptos de responsabilidad social más representativos actualmente y de analizar y comparar las iniciativas para gestionar la responsabilidad social; se planteó una auditoría estructurada en cuatro niveles, para sistemas de gestión de responsabilidad social con base en la NMX-SAST-26000-IMNC-2011. *Guía sobre responsabilidad social*. Se presenta la documentación pertinente para llevar a cabo las auditorías en los cuatro niveles establecidos en la propuesta. Con lo que las organizaciones podrían tener en esta propuesta una herramienta para la mejora de su desempeño en materia de responsabilidad social.

La importancia que han adquirido los sistemas de gestión integral (calidad, ambiente, salud ocupacional y recientemente responsabilidad social) en las organizaciones a nivel mundial, responden al contexto actual de alta competitividad con mercados abiertos al comercio y la globalización mundial de la economía. Si una organización cuenta con algún sistema de gestión

implementado, ya sea en calidad, ambiental, etc; le sería muy favorable implementar un sistema de gestión de RSE como lo es en este caso la NMX-SAST-26000-IMNC-2011. *Guía sobre responsabilidad social.*

Si las organizaciones y la sociedad en general, empiezan a implantar prácticas de auditoría de responsabilidad social como la aquí propuesta, mejorarán sus posibilidades de crecimiento, convirtiéndose en empresas competitivas. Finalmente, para que la empresa crezca a largo plazo es imprescindible que sustente sus procesos y productos en unos estándares éticos, que integre en su gestión y que trate de dar respuesta a las demandas de los agentes sociales a los que afecta o que le afectan.

Esto de la responsabilidad social es un tema realmente vasto, la cantidad y diversidad de asuntos por abordar además de interesante resulta muy atractivo. El hecho de tratar de hacer algo bueno por alguien o por algo, es un hábito que todos deberíamos adoptar; bien lo dijo Platón: *“Buscando el bien de nuestros semejantes, encontraremos el nuestro”*.

RECOMENDACIONES.

En lo concerniente a los documentos revisados, sería conveniente que exista un trabajo de conjunción entre la NMX-SAST-004-IMNC-2004, *Directrices para la implementación de un sistema de gestión de responsabilidad social* y la NMX-SAST-26000-IMNC-2011. *Guía de responsabilidad social*, ya que esta en realidad no supe a la antes mencionada.

Debido a que la competencia de los auditores (en sistemas de gestión como calidad, ambiental, seguridad, etc.) frecuentemente es puesta en duda, en este tipo de sistemas sería muy conveniente fortalecer esta parte y tratar (en la medida de lo posible) de seleccionar a los auditores con el perfil más adecuado en función del nivel de auditoría, del tipo de organización y de los asuntos involucrados (según el caso).

Para asegurar que la empresa es socialmente responsable es preciso traducir las acciones y principios de Responsabilidad Social en variables medibles a través de la construcción de indicadores que puedan ser sometidos a un proceso de auditoría. Por lo que profundizar el estudio de la generación de indicadores de RSE, basados específicamente en la NMX-SAST-26000-IMNC-2011. *Guía sobre responsabilidad social*, resultaría de gran utilidad.

Las organizaciones deberían ejercer de forma ética y responsable su tarea en la sociedad (ser generadoras de bienes y servicios), pero también deberían contribuir con el bienestar de toda una comunidad tanto al interior como al exterior de ella; ofreciendo los mejores productos y servicios de forma legal, cuidando y respetando a sus trabajadores y finalmente evitando (en la medida de sus posibilidades) contaminar el medio ambiente. Sería oportuno que las autoridades públicas exigieran responsabilidades a las organizaciones y empresas denunciadas por comportamientos socialmente no responsables y tomaran especial consideración a aquéllas que destaquen en este campo, difundiendo sus actuaciones para que sirvan de ejemplo a otras instituciones.

BIBLIOGRAFÍA.

