



ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

LICENCIATURA CON ÉNFASIS EN RECURSOS HUMANOS

PROYECTO DE GRADUACIÓN

**DISEÑO DE UNA GUÍA PARA LA OBTENCIÓN DE LA CERTIFICACIÓN EN
RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA INDUSTRIAS MAFAM S.A**

ESTUDIANTES

Joselyne Calvo Muñoz

Karen Ramírez Hernández

Carolina Sánchez Barboza

PROFESOR GUÍA

CORDOBA GONZALEZ CARLOS MANUEL

IV BIMESTRE, 2016

TABLA DE CONTENIDOS

INTRODUCCIÓN.....	¡Error! Marcador no definido.
CAPITULO I. REFERENCIA EMPRESARIAL	¡Error! Marcador no definido.
• Antecedentes de la Empresa.....	¡Error! Marcador no definido.
• Misión	¡Error! Marcador no definido.
• Visión.....	¡Error! Marcador no definido.
• Valores	¡Error! Marcador no definido.
• Estructura Organizacional.....	¡Error! Marcador no definido.
• Certificaciones actuales.....	¡Error! Marcador no definido.
• Actividades de Responsabilidad Social Empresarial en Industrias Mafam S.A	¡Error!
Marcador no definido.	
- Salud Ocupacional y Familiar	¡Error! Marcador no definido.
- Bienestar Social.....	¡Error! Marcador no definido.
- Bienestar Económico	¡Error! Marcador no definido.
- Comunidad	¡Error! Marcador no definido.
- Generaciones futuras.....	¡Error! Marcador no definido.
CAPITULO II. MARCO CONCEPTUAL.....	¡Error! Marcador no definido.
• Responsabilidad Social Empresarial.....	¡Error! Marcador no definido.
• Sistema de Gestión.....	¡Error! Marcador no definido.
• Certificación ISO.....	¡Error! Marcador no definido.
• Acreditación.....	¡Error! Marcador no definido.
• Norma RSE-INTE 350101.....	¡Error! Marcador no definido.
• Norma de Inocuidad.....	¡Error! Marcador no definido.
• Certificación Esencial Costa Rica.....	¡Error! Marcador no definido.
• Cultura Organizacional	¡Error! Marcador no definido.
• Gestión del cambio.....	¡Error! Marcador no definido.
CAPITULO III. MARCO METODOLÓGICO	¡Error! Marcador no definido.
• Justificación del Estudio	¡Error! Marcador no definido.
• Planteamiento del problema	¡Error! Marcador no definido.
• Objetivos	¡Error! Marcador no definido.
- Objetivo General.....	¡Error! Marcador no definido.
- Objetivos Específicos.....	¡Error! Marcador no definido.

- Alcances y Limitaciones del proyecto ¡Error! Marcador no definido.
- Alcances..... ¡Error! Marcador no definido.
- Limitaciones..... ¡Error! Marcador no definido.
- Tipo de investigación ¡Error! Marcador no definido.
- Fuentes de Información..... ¡Error! Marcador no definido.
- Fuentes de información primarias:..... ¡Error! Marcador no definido.
- Fuentes de información secundarias: ¡Error! Marcador no definido.
- Técnicas de Investigación..... ¡Error! Marcador no definido.
- Procesamiento y análisis de datos ¡Error! Marcador no definido.
- Manejo de la información ¡Error! Marcador no definido.

CAPITULO IV. SITUACIÓN ACTUAL ¡Error! Marcador no definido.

- Norma de Certificación en Responsabilidad Social Empresarial... ¡Error! Marcador no definido.
- Situación actual de Industrias Mafam S.A con respecto a la norma.. ¡Error! Marcador no definido.
- 1. Gobernanza de la Organización: ¡Error! Marcador no definido.
- 2. Derechos Humanos: ¡Error! Marcador no definido.
- 3. Prácticas Laborales:..... ¡Error! Marcador no definido.
- 4. El medio ambiente:..... ¡Error! Marcador no definido.
- 5. Prácticas justas de operación:..... ¡Error! Marcador no definido.
- 6. Asuntos de Consumidores:..... ¡Error! Marcador no definido.
- 7. Participación activa y desarrollo de la comunidad ¡Error! Marcador no definido.

CAPITULO V. PROPUESTA ¡Error! Marcador no definido.

- Propuesta del plan de certificación para Industrias Mafam S.A..... ¡Error! Marcador no definido.
- Proceso de certificación de la norma INTE RSE 35-01-01..... ¡Error! Marcador no definido.
- Implementación de la propuesta..... ¡Error! Marcador no definido.

CAPITULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES..... ¡Error! Marcador no definido.

- Conclusiones..... ¡Error! Marcador no definido.
- Recomendaciones..... ¡Error! Marcador no definido.

ANEXOS ¡Error! Marcador no definido.

- ANEXO N°1. Tabla de Evaluación..... ¡Error! Marcador no definido.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS ¡Error! Marcador no definido.

INTRODUCCIÓN

El presente proyecto se desarrolla como trabajo final de graduación del programa de Licenciatura en Administración de Empresas con énfasis en Recursos Humanos.

Industrias Mafam S.A es una empresa que, a nivel tanto interno como externo, está interesada en construir un concepto de Fábrica de Bienestar; razón por la cual tiene prácticas que se pueden considerar dentro del concepto de Responsabilidad Social Empresarial.

Es por lo anterior, que se busca satisfacer una necesidad real de la empresa Industrias Mafam S.A. la cual; desea identificar, compilar y certificar las prácticas actuales relacionadas al tema de Responsabilidad Social Empresarial a nivel nacional.

Por lo tanto, se pretende desarrollar un sistema de gestión de Responsabilidad Social Empresarial, mediante el cual se le proporcione a la empresa anteriormente mencionada, una guía de preparación para obtener la certificación deseada.

El primer capítulo de este proyecto contiene la referencia empresarial, dentro de la cual se mencionan los antecedentes de la empresa, misión, visión, valores, estructura organizacional y las certificaciones con las que cuenta Industrias Mafam, S.A, así como las que está en proceso de obtener.

En el segundo capítulo se encuentra la base teórica del proyecto, marco conceptual, dentro del cual se presentan los conceptos de Responsabilidad Social Empresarial, Sistema de Gestión, Certificación ISO y lo que es la acreditación. Adicionalmente, se incluye información general sobre la Norma RSE-INTE 350101 y Norma de Inocuidad, así como la certificación Esencial Costa Rica, la cultura organizacional y finalmente a gestión del cambio.

El tercer capítulo contiene el marco metodológico, el cual detalla la justificación del estudio, planteamiento del problema, objetivo general y específicos, alcances y limitaciones del proyecto, así como las fuentes de información tanto primarias como secundarias. Adicionalmente, se mencionan el tipo de investigación, técnicas de investigación, procesamiento y análisis de datos, así como manejo de la información.

Seguidamente, el capítulo cuatro evidencia la investigación y análisis de una norma certificable en Responsabilidad Social Empresarial, así como las acciones que actualmente Industrias Mafam S.A desempeña respecto a este tema.

El capítulo cinco consiste en el diseño de una guía con respecto a la norma de Responsabilidad Social Empresarial; el cual le permita a la empresa obtener una certificación en este campo. Finalmente, el sexto capítulo contiene las conclusiones y recomendaciones obtenidas de la investigación.

CAPITULO I. REFERENCIA EMPRESARIAL

- Antecedentes de la Empresa

Industrias Mafam S.A. fue fundada en el año 1992 por las hermanas Ingrid Hoffmaister, iniciando labores con la producción de las galletas Cocotico y el bizcocho tradicional.

Tiempo después de ser fundada, cuando los hijos de las hermanas Hoffmaister se encontraban estudiando, surge la necesidad de incursionar en los snacks saludables cuando los centros académicos empiezan a promover las meriendas saludables para los estudiantes.

En esa época eran limitadas las opciones de meriendas saludables, por lo que; a raíz de una investigación se inicia la formulación de los snacks saludables actualmente producidos, los cuales se encuentran clasificados en diferentes grupos entre los cuales se encuentran:

- Libres de azúcar: galletas de lima limón, manzana, naranja, chocolate, maní, granola libre de azúcar, barras de uchuva y almendras.
- Lite: granola baja de grasa, multigrano, galletas de avena y pasas, linaza, palitos de queso.
- Súper Alimentos: galletas de Maracuyá y Chía, Arándanos y Quinoa, Coco, Granola y Linaza, Chía y Linaza.
- Funcional: galletas de avena integral, macadamia, café, avena con pasas, rosquillas.
- Niños: Mini palitos de maíz, Mini Bizcochos, Mini Cocotico, Mini Chocolate, Mini lima limón, Mini nutrichips
- Fiesta: Romero y aceite de oliva, tomate y albahaca, ajonjolí, palitos de maíz y queso.
- Alimentos especiales: barra de manzana y pasas.

Actualmente los productos se comercializan bajo la marca Nutrisnacks, siendo exportados a toda Centroamérica, el Caribe y Estados Unidos.

- Misión

Somos una empresa costarricense que ofrece deliciosos productos alimenticios con un alto valor nutricional, innovadores e inocuos, para la salud y bienestar de nuestros consumidores actuando siempre bajo principios de responsabilidad social y ambiental.

- Visión

Ser reconocidos como la empresa de alimentos que ofrece el mayor nivel de bienestar a la sociedad en los mercados en los que opera.

- Bienestar a nuestros consumidores.
- Bienestar a nuestros colaboradores.
- Bienestar a nuestros grupos de interés.
- Bienestar a nuestro país.

- Valores

Compromiso:

- Con los objetivos y las metas.
- Con el cumplimiento de normas, políticas y regulaciones.
- Entusiasmo, pasión, disfrutar del trabajo.
- Con la sociedad, ambiente y requisitos legales.

Innovación:

- Buscar la mejor forma de hacer las cosas.
- Actitud crítica.
- Mejoramiento continuo.
- Aprender de los mejores.
- Desafiar el proceso.
- Estimular la participación creativa.
- Mente abierta, cero resistencia al cambio.

Trabajo en equipo:

- Comunicación asertiva.
- Actitud positiva y colaboradora.
- Planear en equipo.
- Reconocimiento de logros.
- Solidaridad, trabajar juntos.
- Respetar la diferencia de criterios.

Integridad:

- Ser transparente, sin doble moral.
- Honesto, ético.
- Decir la verdad.
- Asumir las consecuencias de nuestras decisiones y acciones.
- Lealtad.

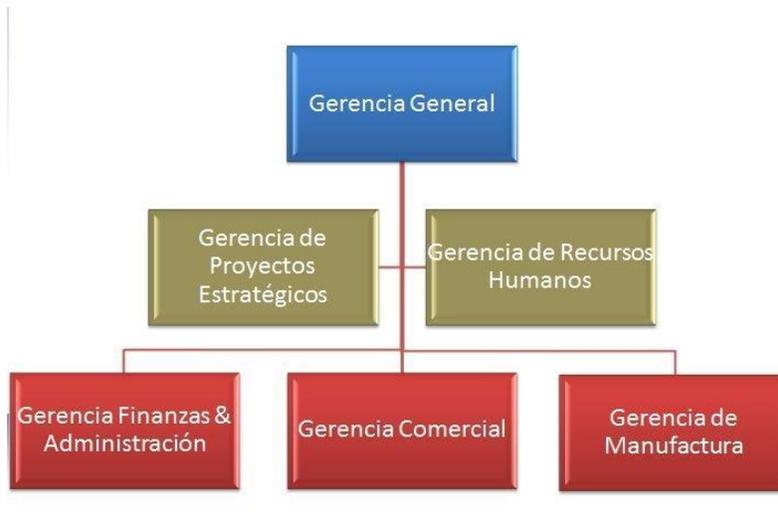
Servicio:

- Entregas a tiempo.
- Cumplir la promesa de servicio.
- Cumplir con las expectativas del cliente interno y externo.
- Actitud para resolver los problemas de otras áreas.
- Sentido de urgencia.
- Tiempo de respuesta.
- Disposición.
- Colaboración.

- Estructura Organizacional

Actualmente Industrias Mafam S.A cuenta con 70 colaboradores distribuidos en cinco departamentos, los cuales son la Gerencia General, Gerencia de Proyectos Estratégicos, Gerencia de Recursos Humanos, Gerencia de Finanzas y Administración, Gerencia Comercial, Gerencia de Manufactura.

A continuación se presenta la estructura organizacional a nivel gerencial:



Fuente: Departamento de Recursos Humanos, Industrias Mafam S.A.

- **Certificaciones actuales**

Actualmente Industrias Mafam S.A. cuenta con dos certificaciones, las cuales se mencionan a continuación:

1. Esencial Costa Rica: es la marca país, colabora al posicionamiento del mercado y competitividad de los productos de la empresa tanto a nivel nacional como internacional.
2. FSSC 22000 Sistema de Gestión de Seguridad Alimentaria: certificación obtenida según los estándares de NSF Internacional, garantiza la calidad e inocuidad de los alimentos producidos por la empresa, mantener esta acreditación conlleva un compromiso de la empresa ante la sociedad.

- **Actividades de Responsabilidad Social Empresarial en Industrias Mafam S.A**

En la actualidad la empresa tiene diversas acciones, las cuales considera como bases de Responsabilidad Social Empresarial; según los grupos de interés a los que van dirigidas se pueden calificar de la siguiente manera:

- **Salud Ocupacional y Familiar**

1. Atención médica: una de las prioridades de la empresa es procurar el bienestar físico de sus colaboradores y, de manera indirecta, de sus familias. Es por lo anterior que contrata un

- centro médico para la atención de los colaboradores, tanto para temas de índole laboral como para medicina general. Como parte del contrato, el centro médico brinda servicio al núcleo familiar de cada colaborador; ofreciendo tarifas especiales.
2. Promoción de la salud: de manera anual se desarrolla una Feria de la Salud, con iniciativas en pro del bienestar integral de los colaboradores y sus familias. Entre las actividades que se desarrollan se pueden citar: exámenes de la vista, audiometrías, electrocardiogramas, exámenes de glucosa, hemogramas, citología femenina, charlas de temas como: alimentación saludable, concursos de pérdida de peso, entre otras.
 3. Programa de intermediación laboral con el IAFA (Instituto de Alcoholismo y Farmacodependencia): en los últimos años, la empresa ha tenido dentro de sus intereses ayudar a sus colaboradores en temas de bienestar social, principalmente en relación con el consumo de alcohol y otras sustancias; el cual es un tema delicado en cuanto a su manejo. Afortunadamente, para el presente año el IAFA está iniciando un programa de apoyo a las empresas en temas de prevención de consumo riesgoso de sustancias; siendo Industrias Mafam S.A una de las primeras empresas en aprovechar esta iniciativa. Participar en el programa representa un compromiso y gran esfuerzo, tanto en recurso humano como en tiempo.
 4. Apoyo a los deportistas: todos los colaboradores de la empresa tienen a su disposición el patrocinio en la participación de carreras deportivas de cualquiera de las disciplinas, es decir; la empresa asume el costo de las inscripciones a carreras o competencias en que participen los colaboradores.

- Bienestar Social

1. Los siete hábitos de las personas altamente efectivas: desde el año 2014 la empresa dedica importantes esfuerzos económicos en la creación conjunta de una cultura organizacional basada en la filosofía de Franklin Covey. Esta forma de vida no sólo conlleva grandes beneficios a nivel laboral, sino también contribuye a crear mejores relaciones a nivel personal; significando un cambio integral en la vida de los colaboradores de Industrias Mafam S.A. Desde que se inició con esta forma de vida más colaboradores se plantean metas año con año en temas de educación, familia y trabajo. Importante mencionar que para este año la firma de Franklin Covey Costa Rica dio un reconocimiento a Industrias Mafam S.A por cubrir al 100% de su población con Los siete hábitos de las personas altamente efectivas.

2. Plan de desarrollo para el personal de planta: la empresa cuenta con colaboradores contratados bajo perfiles diferentes, con el objetivo principal de brindar iguales oportunidades de crecimiento, se ha creado un plan de desarrollo para aquellos colaboradores que no cuentan con los requisitos académicos actuales. En dicho plan de desarrollo se brinda la oportunidad de formación técnica a nivel interno, a cambio de incentivos económicos y escalas en los puestos de trabajo; con esta iniciativa se pretende retener al personal, fortalecer el conocimiento técnico y motivar al personal del departamento más grande.
3. Programa de ideas innovadoras: como parte del interés de la empresa por desarrollar a sus colaboradores e impulsar la aplicación de sus conocimientos, principalmente técnicos, existe un programa de ideas innovadoras. En el cual los equipos de trabajo analizan y retan los procesos de las funciones que desempeñan, con esto se presentan de manera anual tres proyectos ante un jurado calificador y se premia a las 3 mejores ideas innovadoras. El premio además de ser un reconocimiento al esfuerzo de los miembros del equipo, representa una motivación para ellos, acompañada de un premio económico.
4. Promoción de la educación: de manera anual se realiza un programa de capacitación para cada colaborador, esto con el fin de cerrar cualquier brecha entre el perfil de los colaboradores y el puesto que ocupan. Además, es importante mencionar que los colaboradores cuentan con el apoyo de la empresa para realizar estudios superiores, actualmente se realizan préstamos sin interés para estudios y en la mayoría de los casos la empresa cubre un porcentaje importante del costo. Finalmente, en la reunión anual la empresa entrega un reconocimiento a todos aquellos colaboradores que han obtenido algún título académico importante, técnico o universitario.
5. Becas para hijos de colaboradores: con el objetivo de contribuir con la educación de los hijos de sus colaboradores se realizan tres principales actividades: 1) Concurso de los mejores promedios: al final de cada curso lectivo se realiza un concurso, en el cual se premia a los mejores promedios de primaria y secundaria; brindando un reconocimiento económico a los mejores estudiantes. Siempre con el afán de motivarlos a continuar con su esfuerzo. 2) Bono escolar: antes de que inicie cada curso lectivo, la empresa brinda una ayuda económica a los padres con hijos estudiantes de primaria y secundaria. Procurando ser un apoyo en la inversión inicial de cada año 3) Entrega bimensual de loncheras con productos de la empresa, esto para los estudiantes de primaria y secundaria.
6. Programa conozcamos nuestro país: para este año 2016 la gerencia general impulsó una nueva iniciativa, en la que se

promueve la visita a museos y parques nacionales, principalmente durante los primeros tres meses del año. La empresa decidió cubrir el costo de las entradas a sitios turísticos pertenecientes al Instituto Costarricense de Turismo y museos en general, esto con la finalidad de ayudar a que sus colaboradores y sus familias disfruten de las vacaciones y a su vez colaborar con la cultura y conocimiento de nuestro país.

- Bienestar Económico

1. Milla extra: dentro de los planes desarrollo y reconocimiento económico a los colaboradores de Industrias Mafam S.A. está la milla extra, la cual es el resultado de un proceso de evaluación de desempeño realizado de manera semestral. En el segundo semestre, donde se obtienen los resultados anuales, se realiza un ranking por departamento donde aquellos colaboradores que obtuvieron las mejores calificaciones en sus evaluaciones son ganadores de un bono o reconocimiento económico. Este monto varía año con año y es establecido por la gerencia general. Es importante mencionar que dentro del ranking participan todos los colaboradores de igual manera sin importar el nivel jerárquico, las únicas excepciones son las gerencias, quienes no participan.
2. Profit sharing: la gerencia general distribuye un porcentaje de las utilidades con sus colaboradores, esto se realiza en términos días de salario adicional, donde cada mes el dato es actualizado según las utilidades obtenidas. Al final del período cada colaborador obtendrá un monto económico adicional, de acuerdo a su salario y proporcional a la participación en el período fiscal que finaliza.

- Comunidad

1. Donaciones: una importante parte de la producción es donada a instituciones de la comunidad donde actualmente se ubica la empresa, entre estas instituciones se puede citar: Cruz Roja de Curridabat, Hogar de ancianos, Hogar de niños huérfanos y centros educativos aledaños.

- Generaciones futuras

1. Promoción de la salud: los productos Nutrinsnacks están avalados por la Asociación Costarricense de Dietistas y Nutricionistas (ACDYN) y, como parte de sus acciones con la sociedad, se imparten charlas de nutrición en centros educativos.

2. Apoyo a estudiantes: constantemente la empresa recibe a estudiantes, de diversos niveles académicos, para que conozcan el proceso de producción, realicen prácticas profesionales y pasantías, entre otras actividades académicas.

CAPITULO II. MARCO CONCEPTUAL

- Responsabilidad Social Empresarial

La Responsabilidad Social Empresarial, es un concepto que ha variado a través de los años. Ha evolucionado desde su nacimiento como el concepto de Responsabilidad Social según algunos autores en los años 20 y otros en los años 50; hasta llegar a convertirse en Responsabilidad Social Empresarial, cerca de la década de los 80`s.

En un principio este concepto se encuentra ligado con la problemática social relacionada con el modelo liberal de dicha época y se encaminaba a prácticas filantrópicas y de voluntariado. Sin embargo; éste fue evolucionando hasta tomar la forma de “responsabilidades”; las cuales tenía que adoptar la empresa, dado que allí era el lugar donde se tomaban decisiones que repercutían directamente en la ciudadanía. Más adelante se va encaminando a la idea de que; la responsabilidad social es la promoción de fines sociales acordes a las costumbres éticas de un lugar. En los años 80 surgen los primeros indicios de la Responsabilidad Social Empresarial y es cuando se visualiza el concepto como una inversión al poder convertir un problema en una oportunidad según Drucker (1984) y de esa manera el concepto se va moldeando hasta transformarse en un elemento ligado directamente con la ética empresarial, y con otros elementos como las prácticas sociales y ambientalmente responsables.

En la actualidad, las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial se encuentran ligadas, no sólo al impacto ambiental o social; sino que abarca la interacción de la organización con todos los agentes que se relacionan con la misma y que dicho concepto sea considerado como parte de la estrategia empresarial, determinada por la empresa.

Por lo anteriormente expuesto; para razones de terminología en el presente proyecto se define como Responsabilidad Social Empresarial:

La gestión empresarial, en la cual; una organización busca la generación y maximización de su riqueza por medio de una relación integral con los diversos grupos de interés involucrados con su negocio; a través de su planeamiento estratégico y la implementación del mismo; por medio, de prácticas éticas y morales que velen por la conservación del entorno ambiental y social actual y el de las futuras generaciones.

- Sistema de Gestión

Un sistema de gestión se encuentra compuesto por dos términos, que es importante exponer individualmente.

El primero es el término de sistema; el cual es definido por la Real Academia Española como: “Conjunto de cosas que relacionadas entre sí ordenadamente contribuyen a un determinado objetivo”.

Por otra parte el término de gestión se encuentra ligado al infinitivo administrar; gestionar es a grandes rasgos el realizar un trámite que tiene un resultado específico. Para este caso nos interesa el término de gestión aplicado a un proyecto. Como tal la gestión de proyectos obedece a una dirección por medio de la aplicación de destrezas, conocimientos y habilidades para alcanzar un objetivo y que se compone de las funciones administrativas de planeación, organización, dirección y control.

Dicho lo anterior, un sistema de gestión se puede definir entonces como:

La documentación de un conjunto de pasos u acciones establecidas previamente que le sirvan de base a una organización para administrar eficientemente los recursos que posee y con estos conseguir un objetivo específico.

- Certificación ISO

El término ISO corresponde a las siglas en inglés de la Organización Internacional para la Estandarización. La organización como tal, es un ente no gubernamental, que nace en 1947 y ha desarrollado hasta la actualidad más de 21000 normas que abarcan las mayoría de aspectos tecnológicos y de los negocios; entre las cuales; se encuentran los ámbitos de calidad, gestión de riesgos, responsabilidad social, entre otros.

La ISO, es el ente encargado del establecimiento de los estándares a nivel internacional que apoyan los retos mundiales y la innovación por medio de expertos en distintas áreas y con los cuales; una empresa puede certificarse y obtener un comprobante en diversas áreas de su gestión. La ISO, como tal no otorga las certificaciones de las normas que emite; sino que se realizan las certificaciones por medio de organismos externos. Cabe rescatar que el comité de evaluación de la ISO, ha desarrollado normas para la realización del proceso de certificación denominada CASCO.

Un estándar como la ISO; se define como: *“Una norma, un documento que proporciona los requisitos, especificaciones, directrices o características que se pueden utilizar constantemente para asegurar que los materiales, productos, procesos y servicios que son adecuados para su propósito”*.¹.

Dentro de los beneficios comprobados por diversos estudios de contar una certificación ISO se encuentran los siguientes:

- Beneficios económicos

Esto al incrementar la productividad, por medio de una mejor compatibilidad entre la demanda del mercado y los bienes y servicios producidos. Además al mejorar los procesos se obtiene una disminución en los costos, mayor seguridad y calidad; lo cual se ve traducido en una mejora satisfacción del cliente y por ende un aumento en las ventas.

- Beneficios con los consumidores

Además de mejorar la satisfacción del cliente, el poseer una certificación le brinda una mayor credibilidad como empresa ante los consumidores, debido a los estándares de calidad que se emplean en la producción. Por otra parte, las normas ayudan a la mejora de los procesos que por su parte contribuyen a la conservación del medio ambiente, en el cual, se desarrolla la sociedad.

Otro aspecto a considerar en este beneficio, es que las personas tienen la oportunidad de participar para el desarrollo de nuevos estándares a través de la Comisión de Políticas de Consumo de la ISO.

- Beneficios para el gobierno

En el ámbito gubernamental una certificación sirve como apoyo a la política pública por medio del acceso a opiniones de expertos, una apertura del comercio mundial que facilita el intercambio de bienes y servicios entre países al garantizar una metodología de importaciones y exportaciones que se manejan sobre la misma línea; así como la eliminación de barreras en el comercio exterior.

Es importante rescatar que cualquier decisión u implementación del gobierno repercute en la sociedad y en sus entidades; es por ello que este tipo de beneficios impacta de manera consecuente con las empresas.

En nuestro país el ente que vela por la normalización a nivel nacional; ya que, es el encargado de llevar a cabo las certificaciones es el Instituto Técnico de Normas de Costa Rica. Dicho organismo se define como:

“El Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica (INTECO) es una asociación privada, sin fines de lucro, con personería jurídica y patrimonio propio. Creada en 1987, en el año 1995 fue reconocida, por decreto ejecutivo, como el Ente Nacional de Normalización” 2

Este organismo crea una serie de normas en las diferentes áreas; mediante las cuales las empresas pueden optar por una certificación en el ámbito que sea de su interés. Estas normas se encuentran basadas en las normas desarrolladas por la ISO.

1. International Standar Organization: <http://www.iso.org/iso/home/standards.htm>

2. Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica: <http://inteco.or.cr/esp/acerca-de-inteco>

- **Acreditación**

La acreditación puede definirse como el documento que respalda a una organización sobre el cumplimiento adecuado de un estándar previamente definido; para el desarrollo de un proceso o tema específico.

Según la FAO (Oficina Regional de América Latina y el Caribe) una acreditación corresponde a “la certificación del organismo encargado de certificación”.

A nivel mundial existe un ente, el cual; integra a los diversos organismos de acreditación y que brinda la posibilidad de realizar intercambios entre ellos sobre las prácticas empleadas.

Por su parte, en Costa Rica el ente encargado de las acreditaciones en materia de normalización de procesos es el Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica, el cual brinda dichas acreditaciones, por medio del cumplimiento de normas específicas en el tema o área de interés para la empresa.

- **Norma RSE-INTE 350101**

Una norma según el ente costarricense encargado de la normalización a nivel nacional se define como un escrito que contiene requisitos o directrices

específicas que debe cumplir una organización para asegurar la adecuación de sus procesos, insumos y bienes o servicios finales que garanticen el alcance de sus objetivos.

Por su parte, la Norma RSE- INTE 3501010, es la guía desarrollada por el Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica; que contiene las especificaciones para la certificación en el aspecto de Responsabilidad Social Empresarial a nivel nacional.

La Norma RSE- INTE 350101; se encuentra basada en la ISO 26000, correspondiente al tema de Responsabilidad Social Empresarial. Es por ello que es relevante mencionar ciertos aspectos de dicha ISO. La ISO 26000; es el compendio de pautas a seguir por parte de las organizaciones en sus operaciones, a través de acciones éticas y transparentes que contribuyan a la preservación del bienestar social. Esta norma contribuye para que a las empresas les sea posible traducir sus principios y acciones en prácticas de Responsabilidad Social Empresarial, indiferentemente de la ubicación, tamaño o tipo de organización.

Esta norma internacional de Responsabilidad Social Empresarial, se logra para el año 2010 y fue determinada por la ISO, pero es considerada norma de consenso internacional, dado que su definición se encuentra basada en la participación de grupos de consumidores, trabajadores, gobiernos y entes no gubernamentales.

- Norma de Inocuidad

La empresa Industrias Mafam S.A., cuenta con una Certificación de Inocuidad Alimentaria, la cual; se obtiene por medio de la entidad NSF Internacional en el año 2012.

La NSF Internacional es un organismo que se origina en 1944 con el propósito de desarrollar estándares de salud pública y certificaciones en elementos como el agua, alimentos, ambiente y el consumo alimenticio; con la finalidad de proteger los mismos.

Esta norma le garantiza a la compañía, una producción inocua de cada uno de los productos desarrollados; que le brinda a los consumidores una confianza para la ingestión de alimentos con altos estándares de seguridad para la salud humana.

La inocuidad alimentaria corresponde a una línea de producción alimenticia que garantiza productos finales exentos de agentes bacterianos, parásitos o sustancias químicas que generan enfermedades a las personas; y que buscan el fortalecimiento de la seguridad alimentaria y una mejora en la nutrición humana, encaminada a un desarrollo sostenible.

- Certificación Esencial Costa Rica

La certificación Esencial Costa Rica, es otorgada en el país por el ente Procomer. Consiste en un sello nacional que puede emplearse como licencia en los productos, en los eventos o como licencia corporativa, en empresas que se encuentren ligadas al comercio exterior y las exportaciones.

El propósito primordial del sello Esencial Costa Rica es que la organización que la posee genere competitividad en el país y un incremento en los estándares. Dicha certificación se basa en los valores de sostenibilidad, excelencia, producción de origen costarricense, progreso social e innovación.

Entre los beneficios que se obtienen al contar con la certificación Esencial Costa Rica, se encuentran:

- La generación de negocios a nivel nacional e internacional.
- Gestión de mejora continua y de cambio.
- Un fortalecimiento de imagen corporativa.
- Trato diferenciado en Procomer.
- Entre otras.

La compañía Industrias Mafam S.A, tiene el beneficio de contar con esta certificación, la cual, se obtuvo en diciembre del 2012 y se estampa con licencia de producto, al utilizarla en los empaques de los mismos.

- Cultura Organizacional

La palabra cultura, tiene una serie de significados; dependiendo del ámbito desde el cual; se desee observar. Al igual que cada país tiene su cultura; su forma de hacer o juzgar de correcto o incorrecto el proceder de las personas o bien de las empresas; las organizaciones; también desarrollan culturas.

La cultura nace del pensamiento de un individuo que tiene una visión objetiva de lo que busca conseguir. Es algo abstracto que no se puede ver, ni tocar; más, sin embargo; se puede sentir.

La cultura se desarrolla en diversos círculos de personas; puede ser a nivel familiar, a nivel de comunidad, a nivel del trabajo, de la iglesia, de amigos, de equipos deportivos o bien en cualquier otro conjunto de personas. Esto se da porque los individuos poseen una serie de creencias, valores y costumbres que traen arraigados según su formación personal y profesional y que se ve afectada por un sin número de factores. Por lo tanto, al ser cada persona distinta, practican culturas diversas.

Por otra parte, aunque la visión de una persona, no es tan fuerte como la mezcla de las visiones de un conjunto de individuos; el líder es quien determina las pautas a seguir. Es por ello que la cultura organizacional es definida de la

misma manera que la misión y la visión de una compañía. Al igual que estas, su contenido se basa en las aspiraciones presentes y futuras.

La cultura organizacional según Thompson I Peteraf; puede definirse entonces como; “el carácter del ambiente interno de trabajo de la empresa y a su personalidad, delineada por un sistema de valores, creencias, estándares y tradiciones compartidas que definen las normas de conducta, las actitudes arraigadas, prácticas de trabajo aceptados y los estilos de operar” 1.

La cultura organizacional por ende; lo que busca es cubrir el propósito de darle a los miembros de una organización un sentido de identidad; que propicia un ambiente específico que externe los valores compartidos por todos. Este es un elemento importante en una empresa, ya que; cuando se trabajan adecuadamente llega a ser un reflejo de los objetivos estratégicos de la compañía; fortaleciendo los mismos y provocando una fuerza de empuje para la consecución exitosa de la misión y visión orgánica.

1Thompson I Peteraf, Gamble Strickland, pág 384

- Gestión del cambio

Un cambio puede entenderse como una modificación; que se le aplica a una acción. Dentro de una organización los cambios son un elemento que marca la diferencia entre el éxito y el fracaso. Esto principalmente, porque el entorno en el que se encuentra inmersa una empresa es variante de forma constante; porque es una reacción en cadena de los cambios en los gustos y preferencias de las personas.