1. Accountability (2008). *Norma de Aseguramiento de Sostenibilidad AA1000 AS (2008)*. Recuperado de www.accountability.org/images/content/3/5/357.pdf
2. Aliarse. (2010). *Medición del desempeño*. Recuperado de <http://www.aliarse.org.mx/>
3. Aliarse, Cemefi (2004). *Empresa Socialmente Responsable. Fundamentos*.
4. Álvarez E. L. (2002). *La sociedad civil ante la transición democrática*. México. Editorial Plaza y Valdéz.
5. Álvarez, M. E. (2008). *Impacto de la Responsabilidad Social Corporativas, medida por el índice de reputación, en el desempeño económico de las corporaciones*. (Tesis de Maestría). Escuela Superior de Comercio y Administración. Instituto Politécnico Nacional. México.
6. Argandoña, A., & Isea Silva, R. (2011). *ISO 26000, Una guía para la Responsabilidad Social de las Organizaciones*. Cuadernos de la Cátedra "la Caixa" de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo, (11).
7. Arroyo A. C., y Cifuentes T. P. (2005). *Conocimiento y desarrollo de la Responsabilidad social empresarial en la provincia de Concepción*.
8. Calvillo, M. (2003). *Organizaciones civiles: una propuesta para lograr su consolidación*. México. Plaza y Valdés Editores.
9. Cajiga, C. (s.f.). *El Concepto de Responsabilidad Social Empresarial*. CEMEFI. Recuperado en http://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto_esr.pdf
10. Cardozo, M. (2003), *Las empresas y su responsabilidad en el campo social*. *Revista Economía, Sociedad y Territorio*, 4 (13). Recuperado de http://www.cmq.edu.mx/index.php/subir-documento/doc_download/402-cardozoestvolivnum132003.html
11. CNEXPANSION (2013). *Las 500 empresas más importantes de México*. Ranking interactivo. Recuperado de <http://www.cnnexpansion.com/rankings/interactivo-las-500/2013>
12. Cemefi (2012). *Distintivo ESR 2013*. Centro mexicano para la Filantropía.
13. Cinu. (2012). *¿Qué es la ONU?*. Recuperado de <http://www.cinu.mx/onu/onu/>
14. Colegio de San Ignacio de Loyola Vizcaínas (s.f.). Recuperado de <http://www.colegiovizcainas.edu.mx/>

15. Correa, M. E., Gallopin, G. y Nuñez, G. (2005). *Medir para gestionar la responsabilidad social corporativa*. Harvard Business Review, 51-58.
16. Díaz, R. (2012). *Transparencia Corporativa: el informe de Responsabilidad Social (RS) y la verificación independiente*. Ganar-Ganar. Recuperado de <http://www.auditarse.com.mx/wp-content/uploads/2012/05/Articulo-Ganar-Ganar-Transparencia-Corporativa-B.pdf>
17. Donaldson, T., & Dunfee, T. (1999). *Ties that bind: A social contracts approach to business ethics*. Boston: Harvard Business Press.
18. El economista (2012). Elaboran ranking con ISO 26000. Recuperado de <http://eleconomista.com.mx/industrias/2012/12/10/elaboran-ranking-iso-26000>
19. El Pacto Mundial (2007). Recuperado en <http://www.unglobalcompact.org/Languages/spanish/>
20. Escudero L. V. (2006). *Mitos y realidades de la responsabilidad social corporativa en España: un enfoque multidisciplinar*. España. Editorial Civitas.
21. Estrada G. R., Monroy A. S y Ramírez A. H. (2005). *Ética, Responsabilidad Social, Desarrollo sustentable en las organizaciones*. Administración y Organizaciones. Año 8, n° 15. Departamento de producción económica, DCSH, UAM-X, México.
22. Freeman, R. (1984). *Strategic management: A stakeholder approach*. Boston: Pitman.
23. Friedman, M. (1970). The social responsibility of business is to increase its profits. *New York times magazine*, 13.
24. Gallego F. M. (2003). *SA 8000-Social Accountability. Norma universal que certifica en ética y responsabilidad social. Una mirada crítica*. Universidad Eafit. Vol.39, número 132. Medellín Colombia.
25. González B. S. (2010). *Diagnóstico de las acciones de responsabilidad social en una empresa del DF*. Tesis de Maestría. Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería y Ciencias Sociales y Administrativas. Instituto Politécnico nacional. México.
26. GRI (2002). Global Reporting Initiative. Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad sobre el desempeño económico, ambiental y social de la empresa. Octubre. Recuperado de www.globalreporting.org
27. Griffin, J. J., & Mahon, J. F. (1997). *The corporate social performance and corporate financial performance debate twenty-five years of incomparable research*. Business & Society, 36(1), 5-31.
28. Guillén M. (2006). *Ética en las organizaciones. Construyendo confianza*. Madrid. España. Pearson Educación S.A.