Entonces la gestión de cambio en una organización, se basa en la capacitación constante para con los colaboradores, que le brinden herramientas para adaptarse de manera propicia a los cambios que se presenten; esto se conoce como un cambio paulatino, el cual; genera un equilibrio en la empresa y una ventaja competitiva; al mostrar que las modificaciones son algo necesario, que enriquece a la organización.

Una gestión de cambio idónea debe ser paulatina; dado que los cambios radicales, afectan no solo a las personas; sino a la línea del negocio. Por el contrario; como se menciona anteriormente los cambios paulatinos generan beneficios para con la empresa y es una forma de agilizar la adaptación necesaria; al concebirse la idea del cambio en los colaboradores como un elemento indispensable para la superación y el crecimiento de la compañía.

CAPITULO III. MARCO METODOLÓGICO

- Justificación del Estudio

La Responsabilidad Social Empresarial es un concepto que ha desarrollado en años anteriores y que ha tomado mucha fuerza, debido a que involucra y destaca el aporte que tiene una organización en términos de responsabilidad con respecto a sus grupos de interés, considerando tanto el aspecto económico como social y ambiental.

A causa del desarrollo e importancia del papel de las organizaciones y su impacto en los diferentes aspectos de una sociedad, se han creado diversas normas tanto internacionales como nacionales, las cuales; son certificables para que los diversos sectores impactados por las empresas puedan estar informados sobre el nivel de concientización e importancia que ésta le da a la participación en su entorno y sobre los esfuerzos por ser responsables en sus acciones.

Industrias Mafam S.A realiza actualmente esfuerzos en materia de Responsabilidad Social Empresarial, sin embargo; estas actividades se encuentran dispersas en distintas acciones dentro de la organización, sin estar consolidadas en un programa oficial dentro de la compañía. Considerando lo anterior, Industrias Mafam S.A se interesa en crear un programa oficial en este tema, en vistas de optar por una certificación como empresa socialmente responsable, de manera que sus grupos de interés puedan estar enterados de los esfuerzos que se realizan en este tema y crear mayor conciencia en sus colaboradores.

Debido al interés que surge en la entidad mencionada anteriormente, el presente proyecto busca crear una guía en materia de Responsabilidad Social Empresarial que le permita a la organización optar por una certificación, con el propósito de tener una mayor exposición en este tema.

- Planteamiento del problema

¿Cómo adaptar las acciones actuales en Responsabilidad Social Empresarial de Industrias Mafam S.A. a los requisitos de una norma certificable?

- Objetivos

- Objetivo General

Diseñar un procedimiento de gestión de Responsabilidad Social Empresarial durante el IV bimestre del 2016, para que la Compañía Industrias Mafam S.A., pueda optar por una certificación como empresa socialmente responsable.

- Objetivos Específicos

1. Definir el estándar o norma de Responsabilidad Social Empresarial, con el cual le sea factible a Industrias Mafam S.A. desarrollar un sistema de gestión.
2. Analizar el estándar de certificación en Responsabilidad Social Empresarial adoptado según la conveniencia de la empresa Industrias Mafam S.A.
3. Evaluar la brecha existente entre la situación actual de Industrias Mafam S.A y los requisitos del estándar de certificación de Responsabilidad Social Empresarial elegido por la empresa.
4. Proponer las acciones necesarias para que Industrias Mafam S.A obtenga la certificación en Responsabilidad Social Empresarial con el ente previamente elegido.

- Alcances y Limitaciones del proyecto

- Alcances

El proyecto se realizó para la empresa productora y comercializadora Industrias Mafam S.A; ante su necesidad de obtener una certificación con la cual se les reconozca las actividades desempeñadas actualmente con respecto a la Responsabilidad Social Empresarial.

Obtener dicha certificación representa un elemento diferenciador en el mercado y mediante el cual, la empresa puede obtener negociaciones con otras entidades que soliciten este requisito. Además, contar con una certificación en Responsabilidad Social Empresarial brinda un estatus en la sociedad al ser

reconocida como una organización cuyo objetivo económico es tan importante como el bien social.

- Limitaciones

Entre las limitaciones que se encontraron en el proyecto se identificaron las siguientes:

1. Existencia de una gran brecha entre las acciones que actualmente la empresa considera como Responsabilidad Social Empresarial y los requisitos establecidos por el estándar de certificación elegido.
 2. Incompatibilidad entre las políticas y procedimientos de Industrias Mafam S.A. y requisitos establecidos por el estándar de certificación elegido.
 3. Falta de compromiso por parte de los colaboradores de la empresa a implementar el plan propuesto.
- Tipo de investigación

El desarrollo de este proyecto es de carácter cualitativo, el cual corresponde a la recolección de datos que no tengan una medición numérica para contestar aquellas preguntas de investigación que surgen en el proceso de interpretación.

El enfoque cualitativo busca el análisis de la información recolectada para realizar un estudio de casos, desarrollo de teorías y de igual forma se encuentra orientado al proceso que se llevará a cabo para lograr un objetivo definido.

De igual forma, este proyecto cuenta con un tipo de investigación explorativa y descriptiva.

Las investigaciones exploratorias permiten una aproximación a los fenómenos desconocidos, para aumentar la familiaridad con el tema y contribuir con ideas en cuanto a la forma en que se debe de realizar una investigación específica.

En la propuesta realizada sobre la guía de gestión de Responsabilidad Social Empresarial para Industrias Mafam S.A, el aspecto exploratorio se refleja en la investigación de la norma bajo la cual se busca la certificación como empresa socialmente responsable, así como; el análisis del contenido de la misma para poder identificar las acciones que ya se desarrollan en la empresa y las acciones que debe desempeñar para poder cumplir con los requisitos establecidos en la norma.

En la presente investigación, el aspecto descriptivo se ve reflejado en la creación de una guía para que la compañía Industrias Mafam S.A complete los requisitos correspondientes de acuerdo a la norma establecida para lograr obtener la certificación en materia de Responsabilidad Social Empresarial.

- Fuentes de Información

Para poder realizar el presente proyecto se recopiló información con respecto a las acciones que realiza Industrias Mafam S.A en lo correspondiente a la Responsabilidad Social Empresarial, para conseguir un mayor entendimiento de la situación actual de la empresa y poder realizar la propuesta correspondiente para lograr una certificación en este campo.

Con el fin de obtener toda la información necesaria para el desarrollo de esta investigación, se utilizaron fuentes primarias de información en mayor proporción, y algunas fuentes secundarias. A continuación, se mencionan las fuentes de información utilizadas para el desarrollo del proyecto:

- Fuentes de información primarias:
 - Colaboradores de la empresa Industrias Mafam S.A., específicamente se contó con el aporte de personeros de Recursos Humanos y Gerencia General.
 - Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica: Departamento de Normalización y Departamento de Certificación.
- Fuentes de información secundarias:
 - Bibliografía referente a la terminología propia del Proyecto.

- Técnicas de Investigación

La recolección de la información necesaria para el desarrollo del presente proyecto fue posible gracias a las distintas técnicas de investigación utilizadas, las cuales; consistieron en su mayoría en entrevistas presenciales realizadas a la Gerente General y personal de Recursos Humanos de Industrias Mafam S.A.

Las entrevistas aplicadas en el transcurso de este proyecto fueron no estructuradas, debido a que aunque se tenía claro la información que se buscaba recolectar, se dio libertad al entrevistado de responder las preguntas explicando ampliamente las actividades realizadas en materia de Responsabilidad Social Empresarial, en lugar de realizar preguntas cerradas que pudieran limitar la cantidad de información a recabar. De igual manera, la entrevista no estructurada permite que se realicen preguntas no contempladas anteriormente, conforme se va desarrollando la conversación.

Adicionalmente, se realizó una investigación en Internet a fin de identificar las posibles normas de Responsabilidad Social Empresarial bajo las que Industrias

Mafam S.A puede certificarse, con el fin de identificar la que cumpliera mejor con las expectativas y necesidades de la empresa para la cual se realizó el presente proyecto.

- Procesamiento y análisis de datos

Con la aplicación de las técnicas de información mencionadas anteriormente se recopiló la información necesaria para el desarrollo de este proyecto, la cual; fue leída y analizada detenidamente a fin de identificar puntos relevantes tanto dentro de la norma elegida como dentro de las actividades realizada por Industrias Mafam S.A.

Una vez que se identificaron los puntos relevantes en la norma y en Industrias Mafam S.A, se procedió a hacer un comparativo para determinar la brecha que tiene la empresa para cumplir con todos los requisitos necesarios que le permitan optar por una certificación en el campo de Responsabilidad Social Empresarial y ser reconocida como tal en el mercado en el que se desarrolla.

Tan pronto como la brecha fue determinada, se procedió a realizar un plan para que Industrias Mafam S.A cumpla con los requisitos faltantes y pueda comenzar el proceso de certificación ante el ente certificado elegido para el desarrollo del proyecto.

- Manejo de la información

La información relacionada a Industrias Mafam S.A fue manipulada con confidencialidad, a fin de proteger la ventaja competitiva de la empresa dentro del mercado en que se desempeña.

CAPITULO IV. SITUACIÓN ACTUAL

- Norma de Certificación en Responsabilidad Social Empresarial

Como primer paso del presente proyecto para determinar la situación actual de Industrias Mafam S.A en comparación a la certificación en Responsabilidad Social Empresarial, se procedió a realizar una investigación sobre las normas tanto nacionales como internacionales que permitieran una certificación en el tema de Responsabilidad Social Empresarial, a fin de presentarle a Industrias Mafam S.A las diferentes opciones a escoger.

Con el fin de identificar cuál es el estándar sobre el cual se desea obtener la certificación se realizó una investigación sobre distintas normas que ofrecen la certificación en Responsabilidad Social Empresarial. A continuación se presentan las normas consideradas para este proyecto:

- NORMA INTE RSE 350101:2012 – ISO 26000: Creada por INTECO como estándar costarricense para la certificación en Responsabilidad Social Empresarial, basada en la ISO 26000.
- Certificación SA 8000. Bureau Veritas: Norma internacional auditable en el campo de Responsabilidad Social Empresarial, basada en las ISO 9001 /1400, las convenciones de la Organización Internacional del Trabajo, la Declaración Universal de los Derechos Humanos y la Convención de la Naciones Unidas sobre los Derechos del Niño.
- RS10: Norma creada por IQNet, la cual establece los requisitos de un sistema de Responsabilidad Social Empresarial en base a la norma internacional ISO 26000.
- Norma SGE 21 – Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable: Norma europea creada por Forética (España), la cual establece los requisitos que debe cumplir una organización para integrar en su estrategia y gestión la Responsabilidad Social, basada en las normas ISO 9001 e ISO 14001.
- Norma CRESE 2014: sistema de gestión que propone el desarrollo de programas de mejora continua que promueve la excelencia en calidad

humana y responsabilidad social, avalada por el Consejo Latinoamericano de Calidad Humana y Responsabilidad Social.

Una vez definidas las normas mencionadas anteriormente, se procedió a presentar las diversas alternativas de certificación al Gerente General de Industrias Mafam S.A, el cual definió que la certificación se realizaría con la norma INTE RSE 350101 debido al costo, necesidades actuales de la empresa y el alcance de la norma la cual se enfoca en la certificación como empresa socialmente responsable a nivel nacional.

Como se mencionó anteriormente, la Norma INTE RSE-350101 certifica a las empresas en temas de Responsabilidad Social Empresarial a nivel nacional, la cual se compone de siete materias fundamentales y distintos asuntos en cada una de ellas. A continuación se mencionan las materias fundamentales y los asuntos que contienen:

1. Gobernanza de la Organización.
 - 1.1 Procesos y estructuras de la toma de decisiones.
2. Derechos Humanos.
 - 2.1 Debida Diligencia.
 - 2.2 Situaciones de riesgo para los derechos humanos.
 - 2.3 Evitar la complicidad.
 - 2.4 Resolución de reclamaciones.
 - 2.5 Discriminación y grupos vulnerables.
 - 2.6 Derechos civiles y políticos.
 - 2.7 Derechos económicos, sociales y culturales.
 - 2.8 Principios y derechos fundamentales en el trabajo.
3. Prácticas Laborales.
 - 3.1 Trabajo y relaciones laborales.
 - 3.2 Condiciones de trabajo y protección social.
 - 3.3 Diálogo social.
 - 3.4 Salud y seguridad en el trabajo.
 - 3.5 Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo.

4. El medio ambiente.
 - 4.1 Prevención de la contaminación.
 - 4.2 Uso sostenible de los recursos.
 - 4.3 Mitigación y adaptación al cambio climático.
 - 4.4 Protección del medio ambiente, la biodiversidad y restauración de hábitats naturales.
5. Prácticas justas de operación.
 - 5.1 Anticorrupción.
 - 5.2 Participación política responsable.
 - 5.3 Competencia justa.
 - 5.4 Promover la responsabilidad social en la cadena de valor.
 - 5.5 Respeto a los derechos de la propiedad.
6. Asuntos de consumidores.
 - 6.1 Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación.
 - 6.2 Protección de la salud y seguridad de los consumidores.
 - 6.3 Consumo sostenible.
 - 6.4 Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias.
 - 6.5 Protección y privacidad de los datos de los consumidores.
 - 6.6 Acceso a servicios esenciales.
 - 6.7 Educación y toma de conciencia.
7. Participación activa y desarrollo de la comunidad.
 - 7.1 Participación activa de la comunidad.
 - 7.2 Educación y cultura.
 - 7.3 Creación de empleo y desarrollo de actividades.

7.4 Desarrollo y acceso a la tecnología.

7.5 Generación de riqueza e ingresos.

7.6 Salud.

7.7 Inversión Social.

- Situación actual de Industrias Mafam S.A con respecto a la norma

Con el fin de determinar la situación actual de Industrias Mafam S.A y contar con una calificación en términos cuantitativos, se definió un sistema propio de medición donde se le asigna un valor de 14,29% a cada materia fundamental, el cual fue fraccionado en cada asunto y a su vez en cada acción que la empresa debe tomar para obtener la certificación en Responsabilidad Social Empresarial.

De acuerdo a lo mencionado anteriormente, la tabla de evaluación de la situación actual de la empresa con respecto a la norma INTE RSE 350101 asigna un valor de 1 a aquellas acciones que si son realizadas por la empresa y un 0 a las acciones que no se realizan actualmente.

Una vez finalizado el análisis de cada acción, se realiza la sumatoria de los valores asignados a cada acción de forma que da el porcentaje correspondiente al asunto al que pertenecen, de igual manera, al tener la evaluación propia de cada asunto se procede a realizar la sumatoria correspondiente para obtener la calificación porcentual de cada una de las materias fundamentales que componen la norma.

A continuación se presenta la tabla utilizada para realizar el análisis de la situación actual de Industrias Mafam S.A, de acuerdo al modelo de evaluación definido, donde se incluyen las materias fundamentales con su respectiva descripción, así como los asuntos que las componen y las acciones específicas que se deben realizar.

Materia Fundamental	Descripción	Asunto	Acciones	Realizado	No Realizado
1. Gobernanza de la organización	La gobernanza eficaz de la organización debería basarse en la incorporación de los principios de responsabilidad social en la toma de decisiones y en la implementación. La organización debería considerar las prácticas, las materias fundamentales y los asuntos de		Desarrollar estrategias, objetivos y metas que reflejen su compromiso hacia la responsabilidad social.		0
			Demostrar compromiso y rendición de cuentas por parte de los líderes.	1	
			Crear y nutrir un ambiente y cultura en los que se practiquen los principios de la responsabilidad social.	1	
			Crear un sistema de incentivos económicos y no económicos asociados al desempeño.	1	
			Usar eficientemente los recursos financieros, naturales y humanos.	1	
			Promover oportunidades justas para que los grupos minoritarios, (incluyendo mujeres y grupos raciales y étnicos), puedan ocupar cargos directivos de la organización.	1	
			Equilibrar las necesidades de la organización y sus partes interesadas, incluidas las necesidades inmediatas y aquellas de las generaciones	1	

responsabilidad social al establecer y revisar su sistema de gobernanza.	1. Procesos y estructuras de la toma de decisiones.	futuras.		
		Establecer procesos de comunicación en dos direcciones con sus partes interesadas, identificando áreas de acuerdo y desacuerdo y negociando para resolver posibles conflictos.	1	
		Promover la participación y consulta eficaz de los trabajadores de todos los niveles, en las actividades de la organización relacionadas con la responsabilidad social.		0
		Equilibrar el nivel de autoridad, responsabilidad y capacidad de las personas que toman decisiones en representación de la organización.	1	
		Mantener registro de la implementación de las decisiones para asegurar que dichas decisiones se llevan a cabo de manera socialmente responsable y para determinar la rendición de cuentas por los resultados de las decisiones y las actividades de la organización, sean éstos positivos o negativos.		0
		Revisar y evaluar, periódicamente, los procesos de gobernanza de la organización. Adaptar los procesos en función del resultado de las revisiones y comunicar los	1	

			cambios a toda la organización.		
2.Derechos Humanos	Los Estados así como las organizaciones tienen el deber y responsabilidad de respetar, proteger, cumplir y hacer realidad los derechos humanos.	1. Debida Diligencia.	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.		0
			Medios para evaluar la manera en que las actividades existentes y propuestas podrían afectar a los derechos humanos.		0
			Medios para integrar la política de derechos humanos en toda la organización.		0
			Medios para registrar el desempeño a lo largo del tiempo, para poder hacer los ajustes necesarios en las prioridades y el enfoque.		0
			Acciones para tratar los impactos negativos de sus decisiones y actividades.		0
		2. Situaciones de riesgo para los derechos humanos.	Consideración de las consecuencias potenciales de sus actos.		0

			Dejar de proporcionar bienes o servicios a una entidad que los utilice para cometer abusos de los derechos humanos.		0
			No establecer alianzas formales o informales o relaciones contractuales con contrapartes que cometan abusos de los derechos humanos en el contexto de dicha alianza o en la ejecución del trabajo continuado.		0
			Informarse sobre las condiciones sociales y ambientales en las que se producen los bienes y servicios que adquiere.		0
		3. Evitar la complicidad.	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.		0
			Considerar hacer declaraciones públicas o tomar otras acciones que indiquen que no consentirá abusos de derechos humanos, como por ejemplo, actos de discriminación laboral en el país en cuestión.		0
			Evitar las relaciones con entidades involucradas en		0

			actividades antisociales.		
		4. Resolución de reclamaciones.	Mecanismos de resolución de reclamaciones eficaces, lo que implica que sean legítimos, accesibles, predecibles, equitativos, compatibles con los derechos, claros y transparentes basados en el diálogo y la mediación.		0
		5. Discriminación y grupos vulnerables.	No discrimina a sus empleados, socios, clientes, partes interesadas, miembros, ni a nadie con quien tenga algún tipo de contacto o a quién pueda producir un impacto.	1	
			Examina sus propias operaciones y las operaciones de otras partes dentro de su esfera de influencia, para determinar si existe discriminación directa o indirecta a sus clientes.		0
			No contribuye al ejercicio de prácticas discriminatorias a través de las relaciones ligadas a sus actividades.	1	
			Anima y ayuda a las demás partes en su responsabilidad de prevenir la discriminación. Si ello careciera de éxito, debería reconsiderar su relación con ese tipo de organizaciones.		0
			Conocer y respetar todos los derechos civiles y políticos de los individuos.	1	

		6. Derechos civiles y políticos.	Ofrecer medios para asegurar la libertad de opinión y expresión, libertad de reunión pacífica y asociación, la libertad para buscar, recibir e impartir información e ideas, a través de cualquier medio, sin importar las fronteras nacionales.	1	
			El acceso a un proceso adecuado y el derecho a una audiencia justa antes de que se tomen medidas disciplinarias internas. Toda medida disciplinaria debería ser proporcional y no debería incluir castigo físico, ni trato inhumano o degradante.	1	
			La libertad de no sufrir intromisiones arbitrarias en la privacidad, en la familia, el hogar o la correspondencia, el derecho a acceder a servicios públicos y el derecho a participar en elecciones.	1	
		7. Derechos económicos, sociales y culturales.	Adopción o mantenimiento de políticas específicas para asegurar la distribución eficaz de los bienes y servicios esenciales en el caso de que esta distribución peligre.		0
			Libertad de asociación y negociación colectiva. Todo el personal debería tener el derecho de formar, afiliarse y organizar asociaciones de trabajadores según su elección, y negociar colectivamente con la empresa o sus	1	

			representantes.		
		8. Principios y derechos fundamentales en el trabajo.	Trabajo forzoso. Una organización no debería involucrarse en el uso del trabajo forzoso u obligatorio, ni beneficiarse de él.		0
			Igualdad de oportunidades y no - discriminación. Una organización debería confirmar que sus políticas de empleo están libres de discriminación por razón de raza, color, género, religión, nacionalidad, origen social, opinión política, edad, u orientación sexual o de contar con algún tipo de discapacidad.	1	
			Trabajo infantil. Las organizaciones no deberían involucrarse en el uso del trabajo infantil o beneficiarse del mismo.	1	
			demostrar que todo trabajo se desempeña por mujeres y hombres reconocidos legalmente como empleados o reconocidos legalmente como trabajadores autónomos.	1	
			Cumplir con las obligaciones que la ley impone al empleador, evitando disfrazar relaciones, que de otra manera, serían reconocidas como relaciones laborales bajo la ley.	1	

3. Prácticas Laborales	Una organización debería tomar conciencia de las prácticas laborales.	1. Trabajo y relaciones laborales.	Reconocer la importancia del empleo seguro, tanto para los trabajadores individuales, como para la sociedad: valerse de la planificación activa de la fuerza de trabajo para evitar el empleo de trabajadores de manera casual o el excesivo uso de trabajadores de manera temporal, excepto cuando la naturaleza del trabajo a realizar sea realmente de corto plazo o por temporada.	1	
			Brindar información oportuna a las autoridades gubernamentales competentes y a los representantes de los trabajadores, cuando se plantean cambios en sus operaciones que afecten el empleo, a fin de mitigar, al máximo posible, cualquier impacto negativo.	1	
			Asegurar la igualdad de oportunidades para todos los trabajadores y no discriminar, ya sea directa o indirectamente, en ninguna práctica laboral.	1	
			Eliminar cualquier práctica arbitraria o discriminatoria de despido.	1	
			Proteger la privacidad y los datos de carácter personal de los trabajadores.	1	

			Asegurarse de que la contratación o la sub-contratación del trabajo se realiza sólo a organizaciones legalmente reconocidas; en caso contrario, la organización contratada o subcontratada debería proporcionar condiciones laborales decentes.	1	
			Utilizar únicamente aquellos intermediarios laborales que estén reconocidos legalmente y, donde haya otros acuerdos para el desempeño del trabajo, conceder derechos legales para aquellos que realicen esta actividad.	1	
			No beneficiarse de prácticas laborales injustas, explotadoras o abusivas, de sus socios, proveedores o sub-contratistas, incluidos los trabajadores a domicilio.		0
			Realizar esfuerzos razonables para motivar a las organizaciones en su esfera de influencia para que sigan prácticas laborales responsables.		0
			Cuando opere internacionalmente, esforzarse por aumentar el empleo, el desarrollo profesional, la promoción y el progreso de los habitantes del país anfitrión.		0

			Asegurar que las condiciones de trabajo cumplen las leyes y regulaciones nacionales y que son coherentes con las normas laborales internacionales aplicables.	1	
		2. Condiciones de trabajo y protección social.	Respetar las responsabilidades familiares de los trabajadores proporcionándoles un horario laboral razonable, bajas por paternidad/maternidad 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.	1	
			Reconocer la importancia que tienen las instituciones de diálogo social, incluso a nivel internacional, y las estructuras de negociación colectiva aplicables; 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.	1	
			No obstruir a los trabajadores que busquen formar sus propias organizaciones o unirse a ellas y negociar colectivamente.	1	

		3. Diálogo social.	En la medida de lo posible, y hasta un punto razonable que no sea perjudicial, proporcionar a los representantes de los trabajadores debidamente designados, 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.	1	
			Abstenerse de alentar a los gobiernos a restringir el ejercicio de los derechos, internacionalmente reconocidos, de libertad de asociación y negociación colectiva.	1	
		4. Salud y Seguridad en el trabajo.	Desarrollar, implementar y mantener una política de salud y seguridad ocupacional basada en normativas reconocidas en materia de salud y seguridad ocupacional.	1	
			Aplicar los principios de gestión de la salud y la seguridad, incluyendo la jerarquía de controles: eliminación, sustitución, controles de ingeniería, controles administrativos, procedimientos laborales y equipos de protección personal.	1	
			Analizar y controlar los peligros y riesgos para la salud y	1	

			la seguridad derivados de sus actividades.		
			Comunicar 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.	1	
			Proporcionar el equipo de seguridad necesario, incluyendo el equipo de protección personal, para la prevención de lesiones, enfermedades y accidentes laborales, así como para el tratamiento de emergencias.	1	
			Registrar e investigar todos los incidentes y problemas en materia de salud y seguridad, con el objeto de minimizarlos o eliminarlos.	1	
			Proporcionar protección equitativa en salud y seguridad a trabajadores de tiempo parcial y temporales, así como a los trabajadores sub-contratados.	1	
			Esforzarse por eliminar los riesgos psicosociales en el lugar de trabajo que contribuyen o provocan estrés y enfermedades.		0
			Proporcionar la formación adecuada en todos los aspectos pertinentes de Salud y Seguridad Ocupacional,	1	

			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 para los trabajadores.		0
			Considerar en sus sistemas de salud y seguridad ocupacional la participación de los trabajadores afectados y reconocer y respetar los derechos de los trabajadores.	1	
			Responsabilidad ambiental: además de cumplir con las leyes y regulaciones, una organización debería asumir responsabilidades por los impactos ambientales provocados por sus actividades en áreas rurales o urbanas y en el medio ambiente en general. En reconocimiento de los límites ecológicos, debería actuar para mejorar su propio desempeño, así como el desempeño de otros dentro de su esfera de influencia.	1	
			El enfoque precautorio: cuando existan amenazas de daño serio o irreversible para el medio ambiente o la salud humana, la falta de certeza científica absoluta, no debería usarse como motivo para postergar la adopción de medidas costo-efectivas para la prevención de la degradación del medio ambiente o de los daños a la salud humana. Al considerar la rentabilidad de una		0

			medida, una organización debería considerar los costos y los beneficios a largo plazo, y no sólo los costos a corto plazo.		
		5. Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo.	Gestión de riesgos ambientales: una organización debería implementar programas desde una perspectiva de sostenibilidad basada en el riesgo, para evaluar, evitar, reducir y mitigar los riesgos e impactos ambientales de sus actividades. Una organización debería desarrollar e implementar actividades de toma de conciencia y procedimientos de respuesta ante emergencias para reducir y mitigar los impactos en el medio ambiente, en la salud y la seguridad producidos por accidentes y para proporcionar información acerca de incidentes ambientales a las comunidades locales y autoridades competentes.		0
			Quien contamina paga: una organización debería asumir el costo de la contaminación provocada por sus actividades, tanto en la magnitud del impacto ambiental que ocasiona en la sociedad, las medidas correctivas requeridas y el grado en que la contaminación supera un nivel aceptable definido.		0

			Enfoque al ciclo de vida: Una organización debería centrarse en innovar, no solo en cumplir, por lo que debería comprometerse con la mejora continua de su desempeño ambiental a lo largo del ciclo de vida de sus productos y servicios.		0
			Evaluación del impacto ambiental: Una organización debería evaluar los impactos ambientales antes de iniciar una nueva actividad o proyecto y utilizar los resultados de la evaluación como parte del proceso de toma de decisiones.		0
			Producción más limpia y ecoeficiencia: Una organización debería hacer mejoras en el origen de un proceso o actividad en lugar de hacerlo al final de éste, para lo cual debería 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, según corresponda.		0

			<p>Enfoque de sistema producto–servicio: Una organización cuando aplique, debería hacer uso de los sistemas producto-servicio que incluye, por ejemplo, arrendar con opción de compra, alquilar o compartir un producto, combinar productos y el pago por un servicio, ya que pueden reducir el uso de material, desacoplar ingresos de flujos de material e involucrar a las partes interesadas en la promoción de la extensión de la responsabilidad del productor a través del ciclo de vida del producto y de los servicios que lo acompañan.</p>		0
			<p>Uso de tecnologías y prácticas ambientalmente apropiadas: una organización debería adoptar prácticas ambientalmente apropiadas y, cuando sea adecuado, debería promover el desarrollo y la difusión de tecnologías y servicios ambientalmente apropiados.</p>		0
			<p>Adquisición sostenible: en sus decisiones de compra, una organización debería 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 preferencia 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, como, por ejemplo, el eco-etiquetado o auditando actividades.</p>		0

			Aprendizaje e incremento de la toma de conciencia: una organización debería crear la toma de conciencia y promover el aprendizaje adecuado para apoyar los esfuerzos ambientales dentro de la organización y su esfera de influencia.		0
4. El medio ambiente		1. Prevención de la contaminación.	Identificar los aspectos e impactos de sus decisiones y actividades en el entorno que la rodea.	1	
			Identificar las fuentes de contaminación y residuos relacionadas con sus actividades.	1	
			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.	1	
			Implementar 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.	1	
			Informar a las comunidades locales sobre las emisiones contaminantes y los residuos, reales y potenciales, los riesgos relacionados con la salud y las medidas actuales y propuestas para su mitigación.		0

			Implementar medidas para reducir y minimizar progresivamente la contaminación directa e indirecta dentro de su control de influencia.		0
			Comunicar las cantidades y tipos de materiales tóxicos y peligrosos que utiliza y libera, incluyendo los riesgos conocidos que esos materiales tienen sobre la salud humana y el medio ambiente en operaciones normales y en liberaciones accidentales.	1	
			Identificar y evitar de manera sistemática la utilización de productos químicos definidos por las leyes nacionales o consideradas como deseados en las convenciones internacionales.	1	
			Implementar un programa de prevención y corrección ante accidentes y preparar un plan de emergencia frente a accidentes ambientales tanto internos como externos, que involucre a trabajadores, socios, autoridades, comunidades locales y otras partes interesadas pertinentes. Un programa de estas características debería incluir entre otros asuntos, la identificación de peligros y la evaluación de riesgos, procedimientos de notificación y de recuperación del producto del mercado y sistemas de comunicación, así como educación e información pública.		0

		2. Uso sostenible de los recursos.	Identificar las fuentes de energía, agua y otros recursos utilizados.	1	
			Medir, registrar e informar sobre los usos significativos de energía, agua y otros recursos.		0
			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.		0
			Complementar o reemplazar recursos no renovables, cuando sea posible, con fuentes alternativas sostenibles, renovables y de bajo impacto.		0
			Utilizar materiales reciclados y reutilizar el agua lo máximo posible.	1	
			Promover las compras sostenibles.	1	
			Considerar la adopción de la responsabilidad extendida del productor.		0
			Promover el consumo sostenible.	1	

			Identificar las fuentes directas e indirectas de acumulación de emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) y definir los límites (alcance) de sus responsabilidades.		0
			Medir, registrar e informar sobre sus emisiones significativas de GEI, utilizando preferiblemente, métodos bien definidos en normas internacionalmente acordadas.		0
			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.		0
		3. Mitigación y adaptación al cambio climático.	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. Debería adoptarse un enfoque al ciclo de vida, para asegurar la reducción neta de las emisiones de GEI, incluso cuando se tienen en cuenta tecnologías de baja emisión y energías renovables.		0
			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, entre otras, las unidades		0

			de calefacción, ventilación y aire acondicionado.		
			Realizar ahorros de energía donde sea posible en la organización, incluyendo la compra de bienes energéticamente y el desarrollo de productos y servicios energéticamente.	1	
			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 o secuestro del carbono.		0
			Considerar proyecciones climáticas globales y locales a futuro, con el fin de identificar riesgos e integrar la adaptación al cambio climático dentro de su toma de decisiones.		0
			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.		0

			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.		0
		4. Protección del medio ambiente, la biodiversidad y restauración de hábitats naturales.	Identificar impactos negativos potenciales sobre la biodiversidad y los servicios de los ecosistemas y tomar medidas para eliminar o minimizar dichos impactos.	1	
			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 de los ecosistemas.		0
			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.		0
			Establecer e implementar una estrategia integrada para la administración de terrenos, agua y ecosistemas que promueva la conservación y el uso sostenible de una manera socialmente equitativa.		0

			Tomar medidas para preservar toda especie endémica, amenazada o en peligro de extinción o hábitat que pueda verse afectado negativamente.		0
			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.	1	
			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.		0
			Adoptar prácticas sostenibles en agricultura, pesca, y silvicultura, incluyendo aspectos relacionados con el bienestar de los animales, por ejemplo, tal y como se definen en normas reconocidas y en esquemas de certificación.		0
			Usar progresivamente una mayor proporción de productos de proveedores que utilicen tecnologías y procesos más sostenibles.		0