29. Gutiérrez R., Avella, L., y Villar, R. (2006). *Aportes y desafíos de la Responsabilidad Social Empresarial en Colombia*. Bogotá Colombia. Fundación Corona.
30. Hernández S. R., Fernández C. C., Baptista L. P. (2010). *Metodología de la investigación*. Quinta Edición. Mc Graw Hill. México. D. F.
31. Hospital de Jesús (2012). Recuperado de <http://hospitaldejesus.com.mx/index.php>
32. IAF (2005). *Auditing Practices Group Guidance on: Auditing Electronic-Based Management Systems (EMBS)*. Recuperado de www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup
33. ISO Focus (2011). *The magazine of the international organization for standarization*. Volume 2, N°. 3. Recuperado de www.iso.org/isofocus
34. ISO 19011:2011. NMX-CC-19011-IMNC-2012. Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión.
35. Jones G. y George J., (2006). *Administración Contemporánea*. 4ta. Ed. México. Mc Graw Hill.
36. Karake, Z. (1998). *An examination of the impact of organizational downsizing and discrimination activities on corporate social responsibility as measured by a company's reputation index*. Management Decision, 36 (3).
37. Lara M. L. (2000). *Filantropía empresarial convicción y estrategias*. México. Editorial Pax.
38. Le Mouël, J. (1992). *Crítica de la eficacia: ética, verdad y utopía de un mito contemporáneo*. Barcelona. Paidós.
39. Margolis, J. D., Elfenbein, H. A., & Walsh, J. P. (2007). *Does it pay to be good? A meta-analysis and redirection of research on the relationship between corporate social and financial performance*. Ann Arbor, 1001, 48109-1234
40. Martínez G. D. (2007). *La responsabilidad social empresarial, el papel de los gobiernos, los organismos multilaterales y las ONGs*. Recuperado de <http://www.anahuac.mx/idearse/archivos/PresentacionDoraCeciliaMartines.pdf>
41. Martínez G. A. (2008). *Transparencia, difusión y procuración de fondos, factores determinantes en el diagnóstico de las instituciones de asistencia privada. Lineamientos de administración estratégica y operativa para elevar el impacto social del sector no lucrativo en México*. Tesis Doctoral. Escuela de economía y negocios. Universidad Anáhuac del sur. México.
42. Mejía M., y Newman B. (2011). *Responsabilidad Social Total. Comunicación Estratégica para la sustentabilidad*. México. Fondo de Cultura Económica.