			Considerar que los animales salvajes y sus hábitats son parte de nuestros ecosistemas naturales y, por tanto, deberían ser valorados y protegidos, debiendo tenerse en cuenta su bienestar.		0
			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.		0
5. Prácticas justas de operación	Tener un comportamiento ético es fundamental para establecer y mantener relaciones legítimas y productivas entre las organizaciones. Por lo tanto, la observancia, promoción y fomento de normas	1. Anti-corrupción.	Identificar los riesgos de corrupción e implementar y mantener, políticas y prácticas que combatan la corrupción, y la extorsión.		0
			Asegurar que sus líderes sean un ejemplo anti-corrupción y proporcionen compromiso, motivación y supervisión en la implementación de políticas anti-corrupción.		0
			Apoyar y formar a los empleados y representantes en sus esfuerzos por erradicar el soborno y la corrupción y proporcionar incentivos por los avances en esas materias.		0
			Aumentar la toma de conciencia de los empleados, representantes, contratistas y proveedores respecto de la corrupción y cómo combatirla.		0

	de conducta ética subyacen en todas las prácticas justas de operación.		Asegurar que la remuneración de sus empleados y representantes es adecuada y se produce sólo por servicios prestados de manera legítima.	1	
			Establecer y mantener un sistema de control eficaz para luchar contra la corrupción.		0
			Alentar a los empleados, socios, 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.		0
			Informar a las autoridades competentes sobre violaciones a la ley penal.	1	
			Trabajar en la lucha contra la corrupción, alentando a otros actores de su esfera de influencia, para que adopten prácticas anticorrupción similares.		0
			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.		0

			Ser transparente en lo que respecta a sus políticas y actividades relacionadas con hacer lobby, sus contribuciones políticas y su participación política.		0
		2. Participación política responsable.	Establecer e implementar políticas y directrices para gestionar las actividades de las personas contratadas para abogar en nombre de la organización.		0
			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 en favor de una causa específica.	1	
			Promover actividades que brinden información completa e imparcial, de todas las opciones políticas, para facilitar la toma de decisiones.		0
			Prohibir actividades que supongan amenazas o coacción.		0
			Realizar sus actividades de manera coherente con las leyes y regulaciones en materia de competencia y cooperar con las autoridades competentes.	1	
			Establecer procedimientos y otros mecanismos de salvaguarda para evitar involucrarse o ser cómplice de		0

			conductas anti-competencia.		
		3. Competencia justa.	Promover la toma de conciencia entre los empleados acerca de la importancia de cumplir con la legislación en materia de competencia y competencia justa.		0
			Apoyar las prácticas anti-monopolio y anti-dumping, así como las políticas públicas que motivan la competencia.	1	
			Ser consciente del contexto social en el que opera y no aprovecharse de condiciones sociales, como la pobreza, para lograr una ventaja competitiva desleal.	1	
			Integrar en sus políticas y prácticas de compra, distribución y contratación criterios éticos, sociales, ambientales y de igualdad de género, y de salud y seguridad, para mejorar la coherencia con los objetivos de responsabilidad social.	1	
			Alentar a otras organizaciones a que adopten políticas similares, sin involucrarse en una conducta anti-competencia al hacerlo.		0
			Llevar a cabo la debida diligencia y el seguimiento adecuado de las organizaciones con las que se relaciona, con la finalidad de evitar que sus compromisos en materia		0

			de responsabilidad social puedan verse afectados.		
		4. Promover la responsabilidad social en la cadena de valor.	Considerar la posibilidad de proporcionar apoyo dentro de su cadena de valor, incluyendo el incremento de la toma de conciencia sobre asuntos de responsabilidad social y mejores prácticas y ayuda adicional (por ejemplo, técnicamente, creando capacidad, o a través de otros recursos) para alcanzar objetivos socialmente responsables.		0
			Participar activamente en incrementar la toma de conciencia en las organizaciones con las que se relaciona respecto a los principios y asuntos de responsabilidad social.		0
			Promover un sistema justo y práctico de los costos y beneficios de la implementación de prácticas socialmente responsables incluyendo, cuando sea posible, un incremento de la capacidad de las organizaciones que están en la cadena de valor para alcanzar objetivos socialmente responsables. Además, debería incluir prácticas de compra adecuadas, como asegurar que se pagan precios justos y que los plazos de pago y entrega son adecuados y los contratos estables.		0

		5. Respeto a los derechos de la propiedad.	Implementar políticas y prácticas que promuevan el respeto de los derechos de la propiedad y el conocimiento tradicional.		0
			Llevar a cabo investigaciones apropiadas para asegurarse de que cuenta con el título legal que le permite hacer uso o disponer de una propiedad.		0
			No involucrarse en actividades que violen los derechos de la propiedad, incluido el uso indebido de una posición dominante, la falsificación y la piratería.		0
			Pagar una compensación justa por la propiedad que adquiere o usa.	1	
			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.		0
6. Asuntos de consumidores		1. Prácticas	No involucrarse en prácticas que sean confusas, engañosas, fraudulentas o injustas, incluida la omisión de información esencial.		0
			Previo a la compra, suministrar de forma transparente información pertinente, fácilmente accesible y	1	

		justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación.	comparable, como base para una decisión fundamentada por parte del consumidor.		
			Identificar claramente su publicidad y sus actividades de marketing.	1	
			Dar a conocer abiertamente los precios finales y por unidad medida cuando aplique, los términos y condiciones de los productos, los costos de entrega cuando corresponda, y cuando se ofrezca crédito al consumo, proporcionar detalles de la tasa de interés anual, todos los costos involucrados, la cantidad a pagar, el número de pagos, el monto local financiado, el interés moratorio, y la fecha de vencimiento de las cuotas.	1	
			Probar las declaraciones o afirmaciones, proporcionando datos e información relacionados con las mismas.	1	
			No utilizar textos, audio o imágenes que perpetúen estereotipos en relación con, entre otros, género, religión, raza, discapacidad u orientación sexual.	1	
			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.	1	

			Proporcionar información completa, precisa y comprensible en la lengua oficial o de uso común en el punto de venta y conforme con la regulación aplicable.	1	
			Utilizar contratos que estén escritos en idioma español, lenguaje claro, legible y comprensible. No incluyan términos contractuales injustos y proporcionen información clara y suficiente acerca de los precios, características, términos, condiciones y costos, la duración del contrato y los periodos de cancelación.	1	
		2. Protección de la salud y seguridad de los consumidores.	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.	1	
			Cumplir con las leyes, regulaciones, normas y otras especificaciones en materia de salud y seguridad al abordar todos los aspectos relacionados con este tema. Una organización debería ir más allá de los requisitos mínimos de seguridad, cuando exista evidencia de que requisitos más exigentes lograrían un nivel de protección mucho mayor.	1	

			Detener los servicios o retirar todos los productos que todavía se encuentren en la cadena de distribución, 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.	1	
			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 estos.	1	
			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 bio acumulativas.	1	
			Cuando corresponda, llevar a cabo una evaluación de los riesgos para la salud humana de los productos, antes de la introducción de nuevos materiales, tecnologías o métodos de producción y hacer que esté disponible al consumidor toda la documentación.	1	
			Transmitir a los consumidores información vital en materia de seguridad, utilizando, cuando sea posible, símbolos, preferiblemente aquellos que han sido normados internacionalmente, de forma adicional a la información	1	

			escrita en forma de texto.		
			Informar 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.	1	
			Adoptar medidas que eviten que los productos se vuelvan inseguros a causa del manejo o almacenamiento inadecuados mientras esté bajo la custodia de los consumidores.	1	
		3. Consumo sostenible.	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.	1	
			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.	1	
			Tomar medidas para prevenir quejas, ofreciendo a los consumidores, incluidos aquellos que adquieren los productos por ventas a distancia, la opción de devolver	1	

			los productos dentro de un período específico de tiempo u obtener otras soluciones adecuadas.		
			Analizar las quejas y mejorar las prácticas para responder a las quejas.	1	
			Ofrecer certificados de garantía escritos en lenguaje claro, legible y comprensible, que aseguren el cumplimiento de los períodos de garantía otorgados por ley.	1	
			Informar de manera clara a los consumidores acerca de la forma en que pueden acceder a servicios de garantía, postventa y apoyo, así como de los mecanismos de resolución de controversias y compensación.	1	
			Ofrecer sistemas adecuados y eficientes de apoyo y asesoramiento.	1	
		4. Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias.	Ofrecer mantenimiento y reparación a un precio razonable y en localizaciones accesibles y proporcionar información adecuada sobre el plazo previsto para la disponibilidad de los repuestos de los productos.		0
			Hacer uso de procedimientos alternativos de resolución de controversias y conflictos y de compensación, basados en normas nacionales o internacionales, que no tengan	1	

			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.		
		5. Protección y privacidad de los datos de los	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.		0
			Abstenerse de hacer que el uso de servicios o el derecho a ofertas especiales dependan de la aceptación del consumidor de un uso no deseado de datos para fines comerciales.		0
			Obtener los datos únicamente por medios legalmente permitidos.		0
			Especificar el propósito para el que se recopilan los datos de carácter personal, bien con carácter previo, o en el momento de su recopilación.		0
			No revelar, ni poner a disposición, ni usar los datos de carácter personal, para propósitos distintos de aquellos especificados, incluido el marketing, excepto cuando exista consentimiento informado y voluntario del consumidor, o cuando sea requerido por la ley.		0

		consumidores.	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.		0
			Proteger, según sea adecuado, los datos de carácter personal mediante salvaguardas adecuadas de seguridad.		0
			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.		0
			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.		0
			Operar de manera transparente, proporcionando información relacionada con el establecimiento de precios	1	

			y cargos.		
		6. Acceso a servicios esenciales.	Ampliar la cobertura y proporcionar la misma calidad y nivel de servicio a todos los grupos de consumidores, sin discriminación.	1	
			Gestionar cualquier racionamiento o interrupción del suministro de manera equitativa, evitando discriminar a cualquier grupo de consumidores.	1	
			Mantener y actualizar sus sistemas para ayudar a prevenir la interrupción del servicio.		0
		7. Educación y toma de conciencia.	La salud y la seguridad, incluidos los peligros de los productos.	1	
			La información acerca de las leyes y las regulaciones apropiadas, las maneras de obtener compensación y, las agencias y las organizaciones dedicadas a la protección del consumidor.		0
			El etiquetado de productos y servicios, y la información proporcionada en manuales e instrucciones.	1	
			La información sobre pesos y medidas, precios, calidad, condiciones crediticias y disponibilidad de servicios	1	

			esenciales.		
			La información acerca de los riesgos relacionados con el uso y cualquier otra precaución necesaria.	1	
			Los productos y servicios financieros y de inversión.		0
			La protección al medio ambiente.		0
			El uso eficiente de materiales, energía y agua.		0
			El consumo sostenible.		0
			La disposición final adecuada de envoltorios, residuos y productos.		0
			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 infrarrepresentados, e involucrarlos de una manera que pueda ayudarles a extender sus opciones y respetar sus derechos.		0

7. Participación activa y desarrollo de la comunidad		1. Participación activa de la comunidad.	Consultar y dar cabida a comunidades sobre los términos y condiciones de desarrollo que les afecten. La consulta debería realizarse previo al desarrollo y debería basarse en información completa, precisa y accesible.		0
			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.		0
			Mantener relaciones transparentes con funcionarios del gobierno local y representantes políticos, sin sobornos o influencias indebidas.		0
			Alentar y apoyar a las personas para que actúen como voluntarios en los servicios a la comunidad.		0
			Contribuir a la formulación de políticas y al establecimiento, implementación, seguimiento y evaluación de programas de desarrollo. Al hacerlo, una organización debería respetar y tener la debida consideración por los derechos y opiniones de otros para expresar y defender sus propios intereses.		0
		2. Educación y cultura.	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		0

			conocimiento local y ayuden a erradicar el analfabetismo.		
			Promover, en particular, las oportunidades de aprendizaje para grupos vulnerables o discriminados.		0
			Alentar la incorporación de los niños y las niñas a la educación formal y contribuir a la eliminación de los obstáculos que impidan que los niños y las niñas puedan obtener una educación (como, por ejemplo, el trabajo infantil).		0
			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. Las acciones para respaldar las actividades culturales que empoderan los grupos históricamente desfavorecidos son particularmente importantes como medio para combatir la discriminación.		0
			Considerar facilitar la educación en materia de derechos humanos y aumentar la toma de conciencia sobre los mismos.		0

			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.		0
			Quando sea adecuado, promover el uso del conocimiento tradicional y las tecnologías de las comunidades indígenas.		0
			Analizar el impacto de sus decisiones de inversión sobre la creación de empleo y, cuando sea viable económicamente, realizar inversiones directas que alivien la pobreza, a través de la creación de empleo.	1	
			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.		0
			Considerar el impacto que tienen las decisiones de subcontratación en la creación de empleo, tanto dentro de la organización que toma las decisiones, como dentro de las organizaciones externas que se ven afectadas por tales decisiones.		0
			Considerar los beneficios de crear empleo de plazo	1	

		3. Creación de empleo y desarrollo de actividades.	indefinido, en lugar de utilizar acuerdos de trabajo temporal.		
			Considerar la participación 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.		0
			Considerar el apoyo para crear y mejorar programas de desarrollo de habilidades en la comunidad, de ser posible en alianza con otros miembros de la comunidad.		0
			Prestar especial atención a los grupos vulnerables en materia de empleo y creación de capacidad.	1	
			Considerar la promoción de las condiciones macro necesarias para la creación de empleo.		0
			Considerar la contribución al desarrollo de tecnologías innovadoras que puedan ayudar a solucionar asuntos sociales y ambientales en las comunidades locales.		0
			Considerar la contribución 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		0

			hambre.		
		4. Desarrollo y acceso a la tecnología.	Considerar, cuando sea viable económicamente, desarrollar las tecnologías y el conocimiento potenciales a escala local y tradicional, respetando al mismo tiempo los derechos de la comunidad a esos conocimientos y a esas tecnologías.		0
			Considerar involucrarse en alianzas con organizaciones, tales como universidades o laboratorios de investigación, para mejorar el desarrollo científico y tecnológico con contrapartes de la comunidad local, y emplear para esta tarea personal local.		0
			Adoptar prácticas que permitan la transferencia y la difusión tecnológica, cuando sea viable económicamente. Cuando sea aplicable, una organización debería establecer términos y condiciones razonables para licencias o transferencia tecnológica, con el fin de contribuir al desarrollo local. Tener en cuenta e incrementar la capacidad de la comunidad para gestionar la tecnología.		0
		5. Generación	Considerar el impacto económico y social de entrar en una comunidad o de salir de ella, incluyendo los impactos en los recursos básicos necesarios para el desarrollo		0

		de riqueza e ingresos.	sostenible de la comunidad.		
			Considerar apoyar iniciativas adecuadas para estimular la diversificación de la actividad económica existente en la comunidad.		0
			Considerar dar preferencia a los productos y servicios de los proveedores locales y contribuir a su desarrollo cuando sea posible.		0
			Considerar llevar a cabo iniciativas para fortalecer las capacidades y oportunidades de los proveedores establecidos en el ámbito local para contribuir a cadenas de valor, prestando especial atención a los grupos desfavorecidos dentro de la comunidad.		0
			Considerar ayudar a las organizaciones a operar dentro del marco jurídico apropiado.		0
			Involucrarse en actividades económicas con organizaciones que, debido a niveles bajos de desarrollo, tengan dificultades para cumplir con las exigencias legales, sólo cuando el propósito sea abordar la pobreza; las actividades de dichas organizaciones respeten los derechos humanos y exista una expectativa razonable de que dichas organizaciones vayan orientando sus		0

			actividades de forma coherente hacia el marco legal apropiado.		
			Considerar contribuir con programas y alianzas duraderos que apoyen a los miembros de la comunidad, a establecer negocios y cooperativas, mejorar la productividad y promover el espíritu emprendedor.		0
			Fomentar el uso eficiente de los recursos disponibles incluyendo el buen cuidado de los animales domésticos de acuerdo con las normas de bienestar animal aplicable.		0
			Considerar las vías adecuadas para hacer accesibles las oportunidades de compra de productos, bienes y servicios a las organizaciones de la comunidad, incluyendo, por ejemplo, el fortalecimiento de la capacidad para cumplir con las especificaciones técnicas y haciendo que esté disponible la información sobre las oportunidades de compra.		0
			Considerar el apoyo a organizaciones y personas que traen los productos y servicios necesarios para la comunidad, que pueden además generar empleo local,		0

			así como vínculos con mercados locales, regionales y urbanos, cuando sea beneficioso para el bienestar de la comunidad.		
		6. Salud.	Buscar eliminar los impactos negativos en la salud de cualquier proceso de producción, producto o servicio proporcionado por la organización.	1	
			Promover la salud, por ejemplo fomentado un estilo de vida saludable y prestar especial atención a la nutrición infantil.	1	
			Aumentar la toma de conciencia acerca de las amenazas para la salud y acerca de las principales enfermedades y su prevención.	1	
			Apoyar el acceso duradero y universal a servicios esenciales en materia de salud y a agua potable y servicios sanitarios adecuados, como medio para prevenir enfermedades.		0
			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, por ejemplo, aumentando las adquisiciones y cualquier tipo de subcontratación, a nivel		0

			local, para apoyar el desarrollo local.		
		7. Inversión Social.	Evitar acciones que perpetúen la dependencia de la comunidad en las actividades filantrópicas de la organización, su continua presencia o apoyo.		0
			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.		0
			Procurar aliarse con otras organizaciones, incluidos el gobierno, las empresas o las ONG, con el fin de maximizar sinergias y hacer uso de recursos, conocimiento y habilidades complementarias.		0
			Procurar 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.		0

En conclusión, las calificaciones obtenidas de acuerdo a cada materia fundamental son las siguientes:

Materia Fundamental	Porcentaje Asignado	Calificación obtenida
1. Gobernanza de la organización	14.29%	10.71 %
2. Derechos Humanos	14.29%	4.00%
3. Prácticas Laborales	14.29%	10.45%
4. El medio ambiente	14.29%	5.17%
5. Prácticas justas de operación	14.29%	2.73%
6. Asuntos de consumidores	14.29%	9.00%
7. Participación activa y desarrollo de la comunidad	14.29%	2.30%
Calificación Global	100 %	44.36%

Una vez obtenida la puntuación global y por ende la de cada materia fundamental, es posible realizar el análisis correspondiente determinando lo siguiente en relación a cada materia fundamental:

1. Gobernanza de la Organización:

Al analizar las acciones realizadas actualmente se obtuvo un 10.71%% de un total de 14.29%. En este punto se identificó que la empresa cuenta con reuniones gerenciales trimestrales que permiten demostrar el compromiso y la rendición de cuenta que realizan los líderes de la compañía, adicional a la revisión de las políticas y procesos que se utilizan para realizar las modificaciones correspondientes de acuerdo a la necesidad del negocio. De igual forma, los valores con que cuentan permiten crear y nutrir un ambiente en el que se practiquen los principios de Responsabilidad Social Empresarial.

En el aspecto ambiental de la gobernanza, Industrias Mafam S.A incentiva el uso eficiente de los recursos mediante rotulación en puntos específicos de las instalaciones. Adicionalmente, mantiene un equilibrio de sus necesidades y sus partes de interés lo cual se evidencia con las oportunidades brindadas a pasantes. La empresa incentiva también la comunicación en dos direcciones, esto mediante reuniones con los colaboradores donde se permite proponer ideas y brindar retroalimentación, promoviendo de igual forma la participación e involucramiento de los colaboradores de todos los niveles.

Los niveles de autoridad dentro de Industrias Mafam S.A se encuentran equilibrados por medio de los perfiles de puestos con que se cuenta, los cuales indican las responsabilidades correspondientes a cada puesto y las limitantes. Por otro lado, los sistemas de incentivos económicos y no económicos se encuentran asociados al desempeño de los colaboradores y son determinados en las evaluaciones de desempeño que se realizan de manera semestral.

Finalmente, la empresa cuenta con una política de no discriminación, la cual le permite promover oportunidades justas para los grupos minoritarios de la organización, lo cual se puede evidenciar en el hecho de que la empresa promueve que un 5% de su personal tenga algún tipo de discapacidad compatible con las funciones del puesto de Ayudantes de Proceso.

De igual manera, Industrias Mafam S.A debe trabajar en la mejora del desarrollo de estrategias, objetivos y metas que permitan reflejar el compromiso con la Responsabilidad Social Empresarial, así como con el registro de las decisiones que se toman de manera que se puedan llevar a cabo de una manera socialmente responsable y que facilite la rendición de cuentas en las reuniones gerenciales trimestrales.

2. Derechos Humanos:

En materia de derechos humanos se obtuvo una calificación de 4.00% de un total de 14.29%. Al contar con una política de no discriminación, Industrias Mafam S.A previene cualquier acto discriminatorio hacia cualquiera de sus partes interesadas o con quien tenga algún tipo de contacto. De igual forma, la empresa tampoco contribuye a la práctica de ninguna actividad discriminatoria sin embargo, cuenta con oportunidades de mejora para examinar las operaciones de otras partes dentro de su esfera de influencia y determinar si existe algún tipo de discriminación, así como en incentivar que no se discrimine en las empresas con las que realiza negocios.

La legislación nacional vigente permite que Industrias Mafam S.A tenga conocimiento y respete todos los derechos civiles y políticos en los individuos; ya que, ofrece medios para asegurar la libertad de opinión y expresión como el Buzón Ganar – Ganar y las reuniones periódicas con los colaboradores, así como los procedimientos de acciones disciplinarias correspondientes para asegurar que cada colaborador seguirá un proceso adecuado antes de que cualquier medida disciplinaria sea implementada. Adicionalmente, se cuenta con una asociación solidaria, con lo que se incentiva la libertad de asociación y negociación colectiva de los colaboradores.

Por otro lado, la empresa cuenta con una política de contratación de menores de edad a fin de no incurrir en el trabajo infantil, en donde se contempla hacer horarios especiales a los pasantes que son menores de edad.

De igual forma, a pesar de que Industrias Mafam S.A toma consciencia y se preocupa por el tema de Derechos Humanos, puede mejorar por medio de la creación de una política de derechos humanos para la organización que ofrezca orientación tanto a los colaboradores como otras partes con las que se relaciona, así como incentivar el respeto de los derechos de las personas en las otras

organizaciones con las que mantiene relaciones laborales, a fin de evitar la complicidad en cualquier práctica que atente dichos derechos.

3. Prácticas Laborales:

Con respecto a las prácticas laborales Industrias Mafam S.A obtiene una calificación de 10.45% de un total de 14.29%, siendo esta una de las materias fundamentales en que se logró una de las mayores calificaciones en toda la norma, ya que la empresa se esfuerza en cumplir las obligaciones que la legislación nacional vigente impone a los empleadores, así como reconocer la importancia del empleo seguro y la eliminación de prácticas discriminatorias tanto en la contratación como en el despido del personal por medio de su política de no discriminación.

Las responsabilidades familiares de los trabajadores también son tomadas en cuenta y respetadas ya que se busca ofrecer a los trabajadores horarios justos que les permitan tener un equilibrio entre su vida personal y el trabajo, así como también se procura dar días libres a los hombres por concepto de paternidad, para que puedan acompañar a sus parejas en los primeros días con el nuevo miembro de la familia.

Igualmente, se identifica como oportunidad de mejora en las prácticas laborales, el involucramiento con organizaciones fuera de la esfera de influencia de la empresa para motivar las prácticas laborales responsables en las demás compañías, además de realizar un estudio de sus proveedores antes de establecer relaciones de negocios a fin de asegurarse que está negociando con empresas que cuidan de estos temas y que Industrias Mafam S.A no se está beneficiando de prácticas laborales injustas llevadas a cabo por terceros.

El diálogo social también es muy importante en la empresa, debido a que se respeta en todo momento el derecho de los trabajadores a formar sus propias organizaciones o unirse a ellas, de manera que puedan realizar negociaciones colectivas, para lo cual se pone a disposición la asociación solidarista y se da la libertad correspondiente en caso de que deseen formar una organización nueva. De igual forma, Industrias Mafam S.A siempre ofrece la información correspondiente que sea requerida por algún representante legal de alguno de sus colaboradores, siempre dentro de un marco razonable y que no sea perjudicial.

Por otro lado, el tema de la seguridad en el trabajo es sumamente importante para la compañía por lo que cuenta con un Comité de Salud Ocupacional. Adicionalmente, se realiza un control de los peligros que hay en la planta, así como se tiene un proceso establecido para la documentación e investigación de accidentes, en lo que se denomina como Boletas de Investigación de Incidentes y Accidentes.

El equipo de protección que deben utilizar los colaboradores también es proporcionado por la empresa en su mayoría; ya que, los colaboradores cubren parte del costo de los zapatos de seguridad, lo que se denota como una oportunidad de mejora en la seguridad ocupacional considerando que puede que existan colaboradores a los cuales se les dificulte contribuir con la porción del costo del equipo. De igual forma, los zapatos de seguridad se adquieren luego de los tres meses de contrato de los colaboradores, esto como medida preventiva debido al porcentaje de rotación en ese departamento.

Al hacer referencia al tema ambiental, Industrias Mafam S.A cuenta con grandes oportunidades de mejora; ya que, aunque cuenta con una planta de tratamiento de aguas residuales para sus procesos, existen esfuerzos adicionales en materia de Responsabilidad Social Empresarial que pueden ser implementados, como el hecho de asumir responsabilidad por el daño ambiental que causen sus actividades e incentivar que otras organizaciones que se desempeñan en su esfera de influencia tomen la misma responsabilidad.

Adicionalmente, se debe tener un enfoque precautorio en materia ambiental, con el fin de poder tener un sistema de gestión de riesgos ambientales que permita tomar medidas anticipadas a los posibles daños ambientales, con el fin de evaluar, evitar, reducir y mitigar los riesgos e impactos de sus operaciones, así como ir innovando con el fin de hacer cada vez más eficiente su control y lograr una producción más limpia, así como la eco eficiencia.

4. El medio ambiente:

En esta materia fundamental actualmente Industrias Mafam S.A. presenta una carencia importante pues, de un 14.29% del peso asignado únicamente cumple con un 5.17%.

Referente a esta categoría, la empresa actualmente desempeña acciones relacionadas directamente con temas de medición del impacto de sus decisiones y actividades del entorno, control de las fuentes de contaminación y residuos relacionadas con sus actividades; así como iniciativas de prevención y reducción de las mismas. De igual manera, se comunica las cantidades y tipos de materiales tóxicos y peligrosos que utiliza y libera en los procesos de producción, identifica y evita la utilización de productos químicos. Finalmente, Industrias Mafam S.A. cuenta con un plan de emergencia ante accidentes ambientales, procura el consumo sostenible de las fuentes de energía, evita prácticas dañinas para los ecosistemas y siempre busca minimizar los impactos ambientales que su operación pueda ocasionar.

Es importante mencionar que todas las iniciativas en pro del ambiente se encuentran respaldadas por la certificación FSSC 22000 de Seguridad Alimentaria, con la que cuenta la planta de producción de la empresa.

Por otro lado, se pueden mencionar algunas de las carencias del sistema de gestión ambiental actual, como por ejemplo: acciones conjuntas con la comunidad en la que opera, en cuanto a emisiones contaminantes y manejo de residuos. Importantes vacíos existentes están relacionados con las acciones conjuntas con los grupos de interés de Industrias Mafam S.A: planes de emergencias ambientales, creación de valor económico en la protección de los ecosistemas, medidas de preservación de especies en peligro de extinción y hábitats naturales en general.

Se puede agregar que, en cuanto a materia del proceso de producción, se dan fallos en implementación de medidas para reducir el uso de energía, agua y otros recursos, considerar el reemplazo de recursos no renovables con fuentes alternativas sostenibles y de bajo impacto, así como todo lo relacionado a la prevención y mitigación de los Gases de Efecto Invernadero (GEI) y sus efectos en el cambio climático.

5. Prácticas justas de operación:

En cuanto a prácticas justas de operación, la empresa tiene una gran brecha con respecto a la norma de certificación debido a que del 14.29% del peso asignado únicamente cumple con un 5.17%.

Referente a acciones anticorrupción, la empresa tiene una gran carencia pues no cuenta con programas, procedimientos o políticas que sirvan de evidencia sobre su actuar ético en cuanto a la política y a la promoción de acciones anti corrupción. Relacionado con el tema de la política, se puede mencionar el comportamiento ético de la empresa; ya que, uno de los valores de Industrias Mafam S.A es la integridad, esto en temas de competencia justa especialmente por el tipo de actividad desarrollada. Actualmente se puede demostrar que, la empresa desarrolla actividades de manera coherente con las leyes y regulaciones en materia de competencia y no se aprovecha de condiciones sociales vulnerables para disminuir sus costos y lograr una ventaja competitiva desleal.

Otro aspecto en el que la empresa actualmente no plasma su interés en la Responsabilidad Social Empresarial es, el desaprovechar las relaciones de negocios para promover la RSE en la cadena de valor (clientes, proveedores, alianzas estratégicas, entre otros). En cuanto al respeto por los derechos de propiedad, la empresa no cuenta con políticas y prácticas que promuevan el respeto de los derechos de la propiedad y tampoco existe un procedimiento de investigación que permita asegurar que cuenta con el título legal que le permite hacer uso o disponer de una propiedad.

A pesar de lo mencionado anteriormente, no puede afirmarse que Industrias Mafam S.A no es socialmente responsable en cuanto a las prácticas de operación; pues las acciones con las que cumple actualmente están respaldadas por ley. Sin

embargo, se puede decir que existe una gran necesidad de documentación y estandarización de la toma de decisiones en cuanto a responsabilidad social empresarial en las prácticas de operación.

6. Asuntos de Consumidores:

En el apartado de materia referente a los asuntos de consumidores; Industrias Mafam S.A; tiene pocas acciones que le generen un buen soporte reflejado en un 9.00% de un 14.29% otorgado.

Esto se debe a la ausencia de documentos que comprueben el buen actuar de la compañía; para no involucrarse en actividades que tiendan a vislumbrar la ética. Si bien es cierto, la organización se comporta bajo los parámetros de legalidad vigentes en el país de origen; así como en las naciones a las que exporta; no cuenta con alguna certificación, política, ni documento alguno que se pueda brindar como prueba de ello.

Lo anterior haciendo énfasis a las prácticas justas de marketing; sin embargo, en este aspecto cabe rescatar que la empresa cuenta con elementos que garantizan la no discriminación en sus pautas publicitarias para con ningún grupo de individuos.

Además se respalda en el ámbito de salud y seguridad de los consumidores a través de acciones que le garanticen al consumidor un beneficio real; al brindar información nutricional detallada y fidedigna; certificada por nutricionistas y certificaciones de inocuidad sobre el producto; en el etiquetado; el cual se establece en un lenguaje comprensible que brinde al consumidor datos reales; así como procesos de confección de productos bajo la total inocuidad y con materias primas que son realmente enriquecedoras para el consumo humano. Más allá de esto, la empresa busca el bienestar en la salud de los consumidores y por ello va más lejos de una producción sana; ya que, promueve los estilos de vida balanceada y saludable; por medio de giras a diferentes lugares, como escuelas, colegios, ferias, entre otros; en pro de un consumo sostenible.

La empresa por su parte trata de mejorar de manera continua; al evaluar las no conformidades en el proceso interno como un elemento vital para corregirse en búsqueda de un mejor resultado en el producto obtenido por parte del consumidor; el cual, puede verse reflejado tanto en la calidad del producto como en el precio del mismo. Sin embargo, no se le brinda un canal de comunicación directo al cliente externo para que exprese su opinión y al no tenerlo de forma consecuente no se cuenta con política alguna que sustente la protección a la información que este proporcione.

Aunque la empresa se esfuerza por ser responsable en la educación y en la toma de conciencia y busca incrementar el acceso de sus productos; tiene un gran vacío en los aspectos de protección al medio ambiente, al no incentivar el

reciclaje en los empaques ni el consumo eficiente de los recursos naturales en general, ni en los colaboradores para la producción propiamente.

7. Participación activa y desarrollo de la comunidad

En el aspecto de participación activa y desarrollo de la comunidad, Industrias Mafam S.A obtuvo una calificación de 2,29% de un 14,29%, lo cual se debe a la escasa participación de la organización dentro de la comunidad.

La empresa no cuenta con una participación activa en la comunidad; no motiva al voluntariado, ni realiza consultas con grupos de interés; no participa en asociaciones locales, no se relaciona con los gobernantes de la comunidad ni promueve acciones para el desarrollo de la misma.

Por otra parte; la empresa no ha desarrollado elementos que busquen promover la educación formal ni la contribución de actividades educativas y culturales que promuevan la conservación del patrimonio cultural.

Dentro de los aspectos rescatables en este ámbito; se destaca el hecho de que se toman en cuenta dentro de sus decisiones financieras la generación de empleo; al brindar fuentes de empleo que sean a largo plazo; sin embargo, no cuenta con políticas que delimiten las subcontrataciones. Por otra parte, involucra dentro de la organización a individuos con capacidades especiales y le brindan igualdad de oportunidad a las mujeres; todo esto bajo la aplicación de la política de no discriminación

En cuanto a otro aspecto indispensable en la comunidad; como la tecnología; por la naturaleza de la compañía, ésta no se enfatiza en el desarrollo de nuevas tecnologías que impacten de manera positiva a los miembros de la comunidad, ni cuenta con estrategias o acciones que permitan la difusión de esta herramienta.