43. Moir, L. (2001). What do we mean by corporate social responsibility?. *Corporate governance*, 1(2), 16-22. Recuperado de <https://dspace.lib.cranfield.ac.uk/bitstream/1826/3256/1/What%20do%20we%20mean%20by%20corporate%20social%20responsibility-2001.pdf>
44. Moreno, A. (2005). *Nuestros valores. Los valores de los mexicanos*. México. Grupo Financiero Banamex.
45. Muñoz, M. O. (2009). *El Nacional Monte de Piedad. Nadie presta ni ayuda más*. Recuperado de <http://www.boletinampinacional.org/newsletter/8/art3.html>
46. Nieto A. M., y Fernández G. R. (2004). *Responsabilidad social corporativa: la última innovación en management*. *Universia Business Review*. Primer trimestre.
47. OIT (2010). *La OIT y la responsabilidad social de la empresa (RSE)*. ILO Helpdesk Factsheet N°1. Recuperado de http://www.ilo.org/empent/Publications/WCMS_142694/lang--es/index.htm
48. Orlitzky, M. (2007). Doing well by doing good: objective findings, subjective assumptions, or selective amplification?. *In Academy of Management Proceedings* (vol. 2007, no. 1, pp. 1-6). *Academy of Management*.
49. Pelozo, J. (2009). The challenge of measuring financial impacts from investments in corporate social performance. *Journal of Management*, 35(6), 1518-1541.
50. Porter, M. E., & Kramer, M. R. (2002). *The competitive advantage of corporate philanthropy*. *Harvard business review*, 80(12), 56-68. Recuperado de <http://www.expert2business.com/itson/Porter%20HBR%20Corporate%20philantropy.pdf>
51. Quintero, G. M. (2011). *Gestión Sostenible Integral: La Responsabilidad Social Empresarial en la integración de los sistemas de gestión*. (Tesis Doctoral). Universitat Politècnica de Valencia. España. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10251/14993>
52. Restrepo, H. A. (2009). *¿Por qué preocuparse actualmente por la responsabilidad social empresarial?*. Instituto de Postgrados. Universidad de la Sabana. Colombia. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10818/2760>
53. Rodríguez, G., Cortez, A., & Abreu, J. (2010). *Financial performance vs social performance in Mexico: Applied case to Mexican stock exchange listed companies*. *XV International Congress of Accounting, Management and Information Technology Proceedings (Desempeño financiero vs desempeño social en México: caso aplicado a empresas que cotizan en la BMV*. Memorias del XV Congreso Internacional de Contaduría, Administración e Informática). Mexico: UNAM.
54. Rodríguez, M. (2007). *La Responsabilidad Social de la empresa. Propuesta para una nueva economía de la empresa Responsable y Sostenible*. Real Academia de Ciencias

55. Rubio R. J. (s.f.) *Normas y modelos para la gestión de la responsabilidad social corporativa*. Universidad de Málaga.
56. SAI (2008). Responsabilidad Social 8000. SA8000. Norma internacional. Social Accountability International.
57. Sampieri, H. Fernández C. y Baptista L. (2010). *Metodología de la investigación*. Quinta edición. México. Editorial Mc Graw Hill/Interamericana editores.
58. Verduzco I. G. (2003). *Organizaciones no lucrativas: visión de su trayectoria en México*. México. El Colegio de México-Centro Mexicano para la filantropía.

GLOSARIO

Desarrollo sostenible o sustentable: Forma de progreso que satisface las necesidades del presente sin comprometer la posibilidad de progreso de las generaciones futuras.

Gestión de la Responsabilidad Social: Reconocimiento e integración en la gestión y en las operaciones de la empresa de las preocupaciones sociales, laborales, ambientales y de respeto de los derechos humanos, que generan políticas, estrategia y procedimientos que satisfacen dichas preocupaciones y configuran sus relaciones con grupos de interés o partes interesadas.

Grupos de interés, partes interesadas o stakeholders: Las personas que tienen un interés particular en una decisión determinada de la empresa ya sea como individuos o representantes de un grupo. Es decir, cualquier individuo o grupo interno o externo a la organización que puede ser afectado por las políticas, objetivos, decisiones y acciones de la misma.

Memorias de sostenibilidad: Informe de carácter público que las compañías ofrecen a sus partes interesadas, internas y externas sobre la posición corporativa y sus actividades en las tres dimensiones de sostenibilidad: económica, ambiental y social. Es un instrumento eficaz para la toma de decisiones y como herramienta fundamental de comunicación de la triple cuenta de resultados de una organización: la dimensión económica, ambiental y social.

Responsabilidad Social: Responsabilidad de una Organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y en el ambiente, mediante un comportamiento ético y transparente que:

- Contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad;
- Tome en consideración las expectativas de sus partes interesadas,
- Cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento y está integrada en toda la Organización y se lleve a la práctica en sus relaciones.

Triple Balance (Triple cuenta de resultados): Técnica que permite a las empresas recopilar información cualitativa y cuantitativa sobre sus actuaciones sociales, económicas y ambientales con la finalidad de seguir de manera objetiva el desarrollo de sus actividades en el campo de los Recursos Humanos y medir el grado de consecución y la implantación de programas de carácter social (interno y externo).