En cuanto a la generación de riqueza para con la comunidad; la empresa no tiene establecido ningún objetivo estratégico que se encamine hacia este propósito. Tampoco cuenta con alianzas que promueven el emprendedurismo.

Con respecto a la salud en la comunidad; la empresa cuenta con políticas de inocuidad en el procesamiento de las materias primas; que garantizan un producto final que no tiene efectos adversos al ser consumido y fomenta los estilos de vida saludable por medio de campañas de concientización sobre el balance y estilos de vida saludable.

Sin embargo, en la inversión social como tal; no se cuenta con ninguna herramienta que garantice el destino de fondos para esta labor; ni se cuenta con políticas que busquen este objetivo como parte de las inversiones contempladas en el marco financiero.

CAPITULO V. PROPUESTA

- Propuesta del plan de certificación para Industrias Mafam S.A

Una vez que se analizó la situación actual de Industrias Mafam S.A en relación a los criterios establecidos por la norma INTE- RSE 350101, se determinó que la brecha total de acuerdo con la puntuación establecida es de 55,46%.

Con el fin de eliminar la brecha existente actualmente, se presentan una lista de acciones que la empresa debe realizar con el fin de cumplir con todos los criterios correspondientes en las diferentes materias fundamentales para lograr la certificación en Responsabilidad Social Empresarial.

A continuación se presentan las acciones propuestas a Industrias Mafam S.A, de acuerdo a la materia fundamental y asunto al que se relacionan:

Materia Fundamental	Asunto	Acción a realizar
1. Gobernanza de la Organización	1.1 Procesos y estructuras de la toma de decisiones.	1.1.1 Desarrollar y documentar estrategias, objetivos y metas que reflejen el compromiso con la Responsabilidad Social Empresarial. 1.1.2 Crear un registro de las decisiones que se toman que permita la implementación de las mismas de forma socialmente responsable y que permita de igual manera facilitar la rendición de cuentas de los gerentes.
2. Derechos Humanos	2.1 Debida Diligencia.	2.1.1 Creación de una política de derechos humanos para la empresa. 2.1.2 Integración de la política de derechos humanos en toda la organización. 2.1.3 Creación de un método o proceso de evaluación de la política a fin de evaluar si las actividades existentes o propuestas podrían afectar los derechos humanos, y definir acciones para afrontar los impactos negativos de dichas actividades.

		<p>2.1.4 Incluir la revisión de la política de derechos humanos en las reuniones trimestrales, a fin de registrar el desempeño de la misma y poder realizar ajustes en las prioridades y enfoque según sea necesario.</p>
	<p>2.2 Situaciones de riesgo para los derechos humanos.</p>	<p>2.2.1 Realizar un análisis de las consecuencias potenciales de las decisiones tomadas en la empresa, de acuerdo con el método o proceso que la empresa defina.</p>
	<p>2.3 Evitar la complicidad.</p>	<p>2.3.1 Creación de un proceso o una política de evaluación de las entidades con las que se realizan alianzas comerciales, a fin de asegurarse que no se proporcionan bienes o se realicen alianzas con empresas u organismos que cometen abusos en materia de derechos humanos.</p> <p>2.3.2 Realizar investigaciones sobre las condiciones en las que se producen los bienes y servicios que se adquieren, a fin de asegurarse que los insumos utilizados provienen de organismos que respetan y velan por el cumplimiento de los derechos humanos.</p> <p>2.3.3 Crear un plan de comunicación al público ya sea mediante declaraciones o acciones, que denoten que Industrias Mafam S.A no consentirá abusos de derechos humanos.</p>
	<p>2.4 Resolución de reclamaciones.</p>	<p>2.4.1 Creación e implementación de un mecanismo de resolución de reclamos de manera eficaz para todas las partes involucradas con la actividad de la empresa, entre los que destacan los colaboradores, las entidades con las que se mantienen relaciones comerciales y el consumidor final.</p>

	<p>2.5 Discriminación y grupos vulnerables.</p>	<p>2.5.1 Incluir en el proceso o política de evaluación de las entidades con las que se realizan alianzas comerciales, una cláusula o paso en el que examine que la entidad evaluada no tiene prácticas discriminatorias en sus actividades.</p> <p>2.5.2 Definir acciones que permitan incentivar las prácticas no discriminatorias en las otras empresas con las que Industrias Mafam S.A mantiene relaciones comerciales.</p>
	<p>2.7 Derechos económicos, sociales y culturales.</p>	<p>2.7.1. Creación de una política para la distribución eficaz de los bienes y servicios esenciales en caso de que su distribución peligre.</p>
	<p>2.8 Principios y derechos fundamentales en el trabajo.</p>	<p>2.8.1 Incluir en el proceso o política de evaluación de las entidades con las que se realizan alianzas comerciales, una cláusula o paso en el que examine que la entidad evaluada no asigna trabajo forzoso a sus trabajadores, a fin de asegurarse no realizar negocios o beneficiarse de empresas que tengan dicha práctica.</p>
<p>3. Prácticas Laborales</p>	<p>3.1 Trabajo y relaciones laborales.</p>	<p>3.1.1 Incluir en el proceso o política de evaluación de las entidades con las que se realizan alianzas comerciales, una cláusula o paso en el que se determine que la empresa cuenta con prácticas laborales justas.</p> <p>3.1.2 Definir acciones que permitan incentivar las prácticas laborales justas en las otras empresas con las que Industrias Mafam S.A mantiene relaciones comerciales.</p>

		<p>3.1.3 Cuando la empresa opere internacionalmente, realizar esfuerzos por aumentar el empleo y desarrollo profesional y progreso de los habitantes del país anfitrión.</p>
	<p>3.2 Salud y Seguridad en el trabajo.</p>	<p>3.2.1 Realizar esfuerzos por medio de un programa que permita identificar los riesgos psicosociales en el lugar de trabajo y eliminar dichos riesgos a fin de evitar el estrés y enfermedades de los colaboradores.</p> <p>3.2.2 Modificar la política de compra de equipo de seguridad a fin de respetar el principio de que las medidas de salud y seguridad en el lugar de trabajo no debería involucrar gastos monetarios para los trabajadores, incluso cuando el costo asumido por los colaboradores es una porción del costo total.</p>
	<p>3.3 Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo.</p>	<p>3.3.1 Definir y realizar actividades que permitan prevenir la degradación del medio ambiente o de los daños a la salud humana.</p> <p>3.3.2 Implementar programas con una perspectiva de sostenibilidad basada en el riesgo, de manera que se pueda evaluar, evitar, reducir y mitigar los riesgos e impactos ambientales de las actividades de la empresa.</p> <p>3.3.3 Tomar medidas para asumir el costo de la contaminación que la empresa genera.</p> <p>3.3.4 Realizar programas de mejora continua tanto a nivel ambiental como de proceso, a fin de incentivar la innovación en el desempeño a lo largo del ciclo de vida de sus productos y en el proceso que se realiza para la obtención de dichos productos.</p> <p>3.3.5 Crear un sistema de evaluación de</p>

		<p>riesgos ambientales que se realice antes de iniciar una nueva actividad o proyecto, a fin de considerar esta información en la toma de decisiones de la compañía.</p> <p>3.3.6 Crear un programa que promueva el aprendizaje adecuado para apoyar los esfuerzos ambientales dentro de la organización y en la esfera de influencia de la misma.</p>
4. Medio ambiente	4.1 Prevención de la contaminación.	<p>4.1.1 Conformar un comité medio ambiental, con representantes de la comunidad y la empresa, donde se realicen reuniones periódicas y se determinen acciones correctivas y preventivas.</p> <p>4.1.2 Crear alianzas estratégicas con sus clientes y proveedores, de manera que se conforme un programa multidisciplinario de prevención y corrección ante accidentes ambientales.</p>
	4.2 Uso sostenible de los recursos.	<p>4.2.1 Crear objetivos estratégicos medibles, enfocados a la búsqueda del uso eficiente de los recursos y a la sustitución del uso de energías no renovables.</p>
	4.3 Mitigación y adaptación al cambio climático.	<p>4.3.1 Crear una política de producción que promueva la mitigación de la emisión de Gases de Efecto Invernadero.</p> <p>4.3.2 Desarrollar una campaña anual que tenga como objetivo crear conciencia sobre la importancia de disminuir el cambio climático.</p>
		<p>4.4.1 Destinar, de manera constante, una parte de los recursos de la empresa para la preservación y protección de los ecosistemas</p>

	4.4 Protección del medio ambiente, la diversidad y restauración de hábitats naturales.	del territorio donde opera. 4.4.2 Diseñar lineamientos que tengan como objetivo la disminución del impacto que su actividad pueda generar a los ecosistemas y especies, procurando la participación de todos los grupos de interés.
5. Practicas justas de operación	5.1 Anticorrupción.	5.1.1 Establecer una política de anticorrupción aplicable a todas las áreas que conforman la empresa. 5.1.2. Crear una campaña de conciencia e información sobre prácticas anticorrupción, la cual involucre a los grupos de interés.
	5.2 Participación política responsable.	5.2.1 Desarrollar campañas informativas sobre política responsable tanto a nivel interno como externo.
	5.3 Competencia justa.	5.3.1 Diseñar e implementar políticas que regulen las prácticas anti-competencia, incluyendo todos los niveles de la cadena de valor.
	5.4 Promover la responsabilidad social en la cadena de valor.	5.4.1 Incentivar las acciones de Responsabilidad Social Empresarial, con sus colaboradores, clientes y proveedores. 5.4.2 Conformar un comité interno de Responsabilidad Social Empresarial, con la finalidad de promover las acciones socialmente responsables en todos los niveles de la empresa.
	5.5 Respeto a los derechos de la propiedad.	5.5.1 Crear una política de respeto a los derechos de propiedad, tanto física como intelectual.
6. Asuntos de	6.1 Prácticas justas de	

consumidores	marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación.	6.1.1 Desarrollar un procedimiento que establezca claramente las pautas a seguir al promocionar el producto que se encuentren basadas en los requerimientos de las instituciones que de alguna manera regulan el aspecto mercadológico.
	6.4 Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias.	6.4.1 Brindar un medio como buzones de sugerencias o bien línea de atención al cliente para resolver sus no conformidades.
	6.5 Protección y privacidad de los datos de los consumidores.	6.5.1 Establecer una política sobre el manejo de la información proporcionada por el cliente y la obtención de la misma; así como aspectos de acceso de la información al dueño de dicha información.
	6.6 Acceso a servicios esenciales.	6.6.1 Velar por el mantenimiento de la maquinaria que sirva para mejorar la calidad, por medio de fichas técnicas de la maquinaria y provisionar el mantenimiento correctivo.
	6.7 Educación y toma de conciencia.	6.7.1 Documentar las prácticas de consumo, y las acciones realizadas con respecto a la empleabilidad de materiales; por medio de uno o varios procedimientos, que reflejen el proceder como empresa sobre estos aspectos. 6.7.2 Crear una página web que promueva la conciencia ambiental y las buenas prácticas de ética; la cual sea de acceso público y que sirva como medio de motivación para incrementar la educación social.
7. Participación activa y desarrollo de la comunidad	7.1 Participación activa y desarrollo de la comunidad.	7.1.1 Establecer vínculos con los miembros de la comunidad que sean representantes de la misma y alianzas estratégicas con los

		gobiernos locales; con el fin de participar más activamente en el desarrollo de la comunidad.
	7.2 Educación y cultura.	7.2.1 Crear un programa de participación en la educación para los miembros de la comunidad, donde periódicamente se les brinden charlas sobre temas culturales; o bien cursos gratuitos que se encuentren relacionados con la promoción de la educación. Patrocinar las bibliotecas de las instituciones públicas del lugar (donaciones de libros o donaciones monetarias para otorgar becas).
	7.3 Creación de empleo y desarrollo de actividades.	7.3.1 Crear un comedor infantil para beneficiar a los miembros de más bajos recursos.
	7.4 Desarrollo y acceso a la tecnología.	7.4.1 Desarrollar un programa, en alianza con los proveedores; para destinar equipos de cómputo o aparatos tecnológicos a escuelas o colegios de la zona.
	7.5 Generación de riqueza e ingresos.	7.5.1 Desarrollar un programa de apoyo al emprendedurismo en la comunidad mediante apoyo de expertos; que pueden ser el desarrollo de líneas de negocios relacionadas con el producto.
	7.6 Salud.	7.6.1 Participar en la construcción de infraestructura como parques o espacios para la práctica de deportes. También se podrían donar máquinas de ejercicios para establecerlas en los lugares de recreo de la comunidad.

	7.7 Inversión Social.	7.7.1 Establecer una política de designación de un porcentaje de dinero para la inversión social en infraestructuras de bien público, para el desarrollo de los miembros de la comunidad.
--	-----------------------	---

- Proceso de certificación de la norma INTE RSE 35-01-01

Con el fin de definir las etapas por las que debe pasar Industrias Mafam S.A para obtener la certificación como empresa socialmente responsable, se realizó la consulta al Departamento de Certificación de INTECO.

El proceso que debe seguir Industrias Mafam S.A para la obtención de la certificación se presenta a continuación:

1. Capacitarse o contratar personal capacitado en las normas INTE RSE 35-01-0, que además cuente con experiencia en Sistemas de Gestión.
2. Establecer como proyecto la implementación del sistema de gestión de Responsabilidad Social Empresarial. El primer paso en un proyecto como éste es el diseño del sistema de gestión correspondiente.
3. Comenzar la implementación del sistema de gestión, el cual también puede ser realizado en paralelo al diseño de dicho sistema. La etapa de implementación finaliza con la ejecución de auditorías internas, el seguimiento de cualquier acción correctiva que se genere, y la revisión por parte de la gerencia de la empresa.
4. Una vez que el sistema de gestión se ha diseñado, implementado y evaluado en auditorías internas, se procede a realizar una evaluación por medio de auditorías externas, en otras palabras, se procede al proceso de certificación. En este punto se debe contactar a INTECO para proceder con la apertura de un expediente y la posterior coordinación de contratos y programación de las fechas de visita a la empresa.
5. Finalmente, se procede a realizar el proceso de auditoría, el cual consiste en dos visitas a la empresa. Una vez finalizada la auditoría, dependiendo del resultado obtenido el proceso de certificación continuaría o sería necesario realizar mejoras al sistema de gestión para realizar posteriormente la auditoría externa de nuevo.

- Implementación de la propuesta

De acuerdo con la información brindada por INTECO, las empresas que se encuentran actualmente certificadas en Responsabilidad Social Empresarial han tomado procesos de preparación previos a la auditoría externa de una duración mínima de 2 años.

Las acciones propuestas se presentan a Industrias Mafam S.A como una guía para comenzar a diseñar el Sistema de Gestión de Responsabilidad Social Empresarial; el tiempo de obtención de la certificación dependerá del seguimiento y compromiso que tenga la compañía en la implementación y seguimiento de las acciones propuestas.

CAPITULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

A continuación se presentan las conclusiones y recomendaciones del proyecto:

- Conclusiones

1. La Norma con la cual le es factible a Industrias Mafam S.A. realizar el procedimiento para optar por una certificación en Responsabilidad Social Empresarial, es la norma RSE- INTE 3501010 creada por el Instituto Nacional de Normas Técnicas de Costa Rica (INTECO).

2. Al analizar la norma RSE – INTE 350101 se concluye que está compuesta por siete materias esenciales las cuales abarcan temas de gobernanza de la organización, derechos humanos, prácticas laborales, medio ambiente, prácticas justas de operación, asuntos de consumidores, participación activa y desarrollo de la comunidad. De igual forma cada materia fundamental se encuentra compuesta de asuntos y acciones que la empresa debe realizar.

En las materias de asuntos de consumidores, prácticas laborales y gobernanza de la organización; existen acciones desarrolladas por la empresa que reflejan un alineamiento mayor con respecto a los requisitos planteados por la norma.

3. La brecha existente entre la situación actual de Industrias Mafam S.A y la norma RSE – INTE 350101 es de 55.22%, de acuerdo a la escala de puntuación definida en el presente proyecto, ya que la empresa tiene un cumplimiento de 44.78%, lo cual evidencia una gran diferencia entre las acciones realizadas por la empresa y lo establecido en la norma correspondiente.

4. La Empresa debe tomar medidas en los siguientes asuntos:

Gobernanza de la Organización

- Procesos y estructuras de la toma de decisiones.

Derechos Humanos

- Debida Diligencia.
- Situaciones de riesgo para los derechos humanos.
- Evitar la complicidad.
- Resolución de reclamaciones.
- Discriminación y grupos vulnerables.
- Derechos económicos, sociales y culturales.
- Principios y derechos fundamentales en el trabajo.

Prácticas Laborales

- Trabajo y relaciones laborales.
- Salud y Seguridad en el trabajo.
- Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo.

El medio ambiente

- Prevención de la contaminación.
- Uso sostenible de los recursos.
- Mitigación y adaptación al cambio climático.
- Protección del medio ambiente, la diversidad y restauración de hábitats naturales.

Prácticas justas de operación

- Anticorrupción.
- Participación política responsable.
- Competencia justa.
- Promover la responsabilidad social en la cadena de valor.
- Respeto a los derechos de la propiedad.

Asuntos de consumidores

- Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación.
- Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias.
- Protección y privacidad de los datos de los consumidores.
- Acceso a servicios esenciales.
- Educación y toma de conciencia.

Participación activa y desarrollo de la comunidad

- Participación activa y desarrollo de la comunidad.
- Educación y cultura.
- Creación de empleo y desarrollo de actividades.
- Desarrollo y acceso a la tecnología.
- Generación de riqueza e ingresos.
- Salud.
- Inversión Social.

● Recomendaciones

1. Se recomienda a Industrias Mafam S.A capacitar a su personal o contratar personal capacitado en la norma INTE RSE 35-01-01, que además cuente con experiencia en Sistemas de Gestión, con el fin de tener un entendimiento completo y experto sobre la norma elegida.

2. La empresa debe enfocar sus esfuerzos en las materias de participación activa y desarrollo de la comunidad, prácticas justas de operación, derechos humanos y el medio ambiente. Lo anterior, se logra evidenciar por medio de la gran brecha entre la situación actual y lo establecido por la norma, obteniendo un cumplimiento de menos del cincuenta por ciento del peso asignado al evaluarlos.

ANEXOS

- ANEXO N°1. Tabla de Evaluación

Materia Fundamental	Peso	Asunto	Peso del Asunto	Acción	Puntos obtenidos	Peso de la Acción	Resultado del Asunto	Resultado de la Materia Fundamental	
1. Gobernanza de la organización	14.29	1.1 Procesos y estructuras de la toma de decisiones	100	Acción 1.1.1		0.0	75	10.71	
				Acción 1.1.2	1	8.3			
				Acción 1.1.3	1	8.3			
				Acción 1.1.4	1	8.3			
				Acción 1.1.5	1	8.3			
				Acción 1.1.6	1	8.3			
				Acción 1.1.7	1	8.3			
				Acción 1.1.8	1	8.3			
				Acción 1.1.9		0.0			
				Acción 1.1.10	1	8.3			
				Acción 1.1.11		0.0			
				Acción 1.1.12	1	8.3			
2. Derechos Humanos	14.29	2.1 Debida Diligencia	12.50	Acción 2.1.1		0.0	0	4.02	
				Acción 2.1.2		0.0			
				Acción 2.1.3		0.0			
				Acción 2.1.4		0.0			
				Acción 2.1.5		0.0			
		2.2 Situaciones de riesgo para los derechos humanos		Acción 2.2.1		0.0	0		
				Acción 2.3.1		0.0	6		
		2.3 Evitar la complicidad		Acción 2.3.2		0.0			
				Acción 2.3.3		0.0			
				Acción 2.3.4		0.0			
				Acción 2.3.5		0.0			
				Acción 2.3.6		0.0			
		2.4 Resolución de reclamaciones		Acción 2.4.1		0.0	0		
				Acción 2.5.1	1	3.1	13		
		2.5 Discriminación y grupos vulnerables		Acción 2.5.2		0.0			
				Acción 2.5.3	1	3.1			
				Acción 2.5.4		0.0			
		2.6 Derechos civiles y políticos		Acción 2.6.1	1	3.1	9		
				Acción 2.6.2	1	3.1			
				Acción 2.6.3	1	3.1			
				Acción 2.6.4	1	3.1			
		2.7 Derechos económicos, sociales y culturales		Acción 2.7.1		0.0	0		
				2.8 Principios y derechos fundamentales en el trabajo	Acción 2.8.1	1	3.1		9
					Acción 2.8.2		0.0		
					Acción 2.8.3	1	3.1		
		Acción 2.8.4			1	3.1			

3. Prácticas Laborales	14.29	3.1 Trabajo y relaciones laborales	20	Acción 3.1.1	1	1.7	15	10.45
				Acción 3.1.2	1	1.7		
				Acción 3.1.3	1	1.7		
				Acción 3.1.4	1	1.7		
				Acción 3.1.5	1	1.7		
				Acción 3.1.6	1	1.7		
				Acción 3.1.7	1	1.7		
				Acción 3.1.8	1	1.7		
				Acción 3.1.9	1	1.7		
				Acción 3.1.10		0.0		
				Acción 3.1.11		0.0		
				Acción 3.1.12		0.0		
		3.2 Condiciones de trabajo y protección social		Acción 3.2.1	1	10.0	20	
				Acción 3.2.2	1	10.0		
		3.3 Diálogo social		Acción 3.3.1	1	5.0	20	
				Acción 3.3.2	1	5.0		
				Acción 3.3.3	1	5.0		
				Acción 3.3.4	1	5.0		
		3.4 Salud y Seguridad en el trabajo		Acción 3.4.1	1	1.8	16	
				Acción 3.4.2	1	1.8		
				Acción 3.4.3	1	1.8		
				Acción 3.4.4	1	1.8		
				Acción 3.4.5	1	1.8		
				Acción 3.4.6	1	1.8		
				Acción 3.4.7	1	1.8		
				Acción 3.4.8		0.0		
				Acción 3.4.9	1	1.8		
Acción 3.4.10			0.0					
Acción 3.4.11	1		1.8					
3.5 Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo	Acción 3.5.1	1	1.8	2				
	Acción 3.5.2		0.0					
	Acción 3.5.3		0.0					
	Acción 3.5.4		0.0					
	Acción 3.5.5		0.0					
	Acción 3.5.6		0.0					
	Acción 3.5.7		0.0					
	Acción 3.5.8		0.0					
	Acción 3.5.9		0.0					
	Acción 3.5.10		0.0					
	Acción 3.5.11		0.0					
4. El medio ambiente	14.29	4.1 Prevención de la contaminación	25	Acción 4.1.1	1	2.8	17	5.17
				Acción 4.1.2	1	2.8		
				Acción 4.1.3	1	2.8		
				Acción 4.1.4	1	2.8		
				Acción 4.1.5		0.0		
				Acción 4.1.6		0.0		
				Acción 4.1.7	1	2.8		
				Acción 4.1.8	1	2.8		
				Acción 4.1.9		0.0		
		4.2 Uso sostenible de los recursos		Acción 4.2.1	1	3.1	13	
				Acción 4.2.2		0.0		
				Acción 4.2.3		0.0		
				Acción 4.2.4		0.0		
				Acción 4.2.5	1	3.1		
				Acción 4.2.6	1	3.1		
				Acción 4.2.7		0.0		
				Acción 4.2.8	1	3.1		
		4.3 Mitigación y adaptación al cambio climático		Acción 4.3.1		0.0	3	
				Acción 4.3.2		0.0		
				Acción 4.3.3		0.0		
				Acción 4.3.4		0.0		
				Acción 4.3.5		0.0		
				Acción 4.3.6	1	2.5		
				Acción 4.3.7		0.0		
				Acción 4.3.8		0.0		
				Acción 4.3.9		0.0		
				Acción 4.3.10		0.0		
4.4 Protección del medio ambiente, la biodiversidad y restauración de hábitats naturales.	Acción 4.4.1	1	2.3	5				
	Acción 4.4.2		0.0					
	Acción 4.4.3		0.0					
	Acción 4.4.4		0.0					
	Acción 4.4.5		0.0					
	Acción 4.4.6	1	2.3					
	Acción 4.4.7		0.0					
	Acción 4.4.8		0.0					
	Acción 4.4.9		0.0					
	Acción 4.4.10		0.0					
	Acción 4.4.11		0.0					

5. Prácticas justas de operación	14.29	5.1 Anti-corrupción	Acción 5.1.1		0.0	4	2.73	
			Acción 5.1.2		0.0			
			Acción 5.1.3		0.0			
			Acción 5.1.4		0.0			
			Acción 5.1.5	1	2.2			
		Acción 5.1.6		0.0	3			
		Acción 5.1.7		0.0				
		Acción 5.1.8	1	2.2				
		Acción 5.1.9		0.0				
		Acción 5.2.1		0.0				
		5.2 Participación política responsable	Acción 5.2.2		0.0	3		
			Acción 5.2.3		0.0			
			Acción 5.2.4	1	3.3			
			Acción 5.2.5		0.0			
			Acción 5.2.6		0.0			
		5.3 Competencia justa	Acción 5.3.1	1	4.0	4		
			Acción 5.3.2		0.0			
			Acción 5.3.3		0.0			
			Acción 5.3.4	1	4.0			
			Acción 5.3.5	1	4.0			
5.4 Promover la responsabilidad social en la cadena de valor	Acción 5.4.1	1	3.3	3				
	Acción 5.4.2		0.0					
	Acción 5.4.3		0.0					
	Acción 5.4.4		0.0					
	Acción 5.4.5		0.0					
5.5 Respeto a los derechos de la propiedad	Acción 5.4.6		0.0	4				
	Acción 5.5.1		0.0					
	Acción 5.5.2		0.0					
	Acción 5.5.3		0.0					
	Acción 5.5.4	1	4.0					
		Acción 5.5.5		0.0				
6. Asuntos de consumidores	14.29	6.1 Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación.	Acción 6.1.1		0.0	13	9.39	
			Acción 6.1.2	1	1.6			
			Acción 6.1.3	1	1.6			
			Acción 6.1.4	1	1.6			14
			Acción 6.1.5	1	1.6			
			Acción 6.1.6	1	1.6			
			Acción 6.1.7	1	1.6			
			Acción 6.1.8	1	1.6			
			Acción 6.1.9	1	1.6			
		Acción 6.2.1	1	1.6	14			
		Acción 6.2.2	1	1.6				
		Acción 6.2.3	1	1.6				
		Acción 6.2.4	1	1.6				
		Acción 6.2.5	1	1.6				
		Acción 6.2.6	1	1.6				
		Acción 6.2.7	1	1.6				
		Acción 6.2.8	1	1.6				
		Acción 6.2.9	1	1.6				
		6.2 Protección de la salud y seguridad de los consumidores	Acción 6.3.1	1	7.1	14		
			Acción 6.3.2	1	7.1			
			Acción 6.4.1	1	2.0			10
		Acción 6.4.2	1	2.0				
		Acción 6.4.3	1	2.0				
		Acción 6.4.4	1	2.0				
		Acción 6.4.5	1	2.0				
		6.3 Consumo sostenible	Acción 6.4.6		0.0	0		
			Acción 6.4.7	1	2.0			
			Acción 6.5.1		0.0			9
		Acción 6.5.2		0.0				
		Acción 6.5.3		0.0				
		Acción 6.5.4		0.0				
		Acción 6.5.5		0.0				
		Acción 6.5.6		0.0				
Acción 6.5.7		0.0						
Acción 6.5.8		0.0						
Acción 6.6.1		0.0						
6.4 Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias	Acción 6.6.2	1	2.9					
	Acción 6.6.3	1	2.9					
	Acción 6.6.4	1	2.9					
	Acción 6.6.5		0.0					
	Acción 6.5.9		0.0					
6.5 Protección y privacidad de los datos de los consumidores								
6.6 Acceso a servicios esenciales								

		6.7 Educación y toma de conciencia	Acción 6.7.1	1	1.4			
			Acción 6.7.2		0.0			
			Acción 6.7.3	1	1.4			
			Acción 6.7.4	1	1.4			
			Acción 6.7.5	1	1.4			
			Acción 6.7.6		0.0			
			Acción 6.7.7		0.0			
			Acción 6.7.8		0.0			
			Acción 6.7.9		0.0			
			Acción 6.7.10		0.0		6	
7. Participación activa y desarrollo de la comunidad	14.23	7.1 Participación activa de la comunidad	Acción 7.1.1		0.0			
			Acción 7.1.2		0.0			
			Acción 7.1.3		0.0			
			Acción 7.1.4		0.0			
			Acción 7.1.5		0.0			
			Acción 7.1.6		0.0		0	
		7.2 Educación y cultura	Acción 7.2.1		0.0			
			Acción 7.2.2		0.0			
			Acción 7.2.3		0.0			
			Acción 7.2.4		0.0			
			Acción 7.2.5		0.0			
			Acción 7.2.6		0.0			
			Acción 7.2.7		0.0		0	
		7.3 Creación de empleo y desarrollo de actividades	Acción 7.3.1	1	1.8			
			Acción 7.3.2		0.0			
	Acción 7.3.3			0.0				
	Acción 7.3.4		1	1.8				
	Acción 7.3.5			0.0				
	Acción 7.3.6			0.0				
	Acción 7.3.7		1	1.8				
	Acción 7.3.8			0.0		5		
	7.4 Desarrollo y acceso a la tecnología	Acción 7.4.1		0.0				
		Acción 7.4.2		0.0				
		Acción 7.4.3		0.0				
		Acción 7.4.4		0.0				
		Acción 7.4.5		0.0		0		
	7.5 Generación de riqueza e ingresos	Acción 7.5.1		0.0				
		Acción 7.5.2		0.0				
		Acción 7.5.3		0.0				
		Acción 7.5.4		0.0				
Acción 7.5.5			0.0					
Acción 7.5.6			0.0					
Acción 7.5.7			0.0					
Acción 7.5.8			0.0					
Acción 7.5.9			0.0					
Acción 7.5.10			0.0		0			
7.6 Salud	Acción 7.6.1	1	3.6					
	Acción 7.6.2	1	3.6					
	Acción 7.6.3	1	3.6					
	Acción 7.6.4		0.0		11			
7.7 Inversión Social	Acción 7.7.1		0.0					
	Acción 7.7.2		0.0					
	Acción 7.7.3		0.0					
	Acción 7.7.4		0.0					
	Acción 7.7.5		0.0		0			
SITUACION DE LA COMPAÑÍA							44.78	

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aenor. Sistema de Gestión de la Responsabilidad Social IQNet SR10. Obtenido de http://www.aenor.com/aenor/certificacion/resp_social/resp_rs10.asp#.V4huWtIrKM8

Bureau Veritas España. Certificación SA 8000. Obtenido de http://www.bureauveritas.es/services+sheet/certificacion_sa_8000

Calderón, J.F. (s.f). Centro Mexicano para la Filantropía. Obtenido de http://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto_esr.pdf

Crese. Norma Crese 2014. Obtenido de <http://www.crese.org/>

Forética. SGE 21. Obtenido de <http://www.foretica.org/tematicas/sge-21/>

Gutiérrez S. William. Proyectos, Innovación y Estrategia (PIE). Un paso firme hacia nuevos modelos en la gestión empresarial Tecnología en Marcha, Vol. 24, N.º 4, Octubre-Diciembre 2011, P. 69-84.

Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica. (s.f). INTECO. Obtenido de <http://inteco.or.cr/esp/>

International Standart Organization. (s.f.). ISO. Obtenido de <http://www.iso.org/iso/home/standards.htm>

NSF Internacional. La organización para la Salud y la Seguridad Pública. Obtenido de: <http://www.nsf.org/es/servicios/servicios-por-industria/calidad-e-inocuidad-alimentaria>

Oficina Regional para América Latina y el Caribe. Manual de Capacitación: Certificación de Calidad de los alimentos. Obtenido de: <http://www.fao.org/docrep/004/ad094s/ad094s03.htm>

Organización Mundial de la Salud. Inocuidad de los Alimentos. OMS. Obtenido de: http://www.who.int/topics/food_safety/es/

Pérez, Jonathan. Departamento De Certificación INTECO. 2016. Correo electrónico.

Real Academia Española. (s.f.). RAE.es. Obtenido de <http://dle.rae.es/?id=Y2AFX5s>

RT JournalID 21218551006T1 - Entre el concepto y la práctica: Responsabilidad Social Empresarial JF - Estudios Gerenciales YR - 2010VO - 26SP-119-130SN-0123-5923. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21218551006SL>

Téllez, Carlos Arturo, Reflexiones de la responsabilidad social: una aproximación desde los derechos humanos (Reflexions About Social Responsibility from a Human Rights Approach) (February 18, 2014). Universidad Nacional de Colombia FCE Working Paper No. 59. Available at SSRN. Recuperado de: <http://ssrn.com/abstract=2603043> o <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.2603043>